

Société | Quel management public pour un service de qualité ?



Ce 4 octobre, la ville de Bordeaux, l'Afnor et l'Institut d'Administration des Entreprises, tenaient un colloque sur le thème de « la qualité de l'accueil et de la relation aux usagers ». L'occasion pour de nombreuses communes et collectivités publiques de toute la France d'échanger leurs expériences, bonnes pratiques et conseils sur les différentes solutions, méthodes ou outils pour s'engager dans la voie de la qualité du service public. Une performance de qualité qui ne va pas sans complexité pour le secteur public. Patrick Paris, Délégué général France de la Fondation Européenne pour le Management par la Qualité l'explique.

Qualiville, Label Marianne ou encore le référentiel ISO 9000-1 sont autant de certificats et labels qui viennent garantir que les collectivités qui en bénéficient font preuve d'exemplarité en matière d'accueil de leurs citoyens. Une exemplarité d'autant plus remarquable que le contexte public de leur mission complexifie sensiblement les stratégies à mettre en place pour permettre le développement de cette qualité de service. En effet, premier élément de complexité, auquel le secteur privé n'a pas à faire face, c'est l'usager. Un seul usager a, dans le secteur public, « trois facettes bien distinctes », commente Patrick Paris. Il est tout d'abord « de plus en plus consommateur de service », et donc en attente d'une plus grande rapidité de la réponse. Il est également le contribuable, « il est donc toujours d'accord avec le fait qu'il existe des services publics mais moins conciliant avec le prix qu'ils peuvent représenter ». Et, enfin, « il est citoyen et donc porteur d'un certain nombre de valeurs comme la transparence, l'égalité, le développement durable ou la solidarité mais dans une certaine ambiguïté, ne rechigne pas à tenter de se débarrasser de ces contraintes »...

"Fournir une réponse globale mais personnalisée"



A cela Patrick Paris ajoute que la relation entre service public et usager varie en fonction des événements qui peuvent avoir touché l'usager. Il cite l'exemple d'un usager « venant un jour pour déclarer une naissance, et un autre jour pour déclarer un décès ». Un même usager, mais deux perceptions du service public. L'expert souligne donc ici une difficulté complémentaire pour le service public, « il doit être en capacité de fournir une réponse globale mais personnalisée ». Autre élément de complexité : pour un seul usager, le service public met en œuvre une multitude de métiers et de compétences à coordonner dans un même mouvement de qualité. Au total, « le management qui doit être mis en œuvre est beaucoup plus complexe que dans le secteur privé » insiste Patrick Paris.

"La qualité: un instrument de conduite du changement"

Mais la complexité ne s'arrête pas aux usagers, le management doit également prendre en compte, par l'écoute et l'accompagnement, les agents du service public eux mêmes, qui vont voir leur cadre de travail évoluer. D'ailleurs pour les nombreux exemples entendus dans la matinée qu'il s'agisse de la ville de Bordeaux, de Nantes ou de Colomiers, les agents, quelle que soit la taille de la collectivité, ont toujours été associé à chaque étape de la démarche qualité réalisée. « Ce n'est pas toujours facile » préviennent ceux qui ont déjà franchi le pas, mais c'est indispensable pour la réussite de la démarche. Une préconisation sur laquelle insiste également, le Rapport parlementaire sur la qualité des services publics de 2010, cité par Pierre Paris. En d'autres termes, viser plus de qualité dans un service public, c'est installer "un instrument de conduite du changement" pour l'ensemble de l'organisation qui va au-delà de la seule prestation reçue par l'usager. C'est une démarche qui s'installe dans une logique expansive d'amélioration continue d'un service à un autre, comme en ont tous témoigné les intervenants au colloque.



Solène M

*Crédit Photo : Aq
Publié sur aqui.fr le 04/10/20
[Url de cet art](#)*