

Audit de l'efficacité du système d'assurance qualité

Service suisse d'enquête de sécurité

L'essentiel en bref

Le Service suisse d'enquête de sécurité (SESE) mène des enquêtes sur les accidents et les incidents graves dans le domaine des transports publics, de l'aviation civile et de la navigation en haute mer. Sur les quelque 2100 déclarations qu'il reçoit chaque année, il en sélectionne une centaine pour ses enquêtes selon leur potentiel d'amélioration en matière de sécurité. Après avoir identifié les causes des incidents, le SESE formule des recommandations de sécurité à l'intention des offices de surveillance, tels que l'Office fédéral des transports ou l'Office fédéral de l'aviation civile, et des consignes de sécurité à l'intention des secteurs d'activité. Pour garantir son indépendance, il est organisé comme une commission extraparlamentaire et est rattaché sur le plan administratif au Département fédéral de l'environnement, des transports, de l'énergie et de la communication.

Le Contrôle fédéral des finances (CDF) a effectué un audit auprès du SESE et examiné si son système d'assurance qualité est efficace. Afin d'éviter tout chevauchement avec l'enquête menée par la Commission de gestion du Conseil national (CdG-N) sur les activités du SESE¹, le CDF s'est concentré sur l'examen du système d'assurance qualité. L'audit montre que le SESE applique des exigences de qualité élevées en ce qui concerne ses enquêtes et ses rapports. Il est toutefois nécessaire que les processus gagnent en efficacité et que l'arriéré d'enquêtes en cours diminue au plus vite. En outre, il manque un système de suivi des recommandations cohérent et des processus d'amélioration systématiques doivent être mis en place.

Possibilités d'améliorer l'efficacité des processus

En raison des ressources limitées et suite à l'accident d'avion JU-52 en 2018, qui a longtemps mobilisé une grande partie des ressources, le nombre d'enquêtes en cours est encore exceptionnellement élevé à l'heure actuelle. L'audit a identifié des possibilités de décharger les enquêteurs spécialisés du SESE. Le CDF recommande au SESE de compléter ses processus, ses documents et ses méthodes, de les vérifier régulièrement à l'avenir et de les adapter en fonction des tâches des enquêteurs. L'assurance qualité doit être complétée par des étapes et des validations pertinentes et structurée tout au long du processus.

Réduire rapidement le nombre d'enquêtes en suspens

Actuellement, une grande partie des enquêtes ne sont pas clôturées dans les délais impartis. Le SESE s'emploie à réduire les enquêtes en suspens dans le but de clore les enquêtes dans les délais prévus. Les enquêtes en suspens ne représentent pas un risque supplémentaire pour la sécurité, car le SESE a la possibilité de publier des rapports intermédiaires s'il constate des faits ayant une incidence sur la sécurité et en fait usage.

¹ CdG-N, Rapport du 21 novembre 2023 « Activités du Service suisse d'enquête de sécurité ».

Depuis 2019, le SESE s'efforce de diminuer le nombre de dossiers en suspens par différentes mesures. Dans le domaine des chemins de fer et de la navigation, ce nombre a pu être fortement réduit. Dans le domaine de l'aviation, la situation a été stabilisée à un niveau élevé. Ici, le SESE devra donc prendre des mesures pour réduire significativement et rapidement le nombre de dossiers en suspens.

Mettre en place un processus d'amélioration continue de l'assurance qualité

Pour garantir l'efficacité, le contrôle et le développement permanents de l'assurance qualité existante, il manque des processus d'amélioration systématiques et éprouvés ainsi qu'un système de suivi des recommandations. Aucun contrôle régulier des processus, des méthodes et des documents n'est prévu. Aucune ressource n'est actuellement prévue pour le pilotage, la mise en œuvre et l'établissement de rapports sur les processus d'efficacité et d'amélioration.

Texte original en allemand