

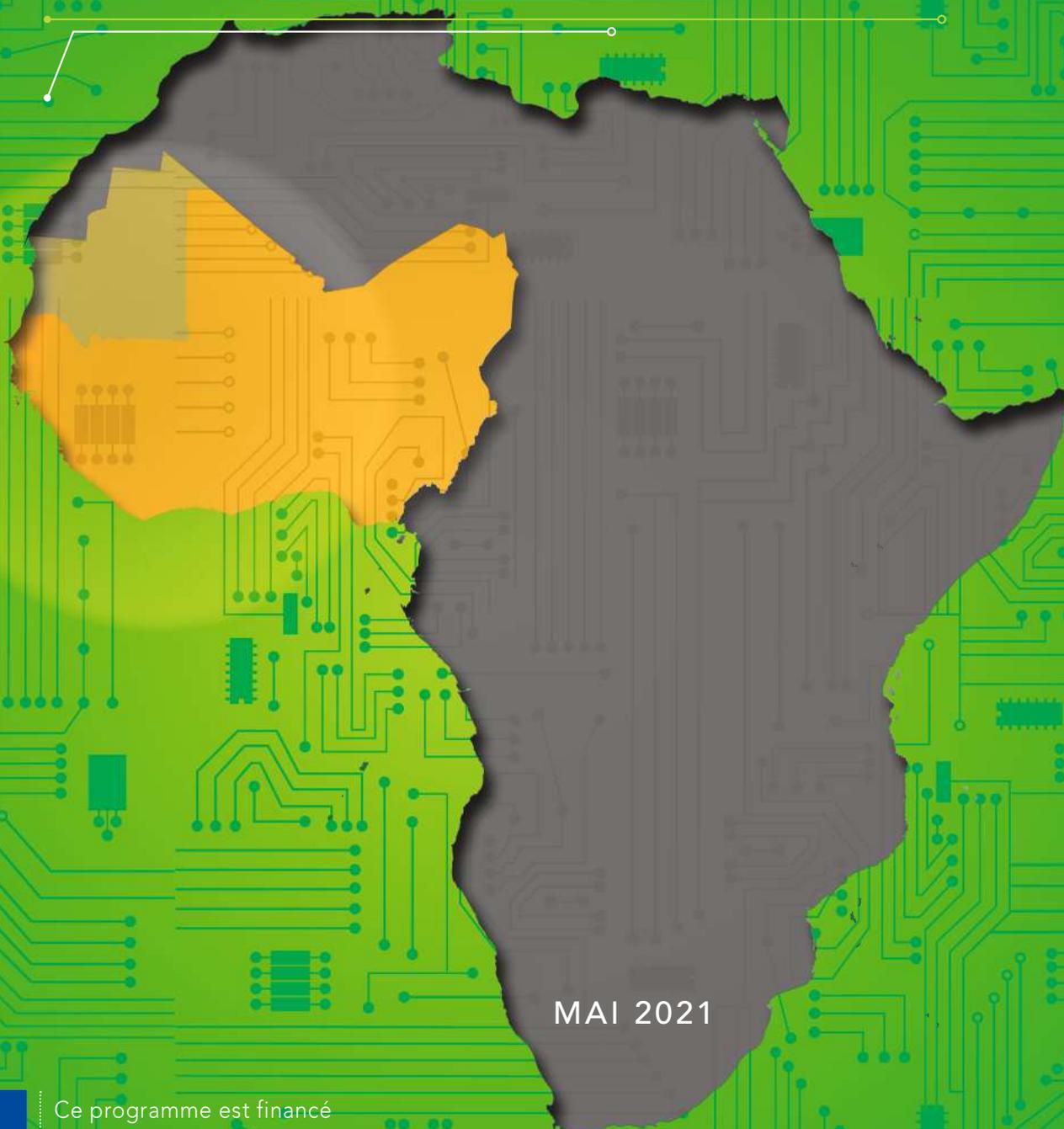


INTERPOL



# GUIDE SIPAO

GUIDE DU SYSTÈME DE MANAGEMENT  
DE LA QUALITÉ DES DONNÉES



MAI 2021



Ce programme est financé  
par l'Union européenne

Ce programme est financé  
par l'Union européenne



# TABLE DES MATIÈRES

<b>1. RAPPEL</b>	<b>4</b>
1.1 Contexte général	4
1.2 Attentes	4
<b>2. DÉFINITIONS</b>	<b>5</b>
2.1 Qualité des données	5
2.2 Système de management de la qualité	5
<b>3. PUBLIC CONCERNÉ</b>	<b>6</b>
3.1 Sur les bases du système de management existant	6
3.2 Au profit de l'ensemble des acteurs impliqués	6
<b>4. DISPOSITIONS GÉNÉRALES</b>	<b>7</b>
<b>5. SPÉCIFICITÉS DU SIPAO S'AGISSANT DE LA QUALITÉ</b>	<b>8</b>
<b>5.1 Contraintes particulières</b>	<b>8</b>
5.1.1 Contraintes techniques	8
5.1.2 Contraintes juridiques	8
5.1.3 Contraintes opérationnelles	9
5.1.4 Contraintes de sécurité et de cybersécurité	10
<b>5.2 Ressources humaines</b>	<b>11</b>
5.2.1 Recrutement du personnel – plan de carrière	11
5.2.2 Formation	12
5.2.3 Aspects budgétaires	13
<b>5.3 Contrôles internes - Inspections - Audits</b>	<b>14</b>
5.3.1 La supervision	14
5.3.2 L'inspection	14
5.3.3 L'audit	14
<b>5.4 Grilles d'évaluation</b>	<b>15</b>
<b>5.5 Indicateurs statistiques</b>	<b>15</b>
5.5.1 Indicateurs de satisfaction	15
5.5.2 Indicateurs d'activité	16
5.5.3 Indicateurs de performance	16
5.5.4 Indicateurs de formation	17
5.5.5 Indicateurs de contrôle et d'audit	17
<b>5.6 Plans d'amélioration</b>	<b>18</b>
<b>5.7 Tableau de bord qualité</b>	<b>18</b>
<b>5.8 Procédures opérationnelles</b>	<b>19</b>
<b>6. RÉSUMÉ - CONCLUSION</b>	<b>20</b>
<b>7. RÉVISION</b>	<b>21</b>
<b>ANNEXE 1 - PROGRAMME DE FORMATION À LA QUALITÉ DES DONNÉES</b>	<b>22</b>
FORMATION DE FORMATEUR : QUALITÉ DES DONNÉES	23
FORMATION INITIALE : QUALITÉ DES DONNÉES (Module opérateur)	24
FORMATION CONTINUE : QUALITÉ DES DONNÉES (Module valideur)	25
FORMATION CONTINUE : QUALITÉ DES DONNÉES (cours de répétition)	26
<b>ANNEXE 2 - GRILLE D'ÉVALUATION DITE MODÈLE CQQCOQP</b>	<b>27</b>
<b>ANNEXE 3 - GRILLE D'AUDIT SIPAO</b>	<b>28</b>
<b>ANNEXE 4 - MODÈLE DE TABLEAU DE BORD QUALITÉ</b>	<b>29</b>

---

## 1.1 CONTEXTE GÉNÉRAL

---

Le SIPAO est un système d'information qui vise à accroître l'efficacité des services chargés de l'application de la loi intervenant dans la prévention et la lutte contre la criminalité transnationale et le terrorisme dans les pays bénéficiaires, le tout grâce à une meilleure gestion et un meilleur partage des informations.

Le Programme est mis en œuvre à trois niveaux :

- Un niveau national, qui consiste en la création d'une base de données nationale dans chaque pays bénéficiaire permettant à tous les services nationaux compétents de collecter, d'enregistrer et d'échanger les données de police pertinentes ;
- Un niveau régional, par la création d'une plateforme régionale d'échange de données de police autorisées entre les pays à partir de leurs bases de données nationales ;
