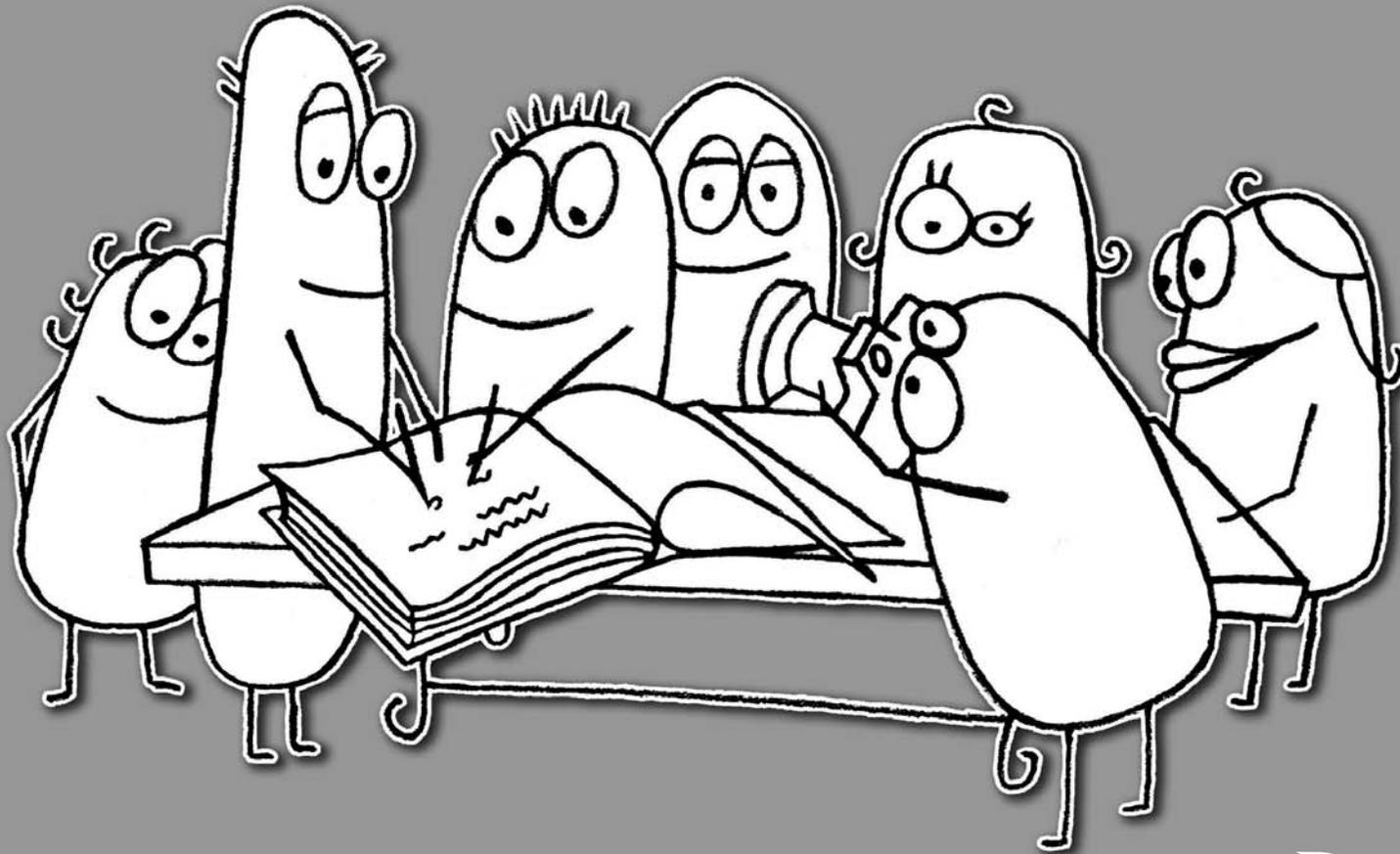


# Contrat d'administration

entre le Ministre de la Fonction publique et le SPF P&O

2009-2011



Parcourir



Service public fédéral  
Personnel et Organisation

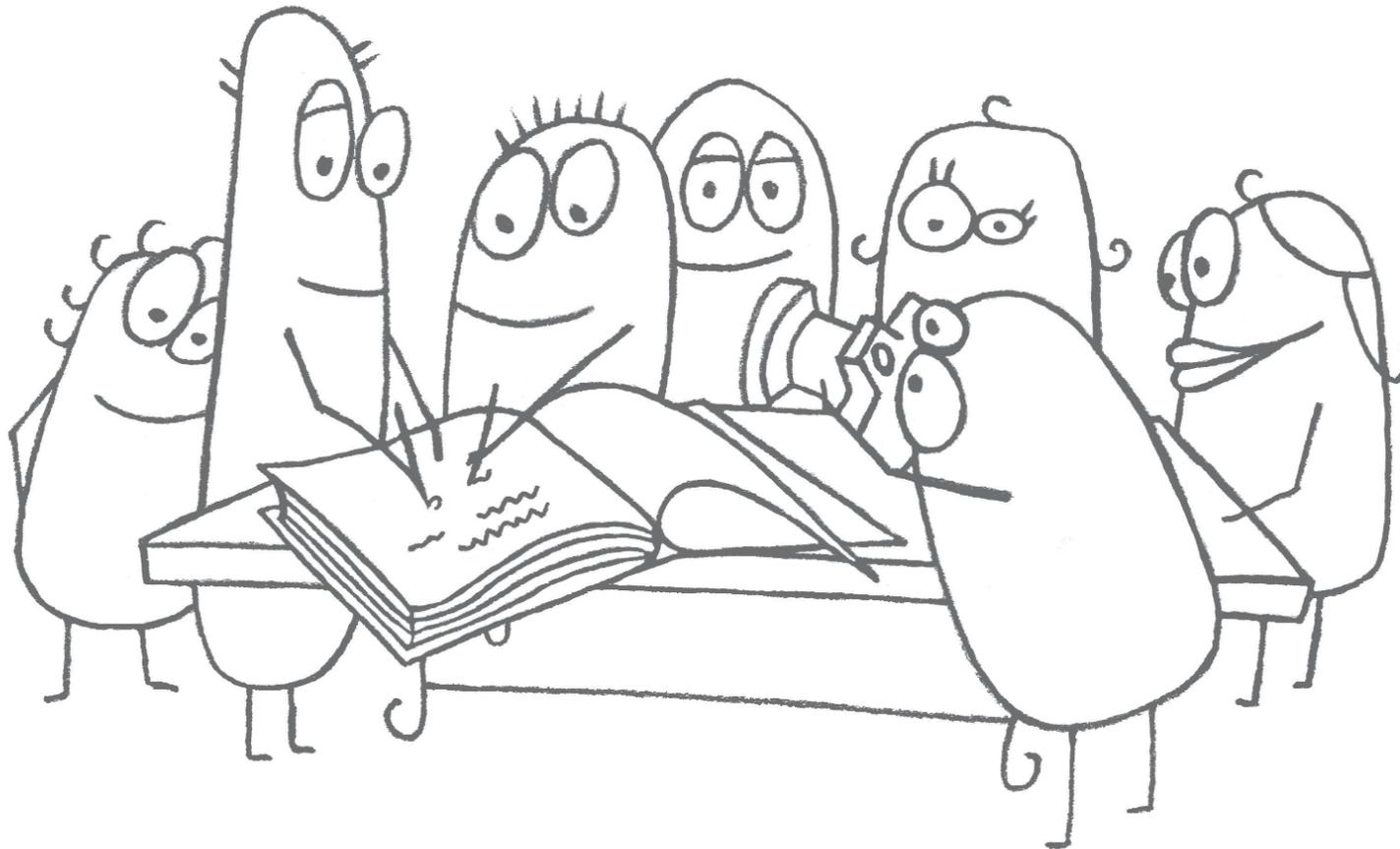
.be



# Contrat d'administration

entre le Ministre de la Fonction publique et le SPF P&O

2009-2011



# Contrat d'administration entre le Ministre de la Fonction publique et le SPF P&O

## Parcourir

Ce document, baptisé “Contrat d'administration entre le Ministre de la Fonction publique et le SPF P&O” n'a pas la forme d'un contrat “classique”, avec une succession d'articles.

Il s'agit avant tout d'un document de travail rédigé de façon collective par les DG, le Président, le Ministre et ses collaborateurs et reprenant, sous 8 objectifs stratégiques, tout ce qui est en chantier dans notre SPF P&O, dans la droite ligne de la note de politique générale du Ministre. Le tout compilé dans un tableau!

En résumé, ce tableau reprend ce qui est ou va être entamé (objectifs opérationnels), par quel opérateur (qui?), le résultat escompté et comment on va s'assurer (indicateurs) à un moment précis (échéances) que les objectifs sont atteints.

Et derrière toutes ces lignes d'objectifs et d'indicateurs, ce sont des services, des personnes, vous, qui chacun à votre niveau, contribuez à faire vivre ce contrat!

Vous trouverez ci-après le contrat d'administration présenté en tableau.

Nous avons essayé de faciliter la lecture de ce document en attribuant des codes couleurs par “acteur”, vous retrouverez dans la page ci-contre la légende.

Ce tableau est également disponible sur l'intranet P&O sous forme d'un fichier Excel, il se présente alors d'une manière un peu différente. Il vous permet par exemple de faire un tri et de sélectionner la ou les tâches qui vous concernent.

## Sommaire

Oh, mon beau tableau .....	3
Qui est qui? .....	3
Introduction .....	3
Objectif stratégique 1: Le développement du SPF P&O en un partenaire agile dans le processus de prise de décision.....	4
Objectif stratégique 2: Le développement stratégique d'un partenariat cadré et dynamique avec toutes les parties prenantes, afin de parvenir à une politique soutenue par tous.....	6
Objectif stratégique 3: Le développement de la capacité RH stratégique par la recherche et le développement et une politique innovatrice ciblée.....	9
Objectif stratégique 4: La mise au premier plan des besoins du client de façon à ce qu'il puisse prendre ses responsabilités .....	13
Objectif stratégique 5: Le développement et l'implémentation d'une gestion intégrée des talents, afin de fournir des services efficaces à la société et à ses citoyens .....	22
Objectif stratégique 6: La professionnalisation de nos propres prestations de services.....	27
Objectif stratégique 7: L'installation d'une culture organisationnelle ouverte et de procédures de travail efficaces, afin que nous puissions jouer un rôle d'exemple en matière d'organisation agile .....	31
Objectif stratégique 8: Le développement actif du SPF P&O en tant que centre d'expertise qui se profile comme trendsetter dans le monde RH global .....	35
Abréviations et glossaire .....	37

**OS2. Le développement stratégique d'un partenariat cadré et dynamique avec toutes les parties prenantes, afin de parvenir à une politique soutenue par tous**

**002.03 Associer le réseau des directeurs P&O à la préparation, à la mise en œuvre et à l'évaluation permanente de la politique RH**

- OOD2.03.01 Le réseau des directeurs P&O se réunit régulièrement.
- OOD2.03.02 Le réseau est effectivement impliqué dans la préparation de la politique RH.

Numéros de référence

OD ou OOD  
Objectifs opérationnels

Cellule du Président	KPI2.03.01	Au moins 9 réunions/an avec plus de 60% de présents	30/06/2011
ALL	KPI2.03.02_01	Le réseau est informé des initiatives nouvelles de P&O en matière de politique RH dans 90% des cas	30/06/2011
Selor	KPI2.03.02_02	Selor présente à chaque réunion du réseau le monitoring de la sélection et la certification	30/06/2011
IFA	KPI2.03.02_03	L'IFA présente 2x/an le monitoring de la formation	31/12/2009

Qui?

