



Plan national pour la Promotion de la Qualité

<http://www.eco.public.lu/documentation/publications/index.html>

Plan d'action du secteur administration publique

Plan d'action	Activités en cours ou réalisées
Promotion des méthodes de gestion de qualité et de performances les plus appropriées aux différents contextes administratifs (EFQM, ISO, CAF, évaluation de la satisfaction des citoyens et des entreprises)	
Organisation de Forums et de Journées de qualité	Conférence Réforme administrative du 15 novembre 2005 dans le cadre de la semaine de la qualité : <ul style="list-style-type: none">• Le CAF, modèle européen d'auto-évaluation pour l'administration publique• Le Plan directeur de la Gouvernance électronique• Le Plan de formation dans l'administration publique
Introduction généralisée dans la culture administrative du modèle CAF comme instrument pour aider les organisations publiques à utiliser les techniques de management par la qualité pour améliorer leur performance	Activités de support, de coordination et de communication : <ul style="list-style-type: none">• Définition structure pilote• Support aux applications d'auto-évaluation :<ul style="list-style-type: none">○ Assistance à la préparation○ Formations aux chefs de projet et aux membres des équipes d'auto-évaluation○ Edition de guides d'utilisation et de fiches de travail○ Organisation d'assistance interne ou externe• Communication :<ul style="list-style-type: none">○ Constitution d'un réseau des coordinateurs qualité○ Echange d'expériences
Participation aux activités du Mouvement luxembourgeois pour la Qualité	Adhésion au Mouvement luxembourgeois pour la Qualité <ul style="list-style-type: none">• Membre du Conseil d'administration• Diffusion du guide luxembourgeois de la qualité au sein de l'administration publique