
Rapport de synthèse de l'inspection ou des inspections des offices de l'état civil du canton XY

Pour l'année civile/les années civiles xxxx et xxxx

(Modèle CEC)

Version: 2.1
Date: 23.01.2020

Auteur: Equipe du projet d'assurance-qualité en matière d'état civil CEC

Contenu:

Le présent document se base sur le concept d'assurance-qualité de la CEC et vise à proposer aux autorités cantonales de surveillance de l'état civil un modèle de rapport cantonal pour présenter les résultats des inspections/assurances-qualité récurrentes auprès des offices de l'état civil.

Sommaire

1	Objectif du rapport	3
2	Directives	3
2.1	Contexte juridique.....	3
2.2	Stratégie et objectifs OFEC /CEC.....	3
3	Conditions-cadre	3
4	Objet de l'inspection avec résultats 20xx	4
4.1	Eléments contrôlés 20xx / contrôle des points clés «Sujet»	4
4.1.1	Evaluation de l'Helpdesk	4
4.1.2	Inspection à l'autorité de surveillance (contrôle préalable).....	4
4.1.3	Transaction Personne (sur place).....	4
4.1.4	Transaction A (sur place).....	4
4.1.5	Transaction B (sur place).....	4
4.1.6	Divulgarion de données (sur place).....	5
4.1.7	Calcul et perception des émoluments (sur place)	5
4.1.8	Organisation (sur place)	5
5	Evaluation du contrôle de qualité en 20XX/20XY	6
6	Mesures du contrôle de qualité (inspection)	8

1 Objectif du rapport

Le présent rapport final résume, sous forme anonyme, les différents points positifs et négatifs de l'assurance-qualité 20xx/20xy de tous les offices de l'état civil du canton (insérer le canton). Il a pour objectif d'informer tous les collaborateurs du service cantonal de l'état civil des éléments constatés et de permettre à l'avenir une amélioration ou une prise en compte des recommandations formulées. En outre, le présent rapport permet de dresser un inventaire de l'assurance-qualité à l'attention de la haute surveillance en matière d'état civil (Office fédéral de l'état civil OFEC).

2 Directives

L'OFEK a pris connaissance en 2020 du projet de la CEC concernant l'assurance-qualité en matière d'état civil et édicté sur cette base des directives obligatoires pour la mise en œuvre dans les cantons.

2.1 Contexte juridique

Les autorités de surveillance veillent à l'exacte exécution des tâches de l'état civil dans leur canton (art. 84 OEC). Les autorités procèdent à une inspection des offices de l'état civil au moins tous les deux ans. Si un office de l'état civil ne donne aucune garantie pour une exécution exacte de ses tâches, l'autorité de surveillance effectue des inspections aussi souvent que nécessaire avec pour objectif de combler les lacunes. Un rapport est remis au moins tous les deux ans à l'OFEK (art. 85 OEC).

2.2 Stratégie et objectifs OFEK /CEC

En collaboration avec le comité de la CEC, l'OFEK a défini le xx.xx.xxxx les priorités suivantes pour l'inspection des offices de l'état civil en 20xx et 20xy:

- Priorité A
- Priorité B
- Priorité C

3 Conditions-cadre

L'autorité de surveillance du canton XY a effectué en 20XX et 20XY des contrôles dans (nombre d'arrondissements de l'état civil, en précisant s'il s'agit d'un contrôle complet ou uniquement partiel). Les inspections concernant l'assurance-qualité ont eu lieu sur place au siège de l'arrondissement de l'état civil. L'assurance-qualité a été réalisée par (citer ici les fonctions de l'autorité de surveillance). Les responsables et collaborateurs des offices de l'état civil ont partout accueilli de manière très chaleureuse (ou autrement...) les équipes d'inspection et les ont aidées à tous points de vue à s'acquitter de leurs tâches. L'autorité de surveillance présente ses remerciements pour le soutien apporté.

