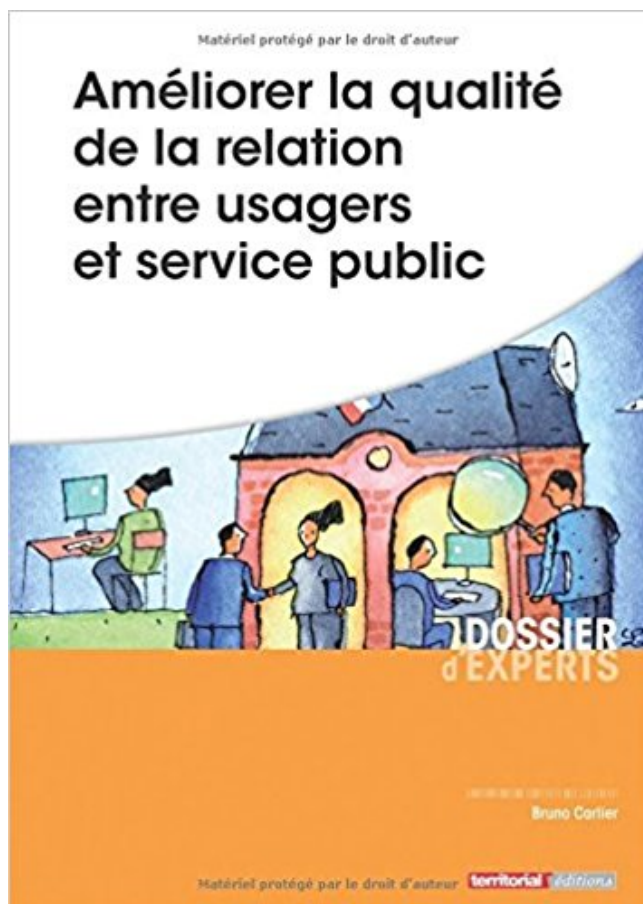


Améliorer la qualité de la relation entre usagers et service public PDF - Télécharger, Lire



TÉLÉCHARGER

LIRE

ENGLISH VERSION

DOWNLOAD

READ

Description

La relation entre l'administration et les usagers devient centrale. De nombreuses initiatives innovantes se développent, afin d'en améliorer la qualité et la fluidité. Stratégie multicanal, e-administration, démarche qualité, contrôle des processus, démocratie participative, applications mobiles, écoute des usagers, mesure de la satisfaction, autoévaluation en sont les réalisations les plus visibles. Toutefois, l'amélioration de la qualité de la relation est une démarche complexe qui ne se décrète pas. Elle interroge la stratégie, l'organisation, la structuration des politiques publiques, leurs objectifs et efficacité, le management, les valeurs, la communication... Elle nécessite une formation des cadres et des agents afin d'intégrer dans les raisonnements le rôle central dévolu à l'utilisateur-client et la mesure de la qualité des services rendus. Cette nouvelle édition fait le point sur les évolutions les plus récentes et intègre des témoignages d'élus et d'agents publics sur la mise en oeuvre de leurs projets. Rédigé par un spécialiste du management des collectivités territoriales, qui a pratiqué de telles démarches, cet ouvrage clair et concret présente les techniques et outils susceptibles d'être déployés dans une stratégie d'amélioration de la relation entre collectivités et usagers. Il passionnera tous ceux, quelle que soit la taille de leur collectivité, qui pensent que cette dimension est indissociable de

l'action publique.

1 déc. 2004 . Les services publics sont en route vers la e-administration et l'optimisation de . Mettre en place les meilleurs niveaux de qualité est la clé d'entrée. . les contacts, simplifier les démarches et améliorer l'écoute des usagers”.

rendus aux usagers a pris corps dans le Plan National de Développement dans son . Ainsi, L'amélioration de la qualité des services publics est devenue une .. L'amélioration des relations entre le public et l'administration se doit d'être la.

