

Luxembourg, 29 OCT. 2008



LE GOUVERNEMENT
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG

Ministère de la Fonction publique
et de la Réforme administrative

Réf.: gw-nh/mfpra- 4420/2008

Lettre circulaire

aux départements ministériels, aux administrations et services de l'Etat

Objet : Réforme administrative - 2^{ème} Journée de la Qualité dans le Secteur Public, organisée le 11 novembre 2008

Madame, Monsieur,

Le rapport intermédiaire et le suivi du plan d'action en matière de réforme administrative ont été approuvés par le Gouvernement en conseil en date du 6 juin 2008. Ces activités s'articulent autour des trois objectifs suivants :

- promouvoir le management par la qualité, basé sur l'auto-évaluation réalisée à l'aide du modèle CAF – « *Common assessment framework* » – afin de supporter les administrations dans leurs démarches d'amélioration continue,
- placer le citoyen-usager au centre des préoccupations en prenant soin de la qualité des relations et en gérant les attentes et leur satisfaction,
- impliquer et motiver le personnel par le développement professionnel.

Les principales actions menées visent à :

- sensibiliser les administrations à l'amélioration continue,
- développer des méthodes et des outils,
- développer des indicateurs de performance,
- faciliter l'intégration des pratiques internationales,
- mettre en œuvre une plate-forme d'information et de compétence sur les démarches d'amélioration.

En effet, la culture qualité se caractérise par son recours méthodique à l'échange d'information et d'expériences ainsi que le partage de bonnes pratiques comme facteur-clé de succès. Dans cet ordre d'idées, mon département organise, en coopération avec le Centre de Recherche Public Henri Tudor, et après son édition de 2007, une deuxième édition de la « Journée de la Qualité dans le secteur public ».

Elle se veut forum d'information, de discussion et d'échange et s'adresse, d'une part, aux administrations ayant fait partie d'une grappe d'amélioration et qui se trouvent à des moments différents du processus de l'amélioration continue initié par l'auto-évaluation CAF et, d'autre part, à tous les ministères, administrations et services de l'Etat intéressés par les différents aspects des démarches qualité.

Afin de fournir un aperçu global et de permettre un échange vivant et pratique, le programme de la journée prévoit des présentations générales ainsi que des sessions de travail et d'espaces de rencontre, structurés en modules, où sont abordées les diverses dimensions de la qualité et de l'amélioration continue, à savoir :

- le Cadre d'auto-évaluation des fonctions publiques (CAF),
- la gouvernance électronique,
- le prix européen de la qualité dans le secteur public (EPSA),
- la gestion de la satisfaction des citoyens-usagers,
- les chartes d'accueil et de service,
- les plans de formation, et
- les entretiens de développement professionnels.

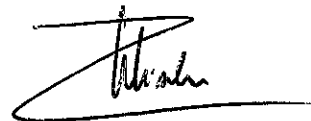
Le programme détaillé et la fiche d'inscription sont joints en annexe. Pour des raisons d'organisation, je vous prierais de bien vouloir confirmer votre participation ainsi que votre choix des modules de session de travail en retournant jusqu'au 7 novembre 2008 la fiche d'inscription jointe à l'adresse suivante :

Ministère de la Fonction publique et de la Réforme administrative
B.P. 1807
L - 1018 Luxembourg

ou par fax au numéro : 26 48 36 21

ou par courrier électronique à : info@mfpra.public.lu

Le Ministre de la Fonction publique et de la
Réforme administrative



Claude Wiseler



2^{ème} Journée de la Qualité dans le Secteur Public

11 novembre 2008

Programme

09.15	Notions de Qualité dans la Fonction publique	Claude WISELER Ministre de la Fonction publique et de la Réforme administrative
09.35	Mot de bienvenue	Claude WEHENKEL Administrateur délégué du Centre de Recherche Public Henri Tudor
09.55	Présentation de l'EPSA 2009 (Concours européen d'excellence dans le secteur public)	Alexander HEICHLINGER Chef de projet EPSA et Maître de conférences à l'IEAP Barcelone (ES)
10.30	Pause-café	

Modules de la matinée au choix

11.00	Module 1 : Le CAF – modèle, programme et retour d'expérience	
	Module 2 : La gestion de la satisfaction des citoyens-clients	
	Module 3 : Le Concours européen d'excellence dans le secteur public	
	Module 4 : Les plans de formation	
12.30	Repas	Espace de restauration



