

« Qualité du service public : approches plurielles »

Ce nouveau numéro de la revue de la Cnaf, [Informations sociales](#), est consacré aux démarches menées dans le service public au nom de la qualité, et analyse leur contexte, leurs enjeux, ainsi que leurs conséquences.

La première partie étudie la qualité dans sa dimension institutionnelle, déclinée sous la forme de « démarches qualité », de « maîtrise des risques » ou encore de déploiement de « logiques-clients ». Les articles analysent le contexte de transformation de l'action publique, les enjeux, les logiques et les outils de la démarche qualité. Au sein de la branche Famille, celle-ci est notamment abordée dans le focus de Céline Barbosa, directrice du département Démarche qualité de la Cnaf. L'entretien réalisé avec le sociologue Denis Segrestin, apporte un éclairage historique et sociologique à propos des dynamiques de la qualité en comparant services publics et entreprises.

La seconde partie s'intéresse à la qualité du point de vue des usagers. Du simple usager aux associations représentatives consultées par les pouvoirs publics, les articles étudient les différents visages des destinataires des services publics, en fonction des conceptions de la qualité et des contextes. L'article de Jean-Marc Weller montre notamment comment la figure de l'utilisateur a évolué au fur et à mesure des avancées de la réforme de l'État et de la modernisation des services publics.

Enfin, la troisième partie est consacrée à la recherche de la qualité comme facteur d'évolution des pratiques des professionnels des services publics. Elle étudie ainsi la mise en œuvre opérationnelle de la qualité dans des contextes différents, notamment le secteur de la petite enfance ou de la politique de l'emploi.

Pour obtenir les articles de ce numéro, merci d'adresser votre demande par mail à presse@cnaf.fr

Créée en 1946, [Informations sociales](#) est une revue bimestrielle d'information, d'analyse et de débat, publiée par la Caisse nationale des Allocations familiales, rédigée par des chercheurs, des experts et des acteurs des questions sociales. Les anciens numéros sont disponibles gratuitement en ligne sur le [site de CAIRN](#)



Contact presse

Virginie Rault
01 45 65 68 84
presse@cnaf.fr

Le sommaire du n°198 d'Informations sociales « Qualité du service public : approches plurielles »

Coordination : Hugo Bertillot

Edito : « *La qualité, un engagement de la branche Famille au service de tous* » Vincent Mazauric

Partie 1 : La qualité, une entreprise institutionnelle

La démarche qualité dans le secteur de la protection de l'enfance, entre contrainte réglementaire, « faire ensemble » et évaluation », Eric Garcia et Gérald Vanzetto.

Contrepoint : Inventer le management de la qualité, la pensée d'Edward Deming, Pierre Grelley.

Entretien avec Denis Segrestin : Les démarches de normalisation dans l'industrie des années 1990. « *La qualité ne s'appliquait plus à des produits, mais à des organisations* ». Hugo Bertillot.

Focus : La qualité au cœur des missions de la branche Famille de la Sécurité sociale, Céline Barbosa, directrice du département Démarque Qualité à la Cnaf/

Contrepoint : Le Baromètre des services publics, l'enquête annuelle de l'institut Paul Delouvrier, Pierre Grelley.

Mesurer la qualité pour rationaliser l'hôpital. La genèse des indicateurs de qualité et de sécurité des soins en France
Hugo Bertillot.

Partie 2 : La place des usagers dans la recherche de la qualité

Les figures de l'utilisateur dans les réformes de modernisation des services publics.
Jean-Marc Weller.

Contrepoint : L'utilisateur du service public, entre administré et client, Pierre Grelley.

Des services de qualité pour les proches aidants. Co-construire des plans d'aide personnalisés et structurer une offre territoriale
Jean-Claude Sardas, Sébastien Gand et Léonie Hénaut.

Contrepoint : Le Défenseur des droits, une vigie pour la qualité des services publics
Léa Rochford.

Focus : La commission des usagers au sein des établissements de santé : donner la parole aux usagers pour améliorer la qualité de la prise en charge
Audrey Mourgues.

Partie 3 : La qualité à l'épreuve des organisations et des démarches professionnelles

La valse des qualités : Quelle qualité pour l'accueil de la petite enfance ?
Pierre Moisset.

Contrepoint : Services publics et Union européenne : l'intégration est-elle possible ?
Léa Rochford

Indicateurs de performance et suivi individualisé à Pôle emploi : les effets paradoxaux de la qualité de l'accompagnement,
Lynda Lavitry

Extension et mutation du domaine de la qualité dans le secteur social
Michel Chauvière

Contrepoint : La qualité selon Boris Vian, Léa Rochford

Mieux soigner et accompagner ? Transformer l'obligation des démarches qualité en opportunité pluriprofessionnelle, Frederik Mispelblom Beyer

Social en recherche, Michel Legros

Résumés

Biographies