QuaRES
Association pour la Qualité
en Recherche et en Enseignement Supérieur

www.quares.fr

ECU, le label du CAF

Christine DEFOIN
IMPEQes

Montpellier, 7 septembre 2011

Agenda

1. **Qu'est-ce que le CAF?**
2. **Du CAF administratif au CAF enseignement et formation**
3. **Mise en place**
4. **Le Label ECU, processus**
5. **Le Label ECU, enjeux**

ImpeQes asbl

1. Qu'est-ce que le CAF?

Cadre d'Auto-évaluation des Fonctions publiques (CAF)

ou Common Assessment Framework

- Résultat de la coopération des Ministres des Pays Membres de l'Union européenne responsables de l'Administration publique.
- Fruit du travail collectif de l'Innovative Public Service Group (IPSG), groupe de travail composé d'experts nationaux visant à « *promouvoir les échanges, la coopération et l'innovation pour la modernisation de l'administration dans les États membres de l'union européenne* ».
- 1ère version pilote présentée en mai 2000 à la 1ère Conférence européenne sur la Qualité dans les Administrations publiques à Lisbonne --) CAF 2002.

AUJOURD'HUI: CAF 2006!

ImpeQes asbl

1. Qu'est-ce que le CAF?

- Le CAF Resource Centre (RC) s'est établi en mai 2001 à l'European Institute of Public Administration (EIPA) à Maastricht;
- http://www.eipa.eu
- 2000ème utilisateur célébré à Bucarest en septembre 2010;
- Vif intérêt en dehors de l'UE (Chine, Moyen-Orient, République dominicaine, Tunisie, Brésil, etc).

Resource Centre

Situation 27 April 2011: 2298 registered users in 41 countries and the European institutions

Italy 357	**Spain 46**	**Turkey 8**
Belgium 301	**Greece 42**	**Latvia 6**
Denmark 248	**Slovakia 40**	**UK 7**
Poland 226	**Romania 47**	**Ireland 5**
Portugal 139	**Switzerland 22**	**Sweden 5**
Hungary 105	**Cyprus 19**	*Russia 4*
Austria 91	**Bosnia-Herzegovina 18**	**Croatia 3**
Finland 89	**Estonia 18**	*China 2 Namibia 2*
Dominican Republic 86	**France 17**	**Netherlands 4**
Norway 85	**Luxembourg 12**	**Macedonia 2**
Germany 70	**Lithuania 12**	*Tunisia 2*
Slovenia 70	**Bulgaria 11**	**Kosovo 1**
Czech Republic 65	***EU Institutions and EC 8***	*Serbia 1 – Ecuador 1 Chile 1*