- Un niveau international, où chaque base de données nationale permettra d'accéder aux bases de données mondiales d'INTERPOL via le système de communication I-24/7.

---

## 1.2 ATTENTES

---

Le déploiement d'un outil international nécessite la recherche du plus grand dénominateur commun qui assoit les bases d'un mécanisme commun tout en permettant les exceptions inhérentes à chaque pays. Ces exceptions feront l'objet, si nécessaire, de fiches techniques ad hoc.

L'approche de la protection des données varie également, sachant que tous les pays relevant du SIPAO ne sont pas encore dotés d'une autorité de protection des données. En l'absence d'une telle autorité, il est recommandé de s'appuyer sur les prescriptions du présent guide, qui respectent les normes internationales en vigueur.

Le présent guide ne se substitue pas aux recommandations existantes ; il apporte une plus-value pour ce qui est de la qualité. Un rappel des définitions permet de mieux appréhender le système de management de la qualité.

## 2

# DÉFINITIONS

## 2.1 QUALITÉ DES DONNÉES

La qualité des données (« data quality ») est traditionnellement définie comme la mesure de l'état des données.

Elle repose sur une multiplicité de facteurs conjugués : adaptation aux besoins, précision, exhaustivité, homogénéité, fiabilité et actualité. Mesurer le niveau de qualité des données aide à repérer des erreurs qui doivent être corrigées. On parle d'écart si l'erreur peut être confrontée avec une norme prédéfinie.

Cette qualité des données est conditionnée par les objectifs du système d'information qu'elle concerne ; elle intègre alors les facteurs propres que sont la licéité, la confidentialité, la traçabilité (cf. infra), etc.

## 2.2 SYSTÈME DE MANAGEMENT DE LA QUALITÉ

Un système de management de la qualité (SMQ) est un système de gestion et de contrôle. La décision de mettre en place un tel système est une décision stratégique.

Un système de management de la qualité décrit l'ensemble des activités mises ou à mettre en œuvre en associant processus et ressources. Il vise à permettre une amélioration continue des résultats et des performances.

## 3

## PUBLIC CONCERNÉ

Le présent guide est destiné à l'ensemble des acteurs intervenant dans le suivi, le maintien, l'alimentation et le contrôle du SIPAO.

---

### 3.1 SUR LES BASES DU SYSTÈME DE MANAGEMENT EXISTANT

---

Le système de management de la qualité repose sur le système de management global existant. Il n'a pas pour vocation de le remettre en question mais bien au contraire de permettre un approfondissement des connaissances en matière de qualité et de concourir à une meilleure gestion du dispositif.

Une modification du système de management global conduira à une adaptation en ce sens du management de la qualité, dans la direction elle-même inscrite dans la démarche qualité, celle de l'amélioration continue.

