

Programme du 21 novembre 2006 au siège de La Poste

sous réserve de l'accord des intervenants (en cours)
Animateur des débats : Jean Dumonteil, journaliste

8 h 30 : Accueil

9 h : Ouverture du colloque : Xavier Quérat Hément, délégué à la qualité, La Poste

9 h 15 : L'évaluation de la qualité et de la performance, introduction aux débats

- L'évaluation, l'affaire de tous : du politique à l'usager, par Jean-Michel Fourgous, Président de France Qualité Publique, député des Yvelines, maire d'Elancourt.

- Comparaisons internationales : résultats et méthodologies de l'évaluation, de l'évaluation des politiques publiques à l'évaluation de la qualité, par Jean Leca, Président de l'Association française de sciences politiques.

- Introduction méthodologique : définitions, acteurs, schéma - critères, outils, bilan provisoire du groupe de travail de France Qualité Publique, par Bertrand de Quatrebarbes, Directeur de France Qualité Publique.

10 h 30 – Pause

11 h : Première table ronde

Pour une définition partagée de la Qualité publique et de son coût : à la recherche de l'efficience

Face à la raréfaction de l'argent public et à la demande sociale croissante, comment définir des objectifs de qualité partagés qui soient pertinents par rapport aux besoins et aux moyens des acteurs ? La qualité publique est spécifique : quelle qualité attendue, voulue, réalisée, perçue ? Pour qui évaluer et pour quelle satisfaction ? Comment prendre en compte les attentes des différents acteurs pour produire un référentiel commun ?

Introduction : UNAF

Intervenants : ANPE, Ville de Paris, ARF, AFNOR, CFDT

12 h 30 - Intervention de Jean-Paul Bailly, Président de La Poste

12 h 45 – Intervention de Jean-François Copé, Ministre du Budget et de la Réforme de l'Etat

13 h - Repas sur place

14 h 15 - Deuxième table ronde

Des expériences significatives d'évaluation de la Qualité publique et leurs enseignements

Du rapport annuel de la Cour des comptes aux classements annuels des lycées ou hôpitaux, l'évaluation de la qualité publique s'invite dans le débat public, volontairement ou non. Comment élaborer des dispositifs fiables et respectueux des acteurs, qui soient suivis d'effets ? Partage d'expériences.

Introduction : ADELS

Intervenants : la Haute autorité de santé, la Cour des comptes, Ministère de l'Education nationale, SNCF, SGS

16 h : Troisième table ronde

Impact de l'évaluation de la Qualité publique sur le management

L'évaluation de la qualité est un outil de management opérationnel de l'amélioration du service rendu. Comment les agents vivent-ils cette évolution ? Comment les responsables s'engagent-ils ? Quel impact pour les acteurs publics dans la relation avec les usagers ?

Introduction : CGT

Intervenants : Elancourt, CNAV, Rhône-Alpes Qualité Publique,

17 h 15 - Conclusion et propositions

Pour un dispositif national d'évaluation, éléments d'un système de management de la qualité publique

Jean-Michel Fourgous, Président de France Qualité publique

Programme du 22 novembre au Salon des Maires et des Collectivités locales

(entrée gratuite) organisé en partenariat avec le Groupe Moniteur.

10 h – 11 h 15 – Comment améliorer le suivi de l'usager et la performance du service public ?

Présidence : France Qualité Publique

Témoignages des villes d'Angers, de Nancy, de Paris, de la Réforme de l'Etat

Animateur François-Xavier Lanfranchi, rédacteur en chef de la revue "L'Hémicycle".

11 h 15 – Visite libre du Salon ou participation à d'autres ateliers.

Badge pour l'accès au salon des maires : <http://195.101.250.196/smc106/default.aspx>