



Ouverture des Rencontres de la Qualité par Dominique Lamiot, Secrétaire général



"Oser la qualité, c'est écouter bien sûr, et c'est être prêt à agir en conséquence. C'est poser les questions qui dérangent, accepter les critiques et s'en servir pour assurer l'évolution de nos structures. La démarche qualité engagée au Secrétariat général a contribué à libérer les énergies et à créer une dynamique de progrès."

Dominique Lamiot, Secrétaire Général des ministères économique et financier

«Vers une nouvelle relation de l'administration avec ses usagers : quand les outils du Net viennent bousculer les échanges»

Les rencontres de la qualité, un double objectif :

la mutualisation, via les interventions de dirigeants de Bercy sur leur expérience de l'écoute de leurs usagers ;

l'ouverture aux nouvelles pratiques de la relation à l'usager via le Web 2.0.

- permettre le partage d'expériences conduites par des directions de Bercy, pour lesquelles l'écoute des usagers, des entreprises ou des agents, a pris une part essentielle ; c'est le sens

des témoignages de dirigeants des ministères économique et financier à la 1ère table ronde.

- aujourd'hui, de nouveaux espaces d'expression « bousculent » la relation envers l'administration : blogs, forums, réseaux sociaux, twitt, ... on ne peut plus les ignorer ; c'est notamment le message porté par deux invités extérieurs présentant enjeux et perspectives liés aux outils du Web 2.0. ■



La Mission Qualité & Réingénierie (MQR)

Une offre de services entre veille, partage et conseil...

- Partage d'expériences... en assurant la promotion des actions conduites et de leurs facteurs clés de succès...
- Partage de compétences... par un dispositif d'audit croisé permettant aux structures de réaliser des audits qualité en bénéficiant d'auditeurs volontaires, issus d'autres directions...
- Ouverture sur l'extérieur... par l'invitation d'intervenants extérieurs à partager autour de leurs actions qualité ; par la visite de sites reconnus pour l'exemplarité de leur fonctionnement...

La mission qualité et réingénierie de la délégation à la modernisation, qui a organisé ces rencontres, développe des actions à destination des directions et services des ministères économique et financier ; elle pilote et anime un réseau de correspondants directionnels.

Retrouvez son offre de services sur : [Intranet Alizé/Les grandes actions/Qualité](http://www.economie.gouv.fr/bercy-qualite) et sur

<http://www.economie.gouv.fr/bercy-qualite>

Les chiffres clés

35 Le nombre de membres du réseau de correspondants directionnels animés par la Mission qualité à Bercy

85 Le pourcentage de satisfaction au regard des actions conduites par la Mission qualité et réingénierie

37 Le nombre d'engagements de qualité de service (5 « communs » et 32 « métier ») pris par le Secrétariat général envers les bénéficiaires de ses prestations

Merci à tous ceux qui ont permis le bon déroulement de ces rencontres, et notamment le service de la communication, le service de l'environnement professionnel, l'ENFiP, l'UTC, le réseau qualité...

Points de vue



“ La qualité de nos prestations est, à ce jour, assurée. Ce sur quoi nous travaillons

actuellement porte sur la qualité des relations avec nos interlocuteurs pour leur garantir, au-delà de la sécurité juridique, l'opérationnalité de nos travaux.”

Catherine Bergeal, Directrice de la DAJ



“ Il y a bien une charte des contrôles douaniers, des dispositifs d'accueil des usagers et d'information comme l'application i-phone que nous venons de développer, mais cela ne suffit pas. Notre démarche d'écoute vise à travailler en partenariat avec nos usagers, notamment avec les entreprises, afin de garantir la réussite de notre mission d'Etat.”

usagers et d'information comme l'application i-phone que nous venons de développer, mais cela ne suffit pas. Notre démarche d'écoute vise à travailler en partenariat avec nos usagers, notamment avec les entreprises, afin de garantir la réussite de notre mission d'Etat.”

Jérôme Fournel, Directeur général de la DGDDI



“ Les organisations (étatiques, commerciales) devraient aussi avoir

comme préoccupation majeure de générer, via leurs clients/usagers, des commentaires positifs à leur endroit sur internet.”

Laurent Garnier, Cabinet KP/AM



“ Les organisations sont entrées dans le nouvel âge de la relation client,

les obligeant à repenser la place accordée au client qui s'exprime de plus en plus et dont le niveau d'exigence augmente sans cesse. Mieux informé, ayant accès à des ressources jusqu'ici inaccessibles, le client (consommateur, usager, citoyen...) veut participer davantage et avoir accès rapidement, en toutes circonstances, à de nouveaux moyens pour lui faciliter la vie.”

Thierry Spencer, Co-Fondateur de Testntrust.com



“ Il y a des réunions régulières associant les usagers. Ces moments

privilegiés de rencontre avec nos usagers nous permettent de recueillir leurs besoins et attentes spécifiques mais surtout d'envisager ensemble les actions d'amélioration mises en œuvre.”

Denise Bintz, chef de la mission communication et des relations avec le public à la DGFIP

Des idées nouvelles de la génération Y...



Ces rencontres ont aussi été l'occasion d'associer les élèves de l'Ecole Nationale des Finances Publiques (ENFiP) et les étudiants de l'Université de Technologie de Compiègne (UTC). Invités à faire part de leur vision de l'administration «2.0»...ces derniers n'ont pas manqué l'occasion !

Plus de dix projets d'amélioration des services publics à travers le Web 2.0 ont été proposés ; des projets examinés par les intervenants aux tables rondes qui en ont plus particulièrement apprécié certains, présentés lors de ces rencontres. Pour retrouver l'intégralité des projets proposés :

www.economie.gouv.fr/bercy-qualite

Les rencontres de la Qualité le 14 décembre 2011 à Bercy



Laurent Garnier et Thierry Spencer