---

### 3.2 AU PROFIT DE L'ENSEMBLE DES ACTEURS IMPLIQUÉS

---

Les avantages d'une qualité assurée des données insérées, modifiées et contenues dans le système WAPIS peuvent être partagés par :

- › **Les utilisateurs eux-mêmes** - La lutte contre la criminalité organisée et le terrorisme s'inscrit dans une approche de qualité incontournable. Seule la recherche de la vérité permet de présenter à l'autorité judiciaire une enquête dont l'impartialité ne peut être remise en cause. Cette quête de vérité nécessite une vérification permanente des données gérées et enregistrées dans un système dont le but ultime est d'aider les organismes d'application de la loi à travailler plus efficacement.
- › **Les États** - Participant à un projet ambitieux, chaque pays concerné pourra disposer d'un outil cohérent, permettant un échange durable sur le plan national, mais aussi aux niveaux régional et international. La qualité des données et les efforts entrepris dans ce sens illustrent également la volonté de chaque pays de s'engager dans un processus de vérité et de justice.
- › **Les contributeurs** - L'investissement d'INTERPOL, de l'Union européenne et de la CEDEAO est important et mérite d'être rentabilisé par la mise à disposition d'un système durable, reconnu par tous les acteurs pour la valeur ajoutée constante et les garanties qu'il apporte par rapport à l'existant. La qualité s'inscrit dans la définition de cette valeur ajoutée.

## 4

DISPOSITIONS  
GÉNÉRALES

Le système de management de la qualité repose sur un concept organisationnel dit « roue de Deming », cycle de base de la démarche.



Cette approche permet d'une part d'améliorer en permanence un dispositif à partir d'un examen dont la périodicité est à définir, et d'autre part de modifier l'ensemble des dispositifs identiques en cas de détection d'une erreur ou d'un écart. Elle permet donc non seulement de tenir à jour le dispositif mais aussi de partager les expériences.

Les quatre phases principales (PDCA) se décomposent comme suit :

- **Planifier** : anticiper, établir les objectifs et les processus nécessaires pour fournir des résultats répondant aux exigences des « clients » et aux politiques de l'entité ;
- **Développer** : faire, mettre en œuvre afin de garantir la satisfaction des exigences du « client » et la satisfaction des besoins de l'entité ;
- **Contrôler** : vérifier, surveiller et évaluer les résultats obtenus ainsi que déterminer les actions à entreprendre pour résorber les écarts constatés ;
- **Ajuster** : corriger, entreprendre les actions pour aplanir les écarts ainsi qu'améliorer, de manière continue, les performances.

On reprend et poursuit le cycle après chaque modification apportée.

Dans le cadre du SIPAO, le terme « client » correspond au destinataire du système, c'est-à-dire le service utilisateur, l'Administration, l'État, et le citoyen par voie de conséquence.

# SPÉCIFICITÉS DU SIPAO S'AGISSANT DE LA QUALITÉ

La qualité des données est une contrainte nécessaire pour assurer la durabilité du système et une bonne interface entre les différents niveaux : national, régional et international.

Différents types de contraintes nécessitent d'être pris en compte dans une approche de qualité.

---

## 5.1 CONTRAINTES PARTICULIÈRES

---

### › 5.1.1 Contraintes techniques

Le système informatique a été conçu selon des normes avec lesquelles le présent guide n'entend pas interférer.

Pour rappel, les données doivent être structurées en utilisant des formats préétablis liés à l'architecture technique du programme.

Une application trop rigide limite l'adaptation du matériel aux besoins du champ ; un outil trop flexible ne répond pas aux besoins prédéfinis, et il devient alors difficile de procéder à l'analyse et au recoupement des données.

Les contraintes techniques englobent également l'évolution des matériels informatiques et des logiciels y afférents.

### › 5.1.2 Contraintes juridiques

Seul le respect des lois et règlements en vigueur dans le pays garantit la pérennité du système. La qualité permet également de se conformer aux principes de la protection des données à caractère personnel.

Les grands principes en la matière sont :

- › Licéité et loyauté ;
- › Transparence ;
- › Limitation des finalités ;
- › Minimisation des données ;
- › Exactitude (qualité des données) ;
- › Droits d'accès, de rectification, de suppression et d'objection ;

- › Limitation de la conservation des données ;
- › Intégrité et confidentialité ;
- › Responsabilité.

### › 5.1.3 Contraintes opérationnelles

L'objectif du SIPAO dans la lutte contre la criminalité organisée et le terrorisme répond à des contraintes opérationnelles liées à l'intégration des données correspondant à la liste suivante, non exhaustive :

- › Identification des individus ;
- › Commission d'une infraction pénale, procédures judiciaires ;
- › Affaires et événements criminels ;
- › Auteurs, co-auteurs, complices, victimes, témoins ;
- › Véhicules volés ou faisant l'objet d'un signalement, documents administratifs d'identité volés ou perdus, armes volées ou faisant l'objet d'un signalement, objets génériques volés ou faisant l'objet d'un signalement ;
- › Mesures administratives nominatives ;
- › Mesures administratives concernant des mineurs ;
- › Mesures administratives concernant des ressortissants étrangers (interdiction de séjour, interdiction d'entrée ou de sortie du territoire, mesure administrative d'expulsion) ;
- › Procédures administratives concernant les personnes disparues recherchées à la demande d'un membre de la famille ;
- › Procédures administratives concernant des personnes non identifiées.

La capacité de saisir des données – création/modification, consultation, édition –, la mise en œuvre des formulaires, la diffusion de notes et de listes, la capacité de fournir des indicateurs précis sont autant d'éléments qui font partie du processus de qualité.

Le SIPAO doit être considéré comme un outil d'analyse et d'assistance à l'enquête, et non uniquement comme un outil d'archivage de données.

#### › 5.1.4 Contraintes de sécurité et de cybersécurité

Comme tout programme informatique, le SIPAO doit répondre aux quatre critères de cybersécurité suivants :

- › Disponibilité
- › Confidentialité
- › Intégrité
- › Traçabilité (permettant l'auditabilité)

Avec la mise en place de dispositifs techniques, déjà intégrés dans le SIPAO, ces contraintes sont prises en compte et font également l'objet d'une attention particulière de la part des utilisateurs et des validateurs.