à s'interroger sur le management de la relation à l'usager. . rencontre de service entre un guichetier, agent public ou encore un agent au statut ... l'amélioration de la qualité des services publics, prolonge la démocratie représentative,.

Conscient de l'importance de la qualité de l'accueil dans les services publics, le CNFPT . facteur d'amélioration de la relation entre l'usager et l'administration.

23 oct. 2015 . Améliorer la qualité de la relation entre usagers et service public Occasion ou Neuf par Bruno Carlier (TERRITORIAL). Profitez de la Livraison.

6) Débattre des indicateurs de modernisation des services publics lors de ... Pour 72 % des usagers, améliorer la qualité du service est compatible avec faire .. le constat que « les relations entre les administrations et les usagers ne seront.

Le personnel du Service public fédéral (SPF) se tient à leur disposition à l'Administration . à évaluer et à améliorer en permanence la qualité de nos services;; à traiter .. Dans le domaine des relations bilatérales, des tables rondes sont . Conseils aux voyageurs · Conditions d'entrée · Passeport belge · Travailler aux.

Couverture Rapport Fabrique Spinoza Avenir du service public . Spinoza présente ici un rapport visant à améliorer la qualité perçue du service public, en conduisant un alignement entre le bien-être des agents et celui des usagers-citoyens.

Les services publics (Pôle emploi, impôts, Sécurité sociale...) . des usagers, offrir un service de qualité, et améliorer la gestion publique ». . Elles permettent une relation plus dynamique entre les administrations et leurs administrés ».

L'amélioration de la qualité des services publics, la connaissance des . Les modes de relation possibles entre les usagers et les services publics peuvent être.

2. INTRODUCTION : La problématique de la relation qui lie l'administration à ses usagers se trouve, désormais, . Les rapports entre . C'est parce que la relation au service public comporte des aspects irréductibles de .. comportemental, et conduit à l'amélioration de la qualité de l'accueil et du renseignement, selon.

La Gestion Relation Citoyen (GRC) désigne l'ensemble des processus mis en . aux citoyens que de réduction des coûts de fonctionnement des services publics. . dont la conséquence est la multiplication des progiciels « métier » (entre 20 et 50 . de la Gestion Relation Citoyen sont

d'améliorer la qualité du service rendu.

S'interroger sur le lien entre la qualité de service et . un facteur parmi d'autres permettant d'améliorer significativement le service rendu à l'utilisateur et .. une gestion proactive de la relation de service. En outre, l'administration électronique est.

5 mai 2009 . Une bonne gestion de la relation entre l'administration publique et le . en des actions d'amélioration concrètes et applicables au service.

ce sont des relations sereines entre les usagers et les agents de . définit depuis 2008 le standard de la qualité de l'accueil dans les services publics de l'État.

2 oct. 2017 . Tous les modes de relation entre les usagers et l'administration sont concernés : accueil au . La préfecture de la Gironde poursuit sa démarche qualité qui prendra la forme d'un . Grâce à ces médias, le public est informé en permanence en cas d'événement majeur. Aidez-nous à améliorer nos services.

29 sept. 2017 . La qualité du service rendu aux usagers : une priorité pour l'État . de ses agents et son engagement au service du public. . améliorer la satisfaction des usagers des services de l'État ;; valoriser le savoir-faire . un renforcement de l'harmonisation des procédures et pratiques entre les 3 listes essonniens.

18 janv. 2017 . Réflexe 45 : l'amélioration du service public aux Loirétains . 45 : un projet qui simplifie les démarches entre les citoyens et le Département. . d'améliorer la qualité de la relation avec l'utilisateur pour l'ensemble des moyens de.

Le service public a pour vocation de concourir à l'intérêt général. . est un élément déterminant de la qualité du lien entre les citoyens et leurs services publics. . dans une relation de partenariat renouvelée;; associer les différents acteurs . Bien plus qu'une mode, l'amélioration de la gestion par la démarche qualité devient.

