

LA CULTURE QUALITE ET LA PERFORMANCE DE L'ADMINISTRATION

Présentée par :
ZONGO S.P Fresnel
Commissaire Principal de Police

INTRODUCTION

- La qualité et la performance sont devenues des exigences dans nombreuses administrations publiques à travers le monde. Notre pays, le BURKINA FASO n'est pas en reste, sa population aspirant à la bonne gouvernance, à l'égalité des chances et au développement durable;
- La recherche de la qualité et de la performance dans l'administration publique s'est manifesté par l'élaboration de référentiels visant la modernisation de l'administration, dont le plus récent et novateur est la **Stratégie Nationale de Modernisation de l'Administration Publique (SNMAP)**;
- Cette stratégie, en phase avec l'agenda 2030 des NU et l'agenda 2063 de l'UA, s'inspire entre autres de l'étude nationale prospective Burkina 2025 et du PNDES;

- Son objectif Global est d' » *accroître **la performance** de l'administration publique dans **la production des biens et services publics de qualité pour la satisfaction des usagers/clients** »;*
- Le présent sous thème : « ***la culture de la qualité et de la performance de l'administration publique*** » y trouve son sens et son fondement;
- Il interroge sur les notions de **culture de la Qualité** et de **performance** et exige un changement de mentalités et de pratiques professionnelles.

PLAN

INTRODUCTION

I/ DEFINITION

II/ MISE EN ŒUVRE DU CONCEPT QUALITE DES SERVICES

III/ LES INDICATEURS DE LA QUALITÉ ET DE LA PERFORMANCE DES SERVICES DE POLICE

IV/ LA DIFFICILE MESURE DE QUALITE DES SERVICE DE POLICE

V/ LA NECESSAIRE MODERNISATION DE L'ADMINISTRATION

I/ DEFINITION

A. La culture de la qualité

Elle peut être définie comme « **un ensemble de valeurs, attitudes, connaissances et compétences connues, appropriées et partagées par l'ensemble des professionnels pour mettre en œuvre et développer une démarche continue d'amélioration de la qualité et de la sécurité des usagers de l'administration** »;

- La qualité du service joue un rôle déterminant sur la légitimité des administrations et de l'institution policière en particulier;
- Elle conditionne la bonne collaboration Police-Population donc la coproduction de la sécurité collective.

B. La performance

Elle renvoie généralement au résultat atteint par une administration ou une structure en lien avec les objectifs de départ;

- Une institution serait donc performante lorsqu'elle atteint ou est proche d'atteindre les objectifs fixés;
- Moins performante lorsque le résultat est en deçà des attentes;
- La performance peut être quantifiable (nombre d'affaires élucidées/plaintes) ou qualitative (satisfaction des usagers du service public);
- Elle tient compte de la spécificité des activités menées par l'administration.

III/ MISE EN ŒUVRE DU CONCEPT QUALITE DES SERVICES

A. Les conditions de mise en Œuvre

- La mise en œuvre d'un service de qualité implique:
 - Une justification pertinente des motifs de changements imposés par la recherche ou l'amélioration de la qualité des services;
 - Une remise en cause des pratiques professionnelles et organisationnelles routinières: « **nous sommes habitués à faire de cette façon; on ne peut faire autrement** »;
 - Un bouleversement des idées reçues et autres préjugés au sujet des innovations à entreprendre;

- Une assurance des personnels face motifs de résistances(*perturbation des habitudes, perte de prérogatives, surcroit de travail, pertes d'avantages divers...*);
- Une priorité faite aux changements incontournables pour la performance au détriment de celui « fantaisiste »;
- la prise en compte de la spécificité des activités et des prestations fournies;
- La prise en compte de la particularité des usagers du service(*agents public; métiers libéraux, demandeurs d'emplois...*).

- Développer des référentiels de travail (*description des postes, missions, procédure simplifiée de travail...*);
- Implémenter un outil de gestion de la qualité;
- Mettre en place des indicateurs et créer une culture de mesure de la qualité;
- **Moderniser les infrastructures et les moyens de travail;**

B. Les attitudes favorables à la qualité des service

- L'écoute de l'utilisateur;
- La courtoisie;
- L'empathie;
- Le conseil;
- La neutralité du fonctionnaire;
- L'objectivité;
- L'explication des procédures et actions posées.

➤ La qualité des services doit être mesurée au triple point de vue:

- **Opérationnel**: qualité servie;
- **Administratif**: qualité conçue suivant les règles de l'administration;
- **Citoyen**: la qualité perçue (suivant les attentes).

III/ Les indicateurs de la qualité et de la performance des services de Police

A. les indicateurs quantitatifs de mesure de la qualité

- Nombre d'arrestations (autres infractions);
- Plaintes reçues et traitées;
- Taux d'élucidation;
- Nombre d'interpellations pour les infractions concernant la criminalité organisée;
- Nombre de garde à vue (y compris régime dérogatoire);

A. les indicateurs quantitatifs de mesure de la qualité (suite)

- Célérité dans le traitement de l'affaire;
- Absence de nullité de procédures;
- Volume des avoirs saisis en matière criminelle (biens, argent, matériels, quantité de stupés...);
- Fréquence d'élucidation (au lieu du taux d'élucidation);
- Evaluation du préjudice évité au regard de l'activité de l'organisation;
- Nombre d'écrous.

