

Séminaire

CAF ET BSC

**LE CADRE D'AUTO-EVALUATION DES FONCTIONS PUBLIQUES ET
LE TABLEAU DE BORD PROSPECTIF**

Maastricht, 17-19 juin 2009

Organisé par

l'Institut européen d'administration publique (IEAP) –
Centre de ressources CAF (CAF RC)

O.L. Vrouweplein 22
B.P. 1229
NL-6201 BE MAASTRICHT

www.eipa.eu

Séminaire

CAF ET BSC

LE CADRE D'AUTO-EVALUATION DES FONCTIONS PUBLIQUES ET LE TABLEAU DE BORD PROSPECTIF

Maastricht (NL), 17-19 juin 2009

INTRODUCTION

Le cadre d'auto-évaluation des fonctions publiques (CAF) est un outil de management par la qualité totale inspiré du modèle d'excellence de la Fondation européenne pour le management par la qualité (EFQM) et du modèle de l'Université des Sciences administratives de Speyer. Il a été spécialement conçu pour favoriser le développement du management par la qualité totale dans les organisations du secteur public, à partir d'une auto-évaluation de leurs performances.

Depuis le lancement de la première version en 2000 et de la version révisée en 2002, plus de 1650 organisations ont mis en œuvre ce modèle dans toute une série de pays européens. Les nombreux enseignements tirés ont été intégrés dans la troisième version révisée – le CAF 2006 – qui servira de base au séminaire.

Durant cette période, le tableau de bord prospectif (BSC) a été introduit dans le secteur public et progressivement adapté. Il est aujourd'hui largement utilisé.

Cette formation examinera les deux outils, et tentera de comparer leurs traits caractéristiques et d'étudier la meilleure façon de les utiliser.

Faut-il appliquer le CAF en combinaison avec le BSC, ou les utiliser séparément afin de profiter des avantages de chacun? Dans ce cas, comment les deux modèles peuvent-ils se compléter?

S'appuyant sur l'exemple de différents pays, le séminaire montrera l'importance de ces outils pour accroître la performance des organisations du secteur public.

Objectifs: A l'issue de la formation, les participants seront capables de mieux comprendre:

- le modèle qualité CAF 2006, le processus d'auto-évaluation et les effets sur l'organisation;
- le tableau de bord prospectif tel qu'il est appliqué dans le secteur public;
- les principales différences en termes d'approche, de processus et de bénéfices;
- les traits communs;
- comment combiner les deux outils.

Les participants seront mieux préparés à mettre en œuvre le CAF et le BSC dans les organisations du secteur public.

Méthode: Exposés, études de cas spécifiques, expériences et discussions interactives, ateliers et sessions plénières.

Profil des participants: Formateurs, responsables qualité et gestionnaires du changement qui ont pour tâche d'introduire des techniques de management par la qualité et des outils de gestion dans le secteur public (ministères, agences, administrations régionales et locales, éducation, police, soins de santé, etc.).

Organisation : Equipe projet - Centre de ressources CAF de l'IEAP

Patrick STAES, Responsable de projet / Expert national détaché, tél.: +31-(0)43-3296 328

Nick THUIS, Responsable de projet / Chargé de recherche, tél.: +31-(0)43-3296 253

Ann STOFFELS, Organisatrice de programmes, tél.: +31-(0)43-3296 317

Courriel: caf@eipa.eu, notre site: <http://www.eipa.eu/caf>

CAF ET BSC

LE CADRE D'AUTO-EVALUATION DES FONCTIONS PUBLIQUES ET LE TABLEAU DE BORD PROSPECTIF

Maastricht (NL), 17-19 juin 2009

PROGRAMME

Mercredi 17 juin 2009

08.45 Arrivée et enregistrement

09.15 **Accueil et introduction**

Présentation du programme et des intervenants

Principes et objectifs de la formation

Patrick Staes, Expert national détaché (BE), Centre de ressources CAF de l'IEAP,
Maastricht (NL)

09.30 **Présentation des participants**

Présentation individuelle par les participants, y compris leurs centres d'intérêt et leurs attentes

Patrick Staes

Module 1: Le cadre d'auto-évaluation des fonctions publiques (CAF)

10.00 **Présentation du CAF**

Bref aperçu du modèle CAF: origines, objectifs et cibles ; structure et technique d'auto-évaluation; mise en œuvre et résultats.

