



Méthode de management de la performance par les « 4S »

1 - Formulation de la problématique, les enjeux

Qui sont les entités concernées ?

Les services et autres entités publics (5.2 millions de personnes) [1]

Comment apparait ce besoin aujourd'hui ?

Les moyens de mener une politique de qualité
La LOLF

La situation en Europe

Pourquoi faut-il répondre à ce besoin ?

Faire face à la pression des concurrents
Nécessité d'améliorer la qualité des services

Fidéliser la clientèle

Quand apparait ce besoin ?

Depuis 1980 : les débuts de la notion de qualité [2]

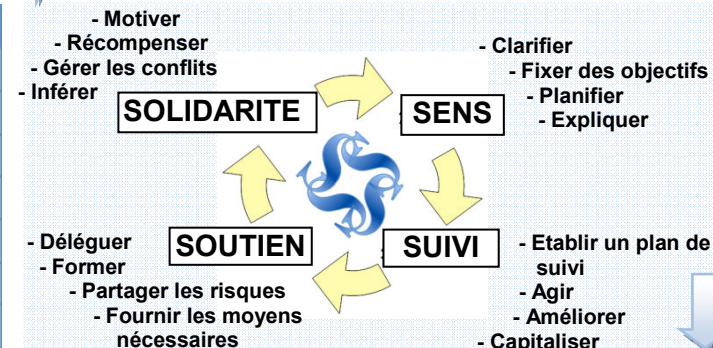
Depuis 2000 : les prémices du management de la qualité

Décembre 2008 : lancement du plan « Qualité & performance 2010 » [3]

2 - Quelques méthodes de pilotage de la performance

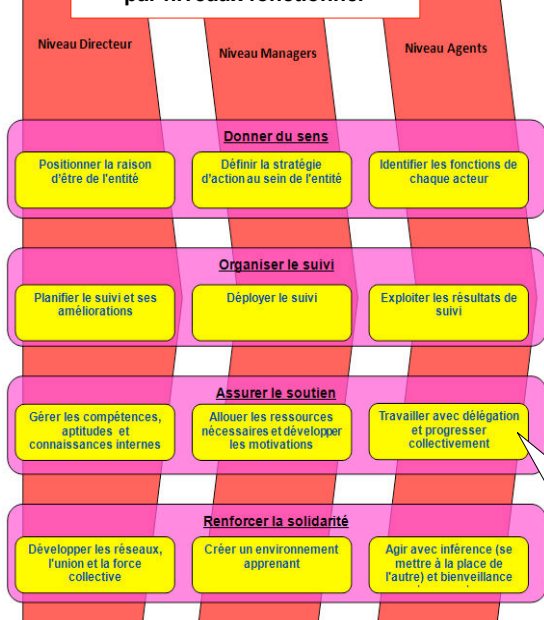
Années	1950	1960	1970	1980	1980	2000
Méthodes	PDCA	QFD	TQM	EFQM	ISO-900X	« 4S »
Orientation client	●	●	●	●	●	●
Attention portée sur l'environnement	●	●	●	●	●	●
Implication du personnel	●	●	●	●	●	●
Apprentissage et formation du personnel			●	●	●	●
Approche processus	●	●	●	●	●	●
Ecoute du personnel 'Solidarité'						●

3 - Principe des « 4S » [4]

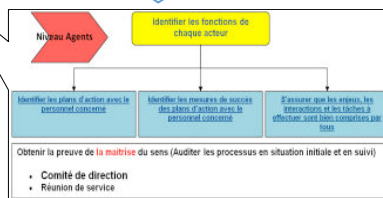


4 - Référentiel de bonnes pratiques et Outil d'auto évaluation

Référentiel de bonnes pratiques par niveaux fonctionnel



Actions à mener et exemple d'outils à utiliser



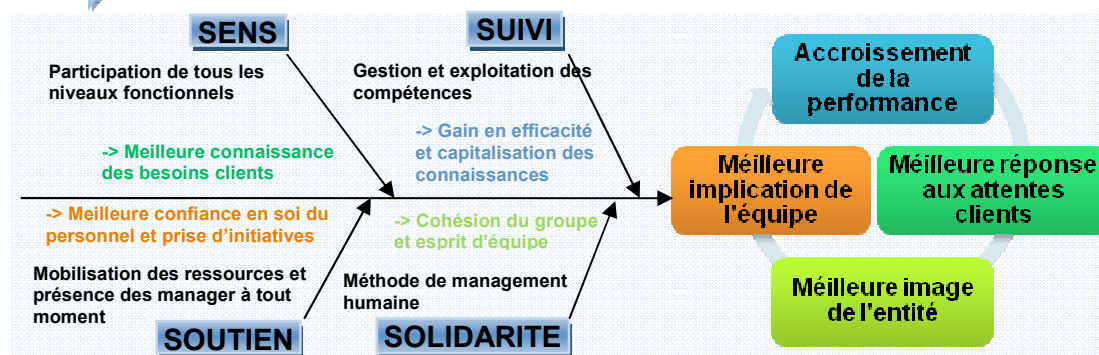
SOMMAIRE	Utiliser moi	Grille d'évaluation	Résultat global	Cotation de l'évaluation	Aide Mémoire
Donner du sens	Organiser le suivi	Assurer le soutien	Renforcer la solidarité		

SOMMAIRE	Utiliser moi	Grille d'évaluation	Résultat global	Cotation de l'évaluation	Aide Mémoire
Donner du sens	Organiser le suivi	Assurer le soutien	Renforcer la solidarité		

Outil d'auto évaluation

- 4 questionnaires pour chaque composante de la méthode des « 4S »
- Résultats de chaque composante des « 4S »
- Synthèse de des « 4S »

5 - Bilan



Bibliographie

- [1] Fonction publique, chiffres clés 2008 <http://www.fonction-publique.gouv.fr/article576.html>
- [2] <http://www.fonction-publique.gouv.fr/IMG/maison-service-public.pdf>
- [3] Les cahiers de la compétitivité *spécial* Qualité et performance http://blogqualite.org/spip.php?page=blog_article&id_article=934
- [4] François Jean-Jacques. Des services publics performants : C'est possible !. First : Paris, 2004.