Numéros de référence\*

Quoi? Indicateur\*

Quand? Echéance

\* KPI= Key Performance Indicator

**Qui est qui? A chacun sa couleur...**

ALL: P&O

Cellule du Président

COMM-KM: DG Communication interne et Gestion des connaissances

DOP: DG Développement de l'Organisation et du Personnel

eHR: DG Electronic Human Resources management

Fed+: Avantages pour le personnel fédéral

IFA: Institut de Formation de l'Administration fédérale

Marchés publics: Cellule des marchés publics

CMS: Centrale de marchés

CPA: Conseil et Politique d'achats

eProc': eProcurement

RHC: DG Ressources Humaines et Carrière

RHC-SJ: Service juridique de la DG RHC

ALL SE: Tous les services d'encadrement

SE B&CG: Service d'encadrement Budget et Contrôle de la Gestion

SE ICT: Service d'encadrement ICT

SE Logistique: Service d'encadrement Logistique

SE P&O: Service d'encadrement Personnel et Organisation

Selor: Bureau de sélection de l'administration

## OS1. Le développement du SPF P&O en un partenaire agile dans le processus de prise de décision

### OO1.01 Renforcer la capacité de préparation de la politique

OOD1.01.01	Les compétences nécessaires à la définition d'une stratégie RH et O sont disponibles	ALL	KPI1.01.01	voir OOD7.02.04	
OOD1.01.02	Les experts des différentes entités interagissent efficacement	ALL	KPI1.01.02_01	80% des experts sont convaincus de la plus-value de l'interaction (être plus forts ensemble que chacun individuellement)	31/12/2010
			KPI1.01.02_02	Les résultats de l'interaction des experts sont documentés KPI7.05.00_02. Ex.: Compétences acquises antérieurement	31/12/2010
			KPI1.01.02_03	Le COMDIR évalue au moins 2x/an que l'interaction est efficace par rapport au contrat d'administration et aux valeurs	31/12/2010

### OO1.02 Fournir les infos nécessaires

OOD1.02.01	Un protocole définissant les données à fournir périodiquement au ministre est disponible	ALL	KPI1.02.01	Le protocole existe	31/12/2009
OOD1.02.02	Les données pertinentes sont collectées et contrôlées et leur propriétaire identifié	ALL	KPI1.02.02_01	Les données pertinentes et leur propriétaire sont identifiés (documenté)	31/12/2009
			KPI1.02.02_02	Les données sont collectées et contrôlées selon le protocole convenu	31/12/2009
			KPI1.02.02_03	Les données sont centralisées selon les procédures convenues	31/12/2009
			KPI1.02.02_04	eHR est la source authentique pour les données administratives de 10 SPF/SPP	30/06/2010
OOD1.02.03	Les informations permettant la décision en matière de maîtrise des coûts et des effectifs dans une perspective pluriannuelle sont fournies de manière uniforme pour l'ensemble des SPF	eHR RHC	KPI1.02.03_01	eHR Module "administration de base" fonctionne dans 10 SPF/SPP	30/06/2010
			KPI1.02.03_02	Les plans de personnel sont la référence commune dans le processus d'attribution des enveloppes de personnel	31/12/2010
			KPI1.02.03_03	90% des SPF fournissent des plans de personnel conformes dans les délais fixés	31/12/2010
			KPI1.02.03_04	100% des propositions d'accords FP* sur les plans de personnel sont réalisées dans le délai fixé	30/06/2011
			KPI1.02.03_05	Une estimation de l'impact de politiques de remplacement sélectives par niveau est disponible pour la globalité des agents des SPF & SPP	30/06/2009

OOD1.02.04	Toutes les ressources sont mobilisables en permanence pour fournir toute information pertinente non prévue dans le protocole	ALL	KPI1.02.04	Documenté	30/06/2011
------------	--	-----	------------	-----------	------------

### 001.03 Fournir les analyses et les propositions conceptuelles

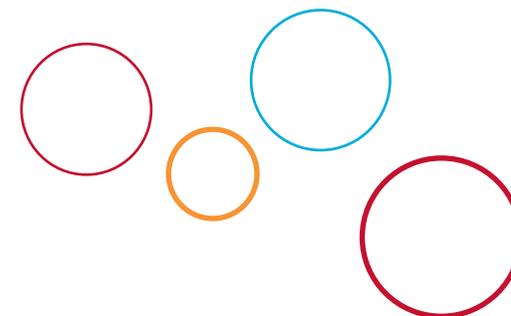
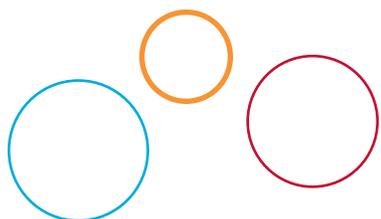
OOD1.03.01	Les analyses sont fournies de manière proactive	ALL	KPI1.03.01	Documenté	30/06/2009
OOD1.03.02	Les analyses sont fournies de manière réactive dans le délai fixé	ALL	KPI1.03.02	Documenté	30/06/2009

### 001.04 Fournir les propositions de projets de lois et de projets d'arrêtés royaux

ALL	KPI1.04.00_01	Les propositions de transposition des directives européennes sont faites dans les délais requis	30/06/2009
	KPI1.04.00_02	Les propositions de projets de lois sont effectives	30/06/2009
	KPI1.04.00_03	Les propositions de projets d'arrêtés royaux sont effectives	30/06/2009

### 001.05 Proposer des réponses adéquates aux questions parlementaires

ALL	KPI1.05.00_01	100% des réponses sont fondées factuellement et juridiquement	30/06/2009
	KPI1.05.00_02	95% des réponses sont fournies dans les délais	30/06/2009



## OS2. Le développement stratégique d'un partenariat cadré et dynamique avec toutes les parties prenantes, afin de parvenir à une politique soutenue par tous

### OO2.01 Impliquer les 3 collèges dans l'élaboration et la mise en œuvre de la vision stratégique RH

DOP+RHC	KPI2.01.00_01	Sur proposition du Président, les priorités stratégiques RH sont inscrites au moins 3 x/an à l'ordre du jour des réunions des 3 collèges	30/06/2011
Selor	KPI2.01.00_02	Les thèmes de sélection et de certification sont inscrits au moins 1x/an à l'ordre du jour des réunions des 3 collèges	30/06/2011
DOP+IFA	KPI2.01.00_03	Sur proposition du Président, les thèmes du développement et de l'apprentissage sont inscrits au moins 1 x/an à l'ordre du jour des réunions des 3 collèges	30/06/2011
COMM-KM	KPI2.01.00_04	Sur proposition du Président, les thèmes COMM-KM sont inscrits au moins 1 x/an à l'ordre du jour des réunions des 3 collèges	30/06/2011

### OO2.02 S'assurer du suivi par le collège des présidents (de SPF) de la problématique des enveloppes et des plans de personnel dans une perspective pluriannuelle

RHC	KPI2.02	Documenté	30/06/2011
-----	---------	-----------	------------

### OO2.03 Associer le réseau des directeurs P&O à la préparation, à la mise en œuvre et à l'évaluation permanente de la politique RH

OOD2.03.01	Le réseau des directeurs P&O se réunit régulièrement	Cellule du Président	KPI2.03.01	Au moins 9 réunions/an avec plus de 60% de présents	30/06/2011
OOD2.03.02	Le réseau est effectivement impliqué dans la préparation de la politique RH	ALL	KPI2.03.02_01	Le réseau est informé des initiatives nouvelles de P&O en matière de politique RH dans 90% des cas	30/06/2011
		Selor	KPI2.03.02_02	Selor présente à chaque réunion du réseau le monitoring de la sélection et de la certification	30/06/2011
		IFA	KPI2.03.02_03	L'IFA présente 2x/an le monitoring de la formation	31/12/2009
		DOP+IFA	KPI2.03.02_04	La problématique du développement des compétences est inscrite au moins 3x/an à l'ordre du jour des réunions du réseau	31/12/2009
		COMM-KM	KPI2.03.02_05	Les problématiques COMM-KM sont inscrites au moins 3x/an à l'ordre du jour des réunions du réseau	30/06/2011
		Selor	KPI2.03.02_06	Selor présente 2x/an la planification stratégique des sélections	30/06/2010

OOD2.03.03	20 indicateurs RH transversaux sont identifiés et suivis	DOP	KPI2.03.03_01	Les indicateurs RH transversaux sont définis et documentés	31/12/2009
			KPI2.03.03_02	15 organisations remplissent au moins 60% des indicateurs RH transversaux	01/03/2011
			KPI2.03.03_03	La confidentialité des données individuelles est garantie à 100%	30/06/2011
OOD2.03.04	L'échange de bonnes pratiques et d'expériences au sein du réseau des directeurs P&O est documenté	Cellule du Président	KPI2.03.04	Le document est disponible sur l'eComm	30/06/2011

#### 002.04 Rendre effective la concertation avec les organisations syndicales

OOD2.04.01	La négociation et la concertation avec les organisations syndicales au niveau de la fonction publique fédérale (Comité B) sont soutenues	RHC	KPI2.04.01_01	Le Comité B fonctionne conformément aux dispositions réglementaires	30/06/2009
			KPI2.04.01_02	La préparation des négociations sectorielles est effective	30/06/2009
			KPI2.04.01_03	Le soutien à la présidence du Comité B est effectif	30/06/2009
OOD2.04.02	Selor assure une concertation syndicale effective sur ses activités	Selor	KPI2.04.02	Au moins 9 réunions par an pour la concertation syndicale spécifique Selor	30/06/2011
OOD2.04.03	Les syndicats sont impliqués activement, en tant que partenaires dans l'élaboration et l'implémentation d'une vision contemporaine de l'apprentissage et du développement	IFA	KPI2.04.03_01	2 réunions/an pour présenter l'état de la situation et annoncer le lancement de nouveaux projets	31/12/2009
			KPI2.04.03_02	Assurer 4 réunions par an de la commission consultative des formations certifiées (base annuelle)	31/12/2009

#### 002.05 Mettre en œuvre dans toutes les entités de P&O un stakeholdermanagement complémentaire efficace

OOD2.05.01	Le "board of stakeholders" contrôle les évolutions au sein de Selor	Selor	KPI2.05.01	Au moins 3 réunions par an avec le "board of stakeholders"	30/06/2011
OOD2.05.02	Le comité scientifique soutient les processus de sélection et de certification	Selor	KPI2.05.02	Au moins 6 réunions par an avec le comité scientifique	30/06/2011
OOD2.05.03	Le comité de gestion exerce effectivement ses attributions	Selor	KPI2.05.03	Au moins 4 réunions par an avec le comité de gestion	30/06/2011
OOD2.05.04	Selor développe un partenariat avec l'organisation professionnelle dans Federgon	Selor	KPI2.05.04_01	Le programme Diversité de Selor figure dans la Federgon academy	30/06/2011
			KPI2.05.04_02	La banque de données Diversité est ouverte aux membres de Federgon	30/06/2011
OOD2.05.05	Le réseau des responsables de formation est activement impliqué	IFA	KPI2.05.05	3 réunions/an du réseau "apprendre et développer"	31/12/2009
OOD2.05.06	Les prestataires de services externes sont abordés en tant que partenaires et encouragés à adopter notre méthode de travail; la mission et la vision de l'IFA et de P&O leur sont communiquées	IFA	KPI2.05.06	Au moins 1 activité/an vers les partenaires externes	31/12/2009

OOD2.05.07	Des partenariats sont développés avec des universités, des entreprises privées et/ou des organisations publiques	IFA	KPI2.05.07	Au moins 1 accord de coopération conclu/an garantissant une réelle plus-value pour l'IFA	31/12/2010
OOD2.05.08	DOP est un partenaire actif, avec un centre d'excellence reconnu en matière de "people performance" ou "organisation performance", par ex. dans le CEPP (Vlerick center of excellence in people performance)	DOP	KPI2.05.08	Participer à 1 atelier ou 1 recherche/an	30/06/2011
OOD2.05.09	Le groupe de pilotage eComm assume sa mission de manière effective	COMM-KM	KPI2.05.09	80% des sponsors du projet sont présents à chaque réunion du groupe de pilotage eComm	30/06/2009
OOD2.05.10	Le COMMnet est activement impliqué	COMM-KM	KPI2.05.10_01	Evolution positive de la fréquentation annuelle des réunions COMMnet (base=2008)	31/12/2009
			KPI2.05.10_02	+5% de représentation des organisations fédérales aux réunions COMMnet (bisannuel; base=janvier 2009)	01/01/2011
OOD2.05.11	Le KMnet est activement impliqué	COMM-KM	KPI2.05.11_01	Evolution positive de la fréquentation annuelle des réunions KMnet (base=2008)	31/12/2009
			KPI2.05.11_02	+5% de représentation des organisations fédérales aux réunions KMnet (bisannuel; base=janvier 2009)	01/01/2011
OOD2.05.12	Le comité de pilotage eHR assume sa mission de manière effective	eHR	KPI2.05.12	Le comité de pilotage se réunit 1x/mois	31/12/2011
OOD2.05.13	Les SPF sont impliqués comme partenaires	eHR	KPI2.05.13	Le réseau "change management" se réunit 6x/an; les chefs de projet se réunissent 6x/an	31/12/2011
OOD2.05.14	Le réseau des acheteurs se réunit régulièrement	Marchés publics	KPI2.05.14	Au moins 60% des services membres sont présents 4x/an aux réunions	31/12/2009
OOD2.05.15	L'échange de bonnes pratiques et la réalisation de benchmarks en matière de marchés publics sont effectifs	Marchés publics	KPI2.05.15	Le benchmark est inscrit au moins 3x/an à l'ordre du jour du réseau	30/06/2010

