Qualité dans la Fonction Publique en France

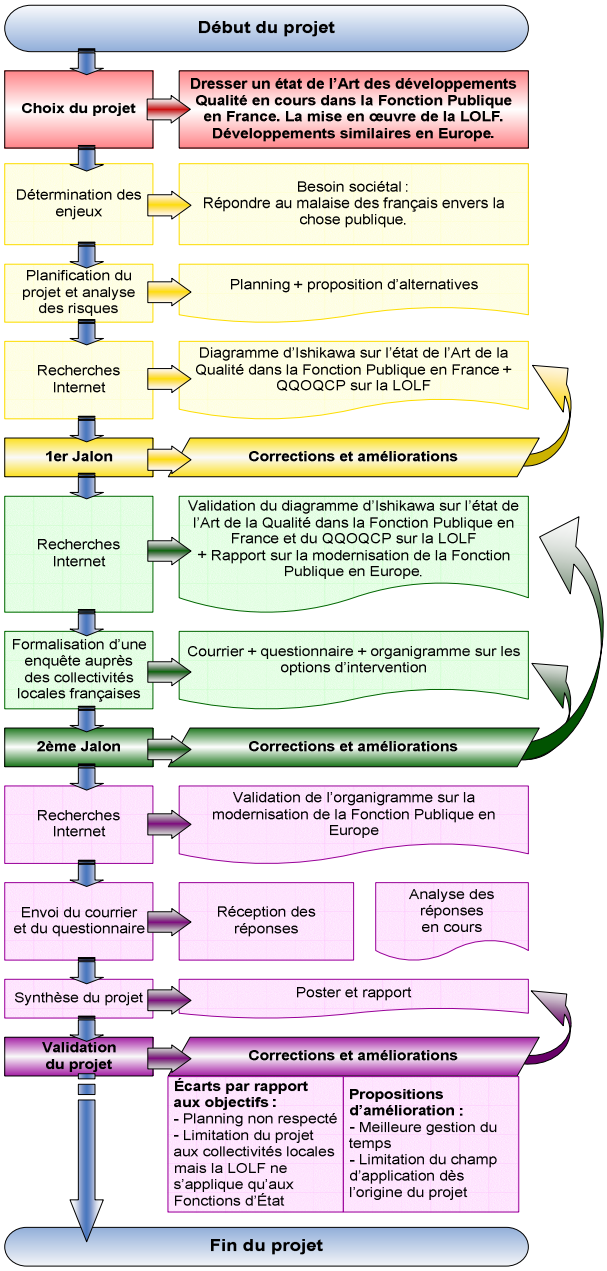
Les Enjeux

Besoins sociétal :
Répondre au malaise des français envers la chose publique;
- Sentiment d'être mal écoutés, négligés voire méprisés
- Ignorance des problèmes quotidiens concrets
- Assurer de la bonne utilisation de l'argent du contribuable

Problématique :
Les moyens pour mener une politique qualité
La LOLF, quels changements?
La situation en Europe

Historique (1) :
De 1989 à 2000 : les débuts de la notion de qualité
Depuis 2000 : les prémices du management de la qualité

Déploiement du projet



Les moyens pour mener une politique Qualité

Cinq thèmes permettent de décrire l'état de l'art de la Qualité dans la Fonction Publique en France (1).

Rapports et Enquêtes Qualité
- Rapport du Conseil des Impôts
- Rapport Caniard
- Rapport Cannac
- La conduite du changement au sein du secteur public : une conduite pour l'action
Culture de Performance et Qualité de Service : De nouvelles pratiques pour l'Etat
- Enquête sur la fonction d'amélioration continue de la Qualité Publique
- Enquête de satisfaction sur l'accueil dans les services publics administratifs

Textes Officiels
- Charte Marianne
- Circulaire de juillet 1995
- Circulaire du 23/02/1995
- Circulaire du 23/02/1989
- Loi organique relative aux lois de finance
- Charte des services publics

Valorisations
- Trophées de la Qualité
- Certifications

Bonnes Pratiques Qualité
- Le plan Qualité du ministère de la Recherche
- L'amélioration des conditions d'hygiène et de santé des détenus
- La sécurité alimentaire : la mise sous assurance qualité du réseau des services vétérinaires
- La démarche qualité de la direction des relations économiques extérieures (DREE)
- La certification du Parquet de la cour des Comptes
- Le projet « GretaPlus »
- La plate-forme de services de la CPAM de la Sarthe

Boîtes à Outils Qualité
- Guide pour un accueil téléphonique performant
- L'écoute des bénéficiaires
- Cadre d'autoévaluation des Fonctions Publiques : le CAF
- Bien répondre au courrier électronique des citoyens
- Optimiser les processus
- S'engager sur la qualité de service
- Les références de l'Assurance de la Qualité dans les établissements d'enseignement supérieur
- Piloter la qualité

