

Symposium

**Positionner mieux et consciemment les institutions
d'enseignement supérieur dans leur environnement STEPE**

**Identifier et développer la RSO dans une
institution d'enseignement supérieur
grâce à l'outil diagnostique CAF**

Christine DEFOIN – IMPEQes

Colloque Qualita2013

UTC Compiègne - 20/03/2013

Agenda

1. Qu'est-ce que le Cadre d'Auto-évaluation des Fonctions publiques (CAF)?
2. Pourquoi se préoccuper de la RSO dans une institution d'enseignement supérieur ?
3. La place de la RSO dans le modèle CAF
4. Rôle et intérêt de label ECU
5. Conclusions

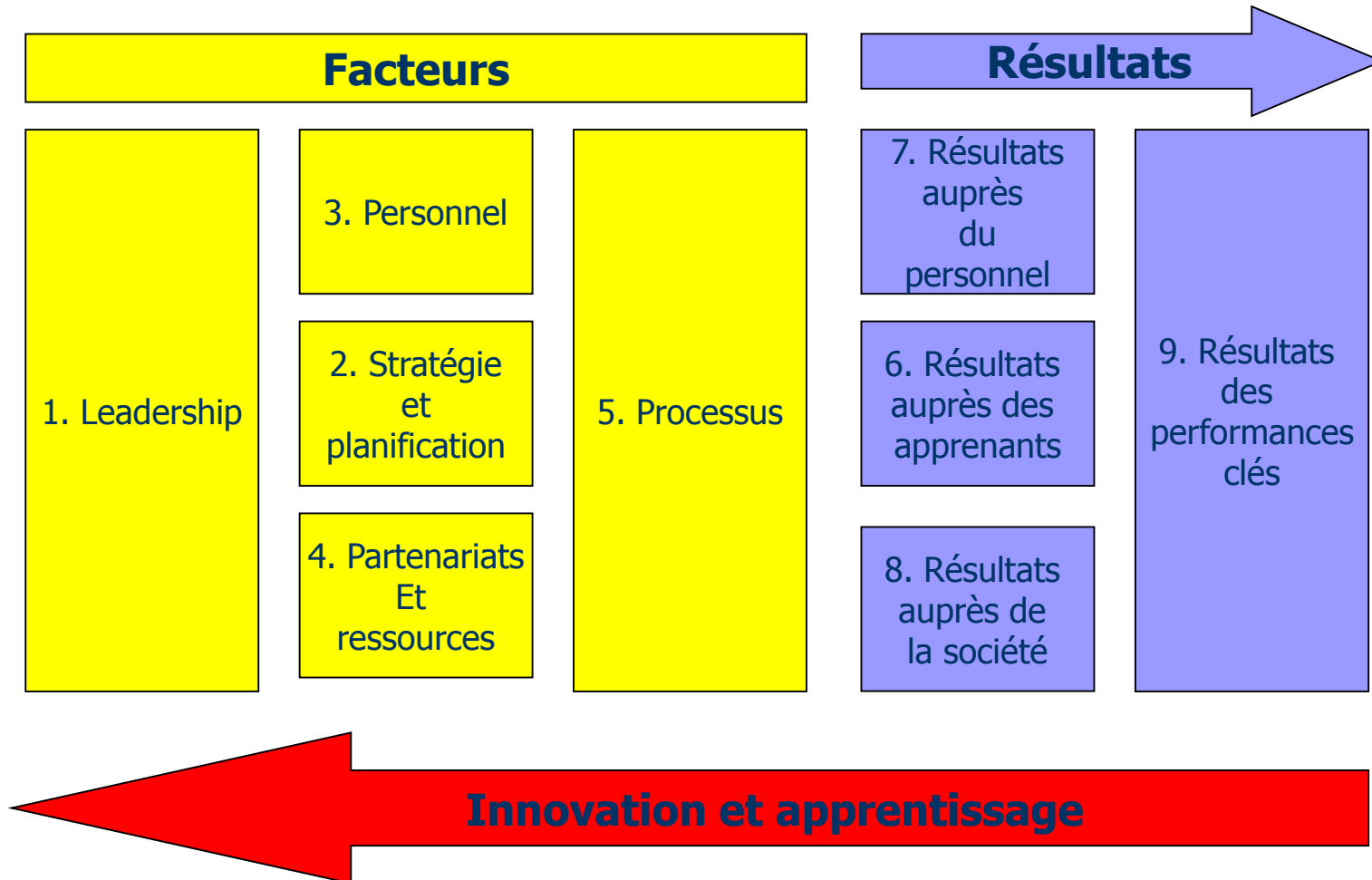
1. Qu'est-ce que le Cadre d'auto-évaluation des fonctions publiques (CAF) ?

