

# Qualité & territoire.

## La qualité dans le secteur public



Serge GUILLEMIN – Directeur Qualité – Ville de Besançon

Crédit photo : Ville de Besançon



Mars 2013 – Université de Béjaia



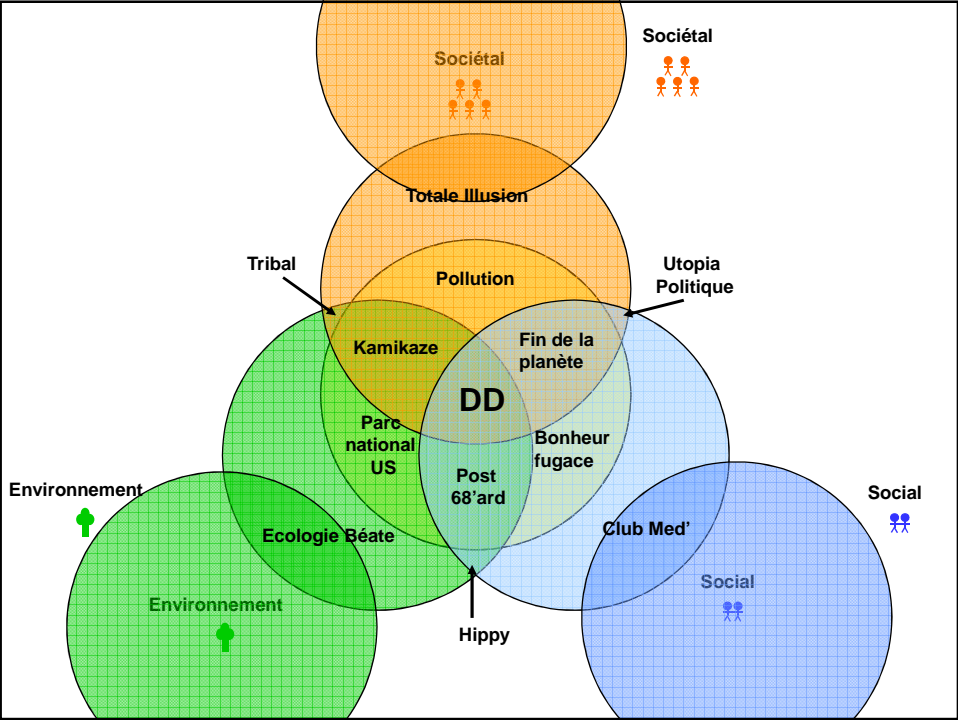
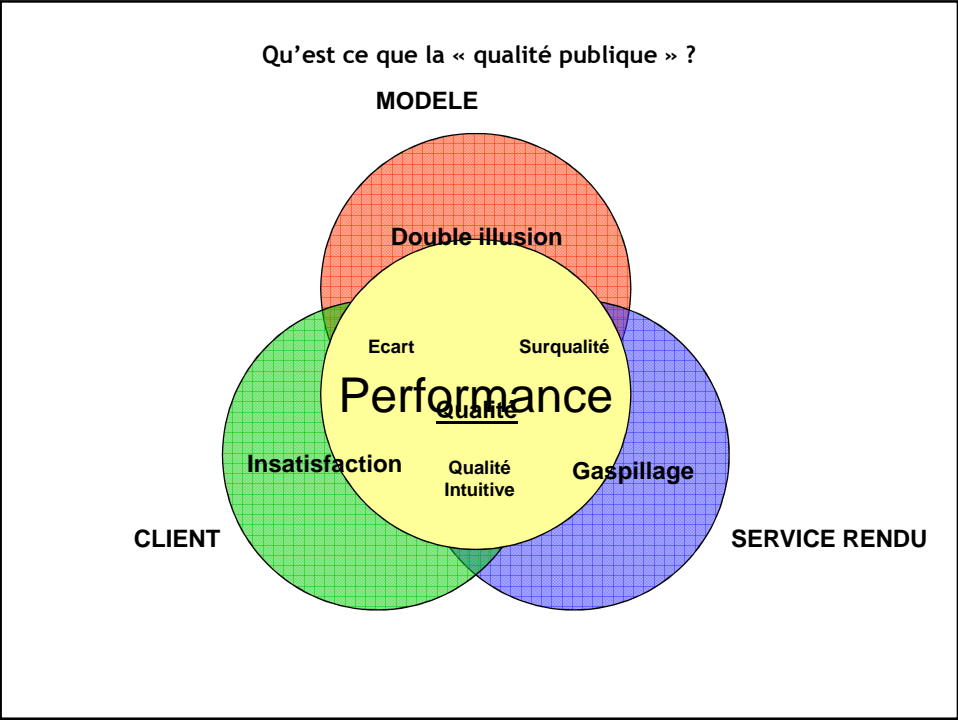
## Plan

