

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