

AMÉLIORATION DE LA PERFORMANCE ET DE L'EFFICACITÉ



FAITS MARQUANTS EN 2017

Poursuite de la mise en place et consolidation du système de gestion-qualité

Perfectionnement de l'outil de communication d'informations sur la performance et des indicateurs clés de performance

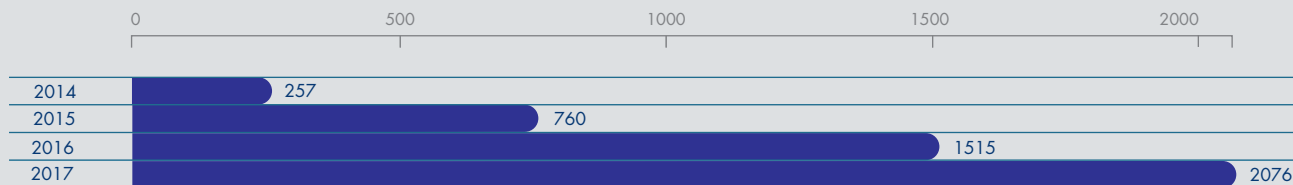
Évaluation technique de la mise en service progressive du CID et de la simulation théorique d'une inspection sur place

Semaine d'évaluation 2017 (Vienne).

À tous les stades de la mise en place du régime de vérification du respect du Traité, la Commission préparatoire vise l'efficacité, la performance, la satisfaction du client (à savoir celle des États signataires et des CND) et l'amélioration continue par l'application de son système de gestion-qualité. Celui-ci doit permettre de veiller à ce que ces travaux de mise en place soient réalisés conformément aux spécifications du Traité, du Protocole et des documents pertinents de la Commission.

L'établissement du système de gestion-qualité est un processus continu qui doit permettre à la Commission d'atteindre les buts et objectifs fixés dans sa politique qualité, et en particulier d'instaurer une culture de la qualité au sein du Secrétariat.

SYSTÈME D'ARCHIVAGE DES DOCUMENTS DU SYSTÈME DE GESTION-QUALITÉ 2014-2017



SYSTÈME DE GESTION-QUALITÉ

Pour assurer la fourniture ininterrompue de produits et de services de qualité, la Commission a encore amélioré son système de gestion-qualité en 2017. Celui-ci est un système vivant que la Commission, qui met l'accent sur les besoins des États signataires et des CND et sur l'amélioration continue, peut faire évoluer.

Des progrès ont été réalisés en ce qui concerne la promotion du système de gestion-qualité et la sensibilisation du personnel à l'utilisation des produits connexes. Les procédures de contrôle et de codage des documents relatifs à la qualité ont été regroupées, et l'utilisation du système informatisé de gestion des documents s'est considérablement accrue. Avec plus de 2 000 documents répertoriés, le système de gestion-qualité offre la possibilité de localiser de manière univoque les versions approuvées les plus récentes de la documentation.

La Commission a continué de constituer un glossaire des termes relatifs au système de gestion-qualité. En 2017, le Secrétariat a mis à la disposition des États signataires un glossaire actualisé des termes relatifs à la vérification. Cette compilation rassemble tous les termes figurant dans les glossaires intégrés aux projets de manuels opérationnels du SSI et du CID et au texte intermédiaire du projet de manuel opérationnel des inspections sur place, ainsi que les termes des glossaires intégrés aux documents du Secrétariat et des animateurs. Les travaux visant à établir un supplément à ce glossaire, destiné à diffuser une terminologie commune, se sont poursuivis dans le cadre des activités régulières associées à la mise en place du système de gestion-qualité.

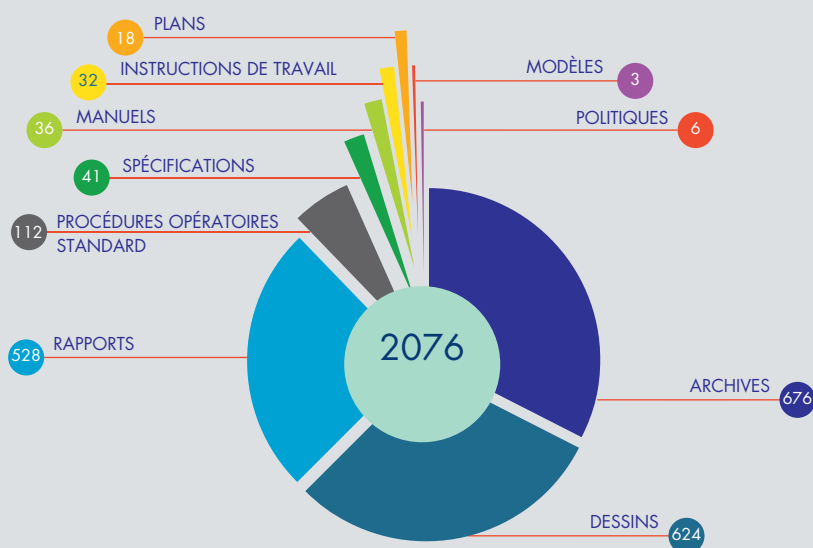
Dans sa politique qualité, la Commission insiste sur la satisfaction du client. Elle a donc continué d'accorder une attention prioritaire aux appréciations des CND, qui sont les principaux utilisateurs de ses produits et services, et d'encourager les centres à lui transmettre leurs questions par les voies établies et à examiner

l'application de leurs recommandations à l'occasion de sessions de suivi dans le cadre des ateliers.