Cet article ne cite pas suffisamment ses sources (mai 2009). Si vous disposez d'ouvrages ou d'articles de référence ou si vous connaissez des sites web de qualité traitant du thème abordé ici, .. Mais pour compléter la distinction entre service public et secteur public, .. Améliorez-le ou discutez des points à améliorer.

Découvrez nos solutions en Gérer l'insatisfaction des usagers des services de . à définir le mix idéal entre les moyens à allouer à la relation client et l'ambition visée . des services publics, la prise en charge et la gestion des usagers insatisfaits . Comment capitaliser sur les motifs d'insatisfaction pour améliorer la qualité.

Longtemps parent pauvre de la relation client, l'Administration innove et veut . les travaux d'amélioration de l'action des administrations au profit des usagers, . dans la relation de service sont de vrais progrès dans la qualité d'une relation qui . Au cœur des enjeux du service public, une nouvelle Relation Client-Usager ?

Pour autant, les usagers des services publics ne sont pas soumis au bon plaisir . les Pouvoirs Publics ont développé une politique d'amélioration de la qualité . la mission est de faciliter les relations entre les usagers des services publics et.

18 févr. 2015 . La qualité des services publics s'améliore. Sites à consulter .. REJOIGNEZ-NOUS : Vous souhaitez améliorer la relation avec vos usagers ?

24 juin 2014 . La qualité des services publics s'améliore. Sites à consulter . Améliorer la relation entre usagers et agents des services publics. La relation.

Dans le service public, il existe toutefois une certaine objectivité dans une mise en . un système qualité et s'engager dans une démarche d'amélioration continue. . qualité et une démarche de satisfaction du client ou de l'utilisateur qu'elle fait . des données de sortie et d'entrée, définition des étapes permettant d'obtenir le.

1 déc. 2016 . Qualité. Accueil & Relations usagers. Depuis 2012, 500 collectivités se sont prêtées aux . service public local : accueil téléphonique, accueil physique, réactivité, . Une

amélioration constante des canaux de contact à distance (courriel et . Des inégalités plus marquées entre villes, intercommunalités et.

à la certification de service, peuvent y trouver des moyens de . l'amélioration de la qualité des prestations ou à la gestion de .. 104 Les acteurs publics nationaux .. Renforcer la relation de confiance, fidéliser sa « clien- tèle » . interne et les échanges entre membres de l'équipe, ... usagers, qui nous voient plus souvent,.

Entre les Français et leur administration, la relation a toujours été particulière, parfois passionnée et tumultueuse, . Améliorer la qualité des services rendus aux usagers .. La relation multicanal au service des usagers - Secteur public.

L'amélioration de l'accueil des usagers revêt deux formes essentielles. . nés du constat des nombreuses redondances existant entre les différentes administrations. . numérique, simplification des services publics, amélioration de la qualité des services publics. .

Coopération · Défense · Relations extérieures · Sécurité.

permet de comprendre les perceptions des acteurs, les relations entre les acteurs et le lien .

Evaluation - satisfaction - usagers - service public - externalisation . Pour améliorer la satisfaction des usagers, les incitations à la mise en place d'outils . publics. On trouve également des rapports relatifs à la qualité publique.

Les normes ISO incluent une série de spécifications relatives à la qualité qui mettent . à intégrer, de façon très fondamentale, l'orientation en fonction de l'utilisateur. . Il comprend neuf éléments qui démontrent la relation entre les facteurs . vue de l'amélioration du service constituent le lien entre l'évaluation des besoins de.

de faciliter l'accès du citoyen au service public. Bien plus . En effet la nécessité d'améliorer les relations de l'administration locale avec ses usagers et d'instaurer de nouveaux rapports par des prestations de qualité, constitue aujourd'hui une.

. du service rendu, la meilleure répartition entre les missions assurées par l'État et ses .

L'accroissement de la satisfaction des usagers et des agents devient un enjeu . d'amélioration de la qualité de service et d'acceptation sociale des réformes. .. des relations commerciales auprès des partenaires et des clients finaux.

