

4. RESULTATS

Une Fiche Pratique « Le CAF en 10 étapes »

Pour convaincre, communiquer, former et faciliter la mise en œuvre

Fiche Pratique	LE CAF EN 10 ETAPES Processus d'application du CAF	1/2	Fiche Pratique	LE CAF EN 10 ETAPES Conseils d'utilisation	2/2

Un logigramme pour une vision globale de la démarche

Des conseils extraits du CAF 2006 (3)

Des recommandations pour la réalisation de documents de communication

Pour promouvoir le CAF

Recommandations pour la réalisation de documents de communication

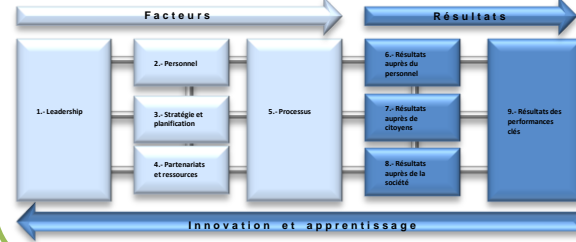
Objectifs : Apporter un support aux rédacteurs, concepteurs et réalisateurs de documents de communication destinés à promouvoir le CAF. Donner des informations concernant les événements relatifs à la qualité dans les services publics et notamment au CAF.

CONTENU GENERAL	TEMOIGNAGE
<ul style="list-style-type: none"> Titre : choisir un titre précis de façon à faciliter la recherche par mots clés. Logo : insérer le logo de l'organisme émetteur du document. Date : préciser la date de publication des documents de communication (mois et années). Références : référencier le document. Contact : préciser l'adresse email, l'adresse postale et le site web, s'il existe. Remarques : choisir des photos et des couleurs vives afin d'attirer l'attention des lecteurs, privilégier un format unique, faire valider l'orthographe et la grammaire. 	<ul style="list-style-type: none"> Sélectionner un témoignage correspondant au thème traité qui inclut et encourage les lecteurs ou auditeurs à appliquer le CAF. Mentionner la source. Il est souhaitable que le témoignage soit récent (si possible de 6 mois à 1 an). L'annexe jointe à ce document donne une liste de sources et de références bibliographiques concernant des témoignages d'utilisateurs du CAF.
SPECIFICITES	Visite
<p>Newsletter</p> <ul style="list-style-type: none"> Mot de la rédaction : l'équipe de la rédaction rédige quelques phrases, en guise d'introduction. Informations : mentionner des informations ou des événements relatifs à la qualité. Pour des raisons de crédibilité, il est important de faire un compte rendu des événements dans une newsletter ultérieure. Choisir un thème différent pour chaque publication et ce dans des secteurs d'activités variés afin d'intéresser le maximum d'organisations. <p>Brochure</p> <ul style="list-style-type: none"> Contenu : insérer des informations relatives au référentiel CAF avec des illustrations. 	<ul style="list-style-type: none"> Contenu : émettre des témoignages des parties prenantes sur les difficultés rencontrées, les facteurs clés de succès, les résultats (par exemple la qualité perçue par les utilisateurs et les « clients »). Remarques : <ul style="list-style-type: none"> choisir un échantillon représentatif des parties prenantes pour l'utilisation du CAF afin que les informations diffusées reflètent la réalité dans un but d'identification par les auditeurs. privilégier une durée courte (environ 30 min) avec des messages percutants pour ne pas lasser l'auditeur.

- Des conseils pour les rédacteurs et concepteurs
- Des références bibliographiques de « success stories » en annexe

1. MODELE CAF

CAF (Common Assessment Framework)
Cadre d'auto-évaluation des Fonctions Publiques
Basé sur le modèle EFQM (www.efqm.org)



2. CONTEXTE ET ENJEUX

En France, une utilisation très limitée

Challenge pour les organismes publics

Trouver un équilibre entre les besoins des parties prenantes (internes et externes) et les exigences des autorités de tutelle

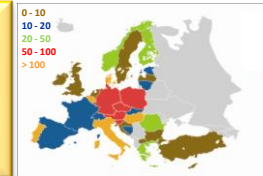
Réforme de l'Etat, Loi Organique des Finances (LOLF, août 2001)

- ⇒ Etre efficace
- ⇒ Pratiquer la transparence
- ⇒ Prendre conscience de ses responsabilités
- ⇒ Etre concerné par le service rendu

Source : (1)

Utilisateurs du CAF / pays août 2010

- 2035 utilisateurs dans 38 pays
- 16 en France, soit 18^e place



Source : (2)

3. METHODOLOGIE

Une sélection d'actions prioritaires

Outils

Elaborer une fiche pratique CAF

Proposer des recommandations pour la communication

Objectifs

Faciliter la mise en œuvre du CAF par les agents de la fonction publique

Assurer sa promotion auprès des organismes publics

5. PERSPECTIVES

- Mettre les outils à disposition sur Internet (4)
- Sensibiliser les utilisateurs potentiels en s'appuyant sur le réseau (France Qualité Publique, CNQP, IMPEQes, FAR-MFQ...) (4)

6. BIBLIOGRAPHIE

- CANNAC Y., La qualité des services publics, La Documentation française, juin 2004, 212 pages. <http://lesrapports.ladocumentationfrancaise.fr> (consulté le 09/10/2010)
- STAES P., THIJS N., STOFFELS A., HEIDLER L., « 10 years of CAF » More than 2000 CAF users, EIPASCOPE 2010/2. <http://www.eipa.eu> (consulté le 04/10/2010)
- IEAP (Institut Européen d'Administration Publique), Le Cadre d'Auto-évaluation des Fonctions publiques, Common Assessment Framework, CAF 2006. <http://www.eipa.eu> (consulté le 01/10/2010)
- ALVAREZ N., BOURGEOIS C., CONTRERAS C., RAKOTONIRAINY C. Contribution à l'application du Cadre d'Auto-évaluation des Fonctions publiques (CAF), consultable à partir de février 2011, "Travaux" réf n° 169 <http://www.utc.fr/mastermq>