



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Département fédéral de l'intérieur DFI

Office fédéral de la statistique OFS
Ressources et affaires internationales

Politique de gestion de la qualité, des processus et des risques de l'OFS

de mars 2017

1 Préambule

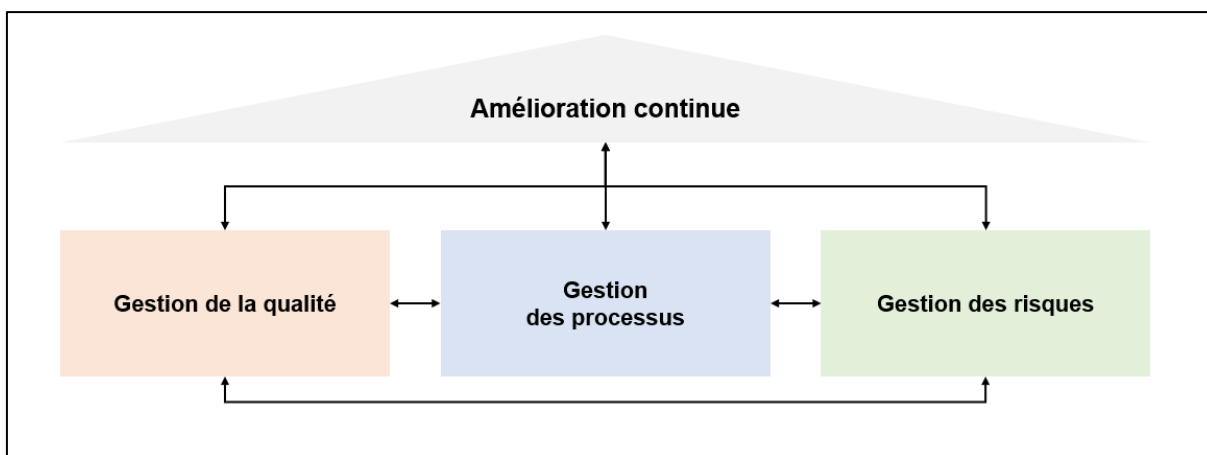
La notion de « qualité » est d'une grande importance dans les statistiques publiques. L'OFS en tant que principal producteur de statistiques publiques en Suisse poursuit continuellement ses efforts pour maintenir la confiance des utilisateurs dans les statistiques qu'il produit et diffuse, notamment en assurant son indépendance professionnelle et une haute qualité de ses produits et prestations. Le présent document affirme l'engagement de l'OFS quant à l'importance qu'elle porte à ses activités de gestion de la qualité et s'inscrit dans la continuité de sa mission et de ses principes directeurs. La gestion de la qualité, des processus et des risques (QPR) sont des activités centrales pour l'OFS et l'assistent dans la conduite opérationnelle et stratégique de ses tâches. Afin d'assurer le bon fonctionnement et la coordination des activités de gestion QPR, différents principes, instruments et mesures organisationnelles sont en place et présentés ci-dessous.

2 Les principes de gestion de la qualité, des processus et des risques de l'OFS

Principe 1 : Engagement qualité

L'OFS s'engage à ce que l'ensemble de ses statistiques soient de haute qualité et continuellement améliorées.

Pour tenir son engagement, l'OFS utilise activement et développe son système de gestion de la qualité, des processus et des risques ainsi que les instruments y relatifs (système « QPR »). La gestion de la qualité, des processus et des risques apporte différentes vues aux défis de l'OFS et se complètent.



Principe 2 : Amélioration continue de l'OFS

L'OFS s'engage à améliorer continuellement sa production statistique ainsi que l'ensemble de ses prestations internes et externes :

- en définissant un programme de travail annuel concernant les activités à mener en matière gestion de la qualité, des processus et des risques ;
- en évaluant périodiquement ses activités de production, de support et de management au travers de revues qualité internes ;
- en révisant périodiquement ses documents de conduite opérationnelle et ses politiques et en assurant leur mise en application au sein de l'OFS ;
- en documentant les processus de ses activités-clés et en révisant périodiquement ces descriptions ;

Politique de gestion de la qualité, des processus et des risques de l'OFS

- en examinant périodiquement ses risques et les éventuelles mesures à prendre pour les diminuer ;
- en assurant la conformité avec le code de bonnes pratiques de la statistique européenne (CoP) ;
- en offrant à ses collaborateurs/trices des possibilités de se former sur ces thèmes soit au travers de cours internes ou externes ;
- en réalisant au moins une fois par année une revue de direction permettant d'évaluer la mise en œuvre du programme de travail et du système « QPR » ;
- en communiquant régulièrement à l'ensemble de ses collaborateurs/trices les principales activités de gestion de la qualité, des processus et des risques en cours ainsi que les résultats pertinents pour ces domaines.

Principe 3 : Assurance qualité de la production statistique

L'OFS s'engage à produire des statistiques conformes aux contraintes et meilleures pratiques nationales et internationales faisant foi dans ce domaine, en plus particulier :

- les principales bases légales telles que la loi sur la statistique fédérale et son ordonnance ;
- les principes fondamentaux de la statistique publique des Nations-Unies ;
- la charte statistique Suisse ;
- le CoP et son outil de mise en œuvre le « Quality assurance framework » (QAF).

Pour respecter cet engagement, l'OFS s'assure que ces exigences soient claires, connues et mises en pratique par ses collaborateurs.

Principe 4 : Règles de travail claires

L'OFS s'engage à disposer de règles claires quant à la répartition des tâches et des responsabilités, s'assure que ces dernières soient claires, connues, mises en pratique par ses collaborateurs/trices et que cette mise en pratique soit périodiquement évaluée.

