

Comment rendre les professions judiciaires partenaires de l'économie du développement grâce à la démarche qualité ?

Le service public en général est un vrai tonneau des danaïdes, c'est le diagnostic qui a été posé en 57ans d'indépendance.

La démarche qualité est un choix, une aide au management, un allié au développement et à la Cité, un facilitateur pour la réussite en affaires, pour le dialogue social, pour le partage d'un dialogue de progrès collectif.

Comment créer la confiance du citoyen dans l'Etat, source du droit et garant du droit de chacun ?

Comment garantir en qualité l'exercice de ce droit quel que soit le prestataire ou le responsable ?

Comment faire du droit, au quotidien, le ressort d'une Cité moderne dans une démocratie moderne ?

Ces trois questions nous amènent à des diagnostics suivants :

D'aucuns sont tentés de penser que nos textes sont obsolètes et que par conséquent il faille tout raser. Un vieux texte a du sens aussi longtemps qu'il n'est pas remplacé par un autre. En revanche un conflit de textes est préjudiciable à l'efficacité et à l'efficience, donc à la confiance.

La qualité en l'espèce, c'est de se demander si des textes de remplacement existent qui se superposent et qui brouillent l'exercice serein du droit. La non qualité serait de ne pas remédier à ce conflit, car il serait porteur d'atteintes graves pour le citoyen et les usagers/clients justiciables.

La qualité, c'est l'application rigoureuse des textes existants, dans une structure organisée et managée en efficacité et efficience, avec une communication efficace avec le citoyen/client/usager.

D'aucuns s'inquiètent de devoir changer de pratiques et par conséquent de devoir perdre des pouvoirs ou prérogatives attachés à leurs statuts.

Il ne s'agit pas non plus de cela. **La qualité ne conteste pas le leadership, bien au contraire, elle permet de faire du leader un vrai manager dans la conduite de ses équipes de travail.**

Au regard des deux diagnostics il est important de se poser les vraies questions, celles de l'utilisateur justiciable.

Les professions judiciaires et les services de l'Etat, de quelque niveau qu'ils soient, sont interpellés sur comment mettre le droit à la disposition de tous les usagers/ clients/justiciable pour :

- *rendre la justice dans les délais convenus et ce, pour la satisfaction du client et pour bâtir cette confiance si nécessaire,*
- *expliquer à tous les justiciables, les décisions rendues, dans un langage qui leur soit accessible, voire les accompagner à admettre une décision rendue sereinement quand bien même ils auraient perdu leur procès,*
- *organiser le système judiciaire pour plus d'efficacité et d'efficience*
- *assurer des formations des ressources humaines pour leur permettre d'accompagner efficacement l'évolution des lois et règlements,*
- *associer les personnels aux objectifs des charges et offices,*
- *réaliser les formations pour tous (avocats, notaires, huissiers.....) pour être à jour des évolutions du droit et rester pertinent dans son exercice partout où ils sont requis pour exercer leurs métiers.*

Pour les administrations centrales,

- *mettre en place une dynamique/politique d'objectifs pour rendre possible l'évaluation des performances,*
- *s'attacher à l'existence et l'actualisation des textes au contexte et procéder à leur maîtrise,*
- *mettre en place des outils juridictionnels là où ils n'existent pas, afin de gérer les situations en droit existantes et non maîtrisées.*
- *intégrer la qualité dans les formations destinées aux futurs professionnels du droit,*
- *intégrer la qualité dans les formations initiales depuis les lycées et dans les universités pour développer la culture précoce de la qualité vécue comme le bon sens au service de la bonne gouvernance,*
- *engager dans la réforme des structures de l'Etat, non seulement la démarche qualité, mais la labellisation des performances publiques, moteurs de saines émulations,*

- *mettre en place des outils d'évaluation des politiques publiques,*
- *faire entrer dans les habitudes professionnelles des offices et charges, la pratique du devis comme élément d'information préalable du client.*

Pour les collectivités locales (dans le cadre des lois et règles de décentralisation), pour rendre légitime la politique de proximité,

- *mettre le citoyen au cœur des évolutions des services en qualité par une information pertinente sur les objectifs décidés,*
- *mettre en place l'écoute client comme porteuse des sources de progrès,*
- *mettre en place un management efficace et efficient, par la formation des agents, la motivation des acteurs et une communication transparente sur les résultats et leurs incidences sur la gestion de la Cité.*

Pour le citoyen,

Comme source, utilisateur et bénéficiaire du droit.

Ce sont là de vastes chantiers pour lesquels il n'y a pas de temps à perdre, car les enjeux de développement justifient une mobilisation immédiate sans faille. Notre souhait est que le Bénin Révélé y veille.

Raymond ADJAKPA ABILE
Expert et Formateur Qualité et MMI
www.afriqualite.com