## 002.06 Participer de manière effective au réseau EUPAN et à ses groupes de travail

ALL	KPI2.06	Documenté	30/06/2009
-----	---------	-----------	------------

## 002.07 Exécuter l'accord sectoriel

OOD2.07.01	L'accord sectoriel 2009-2010 est exécuté	RHC	KPI2.07.01_01	Les modifications barémiques sont à l'ordre du jour du Comité B	31/03/2010
			KPI2.07.01_02	Les modifications relatives aux congés sont à l'ordre du jour du Comité B	31/03/2010
			KPI2.07.01_03	Les autres aspects de l'accord sont exécutés (documenté)	31/12/2010
OOD2.07.02	Une politique efficace et intégrée en matière de bien-être est développée	DOP	KPI2.07.02	Support au groupe sectoriel en vue de développer une politique efficace et intégrée en matière de bien-être (documenté)	31/12/2010

## OS3. Le développement de la capacité RH stratégique par la recherche et le développement et une politique innovatrice ciblée

### OO3.01 Mettre l'innovation au cœur des apprentissages

OOD3.01.01	Des processus R&D sont implémentés au sein de l'IFA, avec des objectifs clairs, des résultats ciblés, et ancrés dans un nombre significatif de projets et activités de formation	IFA	KPI3.01.01	Les processus R&D sont définis et documentés	30/06/2010
OOD3.01.02	Les solutions d'apprentissage insufflent l'innovation dans les organisations fédérales	IFA	KPI3.01.02	2 projets qui sont porteurs d'innovation pour les organisations fédérales (base annuelle)	31/12/2010
OOD3.01.03	Des solutions d'apprentissage intégrées sont prévues lors de l'implémentation de projets de modernisation transversaux	IFA	KPI3.01.03	2 projets transversaux soutenus par des solutions d'apprentissage intégrées (base annuelle)	31/12/2009

### OO3.02 Développer des méthodes innovantes COMM-KM

OOD3.02.01	Les eComm évoluent du système LiveLink vers un système Open Source	COMM-KM	KPI3.02.01	Le Proof Of Concept (POC) eComm développé en Open Source est réalisé. La décision GO/NO GO est prise	30/06/2009
OOD3.02.02	Une nouvelle plateforme collaborative rassemble les eComm et l'eWorkspace	COMM-KM	KPI3.02.02	Toutes les eComm sont migrées et LiveLink est désactivé	31/03/2011
OOD3.02.03	Une approche et des outils pour stimuler la coopération intergénérationnelle sont disponibles	COMM-KM	KPI3.02.03_01	Les résultats de l'étude sur la coopération intergénérationnelle dans l'Administration fédérale sont disponibles	31/12/2010
			KPI3.02.03_02	Des lignes directrices, une approche et des outils pour stimuler la coopération intergénérationnelle sont disponibles	31/12/2011
OOD3.02.04	Une approche et des outils pour l'élaboration d'un Plan de COMM stratégique sont développés	COMM-KM	KPI3.02.03	Un nouveau guide "Plan de COMM stratégique" est disponible dans la COMM Collection	30/06/2010

### OO3.03 Proposer des solutions basées sur les compétences, à l'aide d'une méthodologie propre, appuyée par des outils et un savoir-faire innovants

OOD3.03.01	Le portfolio de tests de Selor est élargi avec des tests axés sur les compétences	Selor	KPI3.03.01_01	Le portfolio de tests est élargi	30/06/2010
			KPI3.03.01_02	Le portfolio de tests est systématiquement élargi selon les besoins	31/12/2011
OOD3.03.02	Monitoring volontaire des candidats allochtones	Selor	KPI3.03.02	Le monitoring des candidats allochtones a démarré	30/06/2011
OOD3.03.03	Screening du portfolio de tests quant à la neutralité culturelle	Selor	KPI3.03.03	Une première analyse des tests screenés est fournie	30/06/2011

### 003.04 Encadrer et appuyer un nombre significatif d'organisations clientes dans le domaine de l'innovation et de la culture du changement

OOD3.04.01	Les organisations clientes sont encadrées et supportées dans le domaine de l'innovation et de la culture du changement	DOP	KPI3.04.01	1 projet d'innovation et de culture du changement est supporté/an	31/12/2010
------------	--	-----	------------	---	------------

### 003.05 Développer et adapter des méthodes et instruments innovants dans les domaines du développement du personnel et de l'organisation

OOD3.05.01	Développement et adaptation de méthodes et instruments innovants sur le plan du contrôle de la gestion et de la maîtrise des risques	DOP	KPI3.05.01_01	L'approche BSC (Balanced Scorecard) est intégrée dans le cadre du contrôle de la gestion et de la maîtrise des risques	31/12/2010
			KPI3.05.01_02	Les méthodes et instruments RH qui existent sur le marché dans le cadre du contrôle de la gestion et de la maîtrise des risques sont identifiés et inventoriés annuellement	31/12/2010
			KPI3.05.01_03	L'opportunité de développer de nouvelles méthodes et instruments dans le domaine de la maîtrise des risques est analysée	31/12/2010
OOD3.05.02	Développement et implémentation de méthodes et d'instruments pour une gestion efficiente	DOP	KPI3.05.02_01	Inventaire des différents instruments de bonne gouvernance dans les organisations fédérales en matière d'efficience	01/02/2010
			KPI3.05.02_02	Développement d'un programme coordonné et ambitieux pour le soutien des organisations fédérales en vue d'augmenter l'efficience...	01/12/2010

### 003.06 Augmenter la capacité d'adaptation des organisations fédérales pour anticiper l'impact des grands changements dans la société

OOD3.06.01	Les changements sociétaux pouvant avoir un impact sur les organisations fédérales sont identifiés et évalués.	DOP	KPI3.06.01	Produire un rapport annuel des grandes tendances sociétales sur un horizon de 3 ans	30/06/2011
------------	---	-----	------------	---	------------

### 003.07 Développer et mettre en ligne les modules eProcurement "eAuctions" et "eAwarding"

eProc'	KPI3.07	"eAuctions" et "eAwarding" sont en production	31/12/2010
--------	---------	---	------------

### 003.08 Echanger les données entre eProcurement et Fedcom

eProc'	KPI3.08	Une analyse de la faisabilité de l'échange des données est disponible	30/06/2011
--------	---------	---	------------

### 003.09 Recruter sur la base de compétences non-certifiées par un diplôme

OOD3.09.01	La réglementation est adaptée	RHC	KPI3.09.01	Le texte est publié au Moniteur belge	31/12/2009
OOD3.09.02	Selor organise la certification de compétences CAA (compétences acquises antérieurement)	Selor	KPI3.09.02	Une certification de compétences CAA est organisée	x+6 mois *

### 003.10 Organiser les accessions de niveau sur la base des compétences

OOD3.10.01	La réglementation est adaptée	RHC	KPI3.10.01	Le texte est publié au Moniteur belge	31/12/2010
OOD3.10.02	Les accessions de niveau sont organisées sur base des compétences	Selor	KPI3.10.02	Une première épreuve pour l'accession au niveau A est organisée sur base des compétences	30/06/2011

### 003.11 Organiser en continu via Selor le recrutement pour des fonctions à besoin constant

OOD3.11.01	La réglementation est adaptée	RHC	KPI3.11.01	Le texte est publié au Moniteur belge	31/03/2010
OOD3.11.02	Le recrutement en continu est effectif pour les assistants de surveillance pénitentiaire	Selor	KPI3.11.02_01	Le modèle et les outils de recrutement en continu sont disponibles	x+6 mois *
			KPI3.11.02_02	Le recrutement en continu est organisé pour la fonction "assistant de surveillance pénitentiaire"	x+6 mois *

### 003.12 Fonder les épreuves linguistiques sur les compétences

OOD3.12.01	La réglementation est adaptée	RHC	KPI3.12.01	Le texte est publié au Moniteur belge	19/07/2009
OOD3.12.02	Les tests linguistiques sont adaptés selon le CRE (Cadre de référence européen) et sont élaborés dans ce sens au point de vue méthodologique	Selor	KPI3.12.02_01	Les nouvelles épreuves sont organisées	11/09/2009
			KPI3.12.02_02	80% des candidats inscrits les 12 derniers mois ont été invités à l'épreuve de langue	31/12/2010

### 003.13 Recruter les managers autrement

OOD3.13.01	La réglementation est adaptée	RHC	KPI3.13.01	Le texte est publié au Moniteur belge	01/12/2009
OOD3.13.02	Les assessments sont organisés	Selor	KPI3.13.02	Une première série de 100 assessments est réalisée	x+9 mois *
OOD3.13.03	Les nouvelles épreuves de sélection des managers sont organisées	Selor	KPI3.13.03	Les premières sélections nouveau système donnent des résultats	x+12 mois *

### 003.14 Réaliser un code intégré de la fonction publique fédérale

RHC	KPI3.14	Le texte est publié au Moniteur belge	01/03/2011
-----	---------	---------------------------------------	------------

### 003.15 Rendre directement utilisables par SEPP les données administratives et pécuniaires du système eHR

eHR+RHC	KPI3.15.00_01	La préparation de la synergie eHR-SEPP a démarré	30/06/2010
	KPI3.15.00_02	Un modèle commun d'échange de données SEPP-eHR est défini et validé	31/12/2010
	KPI3.15.00_03	L'échange de données eHR-SEPP est effectif	30/06/2011

### 003.16 Préparer le module eHR "gestion du temps"

eHR	KPI3.16	Le module eHR "gestion du temps" est disponible pour le pilote	31/12/2010
-----	---------	--	------------

### 003.17 Préparer le module eHR "calcul salarial" (payroll)

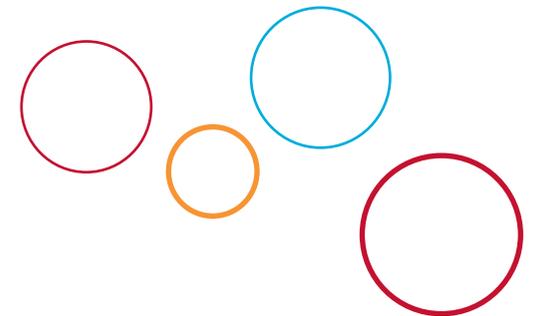
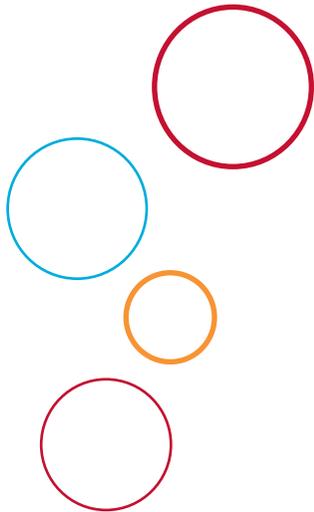
eHR	KPI3.17	Le module "calcul salarial" a démarré	01/01/2010
-----	---------	---------------------------------------	------------

### 003.18. Soutenir les projets de contrat d'administration

DOP DOP+RHC	KPI3.18.00_01	Le soutien de 3 projets pilotes a démarré	31/03/2010
	KPI3.18.00_02	La réglementation relative aux contrats d'administration est publiée au Moniteur belge	31/12/2010

### 003.19. Démarrer l'audit eHR

eHR	KPI3.19	L'audit a démarré	28/02/2010
-----	---------	-------------------	------------



