COLLOQUE QUALITE G3
19/10-22/10/21

Travailler à l'avenir de notre Haute Ecole

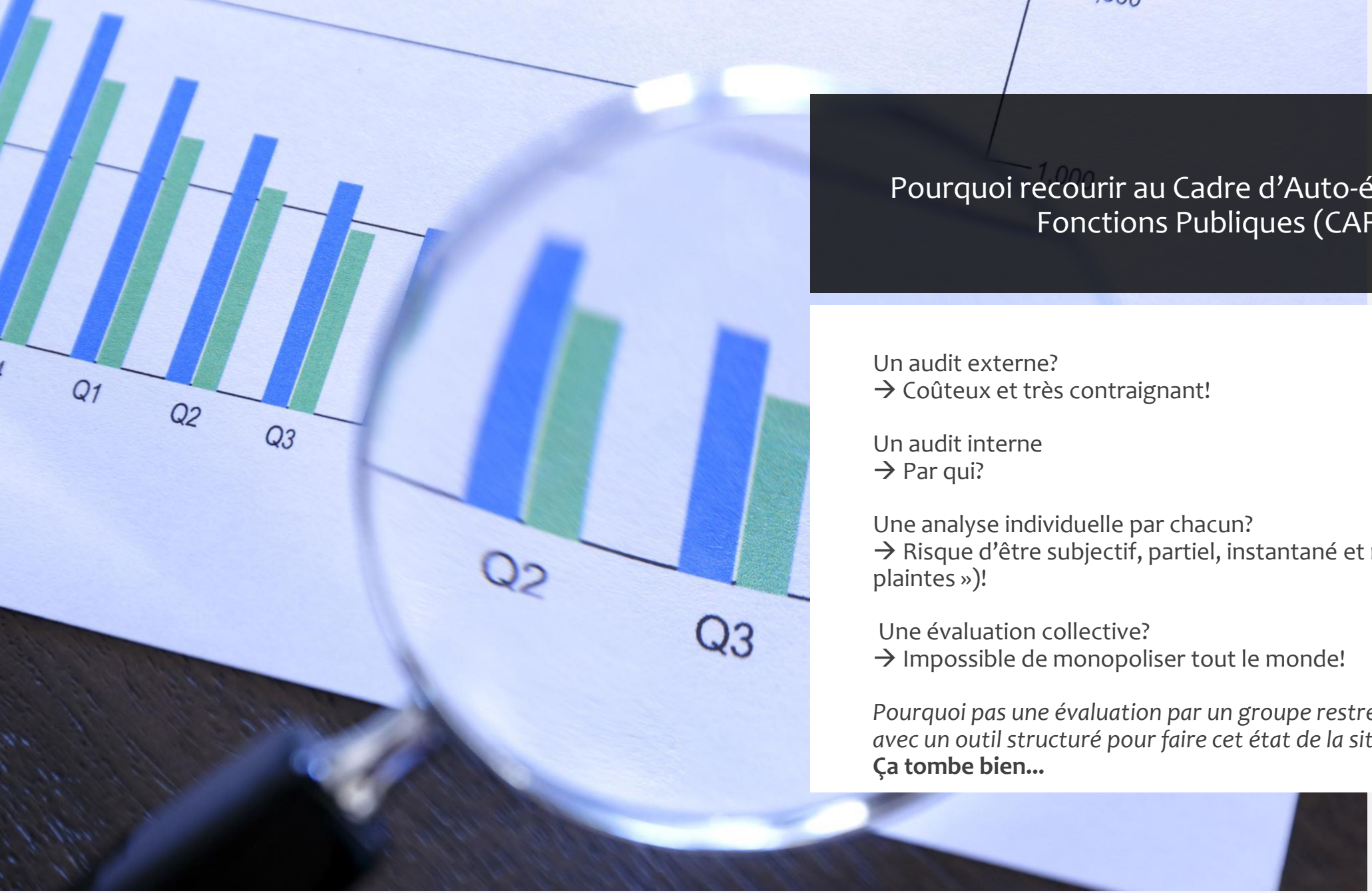
Une auto-évaluation CAF, pour qui, pourquoi ?