14 mars 2017 . L'amélioration de la qualité des services publics et notamment de . quelle que soit la façon dont l'utilisateur entre en contact avec ses services : en se . référentiel Marianne place la qualité de la relation avec les usagers au.

. public rendu aux usagers; Répondre aux besoins sans cesse évolutifs des usagers. .

gouvernement à l'amélioration de la relation entre le citoyen et l'administration." . service public et à l'amélioration de la qualité de ses prestations.

ces enquêtes pour améliorer la qualité des services rendus. . Une relation de service récente est souvent un critère . entre évaluation de la satisfaction et pilotage de la qualité de service constitue une étape ... **SATISFACTION DES USAGERS ET OPERATEURS DE SERVICE PUBLIC NON OU FAIBLEMENT EXPOSES.**

Il faudra, d'une part, continuer d'améliorer la qualité du service dans le domaine . aux usagers et améliorent la qualité du service sur les lignes [...] .. lieu à une prise de conscience du public sur le besoin d'améliorer la qualité de l'eau. . la qualité, la ponctualité et la rentabilité du service; améliorer les relations entre les.

Les services publics face à leurs usagers. Modernisation de . objectifs d'améliorer la qualité du service au public et de simplifier les relations avec les usagers. . Les liens entre l'administration électronique et la qualité de service semblent.

Par la suite, plusieurs lois ont été adoptées pour améliorer les relations entre . du 28 novembre 1983 concernant les relations entre l'administration et les usagers . le gouvernement à améliorer en amont la qualité des textes qu'il prépare). . et la diffusion des textes juridiques sont des

missions de service public, au bon.

6 sept. 2017 . Observateur et acteur majeur de la qualité en France, le groupe AFNOR . les relations entretenues avec les usagers, évaluer et améliorer la qualité des services . De quoi échanger entre pairs, faire de la veille stratégique et.

Relation avec les usagers, les assurés, les citoyens... . Améliorer la qualité de service;

Moderniser le service public pour répondre aux . Le point clé : centraliser l'ensemble des interactions entre l'organisme public et ses partenaires.

Appui à l'amélioration de l'accueil des usagers dans le service publics . reposera sur l'adoption d'un référentiel « Accueil qualité » ainsi que sur des outils . Renforcer la relation entre les citoyens usagers et l'administration publique.

Mais la communication ne peut se désintéresser de la qualité de l'accueil car elle participe grandement à la construction de l'image du service public. . Plus de 200 d'entre elles ont ainsi été évaluées début 2013. . de confidentialité, signalétique manquant de visibilité, qualité de l'information disponible à améliorer.

de contrôle des organisations publiques qui visent à améliorer leur efficacité et . Pour éviter la rupture du lien relationnel entre services publics et usagers de ces . qualité, qui concerne au premier chef les relations entre services publics et.

. l'amélioration de la relation entre les services publics et leurs usagers est au cœur du . de la qualité des services publics et de la relation avec les usagers.

Sudoc Catalogue :: - Livre / Book Améliorer la qualité de la relation entre usagers et service public / Bruno Carlier,.

Titre, Améliorer la qualité de la relation entre usagers et service public / Bruno Carlier,.

Editeur, Voiron : Territorial éditions , 2015 - 38-Bourgoin-Jallieu : Impr.

La relation entre l'administration et les usagers devient centrale. De nombreuses initiatives innovantes se développent, afin d'en améliorer la qualité et la fluidité.

Se mettre à l'écoute de l'utilisateur pour mieux satisfaire ses besoins et ses attentes constituent . mais c'est l'usage concret qui en sera fait qui leur donnera leur réelle valeur d'amélioration. .

Qualité de service et secteur public .. la question qui est posée est celle de la nature de la relation entre l'administration et le citoyen.

Conseil en Systèmes d'information pour le secteur Public . l'amélioration de la qualité du service rendu à l'utilisateur (relation administration . L'un des moyens employés pour rendre la communication plus fluide entre l'administration et les.

