France Qualité Publique

La réclamation, un outil de citoyenneté ?

AMARC - La Poste, vendredi 24 juin 2005

France Qualité Publique

> Observer et promouvoir la Qualité Publique

- du point de vue usager/clients/citoyen
- la qualité des prestations et des politiques publiques
- aux plans territorial, sectoriel et national
- par la veille, le débat, l'échange, bonnes pratiques, méthodologie, valorisation
- en partenariat avec les acteurs concernés : usagers, élus, personnels, syndicats, qualiticiens...

SIG: des spécificités

- 30 % de l'économie
- Tout le monde comme client
- Des missions d'intérêt général
- Des clients volontaires, involontaires, contraints
- Des besoins collectifs croissants : santé, social...
- De fortes attentes sur tous les problèmes de la vie
- Un fort attachement
- Une attente de réforme

SIG: des réclamations

Beaucoup, beaucoup de réclamations

- sur le chemin quotidien de l'élu
- dans des services clés : écoles, impôts, BSN...
- aux agents, aux guichets
- dans les instances symboliques : ministre...
- de diverses formes : dégradations, manifs, vote sanction
- beaucoup orales, peu écrites
- peu de crédibilité d'un quelconque aboutissement
- crainte d'une sanction retour (impôts, enseignants...)

SIG: un jeu d'acteurs un peu complexe

- des politiques
 - dont Votre Problème est LA Priorité...
 - mais qui ont beaucoup de soucis à la fois
- des usagers/Clients/citoyens
 - co-producteur de la qualité publique
 - donc souvent du problème et de la solution
- des associations d'usagers/citoyens
 - éphémères, institutionnalisés...

SIG: un jeu d'acteurs un peu complexe

- des agents
 - entre le marteau et l'enclume,
 - qui en ont vu beaucoup d'autres
 - techniciens peu formés à la relation
 - qui sont détenteurs de l'intérêt général souverain
- des directeurs
 - rarement jugés sur la qualité de service
 - rarement préoccupés de l'amélioration continue
- des médiateurs qui dégonflent, bousculent
 - au guichet
 - nationaux

mais ça change...

SIG: la réclamation, un outil multi-dimensionnel

- un outil de relation, de lien social
- un outil de progrès continu
- un processus comme un autre à assurer
- un outil de pilotage stratégique
- un outil de citoyenneté
 - qui montre que les gens peuvent être acteurs
 - qui renforce l'idée de PARTICIPATION en amont de la décision, à la conception, à la réalisation mais aussi à l'évaluation