Principe 5 : Conformité avec le CoP

L'OFS s'engage à respecter les exigences du CoP, notamment en instaurant un monitoring périodique du plan d'actions d'amélioration défini dans le cadre de la revue des pairs du système statistique européen 2014/15.

Principe 6 : Documentation des processus

L'OFS s'engage à documenter les processus de ses principales activités. Une bonne gestion des processus passe par une documentation de ces derniers qui permettent de visualiser et faciliter la compréhension des activités de l'OFS et l'identification de forces, d'axes d'amélioration et de risques. La documentation des processus permet également d'assurer une transparence sur les méthodes de travail et de faciliter le transfert de connaissances. Pour ce faire, l'OFS se base sur les principaux standards nationaux et internationaux en la matière, à savoir :

- la norme « Business Process Model and Notation » (BPMN) comme standard de modélisation des processus ;
- le « Generic Statistical Business Process Modell » (GSBPM) comme processus générique pour la production d'une statistique.

L'OFS s'engage à mettre à disposition de ses collaborateurs de manière transparente et simple l'ensemble de ses descriptions de processus de sorte à faciliter d'une part, le partage du savoir entre les collaborateurs mais également, d'autre part, la réutilisation des méthodes de travail dans une optique de gain en efficacité.

Principe 7 : Pilotage des principaux risques de l'OFS

L'OFS s'engage et utilise activement la gestion des risques comme outil pour déterminer ses principaux risques et potentiels défis auxquels il doit pouvoir faire face et met en place des mesures visant à les diminuer. Pour ce faire, l'OFS se base sur les recommandations et exigences en vigueur à la Confédération, en particulier :

- les directives sur la politique de gestion des risques menée par la Confédération ;
- les directives de l'AFF sur la gestion des risques menée par la Confédération ;
- le manuel de gestion des risques de la Confédération ;

L'OFS s'engage également à développer et utiliser activement son système de contrôle interne (SCI) pour gérer ses risques financiers. Ce système permet d'assurer et limiter les principaux risques opérationnels en lien avec les processus d'ordre financiers (finances, ressources humaines, informatique et logistique en particulier). Pour ce faire, l'OFS se base sur les documents suivants :

- la loi sur les finances de la Confédération (LFC) ;
- l'Ordonnance sur les finances de la Confédération (OFC) ;

- le document «Leitfaden für die Umsetzung der rechtlichen Vorgaben zum Internen Kontrollsystem für die finanzrelevanten Geschäftsprozesse in der Bundesverwaltung» ;
- le document «Leitfaden IKS-konforme Berechtigungsverwaltung SAP» ;

3 Instruments

Les principaux instruments utilisés dans ce contexte sont :

- en général :
 - des communications périodiques et offres de formation sur les thèmes de la gestion de la qualité, des processus et des risques ;
 - le manuel de gestion QPR qui décrit en détail le fonctionnement du système de gestion de la qualité, des processus et des risques de l'OFS ;
 - les principales règles de l'OFS sont décrites dans ses documents de conduite opérationnelle et dans les politiques.
- pour le Quality Management :
 - le manuel d'assurance qualité qui décrit l'ensemble des exigences minimales qualité pour chaque étape de production d'une statistique ;
 - les lignes directrices pour la réalisation de revues-qualité (environ tous les 5 ans) et de bilans-qualité (à la fin d'un cycle de production) ;
 - les outils d'auto-évaluation pour la préparation des revues-qualité et des bilans-qualité ;
- pour le Process management :
 - le manuel de documentation et de gestion des processus de l'OFS ;
 - la bibliothèque des processus de l'OFS qui est accessible depuis l'Intranet de l'OFS ;
- pour le Risiko management
 - le manuel de gestion des risques de l'OFS qui contient notamment l'échelle de valeur des risques de l'OFS et le processus de gestion des risques ;

- le document « Internes Kontrollsystem (IKS) BFS – Rahmenbedingungen und Regelbetrieb » qui décrit l'utilisation du système de contrôle interne à l'OFS ;

4 Mesures organisationnelles

Le conseil de direction de l'OFS est responsable de la définition, de la mise en œuvre et de l'examen périodique du présent document. Il s'assure que les principes, les objectifs et les mesures décrites dans ce document soient toujours pertinents pour les besoins de l'OFS et, cas échéant, mandate le service QP pour apporter les modifications nécessaires et développer les outils et mécanismes en regard.

Le service « Qualité&Processus » assiste l'OFS et son conseil de direction en matière de gestion de la qualité et des processus. Le service QP est responsable de la planification, la réalisation et l'évaluation annuelle du programme de travail QPR ainsi que du monitoring de la mise en œuvre des outils et standards de l'OFS (voir le chapitre 3). La section FICO assiste l'OFS et son conseil de direction en matière de gestion des risques. Ces deux unités mettent à disposition et tiennent à jour les outils et les mécanismes nécessaires pour en assurer une utilisation optimale tout en prenant en compte les exigences nationales et internationales ainsi que les besoins de l'OFS et de ses collaborateurs.

Les différents échelons hiérarchiques sont responsables d'utiliser les outils et mécanismes à disposition, de respecter dans la mesure du possible les standards mentionnés dans ce document et de soutenir leurs collaborateurs/trices dans cette démarche.

5 Entrée en vigueur

Cette politique est entrée en vigueur le 01.03.17.



Georges-Simon Ulrich
Directeur de l'OFS