Patrick Staes

11.00 Pause café

11.30 **Le modèle CAF en pratique**

A partir d'un exercice pratique en groupes de travail, cette session décrira la structure et le fonctionnement du modèle en définissant ses différents sous-critères.

12.30 **Session plénière: enseignements à tirer du CAF**

A l'issue de l'exercice pratique, les groupes de travail échangeront leurs conclusions en session plénière afin d'apporter de nouveaux éclairages sur le modèle durant les discussions.

13.00 Déjeuner

14.30 **Améliorer l'organisation en appliquant le CAF**

Dix étapes pour améliorer l'organisation à l'aide du CAF. Cette session décrira les différentes étapes telles que la décision d'appliquer le modèle, la réalisation d'une auto-évaluation et la mise en œuvre d'un plan d'action visant à améliorer l'organisation.

Patrick Staes

Module 2: Le tableau de bord prospectif (BSC)

- 15.00 **L'utilisation du tableau de bord prospectif dans le secteur public**
Présentation de la structure générale du BSC et discussion. Comment peut-on appliquer le BSC aux organisations du secteur public ? Quels sont ses atouts, ses écueils et ses lacunes?
Nick Thijs, Chargé de cours, IEAP
- 15.45 Pause café
- 16.15 **L'utilisation du tableau de bord prospectif dans le secteur public**
Présentation d'une étude de cas
- 17.45 Fin du premier jour

Jeudi 18 juin 2009

- 09.00 **Le tableau de bord prospectif: un outil stratégique et/ou de gestion opérationnelle?**
Les possibilités du BSC au niveau managérial seront exposées et débattues.
Gavin Lawrie, Directeur, 2GC Active Management (UK)
- 09.45 **L'utilisation du tableau de bord prospectif: expériences sur le terrain**
Comment l'outil est-il utilisé? Dans quel contexte? Quels sont les facteurs de réussite?
Gavin Lawrie
- 10.30 Pause café
- 11.00 **Le BSC: de la mesure des performances à la gestion des performances**
Développer le BSC suppose également la formulation d'objectifs et l'établissement d'indicateurs. La recherche d'objectifs et d'indicateurs appropriés est l'élément central de la mesure des performances, qui permet de mener et de diriger l'organisation.
Patrick Staes et Nick Thijs
- 12.00 **Le BSC en pratique (Partie 1)**
A partir d'un exercice pratique en groupes de travail, la structure et le fonctionnement du modèle seront exposés en définissant les différents indicateurs de performance dans le cadre d'un BSC.
- 13.00 Déjeuner
- 14.30 **Le BSC en pratique (Partie 2)**
- 15.30 Pause café

- 16.00 **Session plénière : enseignements à tirer du BSC**
A l'issue de l'exercice pratique, les groupes de travail échangeront leurs conclusions en session plénière afin d'apporter de nouveaux éclairages sur le modèle durant les discussions.
- 17.00 Fin du deuxième jour
- 19.30 Dîner

Vendredi 19 juin 2009

Module 3: Améliorer la performance de votre organisation à l'aide du CAF et du BSC

- 09.00 **Introduction**
- 09.15 **CAF et BSC : similarités, différences et traits communs**
Discussions en groupes de travail et comparaison des deux modèles
- 10.30 Pause café
- 11.00 **Dégager des conclusions sur le CAF et le BSC**
- 12.00 **Combiner les conclusions**
Mise en corrélation du CAF et du BSC
Nick Thijs
- 13.00 Déjeuner
- 14.00 **Le chaînon manquant – Le CAF et le BSC à l'école agricole de Bygholm**
Lotte Ipsen, Responsable de l'éducation, Ecole agricole de Bygholm (DK)
- 15.00 **Améliorer les organisations dans une perspective de gestion du changement**
Quelle devrait être la priorité d'une action d'amélioration à grande échelle? Quels sont les points communs entre le CAF et le BSC dans une perspective de gestion du changement? Quelles sont leurs spécificités en termes de communication, leadership, contrôle du processus, etc.?
Tony Bass, Expert national détaché (Irlande), IEAP
- 16.00 **Conclusion générale et perspectives**
- 16.30 **Evaluation et fin du séminaire**