Le respect des règles de sécurité et de cybersécurité permet de lutter contre la fuite de données, accidentelle ou intentionnelle, et donc tout particulièrement contre la compromission et la corruption dont les opérateurs de systèmes d'information régaliens sont habituellement la cible.

Au-delà de leur aspect technique, ces critères doivent être connus et compris par les utilisateurs, seule garantie d'une chaîne de qualité complète. Il s'agit ainsi de veiller à une bonne hygiène informatique.

Une formation à la sécurité et à la cybersécurité, tout particulièrement en matière d'« hygiène informatique », permet de mettre à niveau les connaissances du personnel et de s'assurer qu'il comprend et respecte les règles en vigueur. Cette formation doit être obligatoire ; si elle n'a pas été intégrée au programme de formation initiale, elle sera suivie en cours d'exercice des fonctions. Les règles utilisées pour la formation en matière de qualité sont décrites ci-après.

## 5.2 RESSOURCES HUMAINES

La prise en compte des aspects humains et budgétaires est incontournable aux fins du renforcement de la qualité.

### › 5.2.1 Recrutement du personnel – plan de carrière

Le personnel chargé de la saisie des données et de la gestion et de la surveillance du système d'information doit faire l'objet d'une enquête préalable garantissant sa loyauté et ce, dans le respect des lois, des règlements et des traditions du pays.

- › **Opérateurs** - Faire fonctionner un système d'information régalien nécessite une compréhension du contexte et des objectifs du système . Les candidatures féminines seront encouragées conformément aux règles internationales communément partagées.
- › **Validateurs** - Il est logique de privilégier pour ces postes du personnel d'encadrement appartenant aux corps opérationnels.

L'absence de prise en considération de la plus-value opérationnelle des postes d'opérateurs et de validateurs conduit à une sous-estimation de ces missions et minore l'attractivité des postes proposés.

Le personnel affecté à l'une ou l'autre mission doit bénéficier d'un plan de carrière clairement défini, permettant un service valorisé durant un temps incompressible. L'affectation à un poste doit être privilégiée du fait de critères objectifs (compétence) et non de critères sous-jacents (attrait géographique, mutation disciplinaire déguisée ...).

À ce titre, l'affectation dans un DACORE, garantie pour une durée minimale de trois ans, est conforme à la mise en place d'une démarche qualité.

- › **Responsable qualité** - Un responsable qualité est désigné au sein de chaque entité. Son rôle, de préférence reposant sur le volontariat, permet la mise en place et le suivi des procédures décrites dans le présent guide. Sa fonction n'est pas hiérarchique, mais d'aide et de conseil pour la prise de décisions dont la responsabilité de la mise à exécution appartient à la hiérarchie.

Le responsable qualité peut utilement être choisi parmi les validateurs.

- › **Administrateurs** - L'activité de surveillance interne revient aux administrateurs.

### › 5.2.2 Formation

- › La formation est indispensable au maintien de la qualité d'un système d'information. Elle permet de disposer d'opérateurs et de validateurs dont les connaissances sont en adéquation avec le dispositif et son ambition.
- › La formation présente également un intérêt en matière d'évolution professionnelle propre à enrichir la carrière du stagiaire. Elle permet de préciser les responsabilités, de renforcer la confiance en la hiérarchie et de créer un réseau d'experts susceptibles de s'épauler mutuellement.
- › Une attestation en bonne et due forme sera délivrée à l'issue de chaque formation. On veillera à la solennité de cette remise, acte de nature à valoriser les stagiaires dans leur parcours professionnel.
- › Les connaissances en droit, en techniques bureautiques et en informatique, en protection des données à caractère personnel, en sécurité et en cybersécurité sont complémentaires et forment le noyau central de la formation à la qualité.

La formation se déroule en deux étapes :

- › Formation initiale : la formation aux normes de qualité sera intégrée à la formation générale dispensée aux nouveaux collaborateurs (cf. annexe).
- › Formation continue : la formation aux normes de qualité fait l'objet d'un module spécifique, réintroduisant les notions générales (droit, protection des données à caractère personnel, techniques, cybersécurité, etc.) et mettant l'accent sur les aspects qualité. Cette formation ad hoc s'adresse tout particulièrement au personnel en place n'ayant pas encore bénéficié d'une formation à la qualité, ou sera utilisée à titre de « cours de répétition ». Deux niveaux sont nécessaires : sensibilisation pour tous les acteurs, approfondissement pour les validateurs, cette dernière formation incluant les aspects managériaux.
- › Il convient utilement de disposer de formateurs relais dans chaque pays ; leur formation correspond à la formation destinée aux validateurs à laquelle sont ajoutés des aspects de sensibilisation à la pédagogie.

### › 5.2.3 Aspects budgétaires

Les aspects budgétaires font partie intégrante des contraintes de qualité. Il importe que leur calcul soit anticipé avant la mise en place du dispositif puis tout au long du cycle de vie du système d'information.

Les critères suivants doivent être pris en compte (liste non exhaustive) :

- › Coût humain : recrutement, formation initiale et continue, évolution de carrière des fonctionnaires et autres agents de service.
- › Matériel : dans son ensemble, c'est-à-dire locaux et leur sécurité, sites de sauvegarde, adéquation du matériel informatique, constitution de stocks de petit matériel qui se dégradent rapidement (claviers, souris, etc.).
- › Coûts annexes : climatisation, chauffage, électricité, frais divers.
- › Renouvellement du matériel : le matériel informatique est rapidement obsolète (trois à cinq ans d'utilisation en règle générale).
- › Entretien général : des infrastructures, des locaux, du matériel de bureau.

