

Concept d'assurance qualité

CEC

Version : 2.1
Date : 23/01/2020

Auteur : Équipe de projet Assurance qualité dans le domaine de l'état civil CEC

Contenu :

Ce document présente la procédure de contrôle qualité pour l'état civil. Les objectifs permettent de visualiser le succès du concept et permettent ainsi un contrôle ciblé et un développement de la qualité dans les offices de l'état civil.

Table des matières

1	Introduction	3
1.1	Risques clés	3
1.2	Importance de l'assurance qualité au sein des cantons	3
1.3	Assurance qualité principale de la haute surveillance	4
2	Objectifs de l'assurance qualité cantonale.....	4
3	Contrôle de la qualité dans les cantons	5
4	Contenu du contrôle de la qualité dans les cantons	6
4.1	Entretien (organisation de l'office de l'état civil, infrastructure, principes de base, etc.).....	6
4.2	Contrôles réguliers et points clés des contrôles	6
4.2.1	Préparation organisationnelle de l'inspection	6
4.2.2	Réalisation d'inspections auprès de l'autorité cantonale de surveillance.....	7
4.2.3	Déroulement de l'inspection auprès de l'office de l'état civil (sur place)	7
4.2.4	Suivi par l'autorité cantonale de surveillance	7
4.3	Évaluation	8
4.3.1	Taux d'erreurs	8
4.3.2	Évaluation globale	9
5	Responsabilité / Personnel de l'autorité cantonale de surveillance	9
6	Procédure organisationnelle et temps nécessaire dans les cantons	10
7	Outils / Préparation	10
Annexe I	Listes de contrôle	
Annexe II	Rapport d'inspection de l'office de l'état civil (modèle)	
Annexe III	Rapport de synthèse sur l'inspection des offices de l'état civil par canton (modèle)	

1 Introduction

1.1 Risques clés

Le concept suivant vise à fixer une norme minimale pour l'assurance qualité dans le domaine de l'état civil au niveau cantonal. Il se base sur les risques clés (majeurs) définis et reconnus dans le projet d'assurance qualité de la CEC :

	Organisation
1	Enregistrement par un office de l'état civil spécialisé et rectifications par l'autorité de surveillance (Office de l'état civil spécialisé, enregistrement, surveillance par une seule et même personne)
2	Conditions requises pour les officiers publics (compétence et respect des obligations de récusation)
3	Garantie de la protection et de la sécurité des données sur le plan organisationnel, technique et infrastructurel
	Saisie des personnes
4	Double saisie
5	Mise en lien incorrecte/manquante, en particulier en ce qui concerne les cas de succession – également en relation avec des erreurs lors de la ressaisie (transfert des données du registre papier - contrôle final manquant)
6	Sexe incorrect
7	Enregistrement avec identité non vérifiée
	Enregistrement d'événements
8	Événement enregistré avec les données de la mauvaise personne (décès, reconnaissance, etc.)
	Divulgaration de données
9	Communication de données à des personnes non autorisées ou exercice incorrect de la divulgation d'office
	Conseil
10	Conseils/informations incorrects fournis par les autorités de l'état civil
	Emoluments
11	Facturation et encaissement des émoluments incorrects

1.2 Importance de l'assurance qualité au sein des cantons

Une assurance qualité efficace ne se contente pas de mettre en évidence les problèmes, elle fournit également des indications et apporte des solutions. Un contrôle basé sur les risques est donc indispensable. Mais l'assurance qualité ne se limite pas au contrôle.

Il convient d'éviter les erreurs d'enregistrement. Les lacunes constatées dans le traitement doivent donner lieu à des instructions et à des formations ciblées et prioritaires. En outre, le contrôle de la qualité sert aux offices de l'état civil et à l'autorité de surveillance à faire le point sur la situation.

Les offices de l'état civil doivent être en mesure d'identifier les erreurs à éliminer et acquérir une certaine sécurité (professionnalisme) dans le domaine de l'état civil grâce à des contrôles réguliers. Le travail accompli doit être reconnu et les irrégularités doivent être signalées de manière différenciée. Le résultat est consigné dans un rapport de contrôle.