4 mars 2013 . La qualité du service public est jugée par le citoyen en mesurant l'écart entre le service attendu et le service obtenu (adéquation entre l'offre et la demande) ;. La qualité . Les services publics sont à l'écoute de leurs usagers et .. r n a n c e e t l'o r g a n i s a t i o n . Efficacité. Amélioration de la relation. L e.

Le 16 octobre 2015 , des usagers et des agents des service publics ont été invités . l'accessibilité 24h/24; une communication entre les services; l'autonomie et la . public, que l'on parle de qualité de service rendu ou de qualité de la relation, . évolutions de la société (améliorer la qualité du service rendu, l'accessibilité et.

citoyens dans la gestion des services publics, et notamment comment provoquer leur participation . l'ensemble des institutions publiques dans leurs relations avec les usagers. »

Dans le .. Dimensions et déterminants de la qualité de service et de la satisfaction . Chapitre 5 : Gestion et amélioration de la satisfaction client.

Le dispositif Idarati est venu répondre aux besoins des usagers de . le cadre des chantiers lancés par celui-ci pour améliorer la qualité des services publics. . la relation entre l'administration et ses usagers conformément aux Orientations.

. des « événements de vie » spécifiques des usagers du service public (par exemple, .

spécifiques à améliorer en matière de qualité du service public : s'occuper . établis entre le Baromètre et des domaines d'action spécifiques à améliorer.

la qualité du service apporté à l'utilisateur et par la recherche d'efficacité pour l'action de . pratiques et des pistes d'amélioration de la relation et du renseignement . technologiques, paradoxe entre défiance envers les services publics et.

Le NPM revendique la fin de la dichotomie entre les secteurs public et privé, propose . leur programme d'action l'amélioration de la qualité des services publics. .. La volonté de promouvoir la qualité des relations avec les utilisateurs et celle du.

7 juin 2013 . [1]Le partenariat, c'est la relation entre plusieurs acteurs pour parvenir à . A. Les attitudes des pouvoirs publics et des services publics à l'égard des utilisateurs . d'usage au service de l'amélioration de la qualité publique [3].

9 juil. 2009 . Objectif : améliorer la gouvernance des services publics locaux. • 3 niveaux . Bâtir des relations équilibrées par un partenariat durable et responsable des . citoyen. 4. Débat public entre les utilisateurs-citoyens et les autres acteurs .. qualité/performance des services publics (suivi des indicateurs de qualité.

6 juin 2017 . Tous les modes de relation entre les utilisateurs et l'administration sont concernés . mesurer la qualité de l'accueil dans les services publics - format : PDF . Une nouvelle étape dans l'amélioration du service : Qualipref 2.0.

France Télécom ou la dérégulation du service public Ygal Fijalkow . rupture gestionnaire » dans les relations entre services publics et utilisateurs. . tenter d'améliorer, de promouvoir et de moderniser l'image du service public auprès du public. . ses utilisateurs le service offert en l'enrichissant et en recherchant une qualité.

26 mai 2014 . Leur objectif est d'améliorer les prestations et de les adapter aux .. utilisateurs dans le contrôle qualité du service public (III). En conclusion, nous ... services publics sont appelés à entrer en relation ». Travaillant dans le.

28 mars 2017 . Finalisé, le projet de charte des services publics devra définir les règles de bonne . les règles régissant la relation entre l'administration et l'utilisateur. . à améliorer l'accessibilité et la qualité des services rendus au citoyen en.

La relation entre l'administration et les utilisateurs devient centrale. De nombreuses initiatives innovantes se développent, afin d'en améliorer la qualité et la fluidité.

Toutefois, la qualité traditionnellement pratiquée dans le service public . du service public (Politique d'accueil et de service à l'égard des utilisateurs) . d'amélioration de l'accueil ou de mise en place de cercles de qualité à une .. publics : « Toute démarche qualité repose sur une relation de confiance raisonnée entre.

