

**APPEL A CONTRIBUTION**  
**Numéro spécial de la Revue de l'innovation dans le secteur public**

**La gestion de la qualité des services publics**  
<http://www.innovation.cc/francais/index.htm>

**Préparé par Nassera Touati et Gérard Divay**  
École nationale d'administration publique, Québec, Canada

Dans une économie de plus en plus axée sur les services et l'innovation, l'administration publique a été amenée à se préoccuper de la qualité des services, entre autres sous l'impulsion du courant du nouveau management public.

On invite de plus en plus souvent le secteur public à se réorganiser en s'inspirant des réussites du mouvement de la qualité totale dans le secteur privé afin d'améliorer sa performance (Madsen, 1995). La gestion de la qualité totale renvoie à l'idée selon laquelle il faut mettre la qualité au centre des référentiels de gestion, en mobilisant plusieurs leviers tels que le contrôle de la qualité, la réingénierie et la formalisation des processus, le travail d'équipe, la gestion participative, l'orientation « client », etc. Théoriquement, cette approche devrait se traduire par une amélioration incrémentale des processus organisationnels, menant ainsi à terme, à une transformation radicale.

La transposition de ce « mythe rationnel » à l'administration publique a même donné lieu, dans certains secteurs d'activité, à une institutionnalisation des pratiques d'évaluation de la qualité (cf. accréditation) dans le dessein d'encourager l'amélioration de la qualité des services. Toutefois, certains analystes jettent un regard très critique sur l'émergence de ce mouvement dans le secteur public, en raison de la spécificité des organisations publiques (Godfroij, 1995; Hill et Wilkinson, 1995). Ceux-ci suggèrent en effet que les facteurs culturels, la domination de certaines parties prenantes, les dangers d'une « clientélisation » du citoyen, l'absence d'une réelle orientation « client », la multiplicité des définitions de la performance et les structures organisationnelles limitent fortement le potentiel de cette approche. Pour d'autres, il ne s'agit pas de remettre en question la pertinence de la gestion de la qualité dans le secteur public, mais de s'approprier une façon de faire qui soit propre au secteur public (Swiss, 1992; Loffler, 1996).

Ce numéro spécial vise à aller plus loin dans la réflexion en analysant théoriquement et empiriquement les enjeux de la gestion de la qualité dans le contexte de l'administration publique. Nous invitons les chercheurs et praticiens, associés à différents secteurs d'activités (services de santé, services municipaux, services gouvernementaux, services sociaux, services d'éducation, etc.) à partager les résultats de leur analyse, autour des questions suivantes (sans se limiter à celles-ci):

- Quelles sont les idéologies associées à la gestion de la qualité ?
- Dans quelle mesure, les principes de la « qualité totale » sont-ils transférables au secteur public ?
- Quelles sont les représentations du concept de la qualité, compte tenu de la nature du service public ?
- Quels sont les facteurs facilitant ou entravant un ancrage des pratiques de gestion de la qualité ?
- Comment la gestion de la qualité se traduit-elle au niveau des processus et structures organisationnels ? Et quelle dynamique d'acteurs observe-t-on ?

- Dans quelle mesure, la gestion de la qualité amène-t-elle des collaborations inter-organisationnelles ?
- Quel est le rôle joué par l'utilisateur dans ces pratiques de gestion de la qualité ? Quel est l'impact de l'implication de l'utilisateur, comme coproducteur, comme critique et comme conseiller ?
- Quel rôle jouent les technologies de l'information dans ces processus de gestion de la qualité ?
- À quel point, la gestion de la qualité renforce-t-elle la capacité d'apprentissage et d'innovation du secteur public ?
- Quel rôle jouent les évidences scientifiques dans ces processus ?
- Quels sont les impacts de ces pratiques de gestion sur la qualité des services ?
- Quelle est la relation entre satisfaction des usagers et appréciation de la qualité ?
- Finalement, dans quelle mesure la satisfaction influence-t-elle la confiance que les citoyens accordent à l'administration ?

Les auteurs ont jusqu'au 31 janvier 2009 pour faire parvenir leur texte. Il serait souhaitable qu'ils informent les coordonnateurs de leur intention de contribuer à ce numéro spécial le plus tôt possible. Les auteurs seront invités à participer à une journée de réflexion sur le thème de la gestion de la qualité, pour échanger les points de vue. Cette journée de réflexion aura lieu durant le mois de mai 2009.

### **Échéancier**

- Date Limite pour soumission : 31 Janvier 2009
- Évaluation des textes (2 évaluateurs par texte) : Février – mars 2009
- Rétroaction aux auteurs: 15 mars 2009
- Date Limite pour soumettre une nouvelle version, le cas échéant : 10 mai 2009
- Réponse aux auteurs quant à l'acceptation ou refus de l'article : 20 mai 2009
- Journée de réflexion sur le thème de la gestion de la qualité : vers fin mai
- Intégration des échanges dans le numéro spécial : Juin 2009
- Publication du numéro spécial : Septembre 2009

Bien que nous acceptons les soumissions en anglais, les articles en langue française sont particulièrement encouragés dans le cadre de ce numéro spécial.

### **Coordonnateurs du numéro spécial**

Nassera Touati et Gérard Divay  
Professeurs  
École nationale d'administration publique  
Montréal (Québec) H2T 3E5  
E-mail : [nassera.touati@enap.ca](mailto:nassera.touati@enap.ca)  
E-mail : [gerard.divay@enap.ca](mailto:gerard.divay@enap.ca)  
Tel. (514) 849-3989

### **Éditeur adjoint de la revue**

Ian Roberge  
Professeur  
Campus Glendon, Université York  
2275, avenue Bayview  
Toronto (Ontario) M4N 3M6  
[iroberge@gl.yorku.ca](mailto:iroberge@gl.yorku.ca)  
Tel. (416) 736-2100 poste 88284