Conformément au mandat légal (art. 85 OEC), les contrôles de qualité (inspections) doivent être effectués au moins tous les deux ans. L'autorité d'inspection est l'autorité cantonale de surveillance de l'état civil.

L'inspection ne porte pas sur l'ensemble du volume de traitement d'un office, mais se limite en principe à des contrôles par sondage. Si une transaction s'avère sujette à des erreurs, elle doit faire l'objet d'un contrôle approfondi. Outre les sondages, au moins un thème prioritaire est défini pour chaque cycle de contrôle qualité. Celui-ci fait l'objet d'un contrôle approfondi. Les corrections/suppressions et les questions techniques signalées au service d'assistance Infostar sont évaluées et servent de points de repère supplémentaires pour des instructions et des formations ciblées.

1.3 Assurance qualité principale de la haute surveillance

La haute surveillance dans le domaine de l'état civil

- veille à ce que l'assurance qualité dans le domaine de l'état civil soit mise en œuvre selon des critères uniformes dans toute la Suisse ;
- a participé à l'élaboration de ce concept, exigera sa mise en œuvre à l'échelle nationale dans les cantons et maintiendra toute la transparence nécessaire vis-à-vis de la CEC et des cantons,
- établit périodiquement un rapport de synthèse avec les résultats intercantonaux de l'assurance qualité, les publie dans l'espace protégé de l'OFEC et informe si nécessaire sur ces résultats et définit, en collaboration avec la CEC, les futures priorités en matière d'assurance qualité cantonale.

2 Objectifs de l'assurance qualité cantonale

Objectifs de performance

- a) Atteindre une qualité élevée des données avec le moins d'erreurs possible dans le registre de l'état civil.
- b) Gestion et utilisation uniformes de la base de données Infostar grâce à une vérification systématique de l'état civil (PED).
- c) Augmenter l'efficacité et la compétence professionnelle grâce à une formation régulière des utilisateurs d'Infostar.
- d) Prestation de services compétente et adaptée aux clients par les offices de l'état civil grâce à des employés efficaces et bien formés dans le domaine de l'état civil.

Mesures pour atteindre les objectifs

- a) Assurance qualité grâce à des contrôles de qualité réguliers effectués par les autorités de surveillance auprès des offices de l'état civil.
- b) Les possibilités d'optimisation dans les offices de l'état civil doivent être identifiées. Elles doivent être mises en œuvre grâce à des propositions d'amélioration ciblées.
- c) Les procédures inappropriées et incorrectes doivent être identifiées à temps. Elles doivent être minimisées grâce à une formation initiale et continue ciblée.
- d) La saisie erronée de données dans Infostar doit être minimisée par une vérification ciblée des bases de saisie (documents et déclarations) et le respect des règles de saisie pour Infostar.

Mesurabilité / Évaluation

- a) Les états civils (PED) à corriger et les divulgations de données à des personnes non autorisées (sans droit légal) diminuent.
- b) Les demandes de renseignements adressées à l'autorité cantonale de surveillance de l'état civil portent sur des problèmes techniques spécifiques qui ne peuvent être résolus d'une autre manière indépendante et contiennent en principe une proposition de solution.
- c) La qualité des données peut être mesurée par rapport à celle d'autres cantons sur la base des directives fédérales.
- d) Les plaintes de la population, les cas de responsabilité et les mesures disciplinaires sont rares, voire inexistantes.

Les cantons sont libres de définir des objectifs plus détaillés avec des indicateurs, des valeurs cibles, etc.

3 Contrôle de la qualité dans les cantons

Sur le plan organisationnel

La qualité des données doit être vérifiée à l'aide d'un système de qualité. Chaque office de l'état civil est contrôlé au moins tous les deux ans. Le contrôle de qualité comprend des activités effectuées par l'autorité de surveillance (en interne) et sur place, à l'office de l'état civil. Étant donné qu'il est nécessaire d'évaluer les pièces justificatives originales pour l'enregistrement, un contrôle de qualité sur place est indispensable.

