



Séminaire sur les techniques d'évaluation et d'amélioration de la qualité des services publics

INT MARKET

56963

organised in co-operation with

Direction de la Qualité du Service Public (DQSP)

Présidence du gouvernement

Venue :

Hotel El Mouradi Africa*****

50, avenue Habib Bourguiba-B.P.73 Tunis,

11 décembre 2014

For more information on TAIEX assistance and to download presentations of this event, please go to : <http://ec.europa.eu/enlargement/taieux>.

Enlargement

Aim of the meeting :

L'objectif de ce séminaire est d'informer les participants sur des expériences européennes en matière d'évaluation et d'amélioration de la qualité de prestation de services et des services publics.

Beneficiary :

Tunisia

11 décembre 2014

Chair : M. Noomen Nairi

08:30	Accueil et inscription des participants
09:00	Allocution d'ouverture par M. Anouar BEN KHELIFA Secrétaire d'Etat auprès de chef du gouvernement chargé de la gouvernance et de la fonction publique.
09:15	Intervention de M. Noomen Nairi, Directeur Général de la Direction de la Qualité du Service Public (DQSP), Présidence du gouvernement, Tunis: mot de bienvenue et Introduction du séminaire et présentation des intervenants
09:30	Cadre d'auto évaluation des fonctions publiques (CAF) Ms Astrid Stein. Allemagne
10:15	Discussion sur le thème
10:30	Pause-café
11:00	Stakeholders mapping. Ms. Ana Andrade. Portugal
12:00	Débat
12:30	Pause- Déjeuner
13:30	La gestion de la qualité: l'utilisation des indicateurs de performance pour mesurer la qualité dans le secteur public." M. Peter Vandenbrouaene. Belgique
14:30	Pause-café
15:00	Intervention sur le dispositif du citoyen superviseur comme vecteur d'intégration de la qualité dans les services publics en Tunisie par M. Noomen Nairi, Directeur Général de la DQSP
15:45	Discussion sur les thèmes
16:30	Clôture du séminaire

This meeting is being organised by the
***Technical Assistance Information Exchange Instrument
of the European Commission***

http://ec.europa.eu/enlargement/taix/index_en.htm/



TAIEX on Twitter: [#EUTaiaex](https://twitter.com/EUTaiaex)
Elarg-Taiaex@ec.europa.eu; Telephone: +32-2-296 73 07