Modules de l'après-midi au choix

14.00	Module 5 : Un exemple de projet de gouvernance électronique - ReNo, le référentiel de qualité Web du Gouvernement luxembourgeois
	Module 6 : Les entretiens de développement professionnel : un outil efficace pour accroître la communication et la motivation
	Module 7 : La Charte d'accueil et de service
15.30	Cocktail de clôture

En annexe :

- Les descriptifs des sessions de travail
- La fiche d'inscription à la Journée de la Qualité dans le secteur public 2008



Module 1

Titre	Le CAF – modèle, programme et retour d'expérience
Horaire	11.00 – 12.30
Langue	Luxembourgeois – Français
Résumé	
<p>Lancé en novembre 2005, le Programme CAF, Cadre d'auto-évaluation des Fonctions publiques (« Common Assessment Framework»), compte depuis lors pas moins de 18 administrations qui ont fait partie d'une « grappe d'amélioration ». Etant un outil d'initiation au management de la qualité pour administration publiques, le modèle CAF permet à toute administration d'avoir une vue globale de ses forces et de ses domaines d'amélioration. Une fois le bilan réalisé, un plan d'action est élaboré comprenant des actions d'amélioration concrètes et tangibles.</p> <p>Cette session de travail, outre de montrer brièvement le modèle, présentera le programme associé avec les diverses actions de soutien et d'accompagnement.</p> <p>Comme l'échange d'informations, la transparence ainsi que l'apprentissage par échange d'expériences fait partie des Bonnes pratiques préconisées dans le modèle CAF, un retour d'expérience d'une administration, en l'occurrence le Service de Protection de la Jeunesse, exposera aux participants les moteurs, les freins ainsi que les résultats associés à la démarche CAF. Les participants pourront se faire de cette façon leur propre image de cet outil d'amélioration et juger d'une participation éventuelle de leur administration ou service.</p>	
Intervenants	
<p>Guy WAGENER Conseiller de direction 1^{ère} classe Ministère de la Fonction publique et de la Réforme administrative</p> <p>Rémi FABBRI Ingénieur de recherche Centre de Recherche Public Henri Tudor</p> <p>Nathalie KOEDINGER Agent de probation Service de protection de la Jeunesse – Service central d'assistance sociale – Parquet général</p>	



Module 2

Titre	La gestion de la satisfaction des citoyens-clients
Horaire	11.00 – 12.30
Langue	Luxembourgeois - Français
Résumé	
<p>En 2007, le Ministère de la Fonction publique, en collaboration avec le Centre de recherche public Henri Tudor, a élaboré une méthode de gestion de la satisfaction des citoyens-clients pour administrations publiques. Cette méthode, qui se base sur le cycle de l'amélioration continue, permet à l'administration, en quelques séances de travail, d'identifier quels sont les outils adaptés et adéquats pour gérer la satisfaction de ses usagers. S'agissant d'un cadre stratégique « sur mesure », la méthode incorpore les aspects métier de l'administration et présente l'avantage de pouvoir être gérée par l'administration elle-même.</p> <p>Outre de présenter la méthode, cette session de travail comportera la présentation d'un retour d'expérience d'une administration-pilote, à savoir l'Institut national d'administration publique (INAP), qui a réalisé une enquête auprès des délégués à la formation.</p>	
Intervenants	
<p>Romain KIEFFER Conseiller de direction 1^{ère} classe Institut national d'administration publique</p> <p>Nadine HOFFMANN Attachée de Gouvernement Ministère de la Fonction publique et de la Réforme administrative</p> <p>Laurent BRAVETTI Chargé de relation Centre de Recherche Public Henri Tudor</p> <p>Thierry HIRTZ Ingénieur de recherche Centre de Recherche Public Henri Tudor</p>	