1. Qu'est-ce que le CAF?

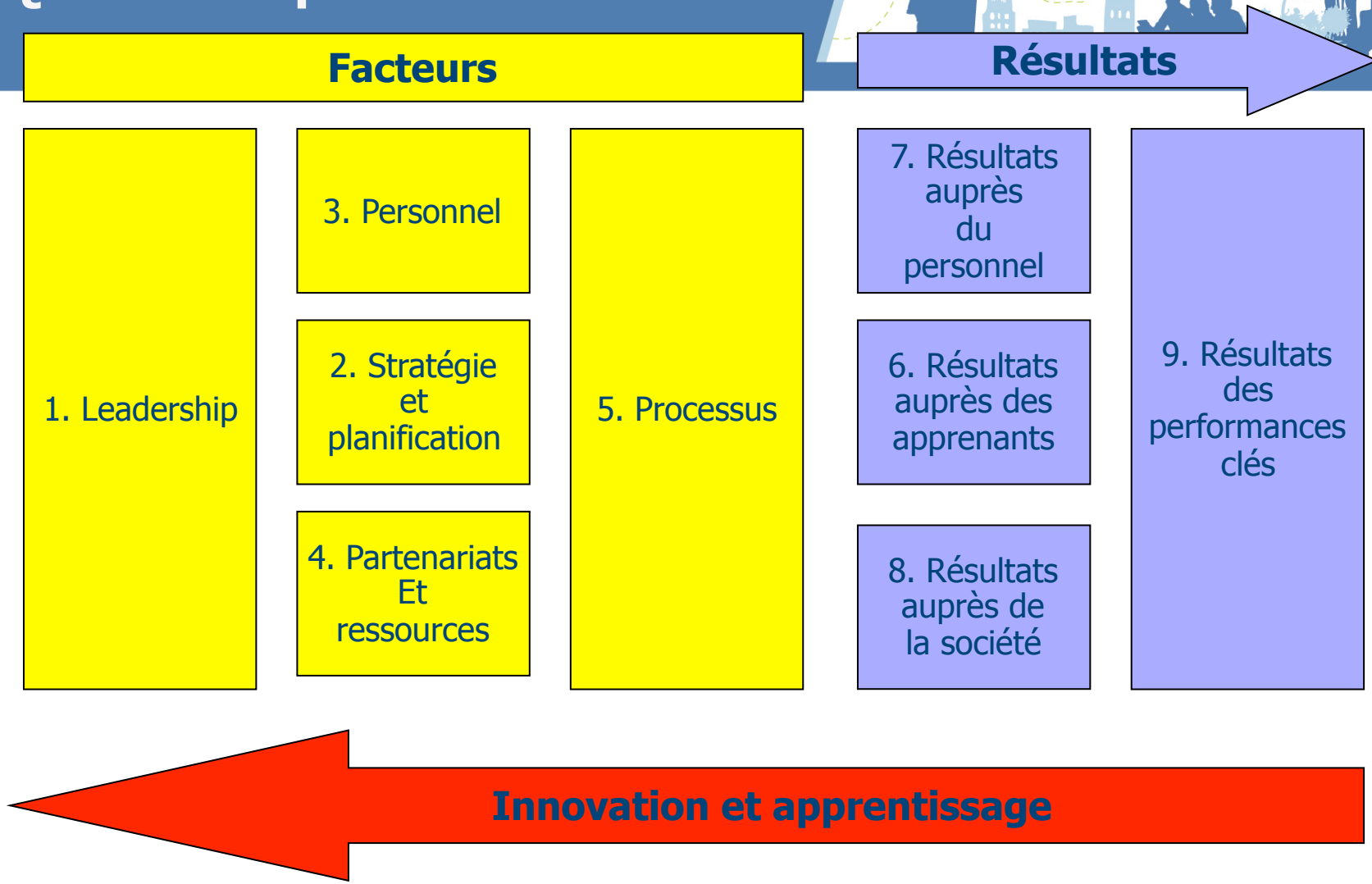
Le CAF a été conçu pour être utilisé dans tous les domaines du secteur public!

Le CAF est un outil de management par la qualité totale inspiré du modèle d'excellence de la Fondation européenne pour la gestion par la qualité (EFQM) dont il respecte la structure en 9 cases.

- Une case représente un critère
- Pour chacun des critères, un série de sous-critères
- Pour chaque sous critères, des exemples destinés à aider l'auto-évaluation

ImpeQes asbl

1. Qu'est-ce que le CAF?



QuaRES, pour la Qualité en Recherche et en Enseignement Supérieur
QuaRES Association pour la Qualité en Recherche et en Enseignement Supérieur
www.quares.fr
ImpeQes asbl

Le CAF a quatre objectifs principaux déclarés :

Saisir les caractéristiques spécifiques de l'institution;

Servir d'outil pour améliorer la performance;

Servir de « pont » entre les différents modèles en usage dans le Management par la Qualité;

Faciliter les analyses comparatives de performance (benchmarking ou benchlearning) entre institutions.

Le CAF se présentait comme un outil diagnostique…

venant de l'administration publique

européen

souple

dont l'appropriation est assez aisée

gratuit…

Pour la Communauté française Wallonie-Bruxelles, il semblait répondre aux demandes de **l'AEQES** (Agence pour l'évaluation de la qualité dans l'enseignement supérieur).