## 5.3 CONTRÔLES INTERNES - INSPECTIONS - AUDITS

Il existe trois niveaux de contrôle entrant dans le cadre de la gestion du système SIPAO.

Ces niveaux sont par nature indépendants les uns des autres, même si leur imbrication contribue à une meilleure amélioration continue du système. Il s'agit de :

### › 5.3.1 La supervision

Il s'agit du premier niveau de contrôle et tout particulièrement d'un contrôle qualité.

En fonction de l'importance des flux de données à traiter, la supervision peut être confiée soit aux administrateurs, soit par délégation aux validateurs, mais toujours sous la responsabilité finale de l'administrateur.

Cette supervision permet une surveillance constante des fiches, de leur mise à jour jusqu'à leur suppression, en garantissant les critères de qualité que sont la légalité, l'exactitude, l'actualisation et la sécurité.

### › 5.3.2 L'inspection

L'inspection est un acte de contrôle hiérarchique visant à détecter un comportement anormal, en l'occurrence la fuite ou le vol de données, les comportements erratiques ou les problèmes de commandement. Il s'agit d'une mesure d'autorité, qui peut être coercitive, souvent mise en œuvre sans avertissement préalable, dans un cadre administratif et/ou judiciaire contraignant, et dont les résultats n'ont pas à être communiqués immédiatement.

### › 5.3.3 L'audit

Il peut être interne ou externe. Il s'agit d'une mesure coparticipative, non intrusive, dont l'objectif est de comprendre une situation et de proposer des pistes d'amélioration. L'audit est annoncé. Il permet de constater un état au moyen d'entretiens et de la collection et production de documents. Ses résultats sont portés à la connaissance de la hiérarchie concernée dès le terme de l'audit et font ensuite l'objet d'un rapport, dont les conclusions détaillées sont conformes aux premières impressions données à l'issue de l'audit.

---

## 5.4 GRILLES D'ÉVALUATION

---

Quel que soit le mode de contrôle (supervision, inspection, audit), il convient d'en extraire les conclusions, de les analyser. Si des axes d'amélioration ne sont pas proposés, il appartient à l'autorité hiérarchique, sur proposition du responsable qualité, de les dégager et d'engager leur mise en œuvre.

Des grilles d'évaluation standard permettent d'assurer un suivi à long terme, créant une base de réflexion comparable dans l'espace et dans le temps.

Les axes d'audit et les grilles d'évaluation permettront de compléter le tableau de bord qualité. Ils sont décrits dans des procédures opérationnelles standardisées (SOP).

Un modèle dit « modèle CQOCOQP » est annexé au présent guide.

---

## 5.5 INDICATEURS STATISTIQUES

---

Il est nécessaire de pouvoir mesurer l'indice de qualité du programme par la mise en œuvre d'indicateurs. Ces indicateurs contribuent à l'analyse des processus et à l'évaluation des lacunes.

### › 5.5.1 Indicateurs de satisfaction

La satisfaction est un indicateur à rechercher. Dans ce cas, cette satisfaction s'exprimera à différents niveaux du système : national, régional et international. La satisfaction se mesure par un questionnaire à adresser aux niveaux national, régional et international mais également au moyen de l'analyse des comptes rendus de mission et de réunions.

Chaque indice de satisfaction mais aussi d'insatisfaction doit faire l'objet d'un traitement et d'une publicité au sein de la communauté SIPAO/WAPIS au moyen des lettres d'information mises en place.

Au-delà de l'aspect subjectif, des ratios peuvent utilement compléter le dispositif :

- › Nombre d'individus recherchés retrouvés après interrogation du fichier ;
- › Nombre de personnes interpellées aux frontières à la suite de l'inscription au fichier des personnes recherchées ;
- › Nombre de véhicules volés retrouvés grâce au système ;
- › Etc.

Ces différents indicateurs contribuent également à l'amélioration de la qualité, toute fausse indication réduisant le taux de réussite du système. Les indicateurs statistiques s'appuient sur deux familles principales, indicateurs d'activité et indicateurs de performance.

### › 5.5.2 Indicateurs d'activité

Ces indicateurs servent à mesurer l'activité liée au système. On retient ainsi :

- › Nombre d'inscriptions ;
- › Nombre d'enregistrements édités ;
- › Nombre et le type de données échangées au niveau régional ;
- › Nombre et le type de données échangées au niveau international ;
- › Nombre de formations ;
- › Nombre de collaborateurs affectés aux tâches :
  - répartition du personnel par grade,
  - évolution des âges du personnel, ratio par sexe.

### › 5.5.3 Indicateurs de performance

Il est nécessaire de configurer un dispositif de remontée de la satisfaction des utilisateurs et de faire apparaître les écarts de fonctionnement.

Les indicateurs de performance permettent également de juger de l'avancement des mesures mises en place pour améliorer la qualité du système.

Les principaux indicateurs de performance qualité sont :

- › La détermination du nombre d'affaires rejetées est un critère essentiel d'évaluation de la performance. À ce critère peuvent être associées les mesures suivantes :
  - le taux d'erreur au prorata de la formation du personnel (comprendre l'action menée et l'efficacité de la supervision) ;
  - le taux de réduction dans un temps défini (mensuel, trimestriel, annuel, etc.) des erreurs détectées,

- › La rotation du personnel ou capacité à maintenir en place le personnel formé.

#### › 5.5.4 Indicateurs de formation

Ces indicateurs permettent d'évaluer l'efficacité de la formation. Il s'agit principalement des indicateurs suivants :

- › Nombre de formateurs disponibles ;
- › Nombre de formateurs à former ;
- › Nombre de stagiaires formés ;
- › Nombre de collaborateurs formés encore en poste (comprendre le « turnover ») ;
- › Évolution des notes de fin de formation (permettant ainsi de mesurer l'adéquation entre le recrutement et l'objectif de prise de poste).