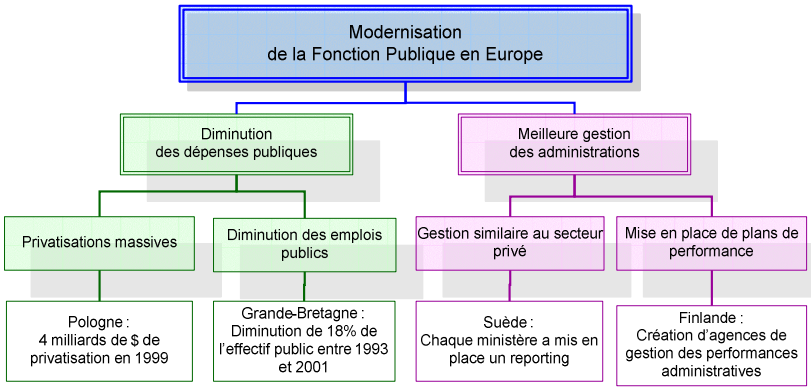
La LOLF, quels changements?

LOLF : Loi Organique relative aux Lois de Finance n°2001-692 du 1er Août 2001 qui succède à une ordonnance de 1959 qui réduisait le pouvoir du parlement en matière budgétaire (2).

QUEL est le sujet ?	**La LOLF** Réforme budgétaire constituée de 34 missions réparties en 132 programmes • 26 missions ministérielles • 8 missions interministérielles	**QUAND** doit s'appliquer la LOLF?	• Le 1er janvier 2006 sauf dérogations (Recherche…) • Pour le budget général 2006
QUI est concerné?	La Fonction Publique d'État, le Parlement, les citoyens, ~2,5 Millions de fonctionnaires d'État	**COMMENT** doit s'appliquer la LOLF?	• Rendre compte des dépenses du budget de l'État • Mettre en place des processus identifiés • Mettre en place des indicateurs de mesures (85 % sont déjà renseignés, fin en 2006) • Transformer une logique de moyens en une logique de résultats
OÙ doit s'appliquer la LOLF?	Dans la Fonction Publique d'État Dans les ministères français	**POURQUOI** appliquer la LOLF?	• Obtenir un meilleur service public • Savoir à quoi sert l'argent des contribuables • Redéfinir la mission de l'État

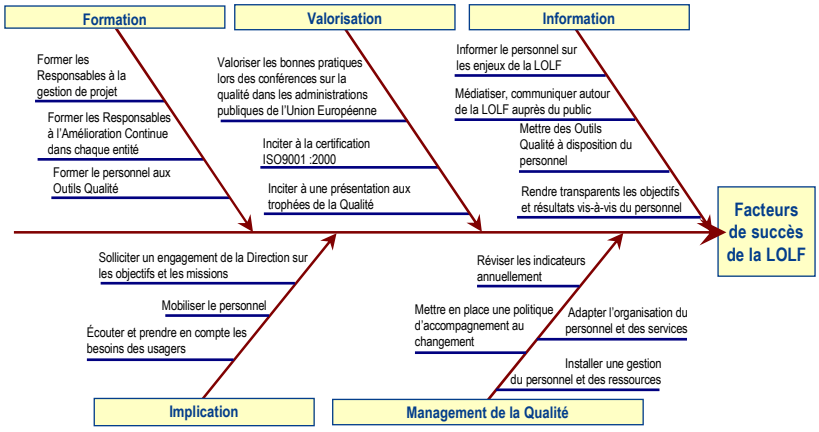
La situation en Europe

La réforme budgétaire est récente en France, mais pas en Europe. Elle est inspirée de celle des pays nordiques et anglo-saxons où elle est apparue dans les années 70 (3)(4).



Les facteurs clé de succès de la LOLF

La LOLF possède de nombreuses similitudes avec une démarche Qualité et vise à redonner du sens à l'action publique. Elle doit apporter des changements majeurs, il est par conséquent important d'anticiper les difficultés qui risquent d'apparaître en début de gestion.



Bibliographie :

- (1) Site de la Délégation aux Usagers et aux Simplifications Administratives http://www.dusa.gouv.fr
- (2) Site du ministère de l'Économie des Finances et de l'Industrie http://www.minefi.gouv.fr
- (3) Alternatives Économiques n°240 d'octobre 2005 http://www.alternatives-economiques.fr/site/240_003_lolf.html
- (4) Site de l'Institut Français pour la Recherche sur les Administrations Publiques http://www.ifrap.org
- (5) Norme ISO9000 version 2000 (International Standards Organization) Les systèmes de management de la Qualité – Ed AFNOR décembre 2000

Anne-Cécile BERNARDO, Vanessa SIGALAS et Mounia El Moumeni

Master Sciences et Technologies - Spécialité « Management de la Qualité » – 2ème Année – Projet d'intégration – UTC 2005-2006