Si un office de l'état civil spécialisé (OECS) est rattaché à l'autorité de surveillance et qu'il n'est pas clairement séparé de celle-ci, le contrôle de la qualité de l'OECS doit être effectué par l'autorité de surveillance d'un autre canton. Cela permet de garantir l'indépendance du contrôle de la qualité.

Contenu (voir également chiffre 4)

Le contrôle de la qualité s'effectue sur la base d'une grille prédéfinie. Il est préparé à l'avance par l'autorité de surveillance. L'objectif est de pouvoir effectuer le contrôle de manière efficace conformément à cette grille.

Les résultats du contrôle de qualité sont consignés dans un rapport. Le contenu d'un contrôle est décrit de manière sommaire au ch. 4.

Les résultats peuvent donner lieu à des mesures d'instruction individuelles ou générales. En fonction des résultats, un contrôle complémentaire peut être ordonné. Si le canton n'est pas l'autorité d'engagement des officiers de l'état civil, l'impression générale et les mesures éventuelles doivent également être consignées à l'attention de l'autorité communale compétente.

Mesures

- a) Discussion des lacunes avec la direction/le personnel. En fonction de l'ampleur et de la gravité des lacunes, mesures de surveillance orales ou écrites sous forme de
 - rapport de contrôle
 - directives
 - avertissements
 - ordres de rectification
 - rectifications et suppressions par l'autorité de surveillance
 - demandes de suppressions et de rectifications adressées à d'autres autorités cantonales de surveillance

- b) Les mesures concernant le respect de la qualité des données, la divulgation, la garantie de la protection des données, la garantie de la sécurité des données et l'organisation en général sont dans tous les cas notifiées par écrit à la direction de l'office. Si, en vertu du droit cantonal, les offices de l'état civil sont gérés par d'autres autorités, celles-ci (en tant qu'autorité de nomination) sont également informées des mesures relatives à la nomination.

4 Contenu du contrôle de la qualité dans les cantons

4.1 Entretien (organisation de l'office de l'état civil, infrastructure, principes de base, etc.)

Lors du contrôle de qualité sur place, les aspects suivants doivent notamment être abordés et discutés avec la direction de l'office de l'état civil et les officiers de l'état civil :

- Protection des données au niveau de l'infrastructure, de l'organisation (garantie au sein de l'administration, dans la mesure où d'autres tâches sont accomplies au sein de la même unité organisationnelle) et au niveau technique
- Qualité des officiers d'état civil employés, y compris la date d'obtention du brevet fédéral ou la date prévue pour l'obtention (partie de l'entretien réservée à la direction de l'office)
- Processus de conseil, d'enregistrement et autres concernant
 - o oral vs écrit
 - o Interprétation du pouvoir d'appréciation dans des cas concrets individuels vs directives générales abstraites (bases légales) et recommandations (Documentation Internationale DoCl)
 - o Garantie d'une mise en lien correcte des personnes (demande d'informations sur le déroulement du processus à cet égard)

4.2 Contrôles réguliers et points clés des contrôles

4.2.1 Préparation organisationnelle de l'inspection

Type	Thème
Préparation / Traitement	- Définition des points clés de l'examen (au moins tous les deux ans) - Concertation concernant la date avec l'office d'état civil - Concertation concernant la date au sein de l'autorité de surveillance - Communication des pièces justificatives requises et des points clés de l'examen (reprise des points clés intercantonaux [définis par l'OFEC et la CEC], le cas échéant points clés propres au canton) - Ordre concernant la collecte de commandes d'actes et demandes de divulgation de données (délai d'au moins un mois) - Garantie concernant la disponibilité des connexions Infostar et, le cas échéant, des postes de travail informatiques sur place - Commande / création des listes et des statistiques - Statistiques et évaluation des plaintes en matière de surveillance - Préparation du rapport d'audit et des listes