#### › 5.5.5 Indicateurs de contrôle et d'audit

Les contrôles et les audits reposent en tout ou en partie sur l'étude des indicateurs précédents. Ils analysent la performance et génèrent leurs propres indicateurs tout particulièrement en ce qui concerne l'activité :

- › Nombre d'audits ;
- › Fréquence ;
- › Prise en compte des propositions faites et étude d'impact.

---

## 5.6 PLANS D'AMÉLIORATION

---

La qualité s'inscrit dans un cercle vertueux, celui de l'amélioration continue.

Sa démarche est itérative. Elle repose sur le constat que toute erreur détectée mérite d'être corrigée ; elle permet à l'ensemble de la communauté impactée de rectifier la même erreur et d'en tirer avantage.

L'amélioration doit cependant s'inscrire dans une temporalité définie dans le cadre d'un plan. Ce plan d'amélioration s'inscrit dans un temps défini après validation à la suite d'une analyse d'impact (ratio entre intérêt au changement, coût budgétaire ou humain, intérêt à long terme) sans pour autant perdre l'objectif de réactivité et d'itération. Il convient donc de graduer l'intérêt des actions correctives et de l'inscrire ensuite dans la durée.

Cette arborescence permet également de graduer les responsabilités de chaque acteur et de définir leurs marges d'action.

Exemple : une erreur de frappe relevée par un superviseur fera l'objet d'un traitement immédiat, l'installation d'équipes régionales d'opérateurs/validateurs demandera une décision prise au niveau national accompagnée d'un plan budgétaire de dotation en personnel et en moyens.

Un tableau de bord qualité permet de suivre l'évolution des mesures d'amélioration continue.

---

## 5.7 TABLEAU DE BORD QUALITÉ

---

Le tableau de bord qualité est un outil de pilotage du plan d'amélioration continue.

Il permet, à partir d'une situation fixée dans le temps et à la suite d'un audit, de suivre les axes définis. Il contribue à réduire l'incertitude et facilite la prise de risque inhérente à toute décision. Il permet de mesurer avant d'optimiser mais également de suivre l'évolution de l'optimisation.

Il s'agit d'un instrument d'aide à la décision.

Il est recommandé d'utiliser un modèle simple à comprendre, destiné à tout type d'interlocuteur. Un nombre limité d'indicateurs permet une vue dite en « un clin d'œil ».

Un modèle est joint au présent guide.

## 5.8 PROCÉDURES OPÉRATIONNELLES

Le système de management de la qualité nécessite une documentation dont les procédures opérationnelles standardisées (communément appelées SOP, provenant du terme anglais Standard Operating Procedures) sont le complément indispensable.

Ces « SOP » feront l'objet d'une documentation à vocation générale. Les modèles généraux seront affinés selon les spécificités de chaque pays qui contribue au SIPAO.

La vocation des procédures opérationnelles standardisées est de décrire le traitement des données et les modes d'enregistrement, de validation et de consultation. Elles tendent à décrire les risques susceptibles d'être rencontrés et la manière d'en réduire les effets. Elles visent ainsi à réduire la possibilité de survenance d'incidents et décrivent comment y faire face en cas de détection.

Les procédures opérationnelles décrivent également les procédures de transfert et d'échange de données ainsi que celles à suivre en cas de violation et/ou de fuite de données et d'incidents, y compris la manière de les enregistrer.

Les procédures opérationnelles standardisées sont tout à la fois des mesures de sécurité et de qualité.

# RÉSUMÉ CONCLUSION

La vocation du présent document est de proposer le système de management de la qualité du SIPAO. Ce document sera présenté de manière argumentée lors de la formation des directeurs de DACORE ; une attention particulière sera portée au chapitre 5.

Ce système de management repose sur l'organisation existante d'une part, la compréhension des pratiques de qualité d'autre part, et la mise en avant des spécificités du SIPAO.

Le système de management intègre le concept d'amélioration permanente de la qualité des données dans le cadre d'une démarche reposant sur la méthode du cycle PDCA :

- › **Planifier** : anticiper en s'appuyant sur ce guide, en prévoyant recrutements et formations, en budgétant année après année les besoins ; préparer les audits nécessaires, etc.
- › **Développer** : opérer le contrôle qualité en s'appuyant sur des correspondants qualité, créer les indicateurs et les tableaux de bord utiles, mettre en place les formations, etc.
- › **Contrôler** : vérifier, surveiller et évaluer, suivre les indicateurs et les tableaux de bord, procéder à des contrôles réguliers, mettre en place un cycle d'audits réguliers, etc.
- › **Ajuster** : corriger, entreprendre les actions nécessaires, revoir les besoins, encourager les initiatives, etc.

Le succès de la démarche qualité repose sur la prise en compte du facteur humain.

Le système de management de la qualité nécessite également une documentation dont ce guide constitue l'ossature et les procédures opérationnelles standardisées la déclinaison.

## 7

## RÉVISION

Le guide du système de management de la qualité des données est un document qu'il convient de réviser au moins une fois par an, et, de par sa nature même, lors de chaque événement susceptible d'y apporter une plus-value. On veillera ainsi à sa relecture attentive à l'issue des différentes présentations, formations et audits lors desquels des écarts pourraient être relevés et des propositions d'amélioration présentées.

## APPENDIX

### 1

Les formations décrites ci-après détaillent l'ensemble des spécificités liées à la matière et sont à considérer comme un corpus idéal pour la formation du personnel nouvellement affecté.