Module 3

Titre	Le Concours européen d'excellence dans le secteur public – EPSA 2009
Horaire	11.00 – 12.30
Langue	Allemand - Anglais
Résumé	
<p>Le Concours européen d'excellence dans le secteur public (« European Public Sector Award », EPSA), organisé par l'Institut européen d'administration publique (« European Institute for public administrations », EIPA) réunit les pratiques les plus innovantes et performantes d'administrations publiques à travers toute l'Europe. L'objectif de l'EPSA, qui est soutenu par 15 Etats membres de l'Union européenne ainsi que la Commission européenne, est, en tant que plateforme d'apprentissage à l'échelle européenne pour administrations publiques, de partager ces bonnes pratiques et de les rendre accessibles à d'autres organismes du secteur public.</p> <p>Après une première édition en 2007, les thématiques de l'EPSA 2009 s'articulent autour :</p> <ul style="list-style-type: none">• de l'amélioration de la performance dans la prestation de services publics,• de la participation du citoyen,• des nouvelles formes de travail en partenariat,• du « leadership » et gestion du changement. <p>Les administrations pourront donc introduire leur candidature en fonction de ces quatre domaines.</p> <p>Le lancement officiel a eu lieu lors de la « 5^{ème} Conférence sur la Qualité dans le secteur public », (20 - 22 octobre 2008, Paris). La cérémonie de remise de prix de l'EPSA 2009 se déroulera en automne de l'année prochaine sous présidence suédoise à Maastricht.</p> <p>Cet atelier de travail présentera :</p> <ul style="list-style-type: none">• le calendrier de l'EPSA 2009,• les différentes thématiques,• les critères d'éligibilité et les critères d'évaluation,• les modalités pratiques de soumission des candidatures et la méthode d'évaluation <p>Une session de questions – réponses est également prévue.</p>	
Intervenant	
<p>Alexander HEICHLINGER Chef de projet EPSA et Maître de conférences Institut européen d'Administration publique – Antenne à Barcelone (ES)</p>	



Module 4

Titre	Les plans de formation
Horaire	11.00 – 12.30
Langue	Luxembourgeois
Résumé	
<p>La loi du 15 juin 1999 portant organisation de l'Institut national d'administration publique a introduit le principe de la formation continue liée aux avancements dans la carrière et aux allongements de grade, faisant ainsi de la formation continue une des conditions indispensables à la promotion dans la carrière des fonctionnaires et employés de l'Etat et des communes.</p> <p>Afin de pouvoir répondre au mieux à ce principe et dans le but de garantir l'efficacité de la formation professionnelle continue, la mise en place d'une démarche visant à proposer des formations qui répondent de façon précise aux besoins et aux demandes de formation spécifique des administrations et services de l'Etat est indispensable.</p> <p>L'identification et l'analyse des besoins de formation constituent une étape préalable à la construction de plans de formation, dont l'objectif est de dresser l'inventaire des problèmes à résoudre et des objectifs à atteindre par les moyens de la formation professionnelle continue. Cette approche permettra de définir de façon précise les actions à mener dans le cadre de tels plans de formation, individuels ou collectifs, pour répondre au mieux aux besoins des administrations.</p> <p>Le présent atelier permettra entre autres de montrer comment, à partir des plans d'action établis à partir des démarches CAF et des entretiens de développement professionnel peuvent être construits des plans de formation pluriannuels ayant pour but de renforcer les compétences personnelles et professionnelles des agents au sein de leurs administrations.</p>	
Intervenant	
<p>Philippe DIEDERICH Attaché de Gouvernement Institut national d'administration publique</p>	



Module 5

Titre	Un exemple de projet de gouvernance électronique : ReNo, le référentiel de qualité Web du Gouvernement luxembourgeois
Horaire	14.00 – 15.30
Langue	Français
Résumé	
<p>Déployer une démarche qualité Web globale au sein d'une structure étatique semble une mission très délicate. Qui plus est lorsque l'on dispose de peu de ressources. C'est pourtant possible. ReNo (Référentiel de Normalisation pour les sites Web du gouvernement luxembourgeois) en est un exemple.</p> <p>Lors de cette conférence, l'intervenant exposera :</p> <ul style="list-style-type: none">• le contexte stratégique dans lequel s'intègre ReNo,• en quoi consiste l'approche ReNo (approche centrée sur l'utilisateur), quelles techniques de conception – évaluation sont employées,• quels sont les principaux critères de qualité considérés par ReNo (ergonomie, accessibilité, etc.),• quelles actions concrètes ont déjà été menées pour optimiser le niveau de qualité pour l'utilisateur final,• quelles sont les prochaines étapes prévues par le référentiel. <p>Les différentes phases du déploiement seront largement décortiquées et enrichies d'exemples et de retours d'expérience quotidiens.</p>	
Intervenant	
<p>Gautier BARRERE Standards et assurance qualité web Service e-Luxembourg – Ministère de la Fonction publique et de la Réforme administrative</p>	



