

LA DÉMARCHE QUALITÉ AU SEIN D'UNE ADMINISTRATION PUBLIQUE

Comment améliorer la qualité des services publics ? Comment allier action publique et satisfaction des clients-usagers ? Comment certifier un service public ? L'ouvrage propose des réponses à ces questions en retraçant le processus de certification de la Recette générale du Trésor, première administration publique certifiée en 2017 à la norme ISO 9001:2015, ainsi que l'expérience du Trésor public.

L'odyssée permettra de découvrir les secrets de cette réussite, les innovations dans le management des équipes grâce au leadership, à l'implication des personnels.

Ainsi, il relate les péripéties de cette aventure : les efforts, les résistances, les victoires... L'ouvrage pose en définitive la problématique de la gestion du changement dans les services publics.

La certification d'autres services du Trésor et de l'Etat, prouve que le discours a cédé la place à l'action, que l'engagement pour un service public de qualité est irréversible. Aussi, le livre permet-il de démythifier la démarche qualité, de la rendre accessible à tous. C'est aussi le témoignage d'un fonctionnaire, un retour d'expérience appuyé de propositions qui participent à la réflexion amorcée pour une administration moderne et performante.



Inspectrice du Trésor, Mme Ndéye Arame FALL SALL est brevetée de l'Ecole nationale d'Administration du Sénégal en 2003. Elle est Receveur général du Trésor (RGT) depuis 2017. Auparavant, elle a occupé les postes de Fondé de pouvoirs du TPR de Fatik, de Percepteur de Gossas et de Fondé de pouvoirs du RGT. Elle est titulaire d'une maîtrise en droit privé de l'Université Gaston Berger de Saint-Louis et d'un MBA en Qualité, Hygiène, Sécurité, Environnement délivré par l'Institut Supérieur de Management du Sénégal.

Illustration de couverture : © 123rf.com / Jalka studio

ISBN : 978-2-343-24701-4

18 €



Ndéye Arame FALL SALL

LA DÉMARCHE QUALITÉ AU SEIN D'UNE ADMINISTRATION PUBLIQUE



Ndéye Arame FALL SALL

LA DÉMARCHE QUALITÉ AU SEIN D'UNE ADMINISTRATION PUBLIQUE

EXPÉRIENCE DU TRÉSOR PUBLIC SÉNÉGALAIS



Préface de M. Abdoulaye Daouda DIALLO
Ministre des Finances

Postface M. Aboubacry BARO
Consultant en infrastructure qualité
Président du Conseil d'Administration Ouest Africain
d'Accréditation (SOAC)