Ces formations peuvent :

- › être dispensées en tant que formation à part entière ; ou
- › être intégrées à des formations plus générales ; dans ce cas, elles feront l'objet d'une présentation concentrée dont le contenu minimal sera celui du « cours de répétition » :
  - La qualité des données – définition – apport ;
  - L'environnement juridique, la protection des données à caractère personnel ;
  - L'hygiène informatique ;
  - Comment améliorer son potentiel qualité ;
  - Les risques liés à l'absence de contrôle, le rôle du responsable qualité ;
  - Les autorités de contrôle, leurs missions, les sanctions possibles.

## FORMATION DE FORMATEUR : QUALITÉ DES DONNÉES

Cette formation aborde tous les aspects liés à la qualité des données intégrées dans l'application SIPAO.

- > **Objectifs de la formation :** à l'issue de cette formation, les participants auront la capacité de :
  - Former à leur tour le personnel utile ;
  - Mettre au point les méthodes pédagogiques adéquates ;
  - Comprendre et expliquer l'enjeu de la qualité des données ;
  - Comprendre et expliquer l'enjeu de la protection des données à caractère personnel ;
  - Comprendre et expliquer les risques de « cyberinsécurité ».
- > **Durée de la formation :** 10 jours
- > **Modalités de la formation :** formation en présentiel ou en distanciel
- > **Nombre de participants par session de formation :** six au maximum
- > **Public cible :** personnel formateur affecté au profit du SIPAO
- > **Prérequis :** les participants sont des formateurs ou ont vocation à l'être rapidement. Formation à l'utilisation du système. Niveau de connaissances suffisant en droit pénal, droit pénal spécial, procédure pénale. Au minimum intérêt pour le domaine de l'informatique.
- > **Nombre de sessions de formation :** au moins une par pays
- > **Contenu de la formation :**
  - Mettre au point une approche pédagogique ;
  - Les outils du formateur ;
  - Le module de formation :
    - Les règles d'or de la qualité des données,
    - L'hygiène informatique,
    - Rappel des modules sur la formation de base SIPAO des opérateurs de saisie,
    - Rappel des modules sur la protection des données à caractère personnel,
    - Rappel sur la procédure de contrôle et de validation des données,
    - Les risques liés à l'absence de contrôle, le rôle du responsable qualité,
    - Les autorités de contrôle, leurs missions, les sanctions possibles ;
- > Les indicateurs statistiques à mettre en place.

---

## FORMATION INITIALE : QUALITÉ DES DONNÉES (MODULE OPÉRATEUR)

---

Cette formation aborde les aspects liés à la qualité des données intégrées dans l'application SIPAO.

- › **Objectifs de la formation :** à l'issue de cette formation, les participants auront la capacité de :
  - Comprendre et expliquer l'enjeu de la qualité des données ;
  - Comprendre et expliquer l'enjeu de la protection des données à caractère personnel ;
  - Comprendre et expliquer les risques de « cyberinsécurité ».
- › **Durée de la formation :** deux demi-journées
- › **Modalités de la formation :** formation en présentiel ou en distanciel
- › **Nombre de participants par session de formation :** six au maximum
- › **Public cible :** personnel affecté au profit du SIPAO
- › **Prérequis :** opérateurs de saisie
- › **Nombre de sessions de formation :** à définir par pays
- › **Contenu de la formation :**
  - La qualité des données – définition – apport ;
  - L'hygiène informatique ;
  - Les points clés à mettre en œuvre pour améliorer son potentiel qualité ;
  - Les risques liés à l'absence de contrôle, le rôle du responsable qualité ;
  - Les autorités de contrôle, leurs missions, les sanctions possibles.

## FORMATION CONTINUE : QUALITÉ DES DONNÉES (MODULE VALIDATEUR)

Cette formation aborde les aspects liés à la qualité des données intégrées dans l'application SIPAO.

- › **Objectifs de la formation** : à l'issue de cette formation, les participants auront la capacité de :
  - Comprendre et mettre en œuvre les aspects qualité dans leur mission de superviseur ;
  - Comprendre et expliquer l'enjeu de la qualité des données ;
  - Comprendre et expliquer l'enjeu de la protection des données à caractère personnel ;
  - Comprendre et expliquer les risques de « cyberinsécurité ».
- › **Durée de la formation** : quatre demi-journées
- › **Modalités de la formation** : formation en présentiel ou en distanciel
- › **Nombre de participants par session de formation** : six au maximum
- › **Public cible** : validateurs affectés au profit du SIPAO
- › **Prérequis** : opérateurs de saisie. Connaissances suffisantes en droit pénal, droit pénal spécial et procédure pénale (niveau OPJ)
- › **Nombre de sessions de formation** : à définir par pays
- › **Contenu de la formation** :
  - La qualité des données – définition – apport ;
  - L'hygiène informatique ;
  - Comment améliorer son potentiel qualité ;
  - Les aspects managériaux de la mission de superviseur ;
  - Les points clés à surveiller ;
  - Les indicateurs de performance de l'activité ;
  - Les risques liés à l'absence de contrôle, le rôle du responsable qualité ;
  - Les autorités de contrôle, leurs missions, les sanctions possibles.

## FORMATION CONTINUE : QUALITÉ DES DONNÉES (COURS DE RÉPÉTITION)

Cette formation aborde les aspects liés à la qualité des données intégrées dans l'application SIPAO.

