



*L'Amélioration Continue des
Services de Qualité (ACSQ)
à la Sûreté du Québec*

Ottawa

3 octobre 2007

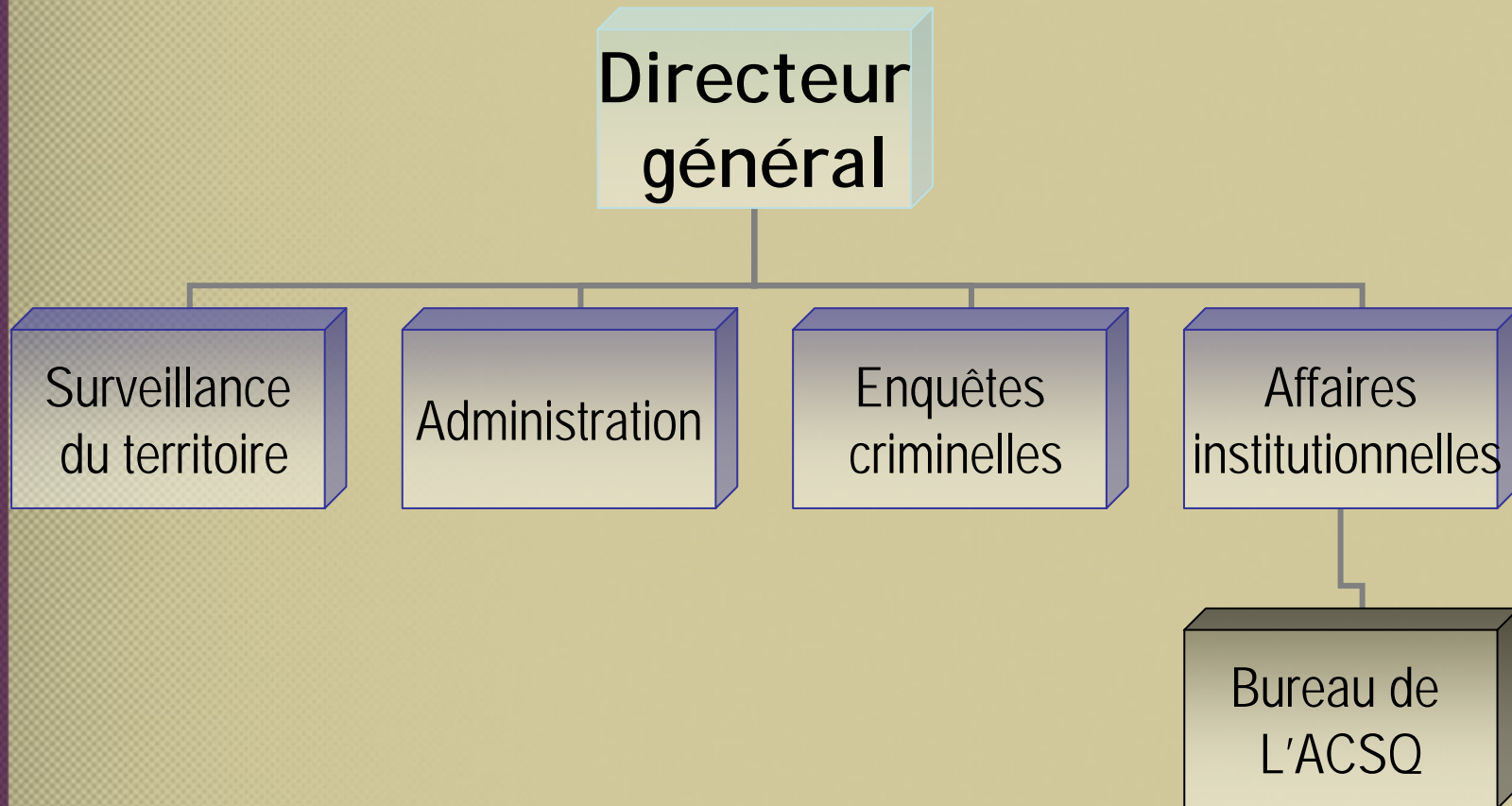


Enjeux

- **2005-2007: 30%**
- **2007-2009: 10 – 15%**
(30% des officiers supérieurs)