Module 6

Titre	Les entretiens de développement professionnel : un outil efficace pour accroître la communication et la motivation
Horaire	14.00 – 15.30
Langue	Luxembourgeois
Résumé	
<p>Les entretiens de développement professionnel qui sont fixés dans l'article 34, paragraphe 5 du statut général des fonctionnaires de l'Etat, sont un moment privilégié de dialogue entre le chef et son collaborateur.</p> <p>Ils peuvent notamment contribuer à :</p> <ul style="list-style-type: none">• reconnaître les bonnes prestations du collaborateur et à relever les points à améliorer• mieux préciser les exigences du service et à analyser les moyens nécessaires pour atteindre les objectifs fixés• mieux détecter les besoins de formation du collaborateur <p>Néanmoins, une mise en œuvre efficace des entretiens présuppose une communication authentique et ouverte entre les deux interlocuteurs.</p> <p>Sur cette toile de fond, l'objectif de ce module est de discuter sous quelles conditions les entretiens peuvent devenir un vrai instrument de communication et de développement professionnel et comment cet outil peut contribuer à accroître la motivation au travail ?</p>	
Intervenant	
<p>Danielle BOSSAERT Attachée de Gouvernement Ministère de la Fonction publique et de la Réforme administrative</p>	



Module 7

Titre	La Chartes d'accueil et de service
Horaire	14.00-15.30
Langue	Luxembourgeois - Français
Résumé	
<p>A l'heure actuelle, il n'existe pas d'engagements précis en matière de standards que peuvent attendre les citoyens-usagers en matière d'accueil et de prestation de service de la part des administrations publiques avec lesquelles elles ont à faire. Néanmoins, il existe une forte attente de la part des citoyens d'améliorer l'accueil que réservent les administrations à leur part, comme en témoigne par ailleurs le sondage d'opinion relatif à l'image de l'administration publique luxembourgeoise.</p> <p>Le Ministère de la Fonction publique et de la Réforme administrative, en collaboration avec le Centre de recherche public Henri Tudor, à élaboré un guide de réalisation comprenant un tronc commun d'engagements à intégrer dans une charte.</p> <p>Ce module permettra de présenter la « charte d'accueil et de service » dans le contexte de l'amélioration continue, ainsi que de discuter des objectifs et des aspects</p>	
Intervenants	
<p>Guy WAGENER Conseiller de direction 1^{ère} classe Ministère de la Fonction publique et de la Réforme administrative</p> <p>Jutta WIRTZ Ingénieur de recherche Centre de recherche public Henri Tudor</p> <p>Frédéric JOLY Ingénieur de recherche Centre de recherche public Henri Tudor</p>	



Fiche d'inscription

2^{ème} édition de la Journée de la Qualité Publique

11 novembre 2008 de 9.15 à 16.30

Prénom et Nom	
Fonction	
Administration	
Tél	
E-mail	

Date limite d'inscription : vendredi, 7 novembre 2008

Je souhaite m'inscrire aux modules suivants :

Matinée

1 2 3 4

Après-midi

5 6 7

Je souhaite déjeuner à la Journée de la Qualité dans le secteur public :

Je prends le menu du jour composé d'un plat principal (brochette de suprême de poulet grillé), dessert, vin, eau minérale et café

Non, je ne souhaite pas déjeuner au Centre de recherche public

Je participerai au cocktail de clôture :

Oui

Non



INFORMATIONS PRATIQUES

Frais de participation : gratuit | inscription obligatoire

Date & horaire : le 11 novembre 2008 de 9.15 à 16.30

Lieu : CRP Henri Tudor | 29, avenue John F. Kennedy | Luxembourg-Kirchberg

Plan d'accès disponible sur www.tudor.lu - rubrique "plan d'accès"

Renseignements : Guy WAGENER | 247 83144 ou Nadine HOFFMANN | 247 83129

Inscription

Merci de retourner la fiche d'inscription

par fax au numéro : 26 48 36 21

ou

par courrier à l'adresse suivante : Ministère de la Fonction Publique et de la Réforme administrative
B.P. 1807
L-1018 Luxembourg

ou

par courrier électronique à l'adresse suivante : info@mfpra.public.lu