- résultat de la coopération initiée en 2000 entre les ministres des pays de l'Union européenne responsables de l'administration publique;
- outil diagnostique, facile d'utilisation, gratuit, destiné à aider les organisations publiques de toute l'Europe à s'approprier les techniques de management par la qualité pour améliorer leurs performances;
- 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 (**benchlearning**) entre institutions.

1. Qu'est-ce que le Cadre d'auto-évaluation des fonctions publiques (CAF) ?

Le modèle CAF est structuré en 9 critères et 28 sous-critères (comme le modèle EFQM) qui ont pour objectif de « **radiographier** » l'organisation/institution à un moment donné T afin de fournir un diagnostic, de lui indiquer les actions d'amélioration et de lui permettre de comparer son état au moment donné T+2ans.

1. Qu'est-ce que le Cadre d'auto-évaluation des fonctions publiques (CAF) ?



1. Qu'est-ce que le Cadre d'auto-évaluation des fonctions publiques (CAF) ?

Un centre de ressources établi en mai 2001 à l'European Institute of Public Administration (EIPA) à Maastricht;

<http://www.eipa.eu>

- Centre d'expertise et de promotion du CAF,
- centre de consultance et de formation,
- aide dans les recherches sur le modèle du CAF ainsi que sur son emploi et ses développements futurs,
- développement du network CAF européen,
- base de données des bonnes pratiques et des usagers du CAF.

4. Pourquoi se préoccuper de l'environnement STEPE dans une institution d'enseignement supérieur ?

Pression récurrente d'éléments divers:

- nouvelle structure bachelier/master/doctorat comprenant des bacheliers professionnalisants en lien direct avec l'entreprise, réductions budgétaires,
 - classements académiques (celui de Shangäi date de 2003),
 - pressions budgétaires,
 - introduction de la valorisation des acquis (VAE),
 - logique du secteur marchand qui impose de connaître et maîtriser le contexte dans lequel on fonctionne...
- ⇒ développer une « veille environnementale », une veille globale, une veille « **stratégique** »

5. La place de l'environnement STEPE dans le modèle CAF

multiples sous critères du CAF abordant la question de l'« intelligence environnementale » c'est-à-dire du positionnement de l'institution dans l'environnement STEPE et de la « veille stratégique » qui en découle :

- veille sur les décisions politiques (sous critère 1.4) ;
- veille sur les innovations du monde professionnel, sociétal, scientifique, académique (sous critère 2.4.) ;
- veille sur la disponibilité des connaissances et des informations nécessaires en temps opportun et sous des formats faciles d'accès (critère 4) ;
- veille sur le développement technologique (sous critère 4.5.) ;
- veille sur les pratiques et méthodes d'autres institutions et organisations nationales et internationales susceptibles d'inspirer l'introduction d'innovations (sous critère 5.3.) ;
- veille sur le développement personnel, la qualité de vie (critères 5 et 7) ;
- veille constructive par rapport à la démarche qualité ;
- Etc.

5. La place de l'environnement STEPE dans le modèle CAF

Critère 8: Résultats auprès de la collectivité

Les résultats obtenus par l'institution en termes de satisfaction des besoins et des attentes de la communauté locale, nationale et internationale. Cela peut inclure la qualité de vie, l'environnement et la préservation des ressources globales, ainsi que les mesures internes d'efficacité (...).

Le critère 8 évalue l'impact, intentionnel ou non, de l'institution sur la société, à savoir les effets globaux des politiques menées par l'institution, autres que ceux liés à ses missions essentielles.

Prendre en compte les résultats de l'institution sur la société en ce qui concerne :

8.1 Les résultats des mesures de la performance sociétale perçus par les parties prenantes

8.2 Les indicateurs de la performance sociétale établis par l'institution

6. Rôle et intérêt du Label ECU

Le label ECU (Efficient CAF User)

- d'autant plus nécessaire que le nombre des utilisateurs du CAF ne cesse d'augmenter ;
- forme du label ECU proche du feed-back externe, de l'accompagnement ou de la revue par les pairs;
- garant de la bonne utilisation de la méthodologie CAF;
- octroyé pour deux ans à l'issue de la visite des « **acteurs du feed-back externe** » appelés les EFAC;
- gratuit.

7. Conclusions

Triple garantie du label ECU!

- Pour l'apprenant: s'inscrire et étudier dans une structure orientée « clients »;
- Pour les personnels: prendre en compte leurs besoins et leurs attentes ,attendre une attitude pro-active en mettant entre leurs mains l'exercice d'auto-évaluation;
- Pour les parties prenantes et la société en général: renvoyer l'image d'une institution inscrite dans la culture d'un développement soutenable structuré, pour qui les processus de changement, d'amélioration et d'adéquation aux changements de l'environnement STEPE sont constamment en cours grâce à une « veille stratégique » réfléchie et liée à des objectifs précis, réalistes et fortement contextualisés.

Merci!

Christine.defoin@skynet.be

impeqes@impeqes.be

<http://www.impeqes.be>