Julien Banterla, expert en démarches Qualité
Vincent Namotte et Laurence Noël, Cellule Démarche Qualité de la HEL
(info@hel.be)

hel.be
Haute Ecole Liège

La reconnaissance des bonnes pratiques actuelles

Des projets pour demain



Pourquoi recourir au Cadre d'Auto-évaluation des Fonctions Publiques (CAF) ?

Un audit externe?
→ Coûteux et très contraignant!

Un audit interne
→ Par qui?

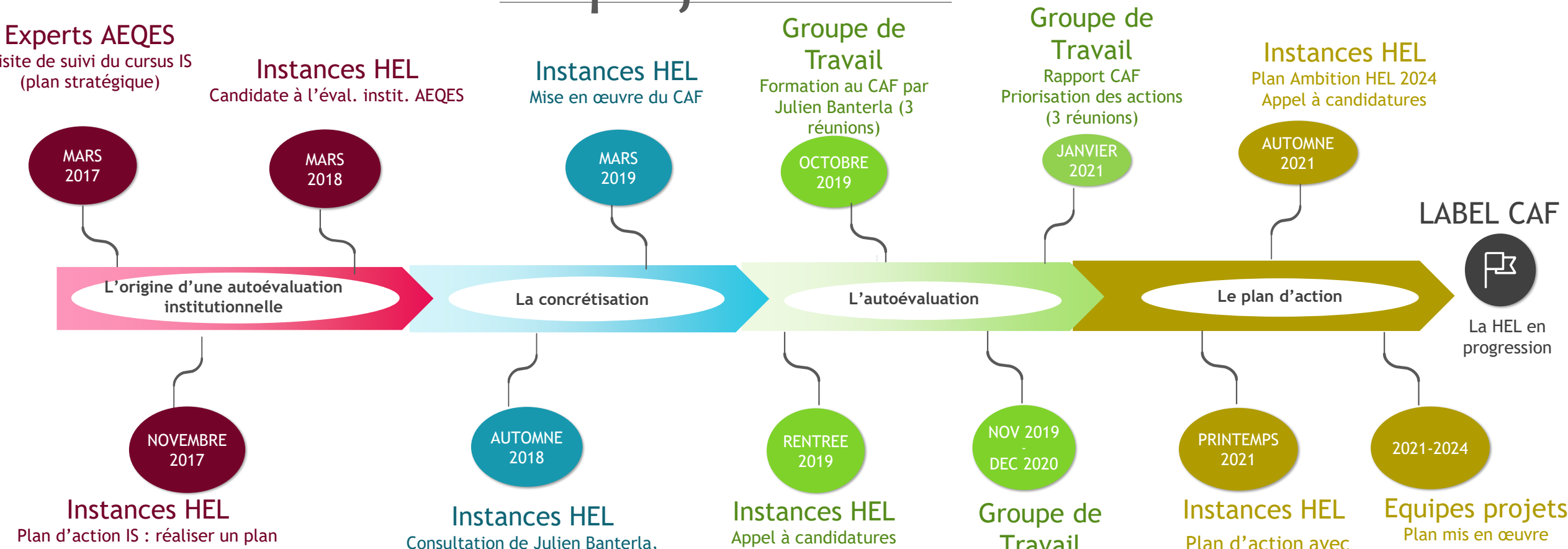
Une analyse individuelle par chacun?
→ Risque d'être subjectif, partiel, instantané et non structuré (« bureau des plaintes »)!

Une évaluation collective?
→ Impossible de monopoliser tout le monde!

Pourquoi pas une évaluation par un groupe restreint et représentatif de tous avec un outil structuré pour faire cet état de la situation?
Ça tombe bien...

Notre auto-évaluation institutionnelle CAF

Du projet au label



La méthode CAF

Aperçu de l'exposé

1. Les acteurs
2. L'outil CAF : 10 étapes et 9 critères
3. Le rapport d'auto-évaluation
4. Le plan d'action et sa mise en œuvre
5. Le label CAF