Séminaire : Le cadre d'auto-évaluation des fonctions publiques et le tableau de bord prospectif

Maastricht, 17-19 juin 2009

INFORMATIONS GENERALES

Dates et lieu du séminaire

Le programme débutera le mercredi 17 juin à 09 h 15 et se terminera le vendredi 19 juin à 16 h 30.

Il aura lieu à l'Institut européen d'administration publique (Salle Verte 1.45)

O.L. Vrouweplein 22, NL-6211 HE Maastricht, tél.: +31.43.3296222, fax: +31.43.3296296

Langues de travail

Le séminaire se tiendra **en langue anglaise**, avec possibilité de traduction simultanée en français. La traduction simultanée sera assurée à condition qu'il y ait un nombre minimum de participants souhaitant la traduction. Veuillez indiquer votre langue de préférence sur le formulaire d'inscription.

Droits d'inscription

Les droits d'inscription s'élèvent à **990 €** et comprennent la documentation, 3 déjeuners, 1 dîner et les boissons. Notez que les frais de voyage et de séjour sont à la charge des participants ou de leur administration.

L'IEAP fait bénéficier ses membres d'**une réduction de 10%** sur les droits d'inscription. Cet avantage est accordé à tous les fonctionnaires de l'administration publique des pays membres de l'IEAP (à savoir : AT, BE, BG, CY, CZ, DK, EE, FI, FR, DE, GR, HU, IE, IT, LT, LU, MT, NL, PL, PT, ES, SE, UK). Une **réduction de 20%** est accordée aux fonctionnaires des institutions, organes et agences de l'Union européenne qui ont conclu un contrat dans le cadre du lot 8. Si vous avez droit à une réduction, veuillez cocher la case correspondante sur le formulaire d'inscription en ligne. Il est à remarquer que les réductions ne peuvent être cumulées. Si vous souhaitez obtenir de plus amples renseignements, vous pouvez consulter notre site Internet : www.eipa.eu (« *FAQ-special discounts* »).

Conditions spéciales (en cas de participation au programme CAF dans son entièreté – 4 séminaires) : réduction de **20%**.

Voir: <http://www.eipa.eu/en/pages/show/&tid=85> (Agenda 2009)

Réservation d'hôtel

L'Institut vous propose son aide pour la réservation d'hôtel à Maastricht. Nous avons effectué une réservation en bloc dans 2 hôtels: Hôtel Beaumont**** (www.beaumont.nl), au prix de 99,75 € par pers./nuit, et Hôtel Mabi **** (<http://www.hotelmabi.nl>), au prix de 98,50 € par pers./nuit (petit déjeuner et taxe de séjour inclus).

Si vous souhaitez profiter de cette opportunité, veuillez indiquer le nom de l'hôtel ainsi que vos dates d'arrivée et de départ sur le formulaire d'inscription. Si néanmoins l'hôtel de votre choix n'a plus de place, nous réserverons automatiquement le deuxième hôtel. Le règlement de la note se fera directement et individuellement à la réception de l'hôtel avant votre départ. Nous attirons votre attention sur le fait que si vous vous inscrivez après la date de clôture, nous ne pourrions pas vous garantir la réservation d'hôtel.

Repas

Les déjeuners seront servis au restaurant de l'Institut, tandis que le dîner prévu le jeudi soir aura lieu dans un restaurant de la ville. Si vous désirez un menu particulier (par ex. végétarien ou diabétique), veuillez en informer l'organisatrice de programmes afin que nous puissions prendre les dispositions nécessaires.

Inscription

Pour vous inscrire, il vous suffit de compléter le formulaire d'inscription et de le renvoyer **avant le 22 mai 2009** à Mme Ann Stoffels, Organisatrice des programmes, IEAP, B.P. 1229, NL-6201 BE Maastricht, tél.: +31.43.3296317, fax: +31.43.3296296, e-mail: a.stoffels@eipa.eu. Vous pouvez également vous inscrire en ligne en utilisant le formulaire d'inscription disponible sur le site Internet de l'IEAP: www.eipa.eu (« *training* »).