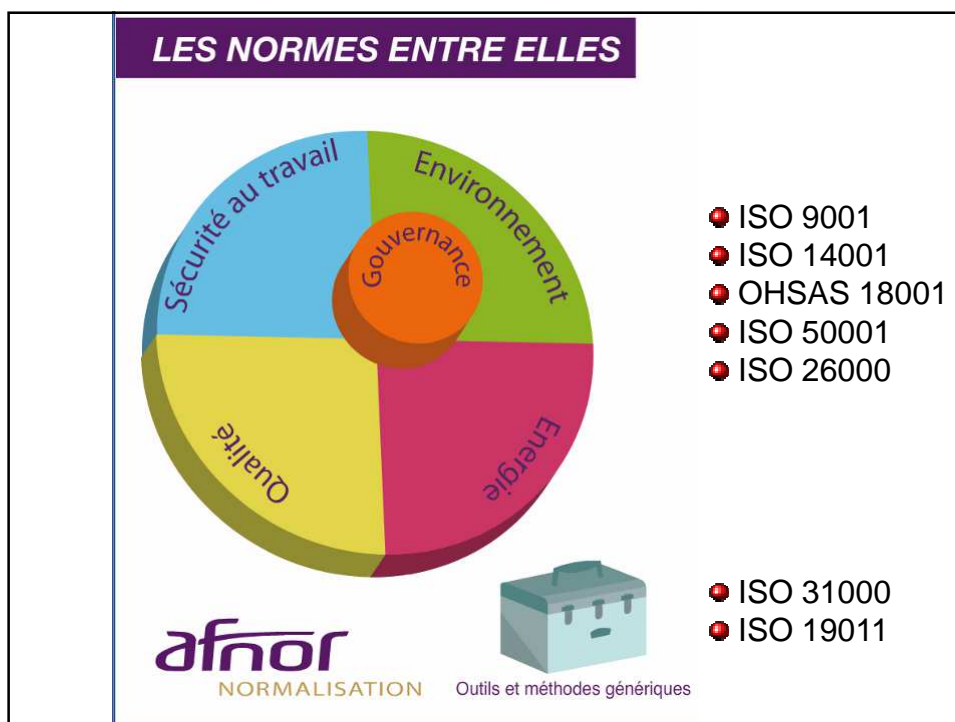
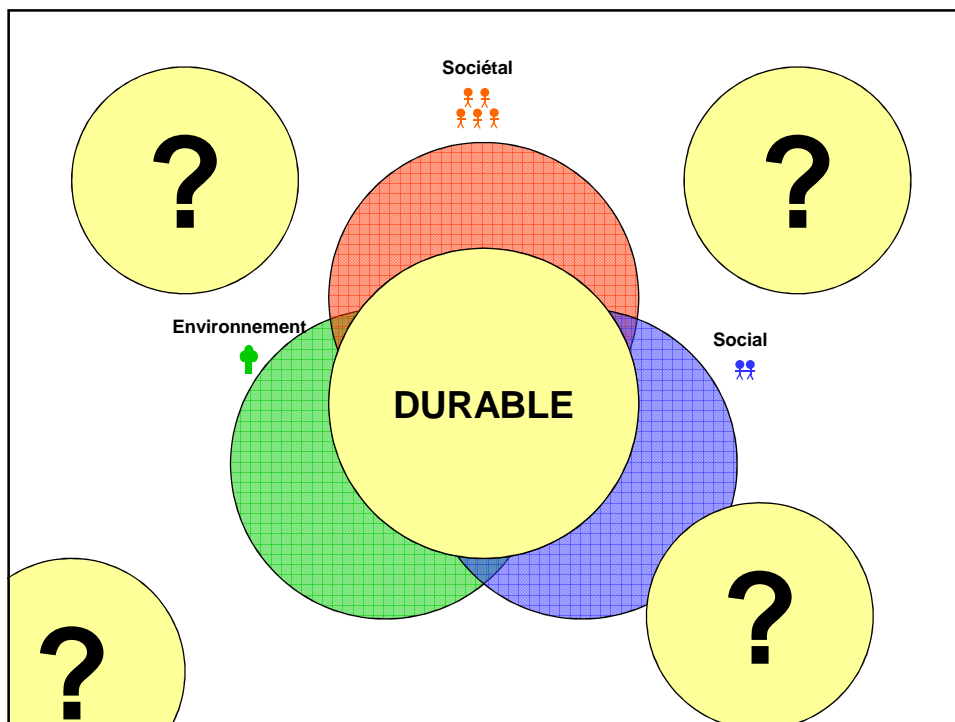
1. Une vision de la qualité publique
2. La qualité à la Ville de Besançon : une révolution invisible
3. L'ISO 9001 dans une collectivité ?



Ma Cité







Et pourtant le management de la qualité se résume à très peu de choses...