hel.be
Haute Ecole Liège

Les acteurs

Un groupe de travail à l'oeuvre

12 participants (2 enseignants + 1 administratif) de chacun des 4 départements

Une population sondée

Tous les étudiants de la Haute Ecole

Une équipe d'accompagnement

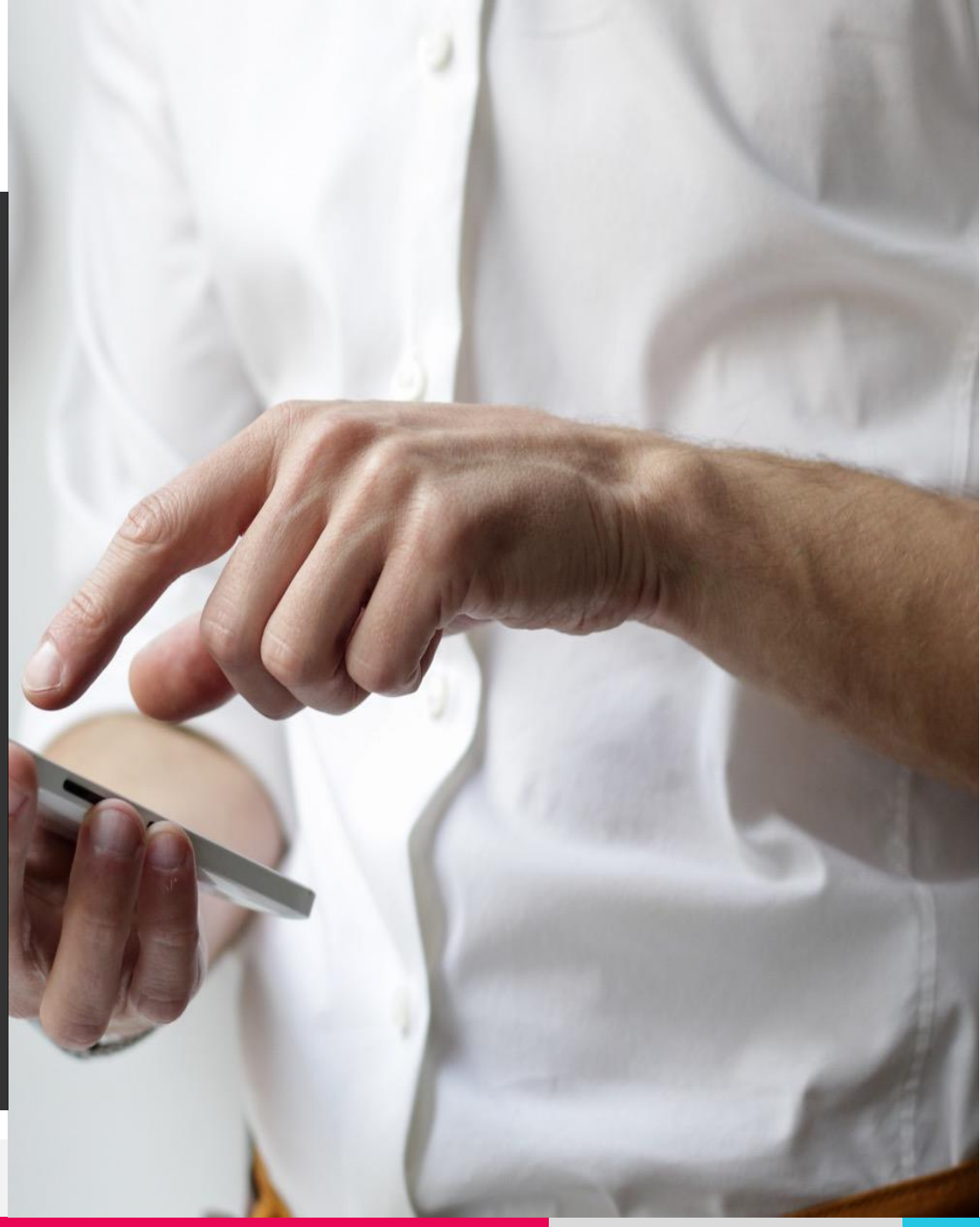
La Cellule Démarche Qualité (CDQ) de la HEL composée d'Antoinette Gianfolcaro, Vincent Namotte, Laurence Noël et Nazmi Ongun

Un expert CAF

Julien Banterla

Des instances dirigeantes

Collège de direction et Organe de gestion de la HEL



L'outil CAF

La démarche en 10 étapes
Le modèle en 9 critères

hel.be
Haute Ecole Liège

Le CAF

En 3 mots, c'est:

- Un modèle

- Une méthode

- Une documentation accessible gratuitement

Des avantages…

- Un outil reconnu et utilisé
- Un outil gratuit
- Un outil structurant et accessible à tous
- Qui permet au personnel de s'exprimer et d'être créatif sur le fonctionnement
- Qui permet de faire sa propre évaluation en toute indépendance
- Qui apporte des solutions concrètes
- …

… des inconvénients

- Demande du temps
- Pas facile à aborder pour des profanes
- Doit être mené jusqu'au bout pour porter ses fruits
- Doit être reproduit régulièrement (3 ans) pour être efficace
- …

3 phases, 10 étapes

I. La préparation et l'organisation de l'auto-évaluation

II. Le processus d'auto-évaluation

III. Le plan d'amélioration et le choix des améliorations prioritaires

3 phases, **10 étapes**

La préparation et l'organisation de l'auto-évaluation

Étape 1 : Décider comment organiser et planifier l'auto-évaluation

Étape 2 : Communiquer sur le projet d'auto-évaluation

Le processus d'auto-évaluation

Étape 3 : Constituer un ou plusieurs groupes d'auto-évaluation

Étape 4 : Organiser la formation

Étape 5 : Entreprendre l'auto-évaluation

Étape 6 : Établir un rapport décrivant les résultats de l'auto-évaluation

Le plan d'amélioration et le choix des améliorations prioritaires

Etape 7 : Élaborer un plan d'amélioration

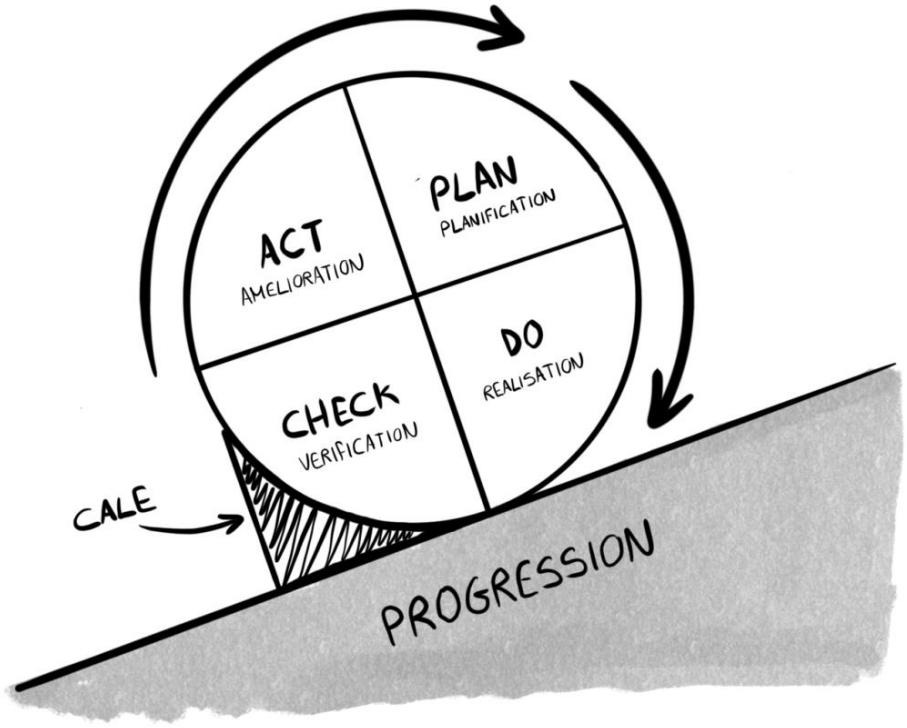
Étape 8 : Diffuser le plan d'amélioration