## OS4. La mise au premier plan des besoins du client de façon à ce qu'il puisse prendre ses responsabilités

### OO4.01 Réaliser une meilleure adhésion au terrain en collaboration avec le client de manière à renforcer la pertinence des solutions d'apprentissage proposées et à augmenter l'impact visé

OOD4.01.01	Des analyses de besoins sont réalisées régulièrement selon une méthode de travail prédéfinie, comme étape obligatoire dans chaque nouveau projet ou dans la relance d'un processus récurrent	IFA	KPI4.01.01	100% des nouvelles fiches de projet de formation intègrent une étape d'analyse des besoins explicites	31/12/2009
OOD4.01.02	Le développement et le partage systématiques des connaissances de terrain, avec des acteurs de l'IFA et du reste de P&O	IFA	KPI4.01.02	La connaissance du terrain est documentée et consultable	30/06/2010
OOD4.01.03	Des formations sur mesure sont réalisées	IFA	KPI4.01.03	10 projets sur mesure (POM)/an suivant la méthodologie prévue	31/12/2009

### OO4.02 Stimuler et appuyer la valorisation et l'implication d'experts internes

OOD4.02.01	Des solutions d'apprentissage dans le domaine de la gestion des connaissances sont proposées, en particulier sur le plan du transfert des connaissances entre seniors et juniors	IFA	KPI4.02.01	Taux de satisfaction de 75% pour les formations de ce type dans ce domaine	31/12/2009
OOD4.02.02	Les formateurs internes au sein de l'Administration fédérale sont soutenus et stimulés dans leur implication et leur développement, d'une part en leur proposant des solutions d'apprentissage, d'autre part en facilitant le réseautage et en développant un cadre de fonctionnement	IFA	KPI4.02.02_01	Taux de satisfaction de 75% pour les formations de ce type dans ce domaine	31/12/2009
			KPI4.02.02_02	Un réseau de formateurs internes est lancé	31/12/2010

### OO4.03 Mettre à disposition un catalogue de formations adéquat et orienté client

IFA	KPI4.03.00_01	Les besoins et les attentes des organisations clientes sont recueillis (documentés)	31/12/2010
	KPI4.03.00_02	Le catalogue comprend entre 60 et 80 formations différentes sanctionnées par un test	31/12/2009
	KPI4.03.00_03	Le catalogue comprend entre 60 et 80 formations non sanctionnées par un test	31/12/2009

### OO4.04 Délivrer des formations

IFA	KPI4.04.00_01	L'IFA travaille pour toutes ses formations avec un planning respecté à 60%	31/12/2010
	KPI4.04.00_02	L'IFA travaille pour toutes ses formations avec un planning respecté à 80%	31/12/2011
	KPI4.04.00_03	Au moins 8.000 participants sont invités à des formations avec test /an	31/12/2009

IFA	KPI4.04.00_04	Au moins 10.000 participants sont invités à des formations sans test/an	31/12/2009
	KPI4.04.00_05	Au moins 5.000 jours de formation	31/12/2009
	KPI4.04.00_06	Au moins 1.700 jours de formation en langues	31/12/2009

#### 004.05 Articuler les systèmes d'info COMM-KM de P&O et ceux des clients

OOD4.05.01	Des synergies entre les intranets des organisations fédérales clientes et Fedweb sont créées	COMM-KM	KPI4.05.01	2 intranets des organisations fédérales clientes fonctionnent en synergie avec Fedweb	30/06/2011
OOD4.05.02	L'usage de la plateforme collaborative LiveLink/Open Source proposée par P&O est encouragé	COMM-KM	KPI4.05.02_01	5 activités organisées pour les coordinateurs (base annuelle)	31/12/2009
			KPI4.05.02_02	2 outils développés pour les coordinateurs	31/12/2010
			KPI4.05.02_03	Evolution positive du nombre de user accounts (comparaison nb. total sur base annuelle: 31/12/n au 31/12/n+1)	31/12/2009
			KPI4.05.02_04	Evolution positive du nombre d'utilisateurs actifs (base cumulée annuelle, comparaison 31/12/n et 31/12/n+1)	31/12/2009
			KPI4.05.02_05	Evolution positive du nombre de documents consultés (base cumulée annuelle, comparaison 31/12/n et 31/12/n+1)	31/12/2009
OOD4.05.03	Un contenu pour les professionnels P&O est créé dans Fedweb	COMM-KM	KPI4.05.03_01	Une enquête auprès des clients de Fedweb est réalisée	30/12/2009
			KPI4.05.03_02	Un document de vision est disponible	31/03/2010
OOD4.05.04	L'usage du catalogue commun des bibliothèques est encouragé	COMM-KM	KPI4.05.04_01	# Demandes - croissance positive	31/12/2009
			KPI4.05.04_02	# Recherches - croissance positive	31/12/2009
			KPI4.05.04_03	# Visites - croissance positive	31/12/2009

#### 004.06 Accompagner et soutenir un nombre significatif de clients dans le développement de leur politique COMM-KM

COMM-KM	KPI4.06.00_01	15 enquêtes accessibilité téléphonique [Lien avec OOD4.14.03]	31/12/2010
	KPI4.06.00_02	2 projets seniors-juniors	31/12/2010
	KPI4.06.00_03	2 projets gestion KM dans les équipes/au sein de l'organisation (support au management)	31/12/2010
	KPI4.06.00_04	2 projets d'accompagnement suite à la formation certifiée "Transférer ses connaissances"	31/12/2010
	KPI4.06.00_05	2 projets Plan de COMM stratégique	30/06/2011
	KPI4.06.00_06	1 organisation cliente supportée pour l'élaboration et la mise en œuvre du Plan de COMM de projet	30/06/2010
	KPI4.06.00_07	L'application du standard graphique "Gestion des plaintes" est supportée dans 100% des projets DOP Gestion des plaintes [Voir OOD4.14.02]	30/06/2011

COMM-KM	KPI4.06.00_08	1 projet d'accompagnement MENTORSHIP	30/06/2011
	KPI4.06.00_09	8 projets de modernisation portés par P&O accompagnés par DG COMM-KM dont - programme de soutien à l'efficacité – instruments de gestion et de mesure (DOP) - soutien à la conclusion de contrats d'administration (DOP) - intégration du pilier traitements du SCDF (Président) - examen sérieux de l'intégration (d'une partie) de Medex (Président)	30/06/2011

#### OO4.07 Permettre aux organisations fédérales de planifier, exécuter et monitorer de manière efficace et efficiente les RH et les enveloppes de personnel

OOD4.07.01	Une méthodologie, des outils et des services sont proposés aux organisations fédérales	RHC	KPI4.07.01	2 actions d'information, de sensibilisation ou de support par SPF réalisées par an (documenté par client)	31/12/2009
OOD4.07.02	Des outils et des processus d'inventorisation RH et budget cohérents et sûrs sont implémentés	RHC	KPI4.07.02	8 projets d'implémentation des processus d'inventorisation RH et budget en cours (SEPP inventaire)	31/12/2010
OOD4.07.03	Le cycle de pilotage-exécution est implémenté avec le management	RHC	KPI4.07.03_01	8 projets d'implémentation du cycle pilotage-exécution en cours	30/06/2011
			KPI4.07.03_02	Aucune organisation cliente qui utilise l'outil SEPP ne dépasse 100% de l'enveloppe	30/06/2011

#### OO4.08 L'approbation des plans de personnel et l'attribution des enveloppes se font conformément à la méthodologie annoncée

#### OO4.09 L'exécution du plan de personnel se fait dans le respect des principes d'autonomie et de transparence

#### OO4.10 Donner une plus grande autonomie aux organisations clientes

OOD4.10.01	La certification d'experts en sélection est assurée	Selor	KPI4.10.01_01	Selor organise au moins 2 fois par an des trajets de certification pour 16 collaborateurs des services d'encadrement P&O	30/06/2011
			KPI4.10.01_02	Selor réalise 1 fois par an des audits auprès des clients certifiés	30/06/2011
OOD4.10.02	Les organisations clientes sont autonomes pour la gestion des réserves spécifiques	Selor	KPI4.10.02	Selor élabore un modèle où les SPF peuvent gérer en toute autonomie leurs réserves spécifiques à l'aide d'un outil et de données gérés par Selor et sous le contrôle de qualité de Selor	31/12/2010

### OO4.11 Accorder une place centrale à la demande du client

OOD4.11.01	Selor réagit à la demande du client dans le mois et établit avec lui un SLA	Selor	KPI4.11.01_01	Le retour vers le client se fait dans le mois pour 80% des demandes de sélection	30/06/2011
			KPI4.11.01_02	80% des demandes finalisées de sélection font l'objet d'un SLA	30/06/2011
OOD4.11.02	Selor développe un modèle pour intégrer des missions de recherche dans le recrutement de fonctions difficiles à pourvoir	Selor	KPI4.11.02	Analyse de la première collaboration	31/12/2009
OOD4.11.03	Selor étend progressivement le site "business to business" axé sur les clients par de nouvelles informations et de nouvelles fonctionnalités	Selor	KPI4.11.03	Il y a une augmentation qualitative et quantitative des informations disponibles	31/12/2010
OOD4.11.04	Selor soutient la planification stratégique des sélections chez le client	Selor	KPI4.11.04	Selor a répondu à toutes les demandes de soutien	31/12/2010

### OO4.12 Répondre à la demande du client avec rapidité et efficacité

OOD4.12.01	Selor livre la liste des lauréats des procédures de sélection conformément aux SLA	Selor	KPI4.12.01_01	80% des sélections sont conformes aux délais des SLA	30/06/2011
			KPI4.12.01_02	Selor réalise chaque année (ou ongoing) une enquête de satisfaction auprès de ses clients	30/06/2011
OOD4.12.02	Selor participe à l'intégration du module "administration de base" avec eHR	Selor	KPI4.12.02	L'interface est disponible du côté de Selor	31/12/2009
OOD4.12.03	Selor développe un modèle push & pull, où l'offre d'emploi fait l'objet d'un matching proactif avec le profil du candidat	Selor	KPI4.12.03_01	La fonctionnalité Push & pull est disponible pour le marché interne et les contractuels	31/12/2009
			KPI4.12.03_02	La fonctionnalité Push & Pull est disponible pour l'offre complète	31/12/2011
OOD4.12.04	Selor procède à des optimisations dans l'outil eRecruiting de manière à ce que la gestion des réserves, le recrutement par le marché interne et le recrutement de contractuels pour le client se déroulent plus rapidement	Selor	KPI4.12.04_01	La première vague d'améliorations est fournie	31/12/2009
			KPI4.12.04_02	L'outil eRecruiting est systématiquement amélioré et élargi	31/12/2011

### OO4.13 Encadrer et appuyer un nombre significatif d'organisations clientes dans le développement et l'implémentation d'une vision stratégique de leur mission Apporter un support au management

OOD4.13.01	Les organisations clientes sont encadrées et appuyées pour leur positionnement stratégique	DOP	KPI4.13.01	À leur demande, deux organisations clientes au moins chaque année reçoivent un support pour leur positionnement stratégique	30/06/2011
OOD4.13.02	Une approche pour l'évaluation et l'encadrement du management est élaborée	DOP	KPI4.13.02_01	Une approche est élaborée et publiée (disponible)	30/06/2011
			KPI4.13.02_02	Un contrat-cadre est disponible	30/06/2011
OOD4.13.03	Les organisations clientes sont accompagnées et soutenues lors de la conclusion de contrats d'administration	DOP	KPI4.13.03	Soutien lors de la conclusion d'un contrat d'administration dans les services publics fédéraux. 2 pilotes en 2010	31/12/2010

#### OO4.14 Encadrer et soutenir un nombre significatif d'organisations clientes dans leur orientation client

OOD4.14.01	Les organisations clientes sont soutenues dans la mesure de la satisfaction de leurs propres clients	DOP	KPI4.14.01	Chaque année, 3 organisations clientes au moins bénéficient d'un soutien et d'un encadrement dans la mise en place et l'exécution d'une mesure de la satisfaction des clients et dans l'implémentation du plan d'action	30/06/2011
OOD4.14.02	La gestion des plaintes est gérée de manière professionnelle	DOP	KPI4.14.02_01	20 organisations au moins appliquent le système standard minimum de gestion des plaintes	30/06/2011
OOD4.14.03	L'accessibilité et la joignabilité des services publics fédéraux est augmentée	DOP	KPI4.14.03_01	Chaque année 3 organisations clientes bénéficieront d'un soutien et d'un encadrement dans l'actualisation et la systématisation de leurs chartes des utilisateurs	30/06/2011
			KPI4.14.03_02	P&O publiera les exigences minimales pour une charte des utilisateurs	30/06/2011