4 Objet de l'inspection avec résultats 20xx

4.1 Eléments contrôlés 20xx / contrôle des points clés «Sujet»

4.1.1 Evaluation de l'Helpdesk

- .
Résumé des résultats:

-

4.1.2 Inspection à l'autorité de surveillance (contrôle préalable)

- .
Résumé des résultats:

-

-

4.1.3 Transaction Personne (sur place)

- Caractéristiques comme documents, réception de déclarations de données non litigieuses selon. art. 41 CC, etc.

Résumé des résultats:

-

-

4.1.4 Transaction A (sur place)

- Caractéristiques comme la réception de déclarations ou annonces, enregistrement correct (droit du nom et droit de cité), émoluments, communications, autres constatations (par ex. archivage, etc.).

- .

- .

Résumé des résultats:

-

-

4.1.5 Transaction B (sur place)

- Caractéristiques comme la réception de déclarations ou annonces, enregistrement correct (droit du nom et droit de cité), émoluments, communications, autres constatations (par ex. archivage, etc.).

- .

- .

Résumé des résultats:

-

-

4.1.6 Divulcation de données (sur place)

- Caractéristiques comme droit à l'obtention, acte correct, émoluments
- .
- .

Résumé des résultats:

-
-

4.1.7 Calcul et perception des émoluments (sur place)

- Application correcte de l'OEEC
-

Résumé des résultats:

-
-

4.1.8 Organisation (sur place)

- Par ex. gestion des cas en suspens
- Par ex. archivage

Résumé des résultats:

-
-

5 Evaluation du contrôle de qualité en 20XX/20XY

Outre l'évaluation sur la base des inspections des offices de l'état civil, une évaluation est effectuée sur la base des rectifications imputables aux propres erreurs. Elle est effectuée en fonction du taux d'erreur (quantité) et du taux d'erreur pondéré (qualité). L'objectif est d'atteindre pour les deux taux d'erreur (quantité et qualité) au moins la mention « suffisant ».

5.1. Taux d'erreur

Période d'évaluation: du xx.xx.xxxx au xx.xx.xxxx

L'évaluation est réalisée sur la base des critères suivants:

Taux d'erreur (quantité):

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

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

Taux d'erreur (quantité) Rectifications imputables en % de tous les enregistrements	Prédicat
0,0 – 1,0%	très bien
1,1 – 2,5%	bien
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	Prédicat
0,00% - 0,50%	très bien
0,51% - 1,25%	bien
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)
7. Violation de la protection des données (divulgaration de données à des personnes non autorisées)

Pour l'office de l'état civil xy, sur un total de xy enregistrements,

- xy rectifications imputables à une propre erreur ont été constatés (xy%)
- x nombre d'erreurs graves, y nombre d'erreurs très graves, z nombre d'autres erreurs ont été constatées, ce qui donne un total de x points d'erreurs

5.2. Autoévaluation

Le canton XY est évalué comme suit:

- Taux d'erreur (quantité) : **(très bon, bon, insuffisant)**
- Taux d'erreur pondéré (qualité) : **(très bon, bon, insuffisant)**
- Résumé des résultats de l'inspection de tous les offices de l'état civil du xx.xx.xxxx au xx.xx.xxxx, composé de l'évaluation de l'organisation, de la sécurité des données et du résultat des enregistrements examinés (transactions)
Evaluation : **(très bon, bon, insuffisant)**

6 Mesures du contrôle de qualité (inspection)

L'autorité de surveillance du canton XY a prévu et pris les mesures suivantes compte tenu des constatations concernant l'assurance-qualité au cours de la période considérée.

- prévu:
 - A
 - B
 - C

- réalisé:
 - A
 - B
 - C

Il s'agit de mesures cantonales pour améliorer la qualité qui sont prises quels que soient les dispositions, programmes et autres objets prépondérants de l'OFEC.

Par sa signature, l'autorité de surveillance cantonale confirme l'exactitude des indications figurant dans le présent rapport.

Autorité de surveillance du canton XY

Nom, prénom, fonction

Lieu, date