Le Secrétariat, qui a continué de vérifier la suite donnée aux recommandations issues des ateliers CND, a publié à ce sujet un rapport actualisé dans lequel il rend compte également des accords conclus lors des sessions de suivi.

À la suite de l'atelier sur la gestion-qualité organisé en 2016 par le Secrétariat, la Section de la gestion de la qualité et du suivi de la performance a établi et présenté au Groupe de travail B un rapport sur le déroulement de l'atelier ainsi que sur les débats menés, les conclusions tirées et les recommandations qui en avaient découlé. Cet atelier avait pour objectifs de faire le point des progrès réalisés et de recueillir des réactions sur la mise en œuvre du système de gestion-qualité, de faire mieux comprendre celui-ci à ses utilisateurs et de veiller à ce qu'il soit appliqué et continue de remplir sa mission.

NOMBRE DE DOCUMENTS DU SYSTÈME DE GESTION-QUALITÉ, PAR CATÉGORIE EN 2017



SUIVI DE LA PERFORMANCE

Le Secrétariat a continué d'améliorer l'outil de communication d'informations sur la performance (PRTTool). La nouvelle version, lancée en 2017, inclut trois nouveaux paramètres pour évaluer la ponctualité des rapports révisés sur les radionucléides (particules et gaz rares) ainsi que la ponctualité du bulletin révisé des événements. Ces trois critères mesurables ont été alignés sur les indicateurs clés de performance figurant dans le budget-programme de 2016-2017. La documentation qui accompagne la nouvelle version de PRTTool comprend une édition révisée du manuel de métrologie des processus, grâce à laquelle on doit parvenir à une concordance totale entre les critères définis et les informations communiquées.

Le Secrétariat a continué d'utiliser le PRTTool pour suivre la performance et évaluer la qualité des processus, des données et des produits liés à la mise en place et à l'exploitation à titre provisoire du système de vérification.

On a continué d'assurer l'intégration du système de gestion des informations concernant l'évaluation, qui constitue le module de suivi des recommandations en matière d'inspections sur place, et de l'outil de gestion de projets associé au système de gestion et d'information sur l'état d'avancement des programmes de l'OTICE. Ces efforts portent notamment sur la création d'un mode « essai » utilisable à des fins de formation et de démonstration ainsi que sur l'établissement des manuels d'utilisation correspondants.

ÉVALUATION

Le rapport d'évaluation technique de l'expérience 1 prévue dans le plan de mise en service progressive du CID (expérience 1) a été publié. Cette évaluation, qui a consisté à examiner les résultats du suivi de la performance et la documentation s'y rapportant,

a été menée au moyen de questionnaires d'enquête, de contrôles aléatoires et d'entretiens. Elle a abouti à la formulation de 74 recommandations. Ces recommandations et les enseignements tirés de l'évaluation de cette expérience 1 aideront le CID à perfectionner ses procédures, sa documentation et ses moyens d'essai.

En prévision de l'expérience 2, prévue du 18 au 29 septembre 2017, la Section de la gestion de la qualité et du suivi de la performance a mis au point un cadre destiné à fournir des instructions générales à l'équipe d'évaluation, en détaillant la marche à suivre pour mener une évaluation exhaustive. Quatre évaluateurs externes ont contribué à l'évaluation de l'expérience 2. Au terme de l'expérience, la Section de la gestion de la qualité et du suivi de la performance a commencé à analyser les informations recueillies et à rédiger son rapport d'évaluation.

Un cadre d'évaluation a également été élaboré pour préparer l'évaluation de la

simulation théorique consacrée à la fonctionnalité de l'équipe d'inspection, à la fonctionnalité de l'équipe de terrain et à la logique de recherche, qui s'est déroulée en novembre 2017.

La Commission a accueilli l'édition 2017 de la Semaine de l'évaluation, un événement proposé par le Groupe des Nations Unies pour l'évaluation qu'elle a coorganisé avec l'AIEA, l'Organisation des Nations Unies pour le développement industriel (ONUDI) et l'Office des Nations Unies contre la drogue et le crime (ONUDC). Environ 140 participants étaient présents, représentant 52 organismes des Nations Unies.

Une réunion conjointe des services d'évaluation et d'audit interne de la Commission, de l'AIEA et de l'OIAE s'est tenue au CIV le 27 juin 2017. Elle avait pour objet d'échanger les bonnes pratiques suivies et les enseignements tirés en matière de systèmes de gestion-qualité et d'activités d'évaluation et d'audit interne.