#### OO4.15 Soutenir les organisations clientes dans le cadre de la politique du bien-être

OOD4.15.01	Les organisations clientes sont encadrées dans le développement d'une politique du bien-être intégrée	DOP	KPI4.15.01	Chaque année, 3 organisations clientes au moins bénéficient d'un soutien et d'un encadrement dans leur politique du bien-être	31/12/2010
OOD4.15.02	Manuel "Pas à pas vers une politique de maîtrise de l'agressivité"	DOP	KPI4.15.02	Le manuel "Pas à pas vers une politique de maîtrise de l'agressivité" est publié et disponible	31/12/2010
OOD4.15.03	Inventaire des bonnes pratiques	DOP	KPI4.15.03	Un aperçu des bonnes pratiques est disponible	30/06/2011

#### OO4.16 Exploiter au niveau local les données administratives et pécuniaires du système eHR

eHR	KPI4.16	Les données eHR sont exploitées au niveau local	30/06/2010
-----	---------	---	------------

#### OO4.17 Apporter un soutien efficace aux clients dans l'utilisation du module eHR "administration de base"

OOD4.17.01	Support des experts locaux et des utilisateurs clés au sein des organisations clientes, et gestion des problèmes fonctionnels, techniques et ICT (par ex. adaptation du système à la nouvelle réglementation, problèmes de connexion, etc.)	eHR	KPI4.17.01	10 SPF/SPP bénéficient du support eHR	30/06/2010
OOD4.17.02	La conception, l'exécution et l'évaluation de formations aux experts locaux, utilisateurs clés et utilisateurs finaux	eHR	KPI4.17.02	Chaque SPF/SPP qui utilise eHR a été formé	30/04/2010
OOD4.17.03	Un centre de connaissances Peoplesoft (système de documentation en la matière) est mis à disposition	eHR	KPI4.17.03_01	Un plan d'approche est disponible	31/03/2010
			KPI4.17.03_02	Le centre de connaissance (Peoplesoft) est opérationnel	30/06/2011

#### OO4.18 Capter et rencontrer les attentes des clients en matière eHR

OOD4.18.01	La réalisation, après une analyse approfondie, des modules de projet auprès de publics cibles non prévus à l'origine au sein des SPF et SPP	eHR	KPI4.18.01	Un inventaire des publics cibles est dressé	31/01/2010
------------	---	-----	------------	---	------------

## OO4.19 Soutenir la politique d'achat de l'Administration fédérale

OOD4.19.01	La proposition de modèles de structure et de processus permettant d'optimiser au maximum la prestation de services à un bon rapport coût-efficacité.	CPA	KPI4.19.01	Trois modèles de processus et de structures sont disponibles	30/06/2011
OOD4.19.02	Les connaissances en matière de marchés publics sont accrues chez les responsables des marchés publics de l'Administration fédérale	CPA	KPI4.19.02	Un guide pratique et détaillé est à la disposition des responsables marchés publics	30/06/2011
OOD4.19.03	Les responsables marchés publics sont informés constamment des modifications de la réglementation	CPA	KPI4.19.03	Un guide pratique des nouvelles procédures et modalités (y compris l'emploi des moyens électroniques) est disponible	28/02/2010
OOD4.19.04	La politique d'achats durables, développée à l'initiative du SPP Développement durable en collaboration avec la Commission interdépartementale du Développement durable, est traduite à l'égard des responsables des marchés publics	CPA	KPI4.19.04	Un syllabus est disponible	31/12/2010

## OO4.20 Faire de la gestion électronique des marchés publics le standard

OOD4.20.01	Les organisations clientes sont soutenues dans l'utilisation des modules "eNotification" et "eTendering".	eProc'	KPI4.20.01_01	Le nombre d'organismes publics enregistrés dans "eNotification" a augmenté de 5% (base = moyenne 2008)	31/12/2010
			KPI4.20.01_02	Le nombre d'entreprises enregistrées dans "eNotification" a augmenté de 10% (base = moyenne 2008)	31/12/2010
			KPI4.20.01_03	Le nombre de publications de marchés dans "eNotification" a augmenté de 10% (base = moyenne 2008)	31/12/2010
			KPI4.20.01_04	Le nombre d'ouvertures dans "eTendering" a augmenté de 5% (base = moyenne 2008)	31/12/2010
			KPI4.20.01_05	Un dossier CM est transmis au ministre afin de rendre obligatoire au niveau fédéral l'utilisation d'"eNotification" et "eTendering" et de prendre un engagement pour l'utilisation des futurs modules.	31/12/2010
			KPI4.20.01_06	Une action de sensibilisation a eu lieu dans les entreprises publiques fédérales	31/12/2010
OOD4.20.02	L'organisation est reconnue à la fois au niveau national et au niveau européen pour la gestion électronique des marchés publics.	eProc'	KPI4.20.02	Documenté	31/12/2010

### OO4.21. Développer une politique d'achat commune par des contrats de fournitures et de services

OOD4.21.01	Le service central couvre au moins 8 secteurs d'achat en permanence	CMS	KPI4.21.01	Pas plus d'une procédure de marché par an ne donne lieu à une période sans contrat	30/06/2010
OOD4.21.02	Le système d'achat multipolaire fonctionne	CMS	KPI4.21.02	Au moins 3 organisations ont lancé des contrats de fournitures accessibles à l'ensemble du réseau des acheteurs	30/06/2010
OOD4.21.03	Le principe de la priorité aux contrats communs et du rapportage est appliqué	CMS	KPI4.21.03	La décision a été prise au CMR et le monitoring est effectif	31/12/2010

### OO4.22 Mettre la réglementation constamment à la disposition des organisations clientes et des fonctionnaires et répondre à leurs questions sur ce sujet

OOD4.22.01	La réglementation sur les matières P&O est disponible sur Fedweb pour les organisations clientes et les fonctionnaires (approche pull)	COMM-KM +RHC	KPI4.22.01_01	100% des textes réglementaires sur les matières P&O publiés au M.B. sont disponibles sur Fedweb le vendredi qui suit leur publication	30/06/2009
			KPI4.22.01_02	200 "Actu" ont paru (base annuelle)	31/12/2009
OOD4.22.02	Les organisations clientes et les fonctionnaires sont systématiquement alertés sur les modifications de la réglementation sur les matières P&O (approche push)	COMM-KM	KPI4.22.02	35 numéros de Fedweblight ont paru (base annuelle)	31/12/2009
OOD4.22.03	Les réponses aux questions des organisations clientes et des fonctionnaires sur la réglementation P&O sont fournies dans un délai raisonnable	COMM-KM +RHC	KPI4.22.03_01	75% des questions adressées à Fedwebteam reçoivent une réponse dans les 10 jours	31/12/2009
			KPI4.22.03_02	50% des questions adressées à Fedwebteam reçoivent une réponse dans les 5 jours	31/12/2009
			KPI4.22.03_03	Le délai maximal de traitement des questions adressées à Fedwebteam est de 30 jours calendrier	31/12/2009

### OO4.23 Soutenir le management et les directeurs P&O en matière de sécurité juridique

RHC	KPI4.23.00_01	100% des réponses sont juridiquement fondées	30/06/2011
	KPI4.23.00_02	90% des réponses sont apportées dans les 10 jours ouvrables suivant la demande	30/06/2011
	KPI4.23.00_03	30% des réponses sont apportées dans les 2 jours ouvrables suivant la demande	30/06/2011
	KPI4.23.00_04	30% des réponses sont apportées dans les 2 jours ouvrables suivant la demande	30/06/2011

### OO4.24 Soutenir la formulation des descriptions des fonctions de management et d'encadrement et en assurer la pondération

RHC+ Selor	KPI4.24	Processus documenté et monitoré [voir OD3.13]	x+9 mois*
---------------	---------	---	-----------

## 004.25 Répondre aux sollicitations de toutes les autorités en matière de droit social spécifique aux pouvoirs publics et de statut syndical

RHC	KPI4.25.00_01	100% des réponses sont juridiquement fondées	30/06/2009
	KPI4.25.00_02	100% des réponses sont apportées dans les 30 jours	30/06/2009
	KPI4.25.00_03	Les adaptations du droit social et du statut syndical sont proposées et motivées du point de vue HR et du point de vue juridique	30/06/2009
	KPI4.25.00_04	Le suivi du contentieux impliquant l'autorité fédérale est effectif	30/06/2009

## 004.26 Mettre un secrétariat social à la disposition des organisations clientes de moins de 1.000 membres du personnel

OD4.26.01	Analyse et préparation du développement d'un secrétariat social central	SE P&O	OD4.26.01	Un modèle organisationnel, un catalogue des services et un SLA modèle sont développés et/ou disponibles	30/06/2010
OD4.26.02	Un SLA est conclu avec au minimum trois des organisations clientes pour lesquelles des prestations sont fournies par le service d'encadrement P&O à la date de la conclusion du CA	SE P&O	OD4.26.02	SLA opérationnels	30/06/2010
OD4.26.03	Des SLA sont conclus avec au moins sept nouvelles organisations clientes	SE P&O	OD4.26.03	SLA opérationnels	01/01/2011

## 004.27 Mesurer la satisfaction du client

Marchés publics	KPI4.27	Réaliser une enquête de satisfaction sur les websites (CPA, CMS, eProc)	31/12/2010
-----------------	---------	---	------------

## 004.28 Soutenir l'amélioration du bien-être dans la sphère privée des membres du personnel des organisations clientes du SPF P&O

OOD4.28.01	Des réductions et des avantages sont proposés dans les secteurs culturel, récréatif et commercial, par le biais du site web, de Fedra et du bulletin d'information électronique	FED+	KPI4.28.01_01	Sur le site web de FED+, on trouve en permanence une moyenne de 120 offres	30/09/2009
			KPI4.28.01_02	15 offres FED+ sont publiées dans chaque édition de Fedra	30/09/2009
			KPI4.28.01_03	Un bulletin d'information électronique paraît deux fois par mois, reprenant au moins 6 nouvelles offres	30/09/2009
OOD4.28.02	Des actions de communication ciblées sont développées afin de mieux faire connaître les avantages auprès du public cible : - Réalisation et diffusion d'un folder sur FED+ auprès des organisations clientes - Présentations sur FED+ lors de midis de l'information, de sessions d'accueil pour les nouveaux collaborateurs, etc. - Mise à la disposition des organisations clientes de kits d'information sur les offres	FED+	KPI4.28.02_01	Les résultats de l'enquête de Fedra réalisée en octobre 2009 sur l'utilisation des offres FED+ sont meilleurs que les résultats de l'enquête de fin 2008 (idem pour 2010 par rapport à 2009)	31/12/2009
			KPI4.28.02_02	Le nombre de visiteurs sur le site web est supérieur en 2009 à la période comparable en 2008 (idem pour 2010 par rapport à 2009)	31/12/2009
			KPI4.28.02_03	Le nombre d'abonnés au bulletin d'information de FED+ fin 2009 est supérieur au nombre d'abonnés fin 2008 (idem pour 2010 par rapport à 2009)	31/12/2009

OOD4.28.03 Des Points Services FED+ sont installés dans les bâtiments des organisations clientes ayant une forte concentration de membres du personnel fédéral

OOD4.28.04 Une nouvelle carte FED+ est confectionnée et distribuée à tous les membres du personnel fédéral (les cartes actuelles arrivent à échéance le 31/12/09)

OOD4.28.05 Des actions sont développées pour renforcer l'esprit de groupe des organisations clientes du SPF P&O

- Participation aux 20 km de Bruxelles avec la .beTeam le 30 mai 2010
- Support à des organisations clientes pour l'organisation d'événements pour leurs membres du personnel (par ex. Friends & Family Day à la Sécurité sociale / Activité au SPF Finances lors de la journée du Développement durable)