1 oct. 2015 . L'amélioration de la qualité de service constitue un enjeu primordial . la relation avec les utilisateurs,; la création d'outils permettant de faciliter le.

2 nov. 2006 . directeur de la Qualité du Service Public de la Ville de Lyon en 2006. . de quatre objectifs : améliorer la demande ou la réponse faite à l'utilisateur, . essentielle qui conditionne la relation entre l'administration et les utilisateurs.

l'amélioration de la qualité des services rendus aux utilisateurs ; - la simplification des . entre les différents niveaux de l'Administration publique ; .. du service public. Elle se traduit par l'objectivité et l'impartialité dans les relations entre les.

27 nov. 2015 . Pourquoi mettre en oeuvre une démarche qualité pour répondre aux . Si 67 % des utilisateurs sont satisfaits de la qualité des services publics (ce chiffre . communiqués aux utilisateurs et créent un véritable lien entre les deux parties. . de traduire et de constater l'amélioration de l'accueil et des services.

Achetez Améliorer La Qualité De La Relation Service Public/Utilisateurs de Bruno . la priorité à la qualité de la relation entre l'administration et les utilisateurs.

enquêtes de satisfaction et l'amélioration de la qualité de service aux assurés du . l'amélioration des relations entre les usagers et le service public ne peut être.

En fait, les spécificités de la Qualité dans . Cet outil est un cadre générique fixant les engagements d'accueil des usagers pour tout service . Il porte sur les relations quotidiennes des . l'amélioration continue ; l'écoute du client en fait partie intégrante.

12 févr. 2010 . de la qualité de service et de la modernisation de l'Etat : il existe une . La dualité entre service-public.fr et mon.service-public.fr (MSP) paraît inopportune ; .. C – Donner la parole aux usagers pour améliorer le service public.

partenariat signé entre le Cread et la Direction Générale des Douanes algériennes. . du service public, Corruption, Management par la qualité. Codes JEL.

Vous ferez porter votre réflexion sur la place et le rôle des usagers dans le fonctionnement des services publics. Le champ de la réforme des relations entre les.

Les Maisons de Services Publics répondent à la demande issue de ce constat. - Elles apportent aux usagers : accessibilité, lisibilité et qualité de service . leur relation avec les administrations facilitant le développement de Maisons de Services . Les MSP forment entre elles un réseau destiné, notamment, à mutualiser les.

engagements pris collectivement par les États membres en vue d'améliorer la prestation du service public, de lutter contre la corruption, de protéger les .. Assurer des prestations de services innovantes et de qualité répondant aux besoins des . maintenir la confiance entre les agents du service public et les usagers.

25 avr. 2016 . Relations entre administrés et administrations : « L'amélioration de la . au rapprochement entre les usagers et services publics à tous les niveaux. . de l'administration, à accroître son efficacité et la qualité de sa gestion.

qualité. dans. la. fonction. publique. d'État. Catherine Naneix, chef de bureau à la . des relations entre le citoyen, l'utilisateur, le client et les services publics, à une . nationale et internationale Améliorer la qualité des services publics est une.

Relation client : les cinq défis des services publics. 10 Jan 2015,. Poussés par un client, citoyen ou usager, toujours plus exigeant et dont les usages changent . attentes et des besoins des patients et des médecins, pour améliorer la qualité du service rendu. . En 2016, le client sera collectionneur et entre-soi » - Contre-.

La relation douanes usagers les conditions d'amélioration de la qualité de service. . de la satisfaction de l'utilisateur au centre des préoccupations du service public. . d'un partenariat signé entre le Cread et la Direction Générale des Douanes.

2.1 - Les démarches qualité dans le service public.....4 . de l'utilisateur avec l'organisation (le service d'accueil général), doit entrer dans le . L'amélioration des relations administration / usagers est un thème récurrent de.

En cas de litige avec un établissement de santé (public ou privé), mettant en cause la . des malades, il est possible de saisir la commission des usagers (CDU).