- **Objectifs de la formation :** à l'issue de cette formation, les participants auront la capacité de :
  - Comprendre et expliquer l'enjeu de la qualité des données ;
  - Comprendre et expliquer l'enjeu de la protection des données à caractère personnel ;
  - Comprendre et expliquer les risques de « cyberinsécurité »
  - Mettre à niveau leurs compétences en la matière.
- **Durée de la formation :** deux demi-journées
- **Modalités de la formation :** formation en présentiel ou en distanciel
- **Nombre de participants par session de formation :** six au maximum
- **Public cible :** tout personnel affecté au profit du SIPAO
- **Prérequis :** opérateurs de saisie
- **Nombre de sessions de formation :** à définir par pays
- **Contenu de la formation :**
  - La qualité des données – définition – apport ;
  - L'environnement juridique, la protection des données à caractère personnel ;
  - L'hygiène informatique
  - Comment améliorer son potentiel qualité ;
  - Les risques liés à l'absence de contrôle, le rôle du responsable qualité ;
  - Les autorités de contrôle, leurs missions, les sanctions possibles.
- **Mise à niveau annuelle ou à chaque changement notable :**
  - Roue de Deming ;
  - Processus de révision dit à 360° ;
  - La démarche d'amélioration continue.

# GRILLE D'ÉVALUATION DITE MODÈLE CQQCOQP

## APPENDIX 2

### DONNÉES D'ENTRÉE

(Il s'agit du domaine sur lequel porte la réflexion)

**QUOI ?**

De quoi s'agit-il en termes précis

**QUI ?**

**Acteurs directs**

Ceux qui subissent au quotidien

**Acteurs indirects**

Ceux qui subissent par voie de conséquence

**OÙ ?**

Préciser le périmètre concerné

**QUAND ?**

Définir selon des dates les plus précises possibles

**COMMENT ?**

Préciser les circonstances de survenue et les effets provoqués

**POURQUOI ?**

Quel intérêt à résoudre le problème, quel impact attendu ?

Commentaire libre

**Données de sortie**

Préciser la solution retenue, le plan d'action mis en place

Grille d'évaluation Qualité SIPAO		Pays :		
Sujet / Question	*** Remplissez la case oui ou non par un chiffre 1 ou 0 ***	Oui	Non	Commentaires
<b>Qualité</b>				
<b>Qualité - Processus / Méthodes</b>				
Les données restituées par l'opérateur sont elles conformes ?		1		
Est-on en capacité de mesurer les erreurs commises ?		1		Qui s'en assure ?
Dispose-t-on d'un registre de suivi des erreurs et de leur mise en conformité ?		1		
<b>Disponibilité</b>				
Les fiches remplies sont-elles complètes ?		1		
Les champs libres sont-ils conformes au besoin attendu ?		1		
Le système couvre-t-il toute l'activité du service ?		1		
<b>Maintenances</b>				
Le système est-il mis à jour ?		1		
Peut-on vérifier la mise à jour des données ?		1		
<b>Intégrité</b>				
Les données sont-elles mises à jour ?		1		
Existe-t-il un délai de conservation maximal des données ?		1		Si oui le ou lesquels ?
Les données inutiles sont-elles supprimées ?		1		
<b>Redondances</b>				
Les données redondantes sont elles détectées ?		1		
Les données redondantes sont elles supprimées ?		1		
<b>Audit - Contrôle</b>				
<b>Contrôle</b>				
Le superviseur est il le supérieur hiérarchique de l'opérateur ?		1		
Un service extérieur audite-t-il le système ?		1		
Si oui, s'agit-il :				
d'un service d'audit interne (inspection générale)		1		
une autorité externe (Justice, autorité indépendante)		1		Préciser
<b>Formation - Les opérateurs ont-ils été formés à :</b>				
la cybersécurité		1		
les règles d'hygiène informatique		1		
la protection des données personnelles		1		
la qualité		1		
<b>Cybersécurité</b>				
<b>Disponibilité</b>				
Le système est-il régulièrement indisponible ?		1		
Disposez vous d'un générateur électrique dédié au DACORE ?		1		
Le système est-il ondulé ?		1		
Une alternative au système permet-t-elle d'accéder aux informations en cas d'indisponibilité ?		1		Précisez : aucun - ou si un mode existe, lequel ?
<b>Sécurité</b>				
Le local utilisé pour l'accès au système est-il isolé ?		1		
Le local utilisé pour l'accès au système fait-il l'objet d'une sécurité renforcée ?		1		
Le local technique est-il séparé et sécurisé ?		1		

# MODÈLE DE TABLEAU DE BORD QUALITÉ

## APPENDIX 4

### Modèle simplifié Tableau de bord qualité SIPAO

Indicateurs	2020	2021	Croissance	Commentaire	État
Nombre de fiches entrées	4 500	6 000	+ 33 %	Croissance activité	
Nombre d'erreurs détectées	450	500	+ 11 %	Plan formation	
Ratio	10 %	8,3 %	- 1,7 point	Meilleure formation des opérateurs	
Âge matériel informatique	5 ans	6 ans		Matériel obsolète Risque déjà signalé en 2020	



Mutation personnel :  
aucune demande



Taux d'absentéisme :  
2021/2020 : -15 %



Taux de formation  
continue :  
2021/2020 : + 30 %

Exemple illustratif d'un extrait de tableau de bord simplifié







**INTERPOL**

**INTERPOL BUREAU RÉGIONAL  
ABIDJAN ANNEXE  
RUE E70, À PROXIMITÉ DE L'ÉGLISE  
BON PASTEUR  
RIVIERA 3 EECI, LOT 1199 ILOT 125  
ABIDJAN  
CÔTE D'IVOIRE**

**WWW.INTERPOL.INT**



@INTERPOL\_HQ



WWW.INTERPOL.INT



INTERPOLHQ