FED+

FED+

FED+

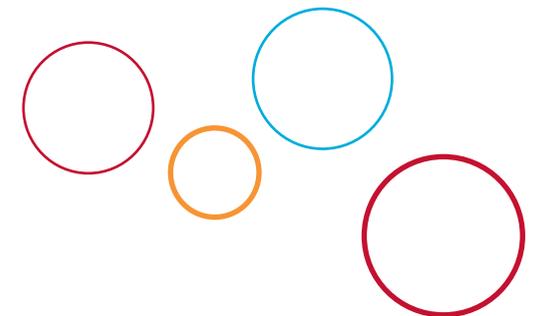
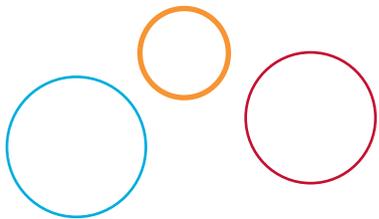
KPI4.28.02\_04 Les résultats communiqués par les partenaires en 2009 sont supérieurs aux données comparables en 2008 (idem pour 2010 par rapport à 2009) 31/12/2009

KPI4.28.03\_01 Un Point Service FED+ est opérationnel dans le bâtiment Galaxy 31/12/2009

KPI4.28.03\_02 Un Point Service FED+ est opérationnel dans le bâtiment Finto 31/12/2009

KPI4.28.04 Le 31/12/2009, tous les membres du personnel fédéral sont en possession de la nouvelle carte FED+ 31/12/2009

KPI4.28.05 Davantage de membres du personnel fédéral participent à l'édition 2010 par rapport à l'édition 2009 31/12/2010



## OS5. Le développement et l'implémentation d'une gestion intégrée des talents, afin de fournir des services efficaces à la société et à ses citoyens

### 005.01 Proposer des trajets d'intégration actuels pour les niveaux A et B, axés sur une intégration rapide au sein de l'environnement de travail fédéral et en guise d'amorce d'un développement ultérieur des talents

IFA	KPI5.01	L'offre est présente avec 75% de satisfaction	31/12/2010
-----	---------	---	------------

### 005.02 Offrir des trajets de développement, permettant aux participants de se constituer un portfolio et d'augmenter le niveau de compétences dans le domaine ICT

IFA	KPI5.02	L'offre est présente avec 75% de satisfaction	30/06/2011
-----	---------	---	------------

### 005.03 Appuyer les organisations clientes dans le développement et l'organisation de leurs propres formations certifiées

IFA	KPI5.03.00_01	Le toolkit est développé et disponible	31/12/2009
	KPI5.03.00_02	Le groupe de concertation est démarré	31/12/2009

### 005.04 Faciliter l'intégration des changements portés par les projets de modernisation des organisations fédérales

OOD5.04.01 L'attachement et l'engagement du personnel vis-à-vis de l'Administration fédérale sont renforcés

COMM-KM	KPI5.04.01_01	Fedweb - nbre visiteurs uniques - croissance positive (base annuelle)	31/12/2009
	KPI5.04.01_02	Fedweb - nbre visites - croissance positive (base annuelle)	31/12/2009
	KPI5.04.01_03	Fedweb - nbre abonnements à la Fedweb Light - croissance positive (base annuelle)	31/12/2009
	KPI5.04.01_04	Questions à la Fedwebteam - croissance positive (à combiner avec la variation de la fréquentation de Fedweb) (base annuelle)	31/12/2009
	KPI5.04.01_05	Fedra website - nbre visiteurs uniques - croissance positive (base annuelle)	31/12/2009
	KPI5.04.01_06	Fedra website - nbre visites - croissance positive (base annuelle)	31/12/2009
	KPI5.04.01_07	90% des fonctionnaires lisent Fédra (base annuelle)	31/10/2009
	KPI5.04.01_08	80% des lecteurs trouvent Fédra utile (base annuelle)	31/10/2009
	KPI5.04.01_09	80% des fonctionnaires qui le reçoivent lisent chaque édition de Fédra (base annuelle)	31/10/2009
	KPI5.04.01_10	30% des lecteurs réagissent au contenu de Fédra via le courrier des lecteurs, les concours et les promotions Fed+ (base annuelle)	31/10/2009

COMM-KM	KPI5.04.01_11	65% des lecteurs trouvent que Fédra aide à mieux comprendre l'Administration fédérale (base annuelle)	31/10/2009
	KPI5.04.01_12	60% des lecteurs trouvent que Fédra contribue à améliorer l'image du fonctionnaire (base annuelle)	31/10/2009
	KPI5.04.01_13	Un document de vision sur l'avenir de Fédra est disponible	30/06/2010

### 005.05 Stimuler l'utilisation optimale des talents

OOD5.05.01	Selor développe une extension du "bilan de compétences" pour stimuler le marché interne	Selor	KPI5.05.01	L'extension du "bilan de compétences" est réalisée	31/12/2010
OOD5.05.02	Selor examine l'extension de l'outil "eRecruiting" à la mobilité interfédérale	Selor	KPI5.05.02	L'analyse est clôturée	31/12/2010

### 005.06 S'adresser au candidat par le biais d'une stratégie de recrutement optimale

OOD5.06.01	La stratégie de recrutement que Selor utilise est étayée par des résultats d'études	Selor	KPI5.06.01_01	La première étude est clôturée	30/06/2009
			KPI5.06.01_02	Les autres études sont clôturées	31/12/2011
OOD5.06.02	Selor développe plus avant les "offres d'emploi par e-mail" pour passer à une offre personnalisée sur la base du diplôme et de l'expérience	Selor	KPI5.06.02_01	La première phase est réalisée avec matching sur les diplômes	31/12/2009
		Selor	KPI5.06.02_02	Les critères de matching suivants sont ajoutés	31/12/2011

### 005.07 Apporter une plus-value au candidat

OOD5.07.01	Le candidat reçoit un feedback uniforme, orienté compétences sur demande (2009)	Selor	KPI5.07.01	Le modèle uniforme est élaboré	31/12/2009
OOD5.07.02	Selor réalise chaque année une enquête de satisfaction auprès de ses candidats	Selor	KPI5.07.02	Analyse annuelle des résultats	31/12/2011
OOD5.07.03	Selor développe un modèle de dossier unique par candidat avec, là où cela s'avère possible et réalisable dans la pratique, des compétences certifiées	Selor	KPI5.07.03	Le modèle est élaboré	30/06/2010

### 005.08 Réduire les obstacles pour le talent

OOD5.08.01	Selor élabore un module d'enregistrement plus rapide pour la création de "Mon Selor"	Selor	KPI5.08.01	Est réalisé et est d'application	31/12/2009
OOD5.08.02	Le candidat est lui-même responsable de la mise à jour de son adresse de contact	Selor	KPI5.08.02	Est réalisé et est d'application	31/12/2009
OOD5.08.03	Les tests linguistiques sont organisés à un niveau décentralisé (pilote Eupen)	Selor	KPI5.08.03	Est réalisé et est d'application	31/12/2009
OOD5.08.04	Les inscriptions aux tests linguistiques se font en ligne	Selor	KPI5.08.04	Est réalisé et est d'application	31/12/2009
OOD5.08.05	Selor démarre le Tour de Belgique qui doit attirer des talents locaux et surtout allochtones	Selor	KPI5.08.05	Premières sessions / premiers événements	31/12/2010

OOD5.08.06	Selor offre un modèle "kinopolis" (choix on line) lorsqu'un candidat s'inscrit à un test / une sélection	Selor	KPI5.08.06	Première réception dans le cadre des tests linguistiques	31/12/2010
OOD5.08.07	Selor examine la procédure de plaintes en ligne actuelle	Selor	KPI5.08.07	L'étude est clôturée	31/12/2010

### 005.09 Inscrire le développement des compétences dans le fonctionnement des organisations clientes

OOD5.09.01	La pratique effective des Cercles de développement individuels est généralisée	DOP	KPI5.09.01_01	Définir un modèle de maturité pour les organisations clientes	30/03/2010
			KPI5.09.01_02	Etablir un rapport de maturité pour les organisations clientes	30/12/2010
OOD5.09.02	Les Cercles de développement sont implémentés au niveau des équipes	DOP	KPI5.09.02	Un pilote en 2010 et 2 pilotes en 2011	30/06/2011

### 005.10 Favoriser le développement du leadership

OOD5.10.01	Réalisation et développement de programmes de leadership	DOP	KPI5.10.01_01	Réaliser phase II et III du programme Vitruvius	30/06/2011
			KPI5.10.01_02	Adapter et améliorer Vitruvius en fonction des résultats et feedback obtenus	30/06/2011
		DOP+IFA	KPI5.10.01_03	Proposer les composants essentiels d'un programme modulaire complet de développement du leadership	30/06/2010
		IFA	KPI5.10.01_04	Lancement du programme	30/09/2010
			KPI5.11.01_05	L'offre est présente avec 75% de satisfaction	30/06/2011

### 005.11 Connaître et anticiper les besoins et attentes actuels et futurs des collaborateurs

OOD5.11.01	Mesures de la satisfaction du personnel + plan d'action	DOP	KPI5.11.01	Soutien à 4 organisations clientes dans les enquêtes de satisfaction et les plans d'action par an	31/12/2009
OOD5.11.02	Feedback 360°	DOP	KPI5.11.02	Soutien à 4 organisations clientes dans la mise en œuvre du Feedback 360° pour un maximum de 20 personnes par organisation par an	31/12/2010

### 005.12 Mener une politique du personnel consciente des phases de la vie tout en tenant compte des impacts financiers

		DOP	KPI5.12.00_01	Outil du Projet "Mesurer pour savoir" est disponible et certifié par la DG Statistiques du SPF Economie	30/06/2010
			KPI5.12.00_02	Sur base d'un candidat volontaire, un projet pilote en 2010	31/12/2010
		RHC	KPI5.12.00_03	Un plan de révision des systèmes d'interruption de carrière est disponible pour la concertation avec les autres autorités et les syndicats	30/06/2010

### 005.13 Favoriser la diversité

OOD5.13.01	Les organisations clientes sont guidées et soutenues dans la mise en œuvre d'une politique de diversité	DOP	KPI5.13.01_01	Soutien d'un maximum de 3 organisations clientes par an	31/12/2010
			KPI5.13.01_02	4 réunions du réseau par an avec au moins avec 12 organisations présentes	31/12/2010
OOD5.13.02	Monitoring des personnes handicapées: statuts, procédures et instruments	DOP	KPI5.13.02	Révision des procédures et instruments de monitoring une fois par an	31/12/2010
OOD5.13.03	Le plan Diversité est exécuté	DOP	KPI5.13.03	L'accueil et l'intégration des personnes handicapées sont soutenus., via un appel à projet par an.	31/12/2010

### 005.14 Gérer les compétences comme base d'une approche RH intégrée

OOD5.14.01	La gestion des compétences est intégrée dans la politique de l'organisation	DOP+IFA	KPI5.14.01	Un plan d'implémentation est disponible	30/09/2010
OOD5.14.02	La gestion des compétences est intégrée dans la sélection et le recrutement	DOP+Selor	KPI5.14.02	Un plan d'implémentation est disponible	30/09/2010
OOD5.14.03	L'individu est soutenu pour développer ses compétences de manière ciblée dans le but d'évoluer dans sa carrière	DOP+IFA	KPI5.14.03	Une offre est disponible [voir OD3.10]	30/06/2011
OOD5.14.04	Le modèle de compétences est intégré dans la méthode de travail propre et dans les solutions d'apprentissage dans le domaine des RH et du leadership	DOP+IFA	KPI5.14.04	L'intégration a eu lieu	31/12/2010
OOD5.14.05	Les membres des services d'encadrement P&O sont formés à l'utilisation du nouveau modèle de compétences	DOP+IFA	KPI5.14.05	Une première formation des collaborateurs des services d'encadrement est réalisée [voir 005.16]	30/06/2010

### 005.15 Adapter constamment la cartographie fédérale des fonctions du niveau A

La cartographie des fonctions de niveau A est constamment adaptée, en tenant compte des impératifs de la sélection	RHC+Selor	KPI5.15.01	2 adaptations par an (base annuelle)	30/06/2009
--	-----------	------------	--------------------------------------	------------

### 005.16 Proposer un modèle de cartographie fondé sur des fonctions génériques pour les niveaux B, C et D

RHC	KPI5.16	Un modèle est proposé	30/06/2010
-----	---------	-----------------------	------------