Étape 9 : Mettre en œuvre le plan d'amélioration

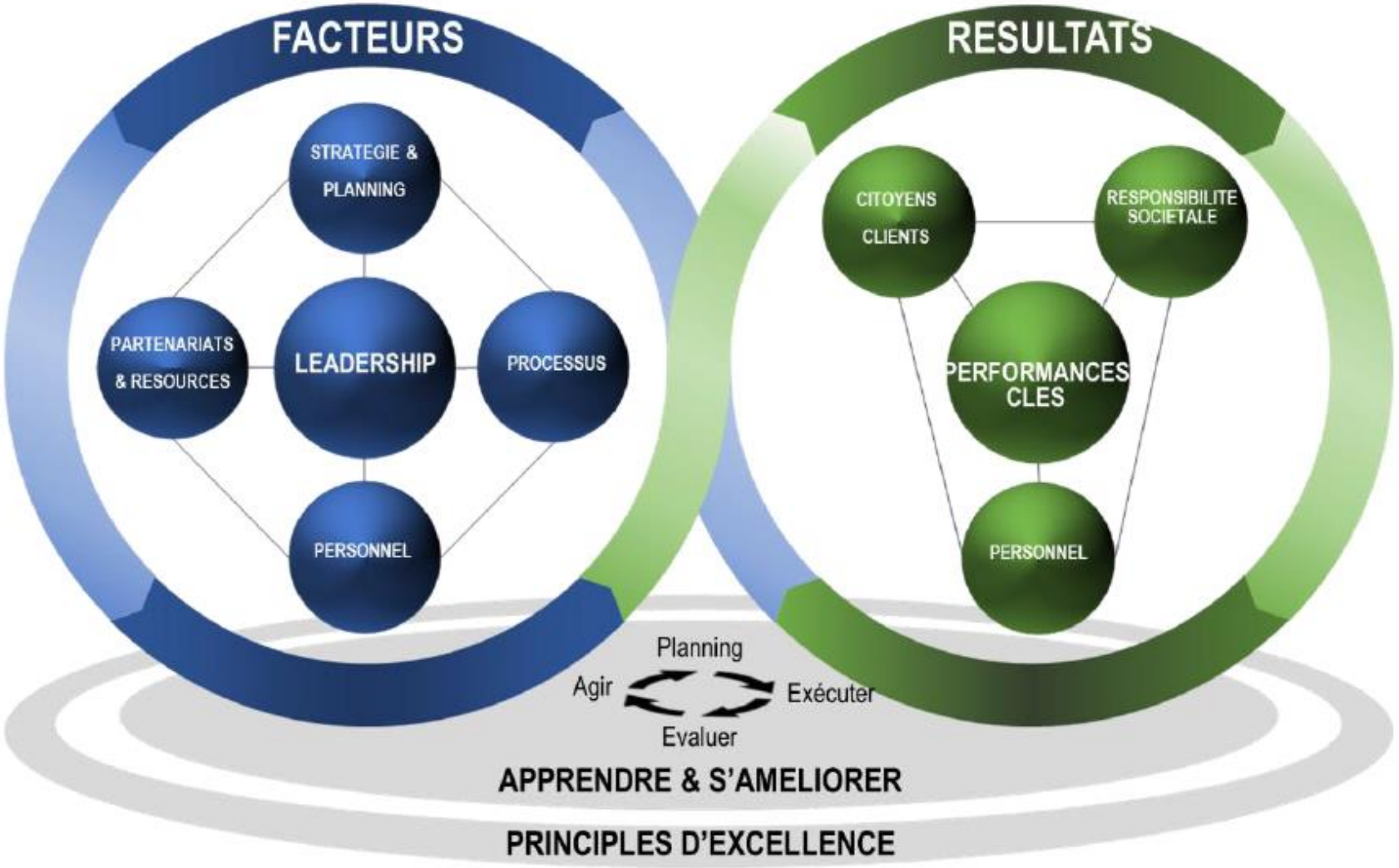
3 phases, 10 étapes

Étape 10 : Programmer le prochain exercice d'auto-évaluation

- faire le bilan des actions d'amélioration par une nouvelle auto-évaluation



1 modèle, 9 critères



Modèle 2020:
https://fedweb.belgium.be/sites/default/files/CAF2020_FR.pdf

9 critères, 28 sous-critères

Points forts	Domaines d'amélioration
Actions d'amélioration	

	TABLEAU DE NOTATION CLASSIQUE DES FACTEURS	
	Aucune action n'est engagée dans ce domaine. Nous disposons de peu, voire d'aucune information.	**0-10**
PLAN (PLANIFIER)	Nous avons défini un plan d'action	**11-30**
DO (développer)	Nous avons mis en œuvre/exécuté le plan d'action	**31-50**
CHECK (contrôler)	Nous contrôlons si nous faisons les bonnes choses de la bo	**51-70**
ACT (adapter)	Sur la base des ajustons si néce	
	Chaque action contrôlée et a apprenons des un cycle d'am domaine	

