

**5<sup>e</sup> CONFÉRENCE  
SUR LA QUALITÉ**  
DANS LES SERVICES PUBLICS EN EUROPE



Le Citoyen  
au cœur de la qualité publique

**5<sup>th</sup> QUALITY  
CONFERENCE**  
FOR PUBLIC ADMINISTRATION IN THE EU



The Citizen  
at the Heart of Public Quality

## Le rendez-vous européen de la qualité publique

Paris 20-22 octobre 2008

‘Le citoyen au cœur de la qualité publique’

Les conférences qualité sont depuis 2000 **le lieu privilégié d'échanges et de dialogue** entre les acteurs et les experts de la qualité des services publics européens.

Elles sont spécialement conçues pour **faire partager les meilleures pratiques** récemment mises en œuvre dans les services publics européens, pour permettre de développer une administration ouverte et efficace

Le thème retenu pour la 5<sup>ème</sup> édition, «**le citoyen au cœur de la qualité publique**», tentera de mettre en lumière un facteur clé de réussite de tout projet de réforme : l'association du citoyen.

Des ateliers de bonnes pratiques permettront de présenter, et d'ainsi **mutualiser, les projets les plus innovants** (1).

Parallèlement des interventions de personnalités de haut niveau, lors des séances plénières, mettront en avant les **perspectives nouvelles** en matière de qualité publique. Des tables rondes, vous fourniront l'occasion de débattre avec des **praticiens du service public**, des **universitaires**, et des **représentants de la société civile**.

Inscrivez-vous sur [www.5qualiconference.eu](http://www.5qualiconference.eu)

(1) Plus détails sur [www.5qualiconference.eu](http://www.5qualiconference.eu)



5<sup>e</sup> CONFÉRENCE  
SUR LA QUALITÉ  
DANS LES SERVICES PUBLICS EN EUROPE



Le Citoyen  
au cœur de la qualité publique

5<sup>th</sup> QUALITY  
CONFERENCE  
FOR PUBLIC ADMINISTRATION IN THE EU



The Citizen  
at the Heart of Public Quality

## The European Meeting on Public Quality

Paris, October 20-22, 2008

### “The Citizen at the Heart of Public Quality”

Initiated in 2000, the Quality conferences have now become not only a tradition but a **“must attend” European event** in the field of public quality.

They provide an **exceptional forum for meeting and exchanging best practices** among providers of public services in European administrations, thus improving **quality and daily performance of public services**.

The 5th Quality conference will focus on how to put **the citizen at the heart of public quality**, both as a “customer”, whose needs are to be properly recognized and met, and as an active actor.

Throughout the conference, best practice workshops will provide participants with **detailed, concrete and practical information** on recent **successful and innovative projects** (1) regarding administration and public services across Europe.

In addition, presentations by **top-level personalities** will highlight new perspectives on quality in public services. A series of agoras, will offer you the opportunity to discuss shared issues with **public managers, academics**, as well as **representatives of civil society**.

Register at [www.5qualiconference.eu](http://www.5qualiconference.eu)

(1) To get more details, visit [www.5qualiconference.eu](http://www.5qualiconference.eu)

AVEC VOUS l'administration  
SE MODERNISE