2. Du CAF administratif au CAF enseignement et formation

En 2007, groupe de travail (Christine Defoin, Gérard Reynders, Pascale Schellens et Annette Verbeke) dirigé par Jean-Marc Dochot, correspondant CAF national.

Rédaction du « CAF enseignement et formation ».

Par décision des co-auteurs, le CAF enseignement et formation s'adresse aux INSTITUTIONS D'ENSEIGNEMENT ET DE FORMATION de TOUS NIVEAUX, du pré-scolaire aux formations supérieures ou continuées, en Europe.

Les exemples sont empruntés au monde de l'enseignement et de la formation.

ImpeQes asbl

Sous-critère

Exemples adaptés

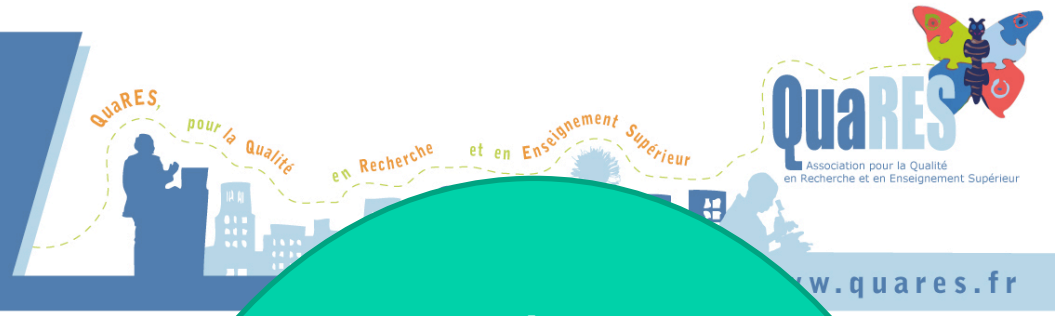
4.2. Développer et mettre e œuvre des partenariats avec les apprenants

Vocabulaire

Exemples :
a. Mener une politique d'inform tion pr ant le fonctionnement de l'institution, les compétences des diverses a torités inter ion de l'établissement, les processus – délibérations, recours, conseil de classe -, etc.).
b. Encourager activement les apprenants à s'auto-organiser, à exprimer leurs besoins et attentes, et soutenir leurs associations représentatives (par ex : le conseil des étudiants,…)
c. Encourager l'implication des apprenants ou leurs représentants légaux dans les dispositifs traitant de la gestion de l'institution et dans les processus de décision.
d. Être ouvert aux idées, suggestions et réclamatio des apprenants. Elaborer et utiliser des dispositifs appropriés pour élargir la collecte de ces informations aupr l'ensemble des publics concernés (par exemple, groupes de consultation, questionnaires, boîtes à r ages, etc.).
e. Exploiter ces informations et diff
f. Assurer la transparence de l'insti de son développement (par exemple, par la publication de rapports annuels, par l'organisati resse ou par la diffusion d'informations sur Internet,…).

Tous niveaux

2. Du CAF administratif au CAF enseignement et formation



Facteurs

1. Leadership
2. Stratégie et planification
3. Personnel
4. Partenariats Et ressources
5. Processus

processus métier :
- formation
- éducation
- recherche et développement

processus support :
- communication externe
- engagement du personnel
- gestion administrative
- orientation et accompagnement.

processus management:
- pilotage de l'institution
- mesure ou évaluation des différentes étapes des processus métiers et supports
- prise de décision.

ImpeQ es asbl

L' outil a été édité et soutenu par la Communauté française Wallonie-Bruxelles.

La Communauté française Wallonie-Bruxelles en assure la promotion dans son enseignement secondaire et supérieur.

2. Du CAF administratif au CAF enseignement et formation

Intérêt européen manifeste pour un outil « enseignement » (Norvège, Italie, Portugal, Luxembourg , etc)

Groupe de travail européen à partir de 2009.