### 005.17 Utiliser l'eHR dans les services du personnel pour alléger leurs tâches administratives et augmenter leur disponibilité pour les tâches à haute valeur ajoutée (management du talent)

eHR	KPI5.17.00_01	2x/an l'eHR est à l'ordre du jour du collège des présidents des SPF	30/06/2011
	KPI5.17.00_02	4x/an l'eHR est à l'ordre du jour de l'agenda des réunions du réseau des directeurs P&O	30/06/2011

## 005.18 Lancer l'analyse fonctionnelle pour le module de gestion stratégique du personnel avec notamment la gestion des compétences

DOP+  
eHR+RHC

KPI5.18	Rapport d'analyse prêt	30/06/2010
---------	------------------------	------------

## 005.19 Adapter la réglementation aux besoins de développement du talentmanagement

RHC

KPI5.19	Un projet "nouvelles carrières" est prêt	15/08/2009
---------	--	------------

## 005.20 Effectuer le contrôle administratif en veillant à la cohérence d'ensemble avec les principes HR et la sécurité juridique

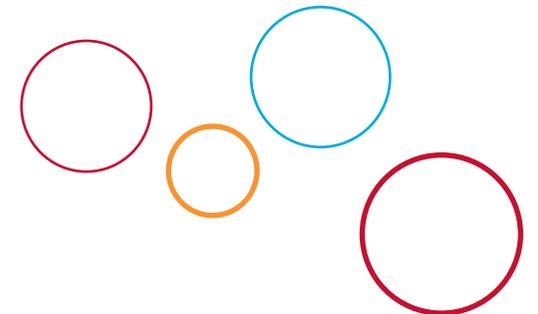
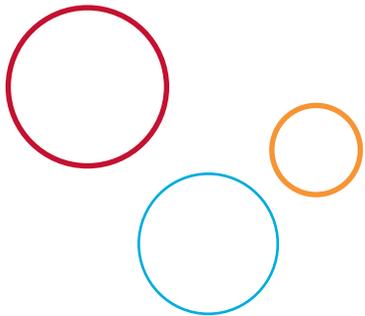
RHC

KPI5.20	Documenté (listes des contrôles administratifs effectués)	30/06/2009
---------	---	------------

## 005.21 Assurer la conformité des rémunérations au marché du travail

RHC

KPI5.21.00_01	L'étude de conformité au marché pour le secteur privé est disponible (base annuelle)	31/12/2009
KPI5.21.00_02	L'étude de conformité au marché pour le secteur public est disponible (base bisannuelle)	30/06/2010
KPI5.21.00_03	Une étude de conformité au marché spécifique est disponible (base annuelle)	31/12/2009



## OS6. La professionnalisation de nos propres prestations de services

### 006.01 Obtenir des résultats sur le terrain au moyen d'une prestation de services de qualité

OOD6.01.01	La qualité de la prestation de services est mesurée et les résultats sont traduits en actions d'amélioration	IFA	KPI6.01.01_01	Chaque formation de l'IFA est évaluée	31/12/2009
			KPI6.01.01_02	Au moins 2x/an les résultats sont analysés	31/12/2009
			KPI6.01.01_03	1 x/an les résultats sont traduits en actions d'amélioration	31/12/2009
OOD6.01.02	Un système de gestion des plaintes est implémenté selon le standard DOP	IFA	KPI6.01.02_01	Le système de gestion des plaintes est implémenté pour les formations certifiées	30/06/2010
			KPI6.01.02_02	Le système de gestion des plaintes est implémenté pour les formations autres que certifiées	30/06/2011
OOD6.01.03	L'impact réel est mesuré sur le terrain dans le cadre des projets sur mesure	IFA	KPI6.01.03	Pour 100% des projets sur mesure les indicateurs d'impact sont déterminés au début du projet et sont documentés	30/06/2010

### 006.02 Déterminer et analyser les coûts

OOD.02.01	Les coûts sont distingués par teams, par projets et les coûts sont comparés entre projets	IFA	KPI6.02.01	Le coût individuel des formations standard et des projets sur mesure est identifié	30/06/2011
-----------	---	-----	------------	--	------------

### 006.03 Augmenter l'efficacité

OOD6.03.01	Par l'implémentation d'un fonctionnement basé sur des projets et des plans	IFA	KPI6.03.01_01	Le tool planning est implémenté pour les formations certifiées	31/12/2010
			KPI6.03.01_02	Le tool planning est implémenté pour les formations standard et les formations sur mesure	30/06/2011
			KPI6.03.01_03	Une structure de gestion de projet est implémentée pour 100% des projets internes d'amélioration	31/12/2009
OOD6.03.02	En garantissant que les collaborateurs (internes et externes, notamment les formateurs) puissent travailler avec un équipement professionnel dans un environnement de travail optimal	IFA	KPI6.03.02_01	Une équipe de projet est en place et un planning du projet de déménagement de l'IFA est disponible	30/06/2010
			KPI6.03.02_02	L'équipement des salles de cours est évalué annuellement en fonction des besoins actuels et futurs	31/12/2010

### 006.04 Organiser le front-office et le back-office du SPF P&O

OOD6.04.01	Un modèle CRM pour P&O hors Selor et IFA est réalisé	COMM-KM	KPI6.04.01	Un document de vision est disponible	30/06/2010
------------	--	---------	------------	--------------------------------------	------------

OOD6.04.02	L'offre Web P&O est harmonisée	ALL [sauf Selor]	KPI6.04.02_01	100% des sites web "applicatifs" P&O (PData, Cartographie fédérale, Statform, etc.) appliquent la charte graphique Fedweb	30/06/2011
			KPI6.04.02_02	100% des sites web "applicatifs" P&O (PData, Cartographie fédérale, Statform, etc.) ont un contenu informatif et un style alignés sur Fedweb	30/06/2011
OOD6.04.03	Harmoniser la gestion de l'info et de la COMM électronique de P&O vers ses clients (disques partagés, newsletters, eComm, Outlook, Contactic,...).	COMM-KM	KPI6.04.03	Un document de vision est disponible	31/12/2010
OOD6.04.04	Les rubriques de Fedweb sont alimentées et tenues à jour par les services de P&O	ALL	KPI6.04.04_01	Fedweb fait l'objet d'un screening bisannuel sur l'actualité des informations disponibles	30/06/2011
			KPI6.04.04_02	La procédure d'adaptation des rubriques Fedweb en fonction des questions adressées à Fedwebteam est définie, documentée et implémentée	31/12/2010
OOD6.04.05	Le catalogue des bibliothèques est tenu à jour	COMM-KM	KPI6.04.05	100% des bibliothèques partenaires contribuent au moins à deux releases/an du catalogue commun	31/12/2009
OOD6.04.06	L'intranet P&O est aligné sur Fedweb	COMM-KM	KPI6.04.06_01	La structure de l'intranet P&O alignée sur celle de Fedweb est définie.	30/06/2010
			KPI6.04.06_02	Un processus assurant la synchronisation des contenus de l'intranet et de Fedweb est défini	30/06/2010
OOD6.04.07	P&O développe un modèle d'archivage	COMM-KM	KPI6.04.07	P&O dispose de recommandations pour la définition et la mise en œuvre d'un processus d'archivage (niveau corporate)	30/12/2009
OOD6.04.08	Le Portail www.publicprocurement.be est rendu convivial	Marchés Publics	KPI6.04.08	Le processus est documenté	30/06/2011

## 006.05 Élaborer des processus optimaux

OOD6.05.01	Communication sortante professionnelle (lettres et e-mails)	Selor	KPI6.05.01	Les messages template dans les lettres et les mails sont réécrits avec professionnalisme	31/12/2010
OOD6.05.02	Épreuves informatisées stables et sécurisées (notamment par : bon workflow interne, contrôle des résultats après l'épreuve avec un outil de monitoring, simulation CBT avant que le test ne soit passé)	Selor	KPI6.05.02	Le contrôle de qualité des procédures et les points de mesure "épreuves informatisées" sont entièrement définis (documents), testés et implémentés	31/12/2011
OOD6.05.03	Quick wins de l'analyse des processus	Selor	KPI6.05.03	Son application résulte en un "win" effectif	31/12/2010
OOD6.05.04	Elaboration et implémentation des processus "end to end to be" et d'une structure organisationnelle orientée client	Selor	KPI6.05.04_01	Le business case est présenté	30/06/2010
			KPI6.05.04_02	Première priorité pour le processus S intégré	31/12/2010

## 006.06 Réaliser une plate-forme technologique "selon les règles de l'art"

OOD6.06.01	Architecture eSelor - préparation évolution vers un framework et une plate-forme up-to-date en 2009	Selor	KPI6.06.01	Analyse clôturée	30/06/2010
------------	---	-------	------------	------------------	------------

### 006.07 Gérer avec efficacité un système eProcurement

eProc'	KPI6.07.00_01	Au moins 90% des appels doivent être résolus en un jour ouvrable	30/06/2010
SE ICT	KPI6.07.00_02	Le système eProcurement est disponible plus de 98% du temps les jours ouvrables, de 7 à 21h	31/12/2009

### 006.08 Rendre les processus de CMS plus efficaces et plus sûrs

CMS	KPI6.08.00_01	Les processus de préparation, de réalisation, de suivi d'exécution et d'évaluation des marchés publics sont définis et documentés	30/06/2010
	KPI6.08.00_02	100% des procédures d'appel d'offres sont précédées d'analyses de marchés. Ces analyses sont approfondies pour toute procédure abordant un contrat pour des fournitures ou des services non encore couverts	30/06/2010
	KPI6.08.00_03	100% des marchés publics passés font l'objet d'une analyse qualitative et quantitative (en tout cas à la fin du contrat)	30/06/2010
	KPI6.08.00_04	Un planning des marchés publics est réalisé pour les 3 années qui suivent	30/06/2010

### 006.09 Faire fonctionner de manière efficace le Programme Management Office dans eHR

eHR	KPI6.09	Le programme fonctionne	31/12/2009
-----	---------	-------------------------	------------

### 006.10 Réaliser une analyse des risques globale et définir et exécuter un plan de prévention global, conformément à la législation sur le bien-être

OOD6.10.01	L'analyse des risques est réalisée et débouche sur un plan de prévention	SE P&O	KPI6.10.01	Analyse des risques et plan de prévention formellement documentés	31/12/2009
------------	--	--------	------------	---	------------

### 006.11 Organiser, dans toutes les entités de P&O hors services de soutien la documentation et le monitoring de la veille informationnelle et technologique dans leur domaine spécifique

ALL	KPI6.11	Documenté	31/12/2009
-----	---------	-----------	------------

### 006.12 Mener de manière concertée des enquêtes de satisfaction auprès des organisations clientes des entités du SPF P&O

ALL	KPI6.12	Un document de vision et un planning sont disponibles	30/06/2010
-----	---------	---	------------

### 006.13 Améliorer la transparence des processus financiers

OOD6.13.01	Une description de procédure est rédigée pour la gestion des avoirs et des comptes	FED+	KPI6.13.01_01	La description de procédure est validée par le Comité de Gestion, le Ministre de la Fonction publique et la Cour des Comptes	31/12/2009
			KPI6.13.01_02	Rapportage trimestriel sur la situation financière par rapport au budget	31/12/2009

### 006.14 Augmenter la qualité de la prestation de services par l'automatisation des processus internes

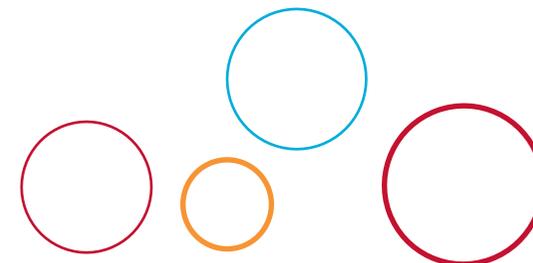
FED+	KPI6.14.00_01	Les questions des membres du personnel sont traitées par le biais d'un système de tickets	31/12/2009
	KPI6.14.00_02	Les cartes FED+ sont générées automatiquement avec un courrier personnalisé	31/12/2009
	KPI6.14.00_03	La base de données est entièrement rénovée	31/12/2009

### 006.15 Améliorer le suivi des clients externes (partenaires)

FED+	KPI6.15	Une base de données et un système de suivi dans lesquels figurent toutes les informations et tous les accords avec les partenaires sont développés	31/12/2010
------	---------	--	------------

