

BUREAU DES NATIONS UNIES POUR LES SERVICES D'APPUI AUX PROJETS

**Au siège, à Copenhague
16 avril 2010**

DIRECTIVE ORGANISATIONNELLE n° 31

Politique en matière de gestion de la qualité: *améliorer continuellement l'excellence opérationnelle pour des résultats qui comptent*

1. Introduction

- 1.1. Le Directeur exécutif établit par la présente Directive une politique en matière de gestion de la qualité.
- 1.2. Le Bureau des Nations Unies pour les services d'appui aux projets (l'UNOPS) reconnaît que la gestion de la qualité est basée sur la définition des objectifs stratégiques du client, dérivant eux-mêmes des activités de planification commerciale de ce dernier, ainsi que de leur incorporation dans ses processus commerciaux clés.
- 1.3. L'UNOPS contrôlera et documentera régulièrement la satisfaction des clients vis à vis de ses services, et prendra des mesures afin de réagir rapidement aux insatisfactions.
- 1.4. En outre, l'approche de l'UNOPS en matière de gestion de la qualité appuiera la structure de sa gestion des pratiques, particulièrement à travers une application cohérente des processus, instructions, directives et outils commerciaux.

2. Cadre et objectif

- 2.1. La présente DO établit les objectifs de haut niveau et les principes clés pour la Politique de gestion de la qualité de l'UNOPS (ci après « la Politique »).
- 2.2. Cette politique, ainsi que ses processus sous-jacents visent à garantir que :
 - (a) l'UNOPS réponde systématiquement aux besoins de ses clients
 - (b) l'UNOPS veille à l'application systématique des conditions établies par son mandat et ses règlements
 - (c) l'UNOPS augmente systématiquement le taux de satisfaction de ses clients

- (d) l'UNOPS accroisse systématiquement l'efficacité de son Système de Gestion de la Qualité
 - (e) le Système de Gestion de la Qualité de l'UNOPS soit conforme aux normes ISO 9001.
- 2.3. Le cadre du Système de Gestion de la Qualité de l'UNOPS consiste en des services de gestion qui contribuent de manière significative aux efforts de maintien de la paix ainsi qu'aux opérations humanitaires et de développement des Nations Unies.

3. Rôles et fonctions

3.1. La gestion

- (a) Le Directeur exécutif a la responsabilité principale de la mise en œuvre de la Politique de qualité de l'UNOPS et remplit le rôle de « Représentant de la Direction », tel que définit par les normes ISO 9001.
 - (b) Le Directeur exécutif révisera, à intervalles déterminés, le Système de Gestion de la Qualité afin de s'assurer de sa conformité, de son adéquation et de son efficacité.
- 3.2. Les processus, les connaissances et les outils qui tombent sous le contrôle du Système de Gestion de la Qualité sont définis sur l'Intranet dans la rubrique du Système de Gestion des Pratiques et de la Qualité (*Practice and Quality Management System - PQMS*) ainsi que celle du Système de Gestion des Connaissances (*Knowledge System*), qui y est associé.
- (a) La responsabilité principale en matière d'élaboration, de documentation, de mise en œuvre, de maintenance et d'amélioration continue de ces processus, connaissances et outils revient aux Directions de Pratiques compétentes.
 - (b) Les Directeurs régionaux et les Directeurs régionaux adjoints, avec la collaboration des Conseillers de Pratiques jouent un rôle central dans le processus consultatif d'information et de mise en œuvre du programme d'amélioration de l'organisation.
- 3.3. L'UNOPS croit que la gestion des connaissances est un facteur clé dans l'application réussie de sa politique de gestion de la qualité. Le Système de Gestion des Connaissances est donc un outil clé et les Directions de Pratiques garantissent la saisie et le bon maintien des connaissances avalisées par leurs pratiques respectives dans le Système et s'assure qu'elles soient codifiées conformément à la Carte des Connaissances de l'UNOPS (*UNOPS Knowledge Map*).
- 3.4. Les processus, connaissances et outils qui tombent sous le contrôle du Système de Gestion de la Qualité feront l'objet, à intervalles déterminés, d'évaluations réalisées par des pairs, mais également par d'autres pratiques ainsi que par des contrôleurs de qualité externes.

- 3.5. Dans le cadre de leurs responsabilités de garantir l'application cohérente des connaissances, procédés et outils, les Directeurs de Pratiques utiliseront la Politique d'apprentissage et de développement (Learning and Development) afin de faciliter les formations et certificats pour les professionnels.
- 3.6. Les Directeurs de Pratiques garantiront que l'efficacité du Système de gestion de la qualité soit transmise à l'ensemble de leurs pratiques respectives.
- 3.7. La qualité de domaines de services spécifiques est coordonnée par des Pratiques de soutien à la mise en œuvre travaillant au renforcement des partenariats stratégiques et s'assurant que les services répondent aux objectifs des clients. Ainsi, les Directeurs de Pratiques de soutien à la mise en œuvre sont chargés de codifier les normes des politiques de l'UNOPS relatives à leurs domaines d'activités respectifs et de garantir que les normes de qualité soient respectées tout au long du processus de mise en œuvre.
- 3.8. Le personnel
- (a) L'ensemble du personnel travaillant pour l'UNOPS ou pour le compte de l'UNOPS a la responsabilité de garantir le fonctionnement efficace du Système de gestion de la qualité, c'est-à-dire :
- Respecter les instructions et les descriptions afin de créer de la valeur pour le client
 - Contribuer à la réalisation des objectifs
 - Suggérer des améliorations
 - Participer au processus d'amélioration continue

4. Dispositions finales

- 4.1. La présente Directive organisationnelle entre en vigueur le 16 avril 2010.
- 4.2. La présente Directive autorise le Directeur du Groupe de la Performance et de la Gestion à émettre les Instructions administratives, consignes et/ou outils qui pourraient être nécessaires à l'application concrète de cette Politique.

Jan Mattsson
Directeur exécutif

[Note relative à la traduction: la signature du présent document est disponible dans la version en anglais. En outre, conformément au paragraphe 10.3 de la Directive Organisationnelle n° 1 (Cadre Législatif de l'UNOPS), en cas de contradiction entre le document en anglais et le document traduit, les dispositions du document en anglais prévalent].