

La politique de la qualité dans le réseau des Missions d'expertise économique et financière (MEEF) du Trésor public

La démarche qualité s'inscrit traditionnellement dans un triptyque : transparence de l'action, recherche de la qualité des prestations et du service, évaluation des actions et des politiques.

Les exigences dites de "système qualité " (normes ISO 9000) reposent sur des notions telles que la responsabilisation, la formation, la dynamique de progrès, l'audit interne, les actions correctives et préventives.

Se soumettre à ces exigences permet d'assurer au "client ", c'est à dire l'utilisateur ou le partenaire commanditaire d'une prestation, que ses besoins seront satisfaits de manière permanente dans le temps et uniforme sur le territoire.

La démarche qualité s'impose comme un outil pour conforter, maintenir ou reconquérir une image de marque auprès de ses partenaires, en démontrant son souci de recherche de la qualité et des performances.

La Direction Générale de la Comptabilité Publique a mis en œuvre un processus qualité avec le réseau des missions d'expertise économique et financière (MEEF) du Trésor public.

Les objectifs de la démarche qualité du réseau des MEEF

L'expertise économique et financière des projets d'investissements publics réalisée par les missions d'expertise économique et financière du réseau du Trésor Public est une prestation de conseil dont les principaux bénéficiaires sont les préfets et les directeurs d'agences régionales de l'hospitalisation. La qualité est une composante majeure de leur action.

Les trésoriers-payeurs généraux et les chefs de MEEF s'attachent à apporter aux décideurs locaux une réponse à valeur ajoutée forte à leurs besoins avec des prestations homogènes et de qualité sur l'ensemble du territoire.

La démarche qualité a pour objectif essentiel de produire des rapports d'expertise sur lesquels les commanditaires peuvent s'appuyer en confiance pour prendre une décision parce qu'ils sont techniquement crédibles et fiables, qu'ils apportent un éclairage complet, qu'ils répondent aux questions du commanditaire et sont donc en adéquation avec les besoins de ce dernier. Elle vise à répondre au besoin réel des commanditaires.

Elle sensibilise l'ensemble des services à une même dynamique de prestation de conseil en apportant de nouvelles méthodes de travail et en consolidant les améliorations obtenues.

La démarche qualité du réseau des MEEF

C'est une démarche complète qui porte sur tout le processus et son environnement :

- l'organisation, les structures, la gestion des ressources humaines
- le pilotage et la maîtrise de la qualité
- la déontologie et les principes d'action des MEEF
- les outils
- l'évaluation avec les commanditaires et les partenaires

C'est une démarche de progrès qui s'inscrit dans la durée car elle induit un pilotage qualité actif : audits internes, actions d'amélioration, tableau de bord d'activité et de suivi de la qualité.

Une démarche innovante et exemplaire

Une telle démarche marque la volonté de la Direction Générale de la Comptabilité Publique d'apporter à ses partenaires une réponse efficace aux besoins d'expertise locaux.

S'agissant de prestations de services fournies par une administration, c'est un processus moderne qui implique la recherche d'une appréciation extérieure alors que traditionnellement la qualité des services repose sur ce qui peut être mesuré de façon chiffrée en interne.

Elle constitue, au cœur de la réforme de l'Etat, un instrument particulièrement significatif de ce qu'est un processus moderne reposant sur une mise en réseau des administrations, aussi bien au plan interdirectionnel au sein du ministère de l'Economie, des Finances et de l'Industrie qu'au plan interministériel.

Elle répond à des objectifs stratégiques d'efficacité, d'efficience et de qualité impulsée par la direction générale et souhaitée par les trésoriers-payeurs généraux et les Chefs de MEEF

Après avoir été certifié ISO 9002 en 2000, le réseau des MEEF a obtenu la nouvelle certification ISO 9001 version 2000 fin 2003.

La certification AFAQ : l'aboutissement d'une démarche et une reconnaissance de la qualité du processus d'expertise et des rapports fournis par les MEEF.