4.2.2 Réalisation d'inspections auprès de l'autorité cantonale de surveillance

Type	Thème
Réalisation auprès de l'autorité de surveillance	- Vérification de l'enregistrement d'événements étrangers (décisions de transcriptions) - Vérification de l'enregistrement d'autres décisions judiciaires et administratives - Vérification de l'enregistrement d'adoption* - Vérification de l'enregistrement des changements de nom* - Vérification de l'enregistrement des décisions de naturalisation* - Préparation et analyse des mandats (ressaisie) - Statistiques (nombre de demandes à l'Helpdesk Infostar, temps consacré, etc.) <i>*si les décisions sont prises par le même service cantonal que l'autorité de surveillance</i>

4.2.3 Déroulement de l'inspection auprès de l'office de l'état civil (sur place)

Type	Thème
Déroulement office de l'état civil	- Entretien préliminaire (partie consacrée à l'organisation de l'office, etc., cf. également ch. 4.1) - Organisation, affaires en suspens - Vérification et évaluation des transactions avec l'état « inséré » - Vérification des transactions - o Contrôle ordinaire : contrôles aléatoires avec au moins deux cas par officier public et par dossier afin de garantir un minimum de preuves (extension en cas d'anomalies lors des contrôles aléatoires) - o Contrôle des points clés : contrôle de 50 % des cas en règle générale - Contrôle de la légalité de la divulgation des données sur la base des commandes d'actes et des demandes de divulgation collectées pendant au moins un mois - Contrôle de la facturation légale et correcte selon l'OEC dans le cadre des contrôles par sondage (cf. contrôle des transactions et de la divulgation des données ci-dessus) - Contrôle de l'accessibilité de l'office de l'état civil et des lieux de célébration des mariages - Entretien final / questions de la direction et des officiers de l'état civil

4.2.4 Suivi par l'autorité cantonale de surveillance

Type	Thème
Post-traitement / Mise à jour	- Établissement du rapport d'audit - Traitement des remarques relatives aux transactions et à la divulgation des données (liste des constatations) - Préparation du rapport qualité avec évaluation et mesures - Contrôle des mesures ordonnées - Synthèse de tous les rapports qualité des offices de l'état civil dans un rapport cantonal global à l'intention de l'OFEC

4.3 Évaluation

4.3.1 Taux d'erreurs

Le taux d'erreurs (quantité) et le taux d'erreurs pondéré (qualité) doivent être évalués comme norme minimale. L'objectif est d'obtenir au moins la mention « suffisant » pour les deux taux d'erreurs (quantité et qualité). Les cantons sont libres de prendre en compte d'autres critères d'évaluation tels que l'organisation de l'office de l'état civil, la tenue des registres ou la divulgation des données.

Taux d'erreur (quantité) :

- l'indicateur est le nombre de rectifications imputables à l'office par année civile.
- Le nombre d'erreurs imputables ne doit pas dépasser la limite de 5 % par rapport à l'ensemble des opérations enregistrées.

L'évaluation est effectuée selon la clé d'évaluation suivante :

Taux d'erreur (quantité) Rectifications imputables en % de tous les enregistrements	Note
0,0 – 1,0	très bien
1,1 – 2,5	bon
2,6 – 5,0 %	suffisant
5,1 – 7,5 %	insuffisant
7,6 – 10,0 %	mauvais
plus de 10 %	faible

Taux d'erreur pondéré

- Les erreurs imputables sont réparties en erreurs graves, erreurs très graves et autres erreurs. L'évaluation porte sur les possibles incidences de l'erreur au quotidien sur le plan juridique.
- Les erreurs graves reçoivent un « point d'erreur », les erreurs très graves en reçoivent deux et les autres erreurs 0,5. Les catégories sont additionnées et le résultat est converti en une note par année civile selon la clé ci-dessous
- La liste ci-après permet de déterminer la gravité des différentes erreurs. Les autres erreurs (non précisées) sont considérées comme moins graves.