TABLEAU DE NOTATION CLASSIQUE DES RESULTATS	
Aucun résultat n'a été mesuré et/ou aucune information n'est disponible	**0-10**
Des résultats sont mesurés et montrent des tendances d'évolution négative et / ou les résultats ne correspondent pas aux objectifs prévus	**11-30**
Les résultats montrent des tendances d'évolution stable et/ou certains objectifs pertinents ont été atteints	**31-50**
Les résultats indiquent une certaine amélioration et/ou la plupart des objectifs pertinents ont été atteints	**51-70**
Les résultats montrent des progrès substantiels et/ou tous les objectifs pertinents ont été atteints	**71-90**
D'excellents résultats sont réalisés de manière durable. Tous les objectifs pertinents ont été atteints. Sur tous les résultats-clés, la comparaison avec des I.E.F comparables est favorable	**91-100**

Le rapport d'auto-évaluation

Points forts et domaines d'amélioration

hel.be
Haute Ecole Liège

Le rapport d'auto-évaluation

- Un rapport d'auto-évaluation a été rédigé pour la HEL :

  9 critères analysés

  140 points forts listés

  80 domaines d'amélioration recensés

  100 actions d'amélioration possibles

- **Important**
  - Eléments appuyés par des preuves tangibles et représentatifs à l'échelle de la collectivité
  - Validation formelle par la hiérarchie (CD-OG)
  - Communication des premiers résultats de l'auto-évaluation (vidéo et journal qualité)
  - Communication sur les suites qui vont être données (plan d'amélioration) (vidéo et journal qualité)

Le plan d'action et sa mise en oeuvre

Equipes-projets

hel.be
Haute Ecole Liège

Le plan d'action

- L'auto-évaluation ne se suffit pas à elle-même…
- Elle doit aboutir à un plan comportant des mesures qui vont permettre d'améliorer le fonctionnement de l'institution
- Ce plan d'action = objectif principal de l'auto-évaluation
  - Les actions se basent sur des faits prouvés et rencontrent des observations qui font l'objet d'un consensus
  - Elles couvrent tous les domaines du fonctionnement
  - Elles renforcent les points forts et s'attaquent aux points faibles

Le plan d'action

- Un plan d'action (**Plan Ambition HEL 2024**) a été proposé en croisant les actions suivantes:

  -20 actions d'amélioration priorisées par le groupe de travail

  -15 actions d'amélioration ressorties de l'enquête auprès des étudiants

  -les actions similaires ressorties des plans d'action des cursus évalués par l'AEQES

  Il comporte des échéances, des résultats attendus, un responsable désigné pour chaque action, des indicateurs, …

  Il sera diffusé auprès de tous les membres de la HEL avec un appel à candidatures pour le mettre en œuvre via des équipes-projets

Le label CAF

Une reconnaissance du travail et de l'esprit CAF

hel.be
Haute Ecole Liège

Le label CAF

Les organisations qui ont utilisé le CAF
de manière efficace peuvent se voir attribuer le label
« Effective CAF User »

Proof of our overall
excellent institutional
performance

EFFECTIVE
caf
USER
CAF-EXCELLENCE LABEL

Qu'en penser?

Un projet institutionnel de long terme

hel.be
Haute Ecole Liège

Un premier bilan

- Un **projet stratégique** porté à chaque échelon (pouvoir organisateur, directions, cellule qualité, personnel, étudiants de la HEL)
- Une **aventure humaine** menée dans la diversité et l'écoute de l'autre
- Une amorce pour une nouvelle **culture interne** basée sur l'implication et le collectif
- Une opportunité d'**amélioration concrète** du fonctionnement de la HEL à des niveaux variés
- Un renforcement du **sentiment d'appartenance et d'unité** de l'institution

MERCI DE VOTRE ATTENTION

Julien.banterla@gmail.com

Vincent.namotte@hel.be

Laurence.noel@hel.be

Des questions ?