



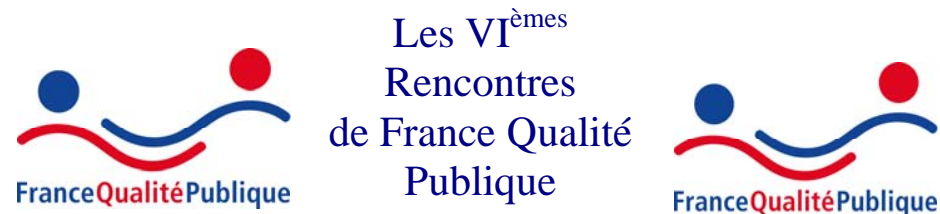
Lieu : Musée de la Poste, 34 bd de Vaugirard, 75015 Paris
 Métro : Montparnasse (coté gare) ou Pasteur

Modalités d'inscription

Options d'entrée	Tarif (repas compris)
Membres d'organismes ou d'associations adhérents de France Qualité publique	150 €
Non adhérent(e)s	300 €
Tarif groupe (3 ou +) et pour membres de réseaux partenaires : OT-FQP, SFE, DFCG, 4D, MFQ, Communication publique...	200 €
Tarif réduit : étudiant, chômeurs, syndicalistes, associations d'usagers (sur justificatif)	30 €
Gratuit : membres du Conseil économique, social et environnemental – Paris, journalistes	0 €

L'entrée donne droit (sauf tarif réduit) au guide « Rôle des acteurs dans la qualité et la performance publiques » publié par France Qualité Publique à La Documentation française ainsi qu'au compte-rendu des rencontres.

Contact : France Qualité Publique
 Tél : 01 48 04 71 48
 Courriel : accueil@qualite-publique.org
 Courrier : 13 rue Greneta, 75003 Paris



Programme 11-01-2010

Impliquer chacun dans la modernisation de l'action publique

Exemplarité des dirigeants, innovation participative, maîtrise efficiente des processus, synergies entre modernisateurs

Quels rôles pour les citoyens, les politiques, les agents dans la modernisation des services publics ? Jusqu'où peut-on moderniser sans l'exemplarité des dirigeants ? La participation des agents ? Quelles démarches avec quels rôles pour avoir des processus plus adaptés, plus simples, moins chers ? Quelles démarches et quelle répartition des rôles pour obtenir la synergie les professionnels de la modernisation ? Quels apports pour la LOLF et la révision générale des politiques publiques ?

Le Jeudi 1 er avril 2010

Lieu : Musée de La Poste, 34 bd Vaugirard 75015 PARIS



et l'ensemble des adhérents de France Qualité Publique : ADF, ARF, ARDESI, Bureau Véritas, CNAV, CNES, CR Limousin, Dexia conseils, GART, GIP REQUASS, IGD, IGN, Ministères du Budget, Ecologie, Intérieur, Jeunesse et sports, Opéra de Paris, RSQ NPDC, SNCF, Villes d'Angers, Dunkerque, Elancourt, Nancy, Paris,...

Programme du 1^{er} avril 2010

Animateur des débats : Jean DUMONTEIL, directeur de La Lettre du Secteur Public
* sous réserve de l'accord des intéressés

8 h 30 Accueil des participants

9 h : ouverture du colloque

- Le Président de La Poste *
- Yves Cannac, Président de France Qualité Publique, membre du CESE
- Bernard Averous, rapporteur du groupe de travail

Laurent NOËL, Représentant du Gouvernement wallon : « Faisons de la Wallonie une terre de qualité ! »

9 h 45 : première table ronde.

Que font les responsables politiques et cadres dirigeants pour impliquer chacun dans les actions de modernisation et être exemplaires ?

*Comment les chefs peuvent ils faire partie de la solution et pas simplement du problème ?
Comment peuvent ils amener chacun à pouvoir s'engager ? Jusqu'où l'exemplarité est elle un souci des dirigeants ?*

Présidence : Docteur **Elke Löffler**, directrice Governance International, co-rapporteur scientifique aux 4e et 5e Conférences sur la qualité dans les services publics européens*

Participants

- **Daniel Canepa**, préfet de la région Ile de France
 - **Michel Yahiel**, président de l'Association nationale des DRH et ex-DRH de la Ville de Paris.
 - **Yves Cannac**, président, France Qualité Publique
 - **Danielle SARLET**, Secrétaire générale du Service Public de Wallonie (SPW) secrétariat du Gouvernement Wallon
- Echanges avec la salle

11 h : deuxième table ronde.

Comment développer l'innovation participative avec les citoyens, les agents et les partenaires ?

Comment libérer les énergies et donner la possibilité aux idées de tout changer ? Comment concilier créativité et prise en charge collective ? Comment articuler participation et recherche et développement ?