En 2010, version « CAF and education » très largement inspirée de celle de la Communauté française Wallonie Bruxelles.

Texte approuvé pendant le *54ème DG meeting* durant la présidence espagnole.*(Madrid, Juin 2010)*

Version anglaise disponible sur le site de l'EIPA. Traduction française en cours!

ImpeQes asbl

2. Du CAF administratif au CAF enseignement et formation

Demande insistante des utilisateurs d'une « validation » de leur pratique;

interrogations par rapport à l'application de l'outil dans leur institution;

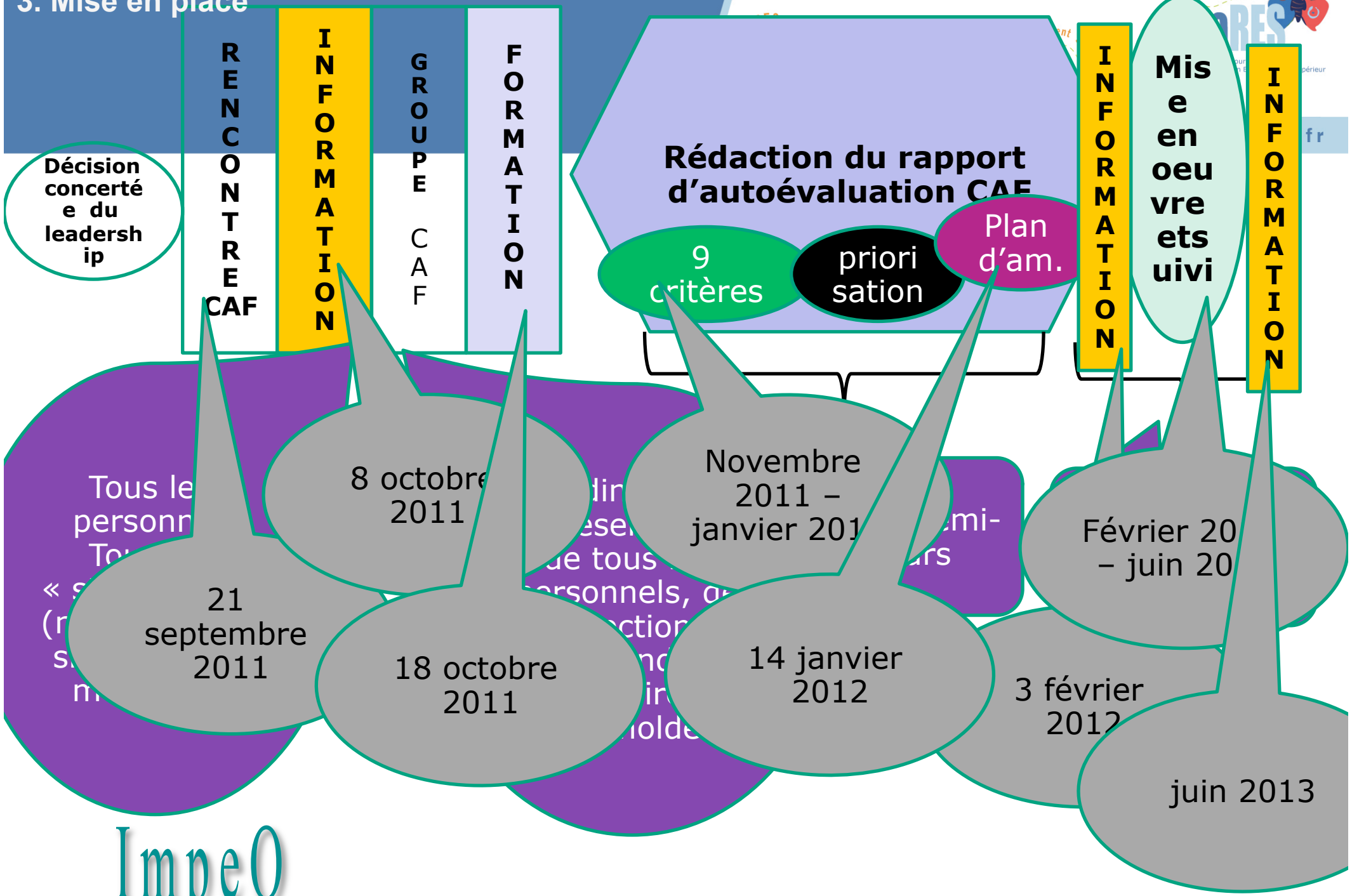
besoin de reconnaissance pour leur choix d'un outil diagnostique;