- Partir du postulat que « l'Homme est bon »
  - Aimer son client
  - Avoir une approche systémique
  - Etre factuel



Ville de Besançon

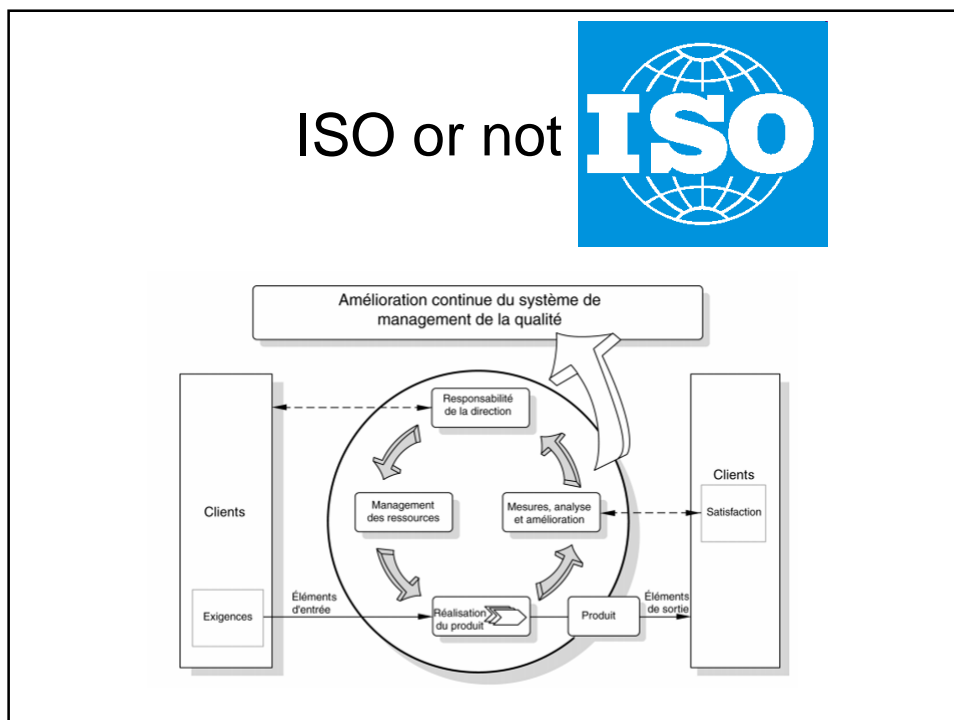
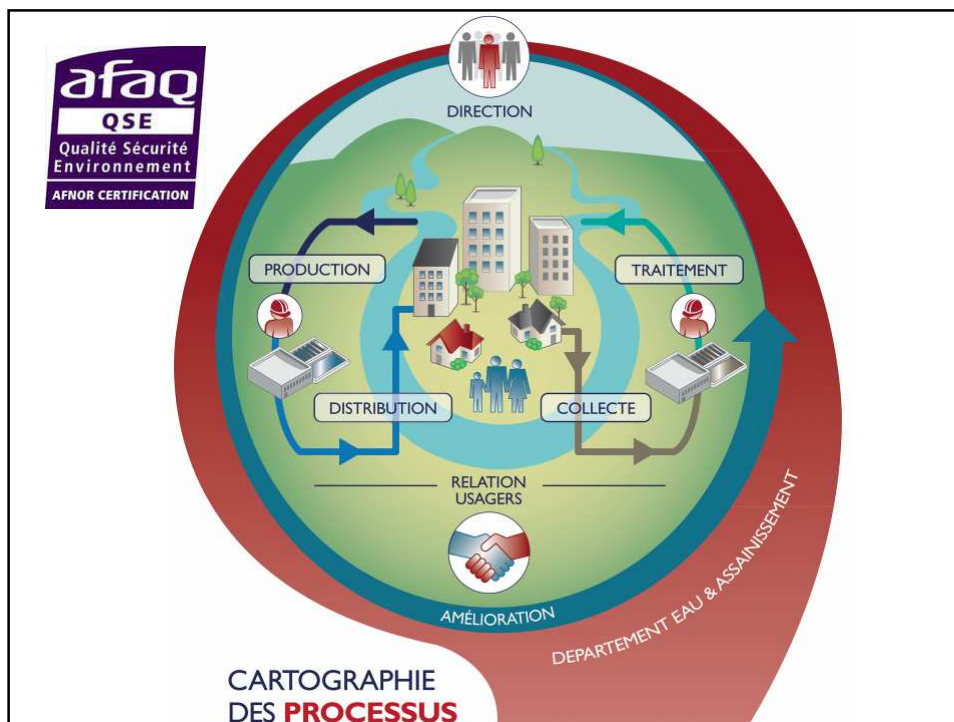
Ville de  
**Besançon**  
[www.besancon.fr](http://www.besancon.fr)

- Collectivité territoriale
- 120 000 habitants
- 3000 agents
- 200 métiers
- 252 lieux de travail



## A large number of small panda sculptures are scattered across a paved square in front of a large building with a red roof. A tall, abstract sculpture stands on the left side of the square.





ISO 9001... quelles finalités

Orientation client  
Approche processus  
Amélioration continue  
... et la redécouverte du PDCA