L'évaluation est effectuée selon la clé d'évaluation suivante :

Taux d'erreur pondéré (qualité) Points d'erreur en % de tous les enregistrements	Note
0,00 % - 0,50 %	très bien
0,51 % - 1,25	bon
1,26 % - 2,50 %	suffisant
2,51 % - 3,75 %	insuffisant
3,76 % - 5,00 %	mauvais
5,01 % et plus	faible

Erreurs graves

1. Personne enregistrée par erreur dans Infostar (sans motif juridique mais correcte sur le fond)
2. Enregistrement erroné du sexe
3. Transaction non signée électroniquement (clôturée)
4. Indication manifestement erronée du motif du lien de filiation (par ex. filiation/adoption)

Erreurs très graves

1. Saisie à double de la même personne (si la transaction Personne précédente avait été clôturée correctement)
2. Liens de parenté erronés ou manquants entre des personnes (entre des personnes sans lien juridique)
3. Enregistrement par erreur / erroné de la nationalité CH pour une personne étrangère
4. Enregistrement incorrect d'une date d'événement (naissance, mariage, décès, etc.)
5. Correction superficielle (par soi-même) d'une erreur avec un nouvel état des données personnelles (PED)
6. Conditions requises pour les officiers publics non respectées (compétence et respect des obligations de récusation)

4.3.2 Évaluation globale

L'évaluation globale se compose :

- du résultat de l'inspection par office d'état civil, comprenant l'évaluation de l'organisation, de la sécurité des données et du résultat des enregistrements vérifiés (transactions)
- Taux d'erreurs (quantité) et taux d'erreurs pondéré (qualité) sur l'ensemble de l'année, par officier de l'état civil, office de l'état civil et canton

Les évaluations doivent être communiquées de manière transparente aux offices de l'état civil, aux officiers de l'état civil et à la haute surveillance concernés. Dans les cantons dotés d'offices communaux de l'état civil, seule l'évaluation globale de l'office de l'état civil, sans évaluation individuelle des officiers de l'état civil, doit être communiquée aux autorités communales.

5 Responsabilité / Personnel de l'autorité cantonale de surveillance

Un spécialiste de l'état civil bien positionné au sein de l'autorité de surveillance et doté des compétences requises doit être désigné comme responsable général de l'assurance qualité. Les collaborateurs compétents qui sont titulaires du brevet fédéral d'état civil ou qui ont une formation juridique et une expérience correspondante sont tout indiqués pour cette fonction.

Afin de garantir au moins le principe du double contrôle, un deuxième spécialiste au moins doit participer à l'assurance qualité. Si la taille du canton ou la composition du personnel de l'autorité de surveillance ne le permet pas, il est recommandé de collaborer avec une autorité de surveillance d'un autre canton pour l'assurance qualité.

6 Procédure organisationnelle et temps nécessaire dans les cantons

En règle générale (à l'exception des très grands ou très petits offices de l'état civil), le contrôle de la qualité s'articule comme suit :

Préparation organisationnelle de l'inspection (cf. ch. 4.2.1)	½ - 1 jour
Réalisation des opérations d'inspection à l'autorité cantonale de surveillance (cf. ch. 4.2.2)	½ à 1 jour
Déroulement de l'inspection à l'office de l'état civil sur place (cf. ch. 4.2.3)	1 à 2 jours
Travail de suivi par l'autorité cantonale de surveillance (cf. ch. 4.2.4)	½ à 1 jour

7 Outils / Préparation

Divers outils sont disponibles pour préparer le contrôle qualité :

- Tâches Helpdesk Infostar
- Diverses listes et statistiques
- Documents / décisions de l'autorité de surveillance conformément au classement
- Rapports de contrôle des années précédentes

Divers outils sont disponibles pour l'évaluation du contrôle qualité :

- Ordinateur portable ou éventuellement poste de travail informatique sur place à l'état civil
- Grille d'entretien
- Liste de contrôle