souhait de rendre le mode de gestion clairement identifiable par les parties prenantes…

Label ECU! (Efficient CAF User)

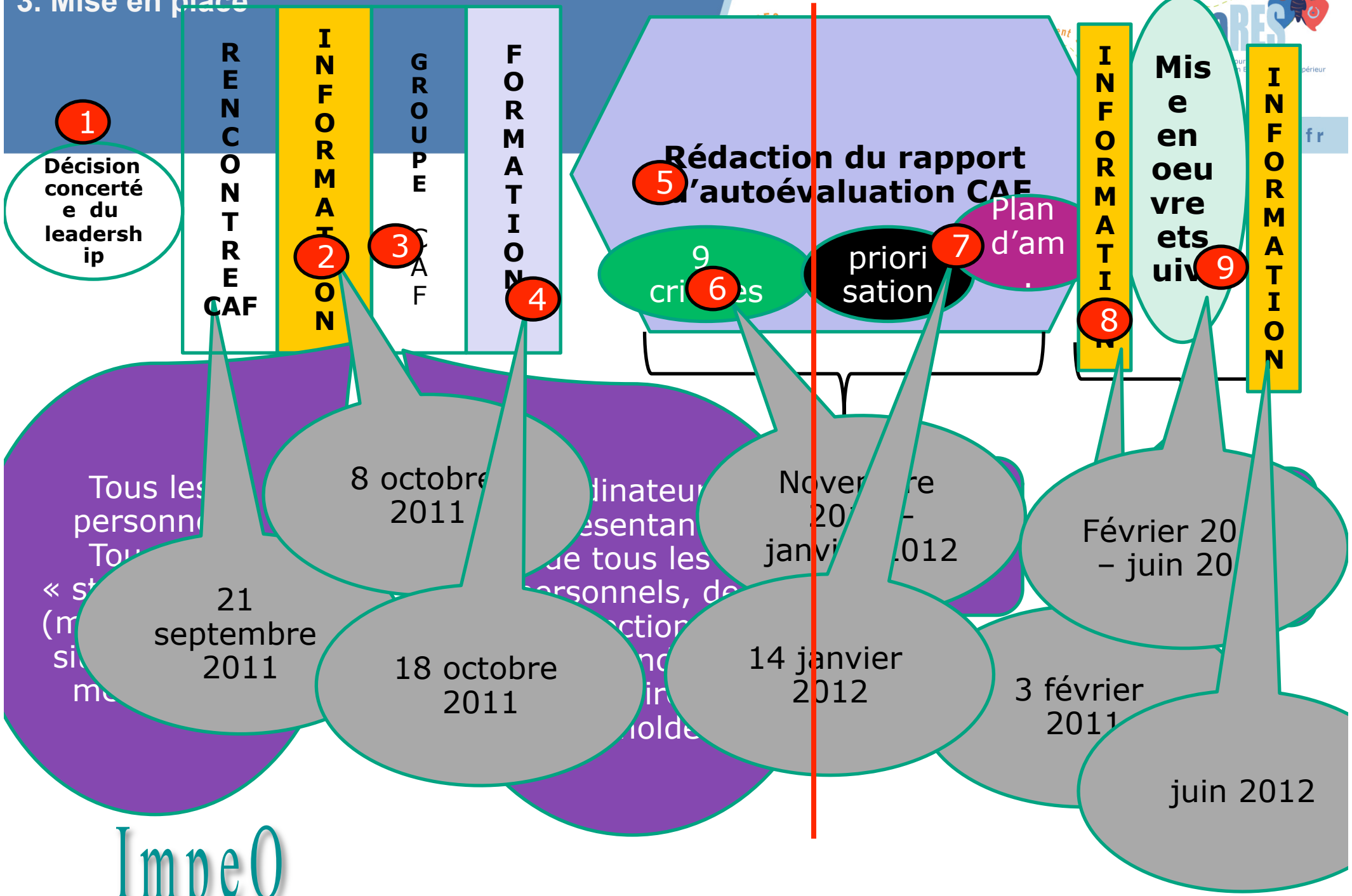
ImpeQes asbl

3. Mise en place



ImpeQ es asbl

3. Mise en place



ImpeQ es asbl

Etapes 1 à 6

Phase 1: Démarrer et préparer

Etape 1= décider de démarrer le CAF

Etape 2 = communiquer mettre en place un **Plan de communication**

Phase 2: Processus d'auto-évaluation

Etape 3 = constituer un **Groupe CAF**

Etape 4 = former / préparer

Etape 5 = réaliser l'auto-évaluation

Etape 6 = rédiger le **rapport d'auto-évaluation**

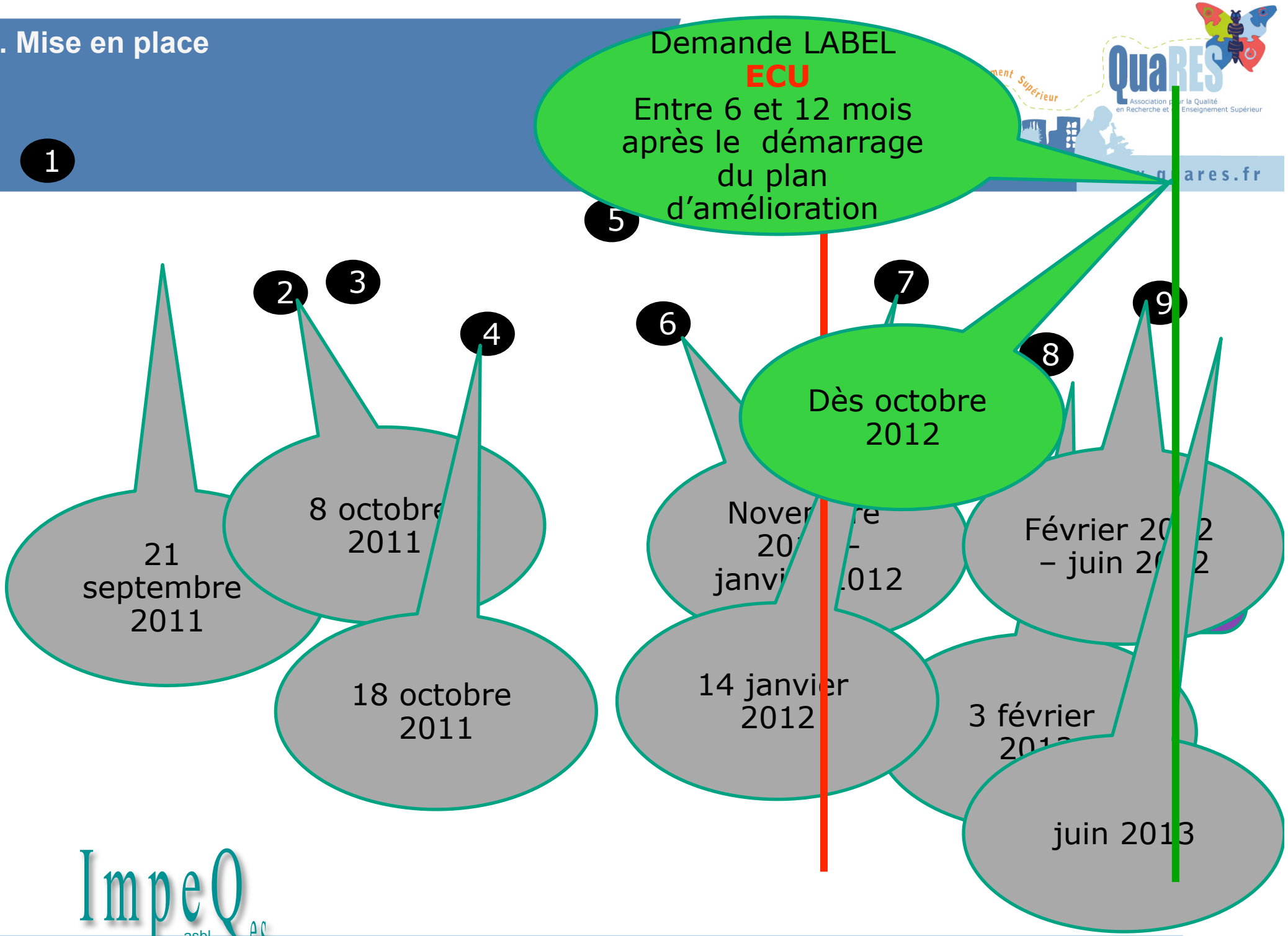
Etapes 7 à 9

Etape 7 = **Priorisation** et **Plan d'amélioration**

Etape 8 = **Diffusion** du plan d'amélioration et **Plan de suivi**

Etape 9 = **Mise en œuvre**

3. Mise en place



ImpeQ es asbl

