



2^e Evénement CAF européen Luxembourg, 1-2 juin 2005

Organisé par la Présidence luxembourgeoise en collaboration avec le Centre de ressources CAF de l'Institut européen d'administration publique



**2^e Événement CAF européen
Luxembourg, 1 - 2 juin 2005**

Lieu : Luxexpo – Luxembourg - Kirchberg

Objectifs de l'événement :

- Situer le CAF dans les actions de modernisation et la promotion de la qualité dans le secteur public en Europe
- Stimuler l'application du CAF en Europe
- Renforcer le réseau européen d'utilisateurs du CAF
- Stimuler l'échange d'expériences entre utilisateurs des différents modèles qualité en Europe
- Soutenir l'exécution du nouveau plan d'action CAF 2005-2006

PROGRAMME PROVISOIRE

Mercredi 1^{er} juin 2005	
8.00 - 9.00	Accueil et enregistrement des participants avec accompagnement musical <i>Le quatuor de saxophone du Luxembourg</i>
9.00 - 9.30	Séance plénière 1 : Allocution de bienvenue et ouverture Allocution de bienvenue par M. Claude Wiseler, Ministre luxembourgeois de la Fonction publique et de la Réforme administrative Présentation du déroulement de l'événement : M. Guy Wagener, Président du Groupe Services publics innovants IPSP
9.30 - 10.00	Présentation des conclusions de la 2^e étude CAF : "L'utilisation du CAF dans les administrations publiques européennes" <i>Orateur : Patrick Staes - Centre de ressources CAF de l'IEAP</i>

10.00 – 12.30	Programmes parallèles : première partie Présidents : Présentation des ateliers et des résultats attendus	
Programme 1 – Le CAF et l'échange d'expériences		
	<i>Président : E.Dearing</i>	
	10.00 - 11.00 Prog 1.1.	Première expérience du projet régional de benchlearning (Autriche, Hongrie, Slovaquie et République tchèque) <i>Michael Kallinger, Ákos Kovács, Pavel Kajml, Monika Jurkovicová</i>
	11.00 - 11.30	Pause-café
	11.30 - 12.00 Prog 1.2.	Le CAF et la diversité dans le secteur public (Belgique) <i>Jan Dombrecht, Conseiller-adjoint, Service public fédéral Personnel et organisation</i>
	12.00 - 12.30 Prog 1.3.	Un modèle intégré pour l'application du CAF au Portugal (Portugal) <i>Ana Andrade</i>
Programme 2 – Le CAF et les autres modèles qualité		
	<i>Président : S.Bellotti</i>	
	10.00 - 10.30 Prog 2.1.	International Speyer Quality Award <i>Vera Silke Saatweber, Deutsches CAF Zentrum</i>
	10.30 - 11.00 Prog 2.2.	Le Prix italien de la qualité basé sur le CAF <i>Giancarlo Vecchi, Expert Formez, Irs (Institut de recherche sociale) et Valeria de Magistris, Responsable de la promotion de la qualité et du benchmarking, Formez</i>
	11.00 - 11.30	Pause-café
	11.30 - 12.00 Prog 2.3.	Le Prix EFQM des administrations locales et régionales <i>Diane Dibley, Fondation européenne pour le management par la qualité</i>
	12.00 - 12.30 Prog 2.4.	L'approche tchèque de la récompense de la qualité (y compris le CAF) <i>Irena Recinova, Ministère de l'Intérieur (République tchèque)</i>
Programme 3 – Le CAF et ses diverses modalités d'application		
	<i>Président : J.Nurmi</i>	
	10.00 - 10.30 Prog 3.1.	Processus d'auto-évaluation de l'Estonian Labour Market Board (Estonie) <i>Siim Sarapuu, Conseiller, Département international et personnel</i>
	10.30 - 11.00 Prog 3.2.	Le CAF comme moteur de changements organisationnels. La mise en œuvre du CAF dans la municipalité de Birkerød (Danemark) <i>Preben Rasmussen Hoej, Directeur</i>
	11.00 - 11.30	Pause-café
	11.30 - 12.00 Prog 3.3.	Le CAF et ISO 9001 : l'Autorité autrichienne responsable de l'allocation des bourses d'études (Autriche) <i>Ursula Fehlinger, Autorité autrichienne responsable de l'allocation de bourses d'études</i>
	12.00 - 12.30 Prog 3.4.	Expériences et résultats : la mise en œuvre du CAF dans les écoles norvégiennes de musique et des beaux-arts (Norvège) <i>Even Fossum Svendsen, Norsk Kulturskoleråd</i>