Présidence : **François Fondard**, président de l'UNAF

Participants

- **Gérard Vincent**, délégué Général, Fédération hospitalière de France
- **Jean-Pierre Worms**, président de la Fonda et président du groupe Gestion participative des services publics locaux de l'IGD
- **Nicolas Conso**, chef de service, Direction générale de la modernisation de l'Etat
- **Muriel Garcia**, Présidente d'Innov'Acteurs
- **Jacques Nicolas**, Fédération Services publics, CGT

Echanges avec la salle

12 h 15 : intervention de M. Delevoye, Médiateur de la République

12 h 45 : déjeuner buffet – échanges entre participants

14 h : troisième table ronde.

Quelle organisation idéale pour améliorer la maîtrise des processus, réduire les non-qualités et satisfaire l'utilisateur / client / citoyen / contribuable ?

Avec quelle organisation développer des processus plus simples, plus efficaces, moins coûteux (LEAN) ? Quelle place donner aux pilotes de processus par rapport aux responsables hiérarchiques ? Comment articuler direction du progrès, directions hiérarchiques et direction générale ?

Présidence : **Xavier Quérat-Hement**, directeur de la qualité, Groupe La Poste

Participants

- **Jean-Baptiste Fauroux**, directeur général, Ville de Lyon
- **Thierry Lemerle**, Directeur général adjoint qualité et maîtrise des risques, Pôle emploi
- **Claude Luzet**, directeur de la qualité, IGN
- **Didier Goubert**, directeur, SOCOTEC Consulting

Echanges avec la salle

14 h 15 : intervention de Madame Yade, ministre de la Jeunesse et des Sports *

15 h 45 : quatrième table ronde.

Comment faire travailler en synergie les professionnels de l'amélioration : évaluateurs de politiques publiques, auditeurs, contrôleurs de gestion, animateurs du développement durable et de la démocratie locale, qualitatifs ?

Comment pour répondre aux questions posées, dépasser les spécificités catégorielles, développer l'entraide et une culture commune ? Comment travailler à un management intégré de l'amélioration continue articulant les différentes approches ?

Présidence : **Pierre Girault**, directeur Qualité, Sécurité, Environnement et Développement Durable d'Air France Industrie

Participants

- **Vincent Léna**, secrétaire du comité sur le coût et le rendement des services publics, Cours des comptes
- **Gérard Dumont**, directeur général des services, Mairie de Lille
- **Christian Riquelm**, directeur général, Nantes habitat
- **Florence Meaux**, directrice générale, AFNOR certification

Echanges avec la salle

17 h – 17 h 15 : Synthèse des débats

Frederik Mispelblom Beyer, Professeur de sociologie, Université d'Evry

Yves Cannac, Président de France Qualité Publique, membre du Conseil économique, social et environnemental

Bulletin d'inscription au colloque du 1^{er} avril 2010

Nom de l'organisme	
NOM	
Prénom	
Fonction	
Courriel	
Téléphone	
Adresse postale	

Modalités d'inscription

Options d'entrée	Tarif (repas compris)	Option choisie
Membres d'organismes, d'associations adhérents	150 €	<input type="checkbox"/>
Non adhérent(e)s	300 €	<input type="checkbox"/>
Tarif groupe (3 ou +) et pour membres de réseaux partenaires : OT-FQP, SFE, DFCG, 4D, MFQ, communication publique...	200 €	<input type="checkbox"/>
Tarif réduit : étudiant, chômeurs, syndicalistes, associations d'usagers (sur justificatif)	30 €	<input type="checkbox"/>
membres du Conseil économique, social et environnemental - Paris	0 €	<input type="checkbox"/>

- je souhaite inscrire cette inscription dans une convention de formation
 je souhaite un justificatif de présence

Mode de règlement

- Paiement par chèque ci-joint à l'ordre de France Qualité Publique
 Paiement à réception de la facture

Merci d'envoyer votre inscription à France Qualité Publique
par mail : accueil@qualite-publique.org
ou par courrier : 13 rue Greneta 75003



Bulletin d'inscription au colloque du 1^{er} avril 2010

Nom de l'organisme	
NOM	
Prénom	
Fonction	
Courriel	
Téléphone	
Adresse postale	

Modalités d'inscription

Options d'entrée	Tarif (repas compris)	Option choisie
Membres d'organismes, d'associations adhérents	150 €	<input type="checkbox"/>
Non adhérent(e)s	300 €	<input type="checkbox"/>
Tarif groupe (3 ou +) et pour membres de réseaux partenaires : OT-FQP, SFE, DFCG, 4D, MFQ, communication publique...	200 €	<input type="checkbox"/>
Tarif réduit : étudiant, chômeurs, syndicalistes, associations d'usagers (sur justificatif)	30 €	<input type="checkbox"/>
membres du Conseil économique, social et environnemental - Paris	0 €	<input type="checkbox"/>

- je souhaite inscrire cette inscription dans une convention de formation
 je souhaite un justificatif de présence

Mode de règlement

- Paiement par chèque ci-joint à l'ordre de France Qualité Publique
 Paiement à réception de la facture

Merci d'envoyer votre inscription à France Qualité Publique
par mail : accueil@qualite-publique.org
ou par courrier : 13 rue Greneta 75003