4. Le Label ECU, processus

- S'inscrire sur la banque de données de l'EIPA recensant les utilisateurs CAF;
- Faire l'exercice d'auto-évaluation;
- Demander au coordinateur national la visite d'évaluation par les **acteurs du feedback externe (EFAC)**;
- Remplir un questionnaire d'auto-évaluation sur l'exercice CAF réalisé dans l'institution(tous les documents sur www.eipa.nl!);
- Organiser la visite des EFAC qui vont évaluer le respect de la méthodologie!
- *L'objectif est d'évaluer si l'auto-évaluation a changé les valeurs fondamentales relatives au développement de la qualité au sein de l'organisation* (EIPA,2010);
- Le label **ECU** (Efficient CAF users ou « Utilisateur CAF efficace ») est gratuit et octroyé pour deux ans.

ImpeQ asbl

4. Le Label ECU, processus

Etapes 1 à 6

Phase 1: Démarrer et préparer

Etape 1= décider de démarrer le CAF

Etape 2 = communiquer mettre en place un **Plan de communication**

Phase 2: Processus d'auto-évaluation

Etape 3 = constituer un **Groupe CAF**

Etape 4 = former / préparer

Etape 5 = réaliser l'auto-évaluation

Etape 6 = rédiger le **rapport d'auto-évaluation**

1er pilier

Etapes 7 à 9

Etape 7 = **Priorisation** et **Plan d'amélioration**

Etape 8 = **Diffusion** du plan d'amélioration et **Plan de suivi**

Etape 9 = **Mise en œuvre**

2ème pilier

ImpeQes asbl

4. Le Label ECU, processus

1	= Les activités ont été menées à bonne fin de manière très limitée.
2	= Les activités ont été menées à bonne fin de manière limitée.
3	= Les activités ont été menées à bonne fin de manière acceptable.
4	= Les activités ont été menées à bonne fin de manière satisfaisante.
5	= Les activités ont été menées à bonne fin de manière remarquable.

