

31 La qualité passée au crible. Etude d'évaluation d'une mesure de la qualité au sein du parquet

Dit boek is ook beschikbaar in het Nederlands : [klik hier](#)

Auteurs: S. De Keulenaer, E. Devroe 2008, 152 p.

ISBN: 978-90-8764-040-8

Prijs: € 20

Bestellen: Story Publishers

Le présent ouvrage emmène le lecteur à la découverte d'un processus de première mesure de la qualité au niveau d'un parquet. De plus en plus, c'est du parquet qu'émanent la politique criminelle, la définition des priorités ainsi que la communication, et l'on s'attache à travailler de la manière la plus efficace possible. Une attention accrue accordée au principe de qualité du travail dans un parquet, tant sur le plan de la gestion que sur celui de la stratégie, est le corollaire indispensable de cette évolution. La présente enquête répond à la demande de disposer d'une base scientifique appuyant cette démarche de promotion de la qualité. La mise à l'épreuve du volet organisationnel du modèle GTQ fourni par l'Institut voor de Overheid et la Solvay Business School a fait l'objet d'un accompagnement scientifique. Préalablement à cet état des lieux, 48 interviews en profondeur avec des magistrats et membres du personnel administratif appartenant au parquet ont été réalisées dans le but d'y jauger la connaissance et la perception de la notion de «qualité». Le lecteur trouvera une présentation intéressante de ce que la qualité peut signifier pour un parquet et quels aspects elle peut revêtir sur le plan du contenu.

Outre cela, les résultats de cette enquête mettent en évidence une série d'éléments utiles à la réalisation d'une autoévaluation au sein d'un parquet. C'est ainsi que les auteurs abordent la question des facteurs critiques de succès et que des conseils pratiques élémentaires sont distillés à chaque étape du processus de mesure.

Cet ouvrage offre au ministère public la possibilité de procéder, étape par étape, à une mesure de la qualité au sein de l'organisation qu'est son parquet, en observant le processus d'apprentissage mis en place au sein des parquets pilotes et ici décrit. L'autoévaluation constitue un procédé très utile permettant d'identifier et de comprendre les points forts et les points faibles de son organisation. Il offre un tremplin vers toute une série d'initiatives d'amélioration contribuant toutes à un fonctionnement du parquet respectueux de la qualité. Le présent ouvrage sera d'une grande utilité pour ceux et celles qui s'intéressent à la qualité dans l'organisation, sans compter qu'il propose d'épouser le cheminement du tout premier exercice qualitatif réalisé dans l'organisation que forme un parquet.