

La Lettre de la DAJ

LETTRE D'ACTUALITE JURIDIQUE DES MINISTÈRES FINANCIERS - 1 JEUDI SUR 2 - N° 72 - 4 MARS 2010

La certification ISO 9001 : un projet fédérateur pour un meilleur service public



Monique LIEBERT- CHAMPAGNE
Conseiller d'Etat

Directrice des affaires juridiques du ministère de la défense

Le 22 janvier 2010, Jean-Maurice CROZET, Directeur général délégué de la société LRQA France a remis solennellement à la sous-direction du contentieux de la direction des affaires juridiques du ministère de la défense le certificat ISO 9001 attestant de la conformité de son système de management aux exigences de la norme internationale. La sous-direction a en charge tous les dossiers contentieux du ministère ainsi que le traitement des dossiers de protection juridique et des demandes d'indemnisation. Aboutissement d'une démarche initiée en mars 2007, la certification de la sous-direction constitue une démonstration de sa force à articuler les différents processus qu'elle met en œuvre en vue de satisfaire ses clients et améliorer, de façon continue, la qualité des prestations qu'elle leur délivre.

En procédant à une description détaillée de chacune des activités de la sous-direction, les groupes de travail ont permis de définir le rôle de chacun dans la réalisation des prestations et de mettre autour d'une table des acteurs appartenant à des bureaux différents mais intervenant dans la même activité.

La démarche qualité a également doté la sous-direction d'indicateurs pertinents, proposés par les groupes de travail, qui permettent désormais de mesurer son efficacité pour l'ensemble des processus dans lesquels elle intervient. C'est ainsi, par exemple, que la sous-direction a suivi avec intérêt que sur les 228 notes d'observations transmises en 2009 à l'Agent judiciaire du Trésor dans le cadre de la défense des intérêts du ministère de la défense devant les juridictions judiciaires, 99 % ont été adressées au moins 5 jours avant l'audience afin de lui permettre de relayer les informations aux avocats qu'il mandaterait. Si elle est apparue initialement comme un redoutable "parcours du combattant", cette démarche a, au fur et à mesure, renforcé la cohésion de la sous-direction et a permis de la doter d'un véritable "projet d'entreprise" particulièrement fédérateur. Et les efforts de tous se sont unis pour construire un service public plus performant. Nul doute qu'au sentiment de crainte éprouvé au début de la démarche se substitue désormais un sentiment de fierté. Quoiqu'à la réflexion, la sous-direction doit relever un nouveau défi : celui de conserver son certificat valable trois ans !

SOMMAIRE

Administration

Rapport du médiateur
Commande publique
Démarches administratives

Juridictions

Question prioritaire de
constitutionnalité
Organisation juridictionnelle

Finances publiques

PFLR 2010
Finances locales
Finances de l'EU

Marchés

Rapport d'information / LME
Tourisme
Consommation

Entreprises

La Poste.SA
Compétitivité et attractivité
Xynthia

Emploi

Les infirmiers cadre A
Politique de l'emploi
Droit du travail