4. Le Label ECU, processus

1er pilier

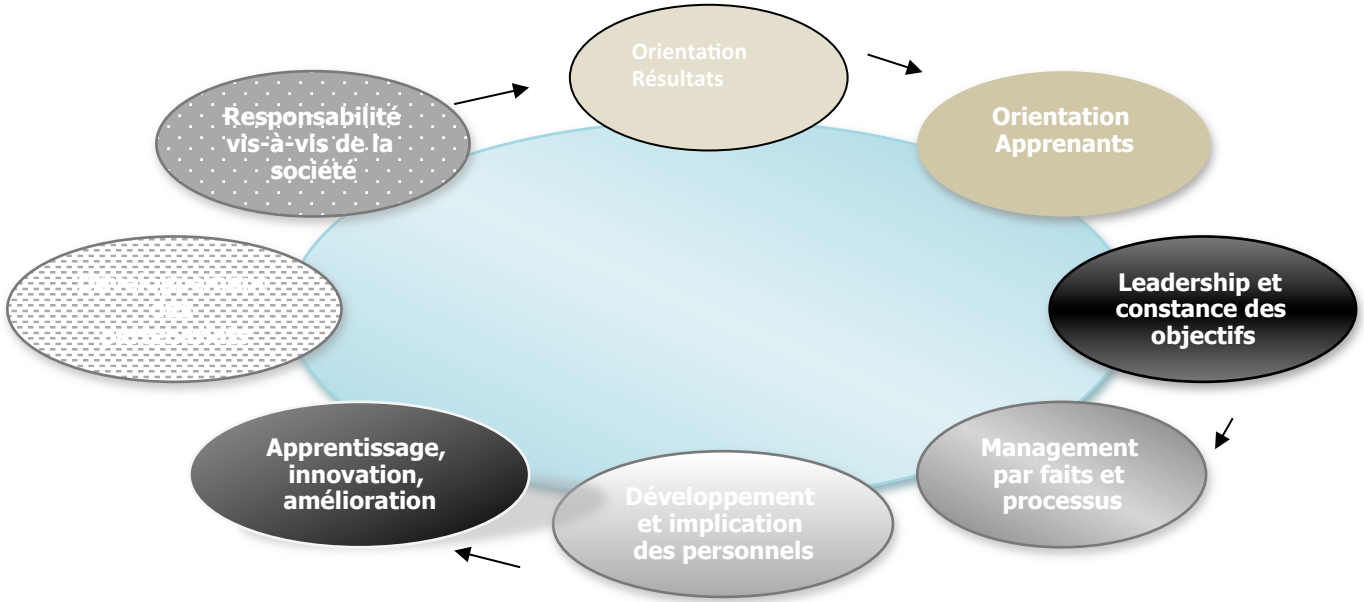
2ème pilier

Maturité de l'institution
Principes d'excellence

3ème pilier

ImpeQes asbl

4. Le Label ECU, processus



4. Le Label ECU, processus

0	= Le niveau de lancement n'a pas été atteint.
L	= Niveau de lancement
R	= Niveau de réalisation
M	= Niveau de maturité

5. Le Label ECU, enjeux

- ✓ Valide l'utilisation correcte et efficace de l'outil, le respect de la méthodologie CAF;
- ✓ Montre que l'institution est un « utilisateur CAF efficace ».
- ✓ Ajoute de la visibilité à l'institution dans un contexte tant national qu'européen;
- ✓ Permet de « maintenir l'intérêt » pour l'exercice;
- ✓ Est une valeur ajoutée pour l'institution;
- ✓ Est un outil pour développer le « changement soutenable » dans l'institution;
- ✓ Offre la garantie aux parties prenantes et à la société en général, que les processus de changement, d'amélioration et d'adéquation aux changements de l'environnement STEPE sont en cours…

Le label CAF identifiera une institution d'enseignement ayant une culture qualité orientée apprenants et utilisateurs et placée dans la dynamique du changement par l'(auto)-évaluation!

ImpeQ asbl es

MERCI!

Colloque international 29 novembre 2011

Regards croisés sur l'évaluation–Qualité et enseignement

Mons (Belgique)

Inscription via www.impeqes.be

Christine.defoin@skynet.be

ImpeQes asbl