A. les indicateurs quantitatifs de mesure de la qualité (suite)

- ❑ Coût de l'enquête (frais divers, nombre heures / fct);
- ❑ Extension du réseau criminel dans les pays étrangers;
- ❑ Origine et nombres des victimes (omerta);
- ❑ Evaluation de la plus-value judiciaire (extrac-perf);
- ❑ Infractions sérielles;
- ❑ Infractions incidentes;
- ❖ **Ces outils ne rendent pas compte de l'efficacité des activités de la police de proximité qui imposent des indicateurs différents.**

L'évaluation des performances à travers **des indicateurs quantitatifs** prend certaines formes au sein de la Police Nationale:

- contrôle d'activité;
- suivi des résultats;
- Audit;
- Inspection des services.

B. Les indicateurs qualitatifs émergents

- Pour prendre en compte l'aspect qualitatif des activités de Police, la voie de la consultation populaire est usitée;
- Il existe des outils de mesure au plan international: **SERVQUAL**, **performance report**, **sondage de satisfaction...**;
- Il s'agit d'outils de mesure (interne et externe) permettant de mesurer l'écart entre les attentes d'un consommateur de service et la perception du service réellement offert/ **la satisfaction de l'utilisateur**;
- Ces Outils s'appuient sur des indicateurs:

➤ Les indicateurs qualitatifs de mesure de la performance des services de Police peuvent être:

- L'aide apportée
- L'écoute
- L'Efficiencce du service
- Le nombre de plainte contre les agents/personnels

Autres indicateurs qualitatifs:

- Respect des délais;
- Sentiment de sécurité;
- Contribution à la protection de la communauté;
- Connaissances des problématiques sécuritaires de la localité;
- La fiabilité;
- Visibilité ...

La mesure de la performance des services de Police peut prendre les formes suivantes:

- L'enquête de victimisation;
 - L'enquête sur le sentiment de sécurité;
 - L'enquête sur la perception de Police (*satisfaction et confiance*).
- ❑ Au plan international des Outils comme : **Servqual; Performance report; OQM... permettent de rendre compte de la satisfaction.**

IV. LA DIFFICILE MESURE DE LA QUALITE SERVICE A LA POLICE

A. L'absence d'une définition consensuelle

- Il n'y a pas de consensus sur la définition du concept de « Qualité des services de Police » comme le montre certains auteurs (Wisniewski, 2001);
- Le concept de performance et de qualité sont souvent interchangeables avec pour critères essentiels de mesures : la **satisfaction besoins/attentes** (Dotchin et Oakland, 1994a; Froman, 2003; Wisniewski et Donnelly, 1996) et **la perception entre le service attendu et le service reçu**;
- La particularité de l'activité de Police affecte toute approche d'évaluation de la qualité des services (Fyfe et al., 1997).

B. L'influence de la subjectivité dans l'évaluation de la qualité des services de Police

- La grande majorité des populations n'a qu'un contact épisodique ou circonstanciel avec les services de Police;
- Le citoyen ignore les réalités du travail Policier (*notamment l'urgence, l'imprévisibilité et le fort pouvoir discrétionnaire*), ce qui rend difficile une évaluation objective;
- L'évaluation du citoyen est souvent fonction de sa position vis-à-vis des services de Police (*Victime, mis en cause, contrevenant, bénéficiaire de prestation...*);
- L'existence d'un écart entre ce que le citoyen conçoit comme Qualité et la culture professionnelle du Policier.

V/LA NECESSAIRE MODERNISATION DE L'ADMINISTRATION

➤ La construction d'une administration publique de qualité et performante exige des acteurs la démarche suivante:

Renforcement du capital humain de l'administration publique;

- Gestion efficace du personnel,
- Bonne condition de travail,
- Promotion et valorisation des compétences,
- Promotion des valeurs républicaines...

❑ Promotion d'une administration électronique;

- Existence d'un système d'information sécurisé,
- Modernisation des outils techniques et électroniques,
- Connectivité inter-service,
- Fourniture de prestations par moyen électronique, etc.

❑ Impulsion des réformes organisationnelles et institutionnelles;

- Une déconcentration élargie des services administratifs (administration publique de proximité)

□ Pilotage efficace de la stratégie de modernisation de l'Administration en cours.

- Au niveau stratégique
- Au niveau opérationnel

CONCLUSION

- La culture de la qualité et de la performance doit désormais intégrer les programmes et activités quotidiennes des administrations publiques.
- Celles-ci sont inséparables de la bonne gouvernance et de l'obligation de reddition des comptes aux citoyens.
- La qualité des services influence la légitimité des administrations et détermine le degré de confiance, de collaboration, de satisfaction des usagers et de la population en général.
- Elle doit donc être une quête inlassable pour les agents publics qui sont au final fournisseurs et bénéficiaires de la qualité des services de l'administration.

MERCI POUR VOTRE ATTENTION