

Séance du mardi 28.10.2014

14-QUE-026

Question simple

"Quelle est la politique d'assurance-qualité dans les processus de l'Etat ?"

Monsieur le Président,
Mesdames, Messieurs,

Comme toute entreprise, qu'elle soit privée ou publique, l'Etat de Vaud est régi par de nombreux processus, certains simples, d'autres complexes, certains bons, d'autres pouvant être améliorés. Les processus concernent toutes les entités de l'état, du Conseil d'Etat au plus petit des services. Les prestations matérielles ou immatérielles fournies à l'issue de ces processus touchent tant les collaboratrices et collaborateurs de l'Etat, que toutes les citoyennes et tous les citoyens.

Pour s'assurer que ses processus fournissent les prestations les plus qualitatives possibles et avec la meilleure efficacité possible, cela dans le respect de la législation et des meilleures pratiques admises, l'Etat de Vaud se devrait, comme toute entreprise moderne, de procéder régulièrement à des audits de qualité de ses processus, de même qu'à des certifications, que ce soit par un organisme d'audit interne ou par des entreprises d'audit et de certification externes.

La communauté internationale et le monde industriel se sont dotés d'un ensemble de normes dont les plus connues sont certainement les normes ISO, EN et ANSI. On peut aussi citer les normes NF, OHSAS ou DIN, et au niveau suisse, les normes SN ou SIA.

Toutes ces normes, aux niveaux d'exigences élevés, définissent des règles, des lignes directrices ou des caractéristiques, pour des activités et leurs résultats. Une norme décrit en particulier les propriétés caractéristiques et les spécificités d'un produit, d'un procédé ou d'une prestation de service.

Au niveau des processus, on peut citer entre autres les normes relatives au management de la qualité (ISO 9001), au management de la qualité appliqué aux projets (ISO 10006), et au management environnemental (ISO 14001). Ces normes devraient s'appliquer aussi à l'Etat.

Aussi je pose la question simple suivante au Conseil d'Etat.

Quelle est la politique d'assurance-qualité dans les processus de l'Etat de Vaud, en particulier quels sont les processus et services de l'Etat de Vaud qui disposent d'une certification ISO (ou autres) et quelle est la pratique en matière d'audits internes/externes et de certification des processus et des services ?

Merci de nous informer !

Chavannes-près-Renens, 04.11.2014

Alexandre RYDLO, Député socialiste