

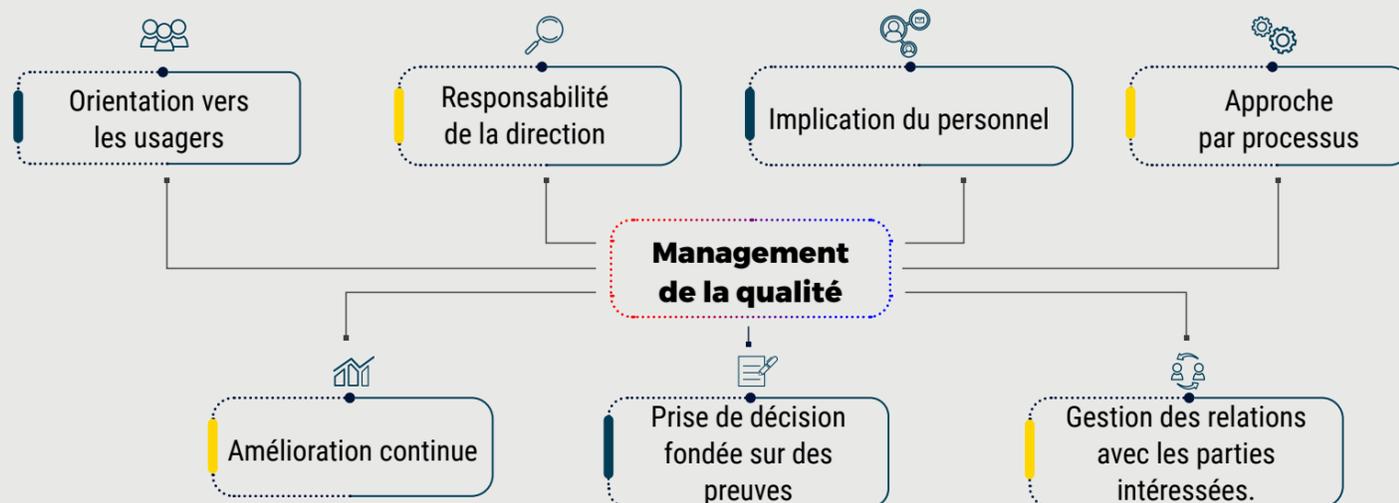
Fiche synthétique sur la **démarche qualité**

QUOI ?

Le management de la qualité se définit comme l'ensemble de principes, de processus et de pratiques mis en place au niveau du Trésor Public pour s'assurer que ses services répondent aux exigences et aux attentes des usagers, tout en respectant les normes légales et réglementaires.

COMMENT ?

Le management de la qualité repose sur plusieurs fondamentaux.



POURQUOI ?

- **VISION DE L'ETAT :** poursuivre le chemin vers la bonne gouvernance des services publics.
- **VISION DE LA DIRECTION GENERALE DU TRESOR :** être une administration performante, désireuse de toujours mieux servir les citoyens.

IMPACTS ?

A long terme, de par la réalisation des activités de la démarche qualité, des impacts sur l'amélioration de la qualité de la gouvernance pourront se faire ressentir tels que :

- ✦ L'exigence de transparence satisfaite par la cartographie, la documentation et le partage des processus et procédures de travail,
- ✦ La notion de responsabilité bien définie par la définition claire des attributions et rôles des acteurs de la Direction Générale,
- ✦ La participation des citoyens dans le processus décisionnel et l'équité améliorée par la prise en compte des avis et besoins des parties prenantes et des usagers,
- ✦ L'efficacité et l'Effcience atteintes via l'optimisation des processus de travail.

A moyen terme, l'intégration du management de la qualité, au sein du Trésor Public, a comme résultats :

- La modernisation et la performance opérationnelle du Trésor Public,
- La satisfaction des usagers du Trésor,
- Le renforcement de l'image et la crédibilité du Trésor en tant qu'institution moderne et innovante, et
- L'obtention de la certification ISO 9001:2015.

« **La qualité étant l'affaire de tous** », l'ensemble des activités inhérentes à ce projet impliquera tous les Départements techniques et le personnel du Trésor Public.