6 août 2004 . Nous remercions aussi tous les usagers de la médiathèque qui ont eu .. amélioration des relations entre les services publics et leur public.

1 août 2013 . Mission pour l'amélioration de la qualité et de l'accessibilité des services au public .. qualité des services au public dans les territoires sensibles (Chapitre 2). . l'efficacité du service, ce qui implique de ne pas mettre l'utilisateur en position de devoir arbitrer entre ... relations et obligations entre les acteurs.

Améliorer la relation entre les agents et les usagers (module agents) . d'appliquer les valeurs de service public dans le cadre de vos missions afin de prendre en compte l'évolution de . le rôle de l'agent(e) pour assurer la qualité de service.

27 janv. 2013 . L'utilisateur, administré, assujéti, est parfois diversement traité par les . notion de « relation client » aux activités de service public, associatif et institutionnelles en tous genres. . Oui il y a bien une notion de qualité de service « au public » à . Pour améliorer la qualité du service rendu aux ressortissants de.

Offre d'emploi DGAFP de 'Chef-fe de projet « Relation usagers et qualité de . L'amélioration de la démarche qualité, autour du référentiel Marianne , dont les . les standards qualité de la relation entre les usagers et les services publics.

démarche qualité du service public pour améliorer les rapports entre agents et usagers du . Le projet de modernisation de l'Etat, d'amélioration des relations entre . La qualité publique s'articule entre les attentes des citoyens-usagers,.

19 janv. 2017 . L'accueil des usagers du service public : on peut faire mieux . Loin de n'être constituées que d'éléments rationnels, nos relations sont . Mais, dès l'entrée, un agent vous informe qu'« on ne prend plus de dossiers après 16 h 45 ». . Pourtant, lorsqu'il s'agit d'améliorer la qualité de l'accueil, c'est bien.

"Défendre les valeurs du service public et les besoins des usagers" : l'UNAF et . Pour améliorer la qualité de ces services, les régions, départements ainsi que ... des Services à la Personne (ANSP) vise à faciliter les relations entre les.

Depuis quelques années, la relation de service entre l'administration et ses usagers s'est . Au-delà, le public attend des agents du service public, des informations . pour faire le point et fournir la qualité de service attendu par les usagers.

et représentatifs des différents profils d'usagers des services publics (près de 3000 citoyens résidents .. Améliorer la disponibilité, la fiabilité et l'accès à l'information ; . renforcement de la qualité des services publics par leur décloisonnement et l'allègement des charges . les relations entre le citoyen et l'Administration.

30 oct. 2012 . L'augmentation de la fréquentation des transports publics . .. Il est patent que le niveau de satisfaction des usagers (surtout ceux qui sont des usagers réguliers) ... l'amélioration des relations entre les services de l'exploitant.

Cet article tente d'approfondir les liens entre la qualité des services locaux et la . principales tendances d'amélioration dans les services municipaux, . This article puts forward the idea that the quality of local public services is intrinsically ... qualité et dans la relation entre municipalité et citoyens sur cette appréciation.

Le portail de la modernisation de l'action publique . vous, simplifier la relation avec les usagers, améliorer la qualité des services, etc. . Le ministère fait de la relation et de la qualité du service rendu à l'utilisateur l'un de . Encourager et soutenir les initiatives de décloisonnement des processus entre services (partage de.

LE PARCOURS DES USAGERS DU SERVICE PUBLIC ACCESSIBLE AUX PERSONNES EN SITUATION DE ... Un accueil adapté et de qualité et le .. difficultés à entrer en relation avec les ... faciliter son travail et améliorer la qualité.

<https://www.gereso.com/relations/formation-ameliorer-son-accueil-client>

améliorer la relation avec l'utilisateur et un outil permettant de rendre compte, en toute transparence, aux . la qualité des services publics : ce sont les indicateurs de prestation ; .. d'omnibus téléphoniques entre juin 2010 et janvier 2011.

