



Intervention parlementaire

N° de l'intervention : 173-2023
Type d'intervention : Interpellation
Motion ayant valeur de directive : ☐
N° d'affaire : 2023.RRGR.242

Déposée le : 04.09.2023

Motion de groupe : Non
Motion de commission : Non
Déposée par : Reinhard (Thun, PLR) (porte-parole)

Cosignataires : 0

Urgence demandée : Non
Urgence accordée :

N° d'ACE : du
Direction : Direction des finances
Classification : -

Contrats avec les prestataires de service : tirer parti des certificats de qualité

Le canton de Berne conclut des contrats de prestations avec différentes organisations et entreprises, dans le cadre desquels sont souvent fixées des normes de qualité. Le canton exige par ailleurs presque systématiquement la présentation de certificats de qualité reconnus, par exemple un certificat ISO. Ces certificats officiellement reconnus sont soumis à des audits approfondis par des sociétés de gestion de la qualité renommées. Les résultats de ces contrôles d'audit sont mis à la disposition du canton, comme l'exigent d'ailleurs fréquemment les contrats de prestations. Ces audits prennent beaucoup de temps et mobilisent beaucoup de ressources, tant pour les titulaires des certificats que pour les autorités de contrôle.

Certains prestataires m'ont rapporté que bien souvent, l'administration du canton effectue pour ainsi dire ses propres audits. Ces audits-là (dans le secteur privé, on parle d'« audits clients ») sont bien sûr autorisés, mais ils devraient toutefois suivre une stratégie « client ». Or, les questions posées sont similaires à celles qui ont été traitées lors des audits officiels mis en œuvre par l'organisme de certification. Il serait donc possible de limiter la bureaucratie en spécifiant clairement les exigences relatives aux normes de qualité souhaitables et en s'appuyant par la suite sur les certificats existants. Il est probable que la gestion de la qualité à l'échelle du canton n'est encore que rudimentaire.

Le Conseil-exécutif est prié de répondre aux questions suivantes :

1. Le service responsable de la préparation, de la négociation et de la conclusion des contrats de prestations avec les organisations/entreprises a-t-il des directives qui vont dans le sens d'une coordination des certificats de gestion de la qualité exigés des prestataires de services ?

2. Le canton dispose-t-il d'une ou d'un responsable de la gestion de la qualité ayant à charge d'assumer ce rôle habituel dans le secteur privé et de mettre en œuvre une stratégie, une planification, un pilotage et un contrôle de la gestion de la qualité ?
3. Quelles seraient selon le Conseil-exécutif les économies potentielles qu'apporterait une prise en compte des certificats externes de gestion de la qualité et une réduction des contrôles approfondis auprès des prestataires de services ?
4. Quels sont les rapports d'assurance de la qualité du canton qui sont accessibles au public ?
5. Les rapports de gestion de la qualité des prestataires sont-ils pris en considération en tant que critères d'évaluation dans le cadre d'un appel d'offres/d'une prolongation de contrat à venir ?
6. Les certificats officiels (p. ex. ISO) sont délivrés par des organismes de certification fiables qui effectuent un contrôle coordonné pour les bénéficiaires de prestations. Cela permet de maintenir la bureaucratie à un niveau minimal, tant pour les prestataires que pour les bénéficiaires. Si le canton exige par exemple un certificat ISO14002 et que le prestataire possède ce certificat, pourquoi procéder à ses propres audits ou exiger des rapports supplémentaires ?

Destinataire

– Grand Conseil