Vos coordonnées seront enregistrées dans notre base de données et utilisées uniquement pour l'envoi d'informations sur nos activités. Si vous ne souhaitez pas être inclus dans notre fichier d'adresses, veuillez cocher la case correspondante dans le formulaire d'inscription.

Confirmation

Dès réception du formulaire d'inscription dûment complété, une confirmation de participation ainsi que d'autres informations utiles vous seront envoyées sous réserve d'un nombre suffisant d'inscrits.

Paiement et politique d'annulation

La participation ne sera enregistrée qu'après réception de votre paiement. Veuillez indiquer sur le formulaire d'inscription le mode de paiement choisi. De toute façon, le participant ou son administration recevra une facture pour le paiement des droits d'inscription. En cas de désistement après la date mentionnée sur le formulaire d'inscription, nous nous verrons dans l'obligation de vous réclamer une contribution de 150 €, à moins qu'une autre personne ne vous remplace.

L'IEAP se réserve le droit d'annuler le séminaire jusqu'à 2 semaines avant la date prévue. L'Institut ne pourra être tenu responsable des frais éventuels occasionnés (voyage, hôtel, etc.). Pour en savoir plus sur la politique d'annulation de l'IEAP, consultez notre site Internet www.eipa.eu (« *avis juridique* »).

FORMULAIRE D'INSCRIPTION

Séminaire : CAF et BSC

Maastricht (NL), 18-20 juin 2008

Nom: _____ Titre: _____

Prénom: _____ M / F

Fonction: _____

Organisation: _____

Service/Département: _____

Adresse professionnelle: _____

Code postal et ville: _____ Pays: _____

Téléphone professionnel: _____ Fax: _____

Courriel: _____

Connaissances linguistiques: **anglais**: active passive aucune

français: active passive aucune

Langue de préférence: anglais français

PAIEMENT - p:\0920601

Les droits d'inscription comprennent la participation au séminaire, la documentation, 3 déjeuners, 1 dîner et les boissons. **990 €**

Réduction de 10% (Voir les conditions sur www.eipa.eu (FAQ – special discounts)) réduction

Mode de paiement

Virement bancaire

Le participant ou son administration recevra une facture pour le paiement des droits d'inscription.

Adresse de facturation (si différente de l'adresse ci-dessus):

Courriel:

Carte de crédit

American Express Eurocard/Mastercard Visa

N° date d'exp.:/.....

Nom du titulaire: (en cas de titulaire différent)

Adresse du titulaire: (en cas de titulaire différent)

Code postal: Pays: (en cas de titulaire différent)

Code de validation de la carte: (il s'agit des trois derniers chiffres indiqués au VERSO de votre carte)

(Exempt de TVA conformément à l'article 11, par. 1(o), alinéa 2 de la Loi néerlandaise de 1968 sur la TVA)

RESERVATION D'HOTEL

Souhaite la réservation d'une chambre à l'hôtel:

Date d'arrivée:

Date de départ:

Nombre de nuitées:

Ne souhaite pas de réservation

REPAS

Déjeuner 1^{er} jour participera ne participera pas **Dîner 2^{ème} jour** participera ne participera pas

Déjeuner 2^{ème} jour participera ne participera pas

Déjeuner 3^{ème} jour participera ne participera pas **Végétarien** oui

Veuillez retourner le formulaire d'inscription dûment complété **avant le 22 mai 2009** à:

Mme Ann Stoffels, IEAP
B.P. 1229, NL-6201 BE MAASTRICHT

Tél.: +31.43.3296 317, Fax: +31.43.3296 296
Courriel: a.stoffels@eipa.eu

!! Vos coordonnées seront enregistrées dans notre base de données et utilisées uniquement pour l'envoi d'informations sur nos activités. Si vous ne souhaitez pas être inclus dans notre fichier d'adresses, veuillez cocher cette case