Programme 4 – Le CAF dans des secteurs spécifiques		
	<i>Président : Jens Henning Ravnsmed</i>	
	10.00 - 10.30 Prog 4.1.	Le CAF comme outil d'audit <i>Dr Michaela Schramm, Cour des comptes de Haute-Autriche (Autriche)</i>
	10.30 - 11.00 Prog 4.2.	Le CAF dans le secteur judiciaire : la haute cour régionale (Allemagne) <i>Georg Steffens, Oberlandesgericht Hamm</i>
	11.00 - 11.30	Pause-café
	11.30 - 12.00 Prog 4.3.	Le CAF dans le secteur de la santé (France) <i>Maryse LESUEUR, Directrice, Direction départementale des affaires sanitaires et sociales (DDASS)</i>
	12.00 - 12.30 Prog 4.4.	Résultat de la mise en œuvre du modèle CAF au Ministère de l'économie pour la période 2003-2005 (République slovaque) <i>Rita Tornyaiová, Chef de l'administration</i>
12.30 - 14.30	Déjeuner	
14.30 - 16.00	Séance plénière 2 : Débat entre experts européens sur «La qualité et les programmes de modernisation des Etats membres de l'Union européenne ».	
	<i>Président : Prof. Hermann Hill, DHV Speyer (Allemagne)</i>	
	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Dr Elke Löffler, Governance International (UK) : Améliorer la qualité dans le secteur public : différents moyens pour différents objectifs</i> - <i>Seppo Määtä (IEAP): La qualité et les modèles qualité dans le contexte de la stratégie de Lisbonne</i> - <i>Dr Zoltán Hazafi, Directeur général adjoint (Hongrie) : Le rôle de la qualité dans les programmes de modernisation des nouveaux Etats membres</i> - <i>Alessandra DE MARCO, Directeur des technologies de l'information, Département de la Fonction publique (Italie): La qualité et les actions de modernisation en Italie</i> 	
16.00 - 16.30	Pause-café	
16.30 - 17.30	Séance plénière 3 : Discussion ouverte sur l'avenir du CAF introduite par différents correspondants CAF nationaux	
	<i>Président : Patrick Staes - Centre de ressources CAF de l'IEAP</i>	
	Thèmes :	
	Structure du CAF : Tito Conti	
	Lignes directrices pour le processus d'auto-évaluation CAF : Giancarlo Vecchi	
	Notation du CAF : Jean-Marc Dochot	
	Notateurs du CAF : Diane Dibley	
	Validation méthodologique du CAF : Ákos Kovács	
	Benchlearning grâce au CAF : Michael Kallinger	
17.30 - 18.30	Réception	

Jeudi 2 juin 2005		
8.30 - 9.00	Accueil	
9.00 - 10.30	Programmes parallèles : deuxième partie Présidents : Présentation des ateliers et des résultats attendus	
Programme 5 – Le CAF et les plans ou programmes d'amélioration		
<i>Président : Nikos Michalopoulos</i>		
9.00 - 9.30 Prog 5.1.	Ministère de la Région de Bruxelles-Capitale : des auto-évaluations en 17 groupes à un plan d'action global pour l'ensemble du ministère (Belgique) : <i>Irène Riabicheff, attachée à la Direction des Ressources humaines et de la Formation</i>	
9.30 - 10.00 Prog 5.2.	Laboratoires d'apprentissage : une approche guidée de la mise en œuvre du CAF (Italie) <i>Tito Conti, Expert Formez, Vice-Président de l'International Accademy for Quality</i>	
10.00 - 10.30 Prog 5.3.	Actions d'amélioration à la municipalité d'Amaroussion (Grèce) <i>Andreas Nefeloudis, Consultant et Nicholaos Michaloliakos, Conseiller</i>	
Programme 6 – Le CAF et l'administration électronique (e-government)		
<i>Président : Thomas Johansson</i>		
9.00 - 9.30 Prog 6.1.	Le CAF et la liste de contrôle de l'administration électronique, Finlande <i>Johanna Nurmi, Conseiller principal, Ministère des Finances, Finlande</i> <i>Olli-Pekka Rissanen, Conseiller spécial, Ministère des Finances, Finlande</i>	
9.30 - 10.00 Prog 6.2.	Le CAF et l'évaluation du coût de l'administration électronique (Belgique) <i>Marc Rabaey, Responsable des systèmes d'information, Service public fédéral - Défense</i>	
10.00 - 10.30 Prog 6.3.	Le CAF et les actions innovantes d'administration électronique à l'échelon local et régional <i>Jean-Pierre Palante, Ramboll Management pour le Comité des régions</i>	
Programme 7 – Formation CAF		
<i>Président : Jean-Marc Dochot</i>		
9.00 - 9.30 Prog 7.1.	Formation CAF à l'apprentissage mixte (Portugal) <i>Cristina Evaristo</i>	
9.30 - 10.00 Prog 7.2.	Expérience de formation CAF en Slovénie <i>Vitomir Pretnar, MA, Responsable de l'unité administrative Jesenice</i>	
10.00 - 10.30 Prog 7.3.	Système de formation CAF en République tchèque <i>Vladimír Votápek, Czech Society for Quality – Directeur général</i>	
Programme 8 – Le CAF et les outils électroniques		
<i>Président : Gudrun Vik</i>		
9.00 - 9.30 Prog 8.1.	EasyCAF : une application pratique qui facilite les évaluations organisationnelles avec le CAF à travers toutes les étapes utiles <i>Matthias Hayn, Institut de recherche en administration publique, Speyer</i>	
9.30 - 10.00 Prog 8.2.	Système de gestion CAF en ligne : Hongrie <i>Dr Ákos Kovács, Ministère de l'intérieur, Bureau de la Fonction publique</i>	
10.00 - 10.30 Prog 8.3.	Présentation de l'outil électronique danois "kvikselv.dk" <i>Hanne Dorthe Sørensen, SCKK</i>	
10.30 – 11.00	Pause-café	

11.00 - 13.00	Séance plénière 4	
	11.00 - 11.30	Présentation des nouveaux sites EUPAN, CAF et de la nouvelle base de données CAF
	11.30 - 12.30	Conclusions des programmes parallèles
	12.30 - 13.00	Conclusions générales sur l'avenir des modèles qualité en général et le CAF en particulier en Europe <i>Guy Wagener, Président du Groupe Services publics innovants IPSG</i> <i>Patrick Staes, Responsable du Centre de ressources CAF de l'IEAP</i>
13.00 - 14.30	Déjeuner	