Bureau de l'ACSQ





L'approche retenue

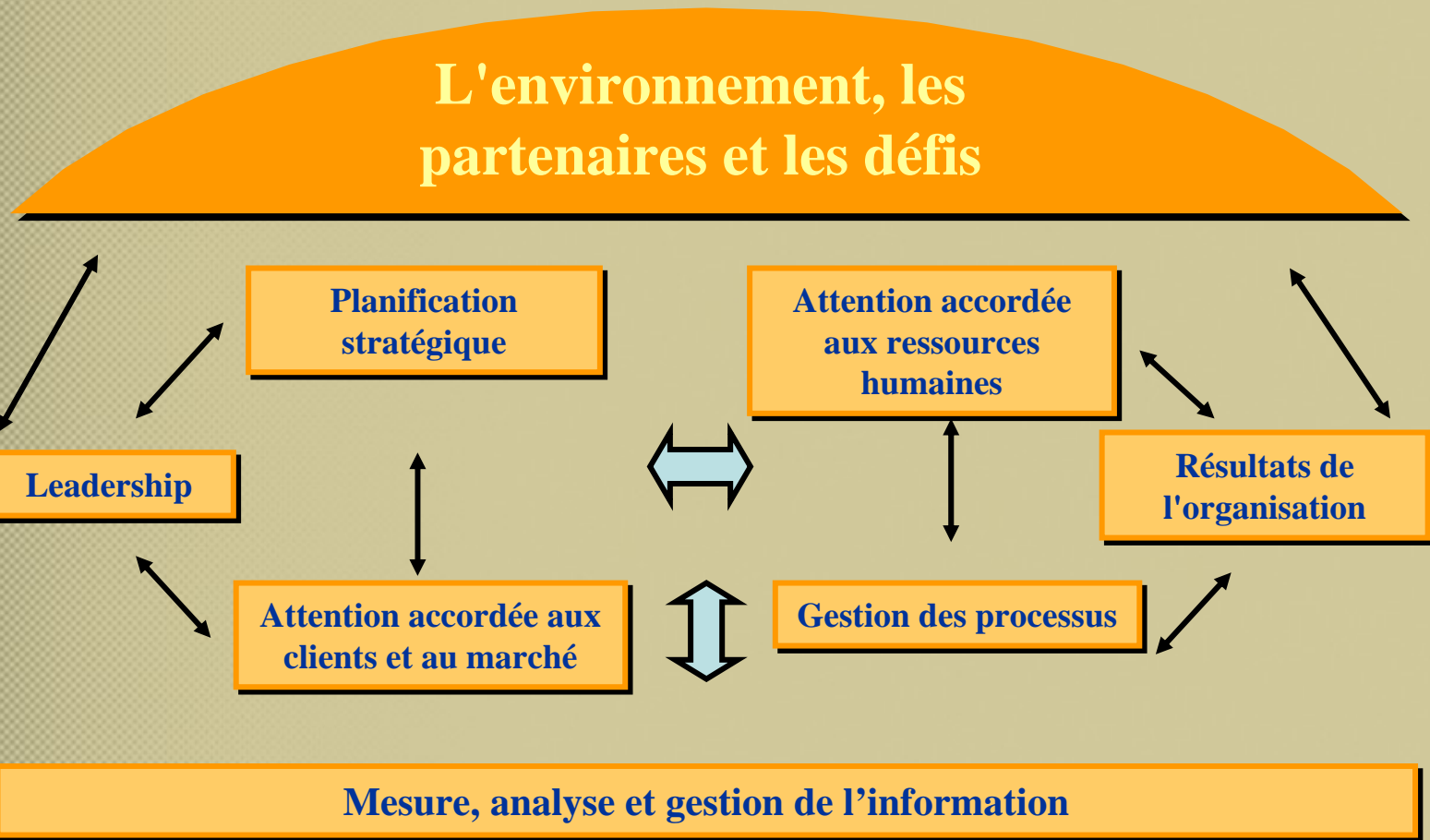
- **Diagnostic de la gestion;**
- **Plan d'amélioration:**
- **Répétition du cycle.**



Principes

- **Gestionnaire au volant**
- **Déploiement en cascade**
- **Démarche consensuelle**
- **Gestion des connaissances**

Le QUALImètre ©



Catégories

1. Leadership
Leadership
2. Planification stratégique
Strategic planning
3. Attention accordée aux clients et au marché
Customer & market Focus
4. Mesure, analyse & gestion de l'information
Measurement, analysis and knowledge management
5. Attention accordée aux R.H.
Human Resources Focus
6. Gestion des processus
Process Management
7. Résultats de l'organisation
Results



Merci!

Thank you!