### 006.16 Intégrer de nouveaux services

OOD6.16.01	Intégration des services traitements (SCDF)	Cellule du Président+ COMM/KM+ DOP+RHC	KPI6.16.01	Intégration du paiement des traitements du personnel de l'administration (SCDF) dans le SPF	31/12/2010
OOD6.16.02	Intégration BDA	DOP+ eProc'	KPI6.16.02	Intégration du Bulletin des Adjudications	31/12/2010
OOD6.16.03	Examen Intégration MEDEX	Cellule du Président+ COMM/KM+ DOP+ RHC	KPI6.16.03	Examen approfondi en vue de l'intégration de MEDEX, en tout ou en partie, dans le SPF P&O	31/12/2010



## OS7. L'installation d'une culture organisationnelle ouverte et de procédures de travail efficaces, afin d'évoluer vers un modèle d'organisation agile

### 007.01 Faire vivre comme référence le contrat d'administration (CA) et les valeurs dans l'organisation

OOD7.01.01	Les valeurs, objectifs stratégiques et opérationnels constituent le cadre de référence pour le management des prestations des teams et des collaborateurs.	ALL	KPI7.01.01_01	80% des entretiens individuels de fonction et de planning et 100% des entretiens de planning par team sont documentés	30/06/2010
			KPI7.01.01_02	80% des entretiens individuels de fonction et de planning et 100% des entretiens de planning par team évaluent le respect du CA et des valeurs (documenter)	30/06/2010
OOD7.01.02	La COMM sur le contrat d'administration et les valeurs est efficace	COMM-KM	KPI7.01.02_01	Le plan de COMM CA est défini	15/09/2009
			KPI7.01.02_02	80% des actions du plan de COMM CA sont réalisées (base annuelle)	31/12/2009

### 007.02 Inscrire le talent au cœur de la gestion des ressources humaines

OOD7.02.01	Les compétences-clés au niveau de l'organisation sont identifiées pour le moyen terme et le long terme	ALL	KPI7.02.01	Les compétences clés de l'organisation et des fonctions clés sont documentées	31/03/2010
OOD7.02.02	Le gap entre les compétences-clés nécessaires à la réalisation du CA et celles présentes ou qui peuvent être développées dans l'organisation, est établi sur le plan qualitatif et quantitatif	ALL	KPI7.02.02_01	Le gap (AS IS - TO BE) est documenté	30/06/2010
			KPI7.02.02_02	La partie du gap qui peut être couverte par le développement des compétences internes est identifiée et les actions de développement planifiées sur une base pluriannuelle	30/06/2010
			KPI7.02.02_03	80% des actions planifiées de développement interne des compétences sont réalisées dans les délais prévus (base annuelle)	31/12/2010
OOD7.02.03	Les compétences-clés nécessaires à la réalisation des objectifs du CA sont attirées par la mobilité et la sélection	ALL	KPI7.02.03_01	La durée moyenne entre le PV de clôture des sélections et l'admission en stage conformément au plan est inférieure à 4 mois	
			KPI7.02.03_02	% IN via mobilité supérieur à 5%	31/12/2009
			KPI7.02.03_03	70% d'entrées en service conformément au plan	31/12/2009
OOD7.02.04	Les compétences-clés nécessaires à la réalisation des objectifs du CA sont retenues et développées	ALL	KPI7.02.04_01	% de collaborateurs qui quittent P&O dans les 18 mois après leur entrée en service < 10%	31/12/2009
			KPI7.02.04_02	Turn-over global entre 5% et 10%	31/12/2009

ALL	KPI7.02.04_03	80% des entretiens individuels de planning et 100% des entretiens de planning par team déterminent un planning d'actions de développement des compétences-clés sous toutes ses formes	30/06/2010
	KPI7.02.04_04	Les efforts de formation correspondent à 3% de la masse salariale P&O	31/12/2010

### 007.03 Faire exercer par chaque responsable d'équipe son rôle de leader et de coach, à tous les niveaux de l'organisation (team, DG, SPF)

ALL	KPI7.03.00_01	80% des collaborateurs P&O ont au moins 2 entretiens de fonctionnement par an avec leur chef	31/12/2010
	KPI7.03.00_02	80% des collaborateurs P&O à tous les niveaux de l'organisation et 100% des équipes ont un entretien d'évaluation documenté dans les délais	30/06/2011
	KPI7.03.00_03	100% des équipes de P&O ont une réunion de concertation au moins tous les 2 mois	31/12/2009

### 007.04 Stimuler pour chaque équipe l'esprit d'entreprise, le goût d'innover et la volonté d'être à la pointe des connaissances dans chacun de ses métiers

ALL	KPI7.04.00_01	% du temps des teams/identités/DG consacrés à la RD et à la création de nouveaux produits ou services par an (documenté)	30/06/2010
	KPI7.04.00_02	Nouveaux outils développés par entités/DG par an (documenté)	30/06/2010
	KPI7.04.00_03	80% des teams évaluent au moins 2 fois / an les défis nouveaux qu'ils relèvent	30/06/2010

### 007.05 Stimuler la collaboration entre DG dans le partage d'informations et de connaissances, la communication interne et externe, le développement des compétences (génériques, spécifiques, linguistiques)

ALL	KPI7.05.00_01	La collaboration sur les initiatives reprises sous OD7.05 est documentée	31/12/2009
COMM-KM IFA+Selor	KPI7.05.00_02	Chaque entité du COMMoverleg est représentée à 80% des réunions	31/12/2010
ALL	KPI7.05.00_03	10% des contenus de la News P&O sont proposés spontanément par les services (base annuelle)	31/12/2010
	KPI7.05.00_04	1.000 participants (base cumulée annuelle) aux Rencontres P&O (31/12/n à 31/12/n+1)	31/12/2009

ALL	KPI7.05.00_05	Croissance positive du taux d'utilisation des eComm (comparaison des 12 mois année n et année n+1 ; calcul = nbre utilisateurs actifs/nbre licences)	31/12/2009
	KPI7.05.00_06	100% des listes de contacts sont tenues à jour dans CONTACTIC	31/12/2010
	KPI7.05.00_07	Le rapport annuel P&O est publié en juin (base annuelle)	30/06/2009
COMM-KM SE P&O	KPI7.05.00_08	3 projets portés par SE P&O sont soutenus par DG COMM-KM	31/12/2010

### 007.06 Impliquer et satisfaire les collaborateurs de P&O

ALL	KPI7.06.00_01	Organisation de 8 réunions du CCB par an	31/12/2010
	KPI7.06.00_02	Une enquête de satisfaction est organisée tous les 2 ans	31/12/2009
	KPI7.06.00_03	70% du plan d'action est implémenté au bout de la période de 2 ans	31/12/2011

### 007.07 Affecter les ressources humaines et budgétaires de manière optimale et responsable aux processus et aux projets qui réalisent les objectifs du CA (Contrat d'administration)

OOD7.07.01	L'affectation des RH est documentée	SE P&O	KPI7.07.01	SEPP fournit l'image complète en permanence	31/12/2009
OOD7.07.02	Le suivi de projet est effectif	Cellule du Président	KPI7.07.02_01	La liste des projets suivis existe	31/12/2009
			KPI7.07.02_02	Le reporting de projets se fait sous une forme standardisée	31/12/2009
OOD7.07.03	La charge de travail est mesurée ou estimée pour 3 processus-clés et les processus de soutien budgétaire, d'administration du personnel et ICT	Cellule du Président	KPI7.07.03_01	La liste des 3 processus-clés est définie	31/10/2009
			KPI7.07.03_02	La méthode et le processus de mesure sont définis	31/03/2010
			KPI7.07.03_03	Le planning des 6 projets est défini	31/03/2010
			KPI7.07.03_04	Le suivi de la charge de travail est effectif	31/12/2010
OOD7.07.04	Le pooling est pratiqué pour 2 processus-clés	ALL	KPI7.07.04_01	Les 2 processus-clés sont identifiés	31/10/2009
			KPI7.07.04_02	Le pooling est effectif	31/12/2009
OOD7.07.05	Selor élabore un plan des ressources pour la répartition des missions au sein de Selor	Selor	KPI7.07.05	Première application au sein des sélections statutaires	31/12/2009
OOD7.07.06	Le plan de personnel (PP) est exécuté	SE P&O	KPI7.07.06	95% des actions du PP sont réalisées (base annuelle; récurrent)	31/12/2009
OOD7.07.07	Le budget qui réalise les objectifs du CA est exécuté	ALL	KPI7.07.07	Toutes les priorités du CA sont couvertes par le budget (base annuelle; récurrent)	31/12/2009
OOD7.07.08	La possibilité de générer des revenus est créée pour l'IFA	IFA	KPI7.07.08	L'IFA peut facturer des prestations	30/09/2010
OOD7.07.09	La diversité est une composante significative de l'affectation des ressources.	ALL	KPI7.07.09	70% des actions du plan sont implémentées	31/12/2010
OOD7.07.10	Le développement durable est une composante significative de l'affectation des ressources	ALL	KPI7.07.10	Les actions sont documentées (exemple: la suppression de 20 places de parking)	31/12/2010

## 007.08 Implémenter et coordonner les processus de pilotage du SPF P&O

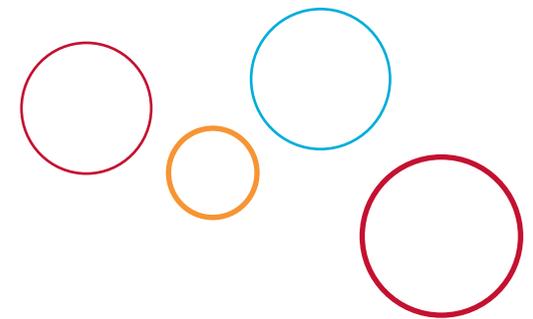
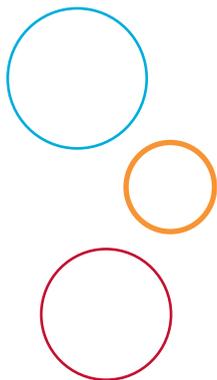
OOD7.08.01	Les processus de pilotage sont documentés	Cellule du Président	KPI7.08.01	Le document est disponible	30/06/2011
OOD7.08.02	Les résultats du SPF P&O sont monitorés	Cellule du Président	KPI7.08.02	Le document est disponible	30/06/2011
OOD7.08.03	Un outil de suivi simple et efficace est implémenté	Cellule du Président	KPI7.08.03	Le document est disponible	30/06/2011

## 007.09 Identifier, documenter et monitorer les processus de soutien

ALL SE	KPI7.09.00_01	L'offre de services est disponible et connue	31/12/2009
SE Log	KPI7.09.00_02	Les traductions sont fournies dans les 10 jours ouvrables	30/06/2009
SE B&CG	KPI7.09.00_03	Pour 95% des marchés publics, le temps de traitement propre à B&CG est inférieur à 12 jours ouvrables	30/06/2009
	KPI7.09.00_04	95% des factures sont payées dans le délai légal	30/06/2009
	KPI7.09.00_05	Le délai moyen de paiement des factures est inférieur à 40 jours	30/06/2009
SE ICT	KPI7.09.00_06	Le réseau ICT est opérationnel à 98% du temps (24/24h, 7/7j)	30/06/2009

## 007.10 Réaliser le contrôle interne et le management de la qualité sur 3 processus clés et sur les processus de soutien budgétaire, d'administration du personnel et ICT

Cellule du Président	KPI7.10	Le contrôle interne est effectif	30/06/2011
----------------------	---------	----------------------------------	------------



## OS8. Le développement actif du SPF P&O en tant que centre d'expertise qui se profile comme trendsetter dans le monde RH global

### 008.01 Faire reconnaître l'IFA comme un centre d'expertise en matière de développement personnel et de formation

OOD08.01	La stratégie de communication de l'IFA est repensée et retravaillée	IFA	KPI8.01.00_01	Un plan de COMM est disponible	31/12/2010
			KPI8.01.00_02	L'exécution du plan de COMM est évaluée et les adaptations apportées au plan	30/06/2011

### 008.02 Développer et mettre en œuvre une approche structurée de participation aux réseaux professionnels COMM-KM

COMM-KM	KPI8.02.00_01	80% des collaborateurs COMM-KM sont affiliés et participent activement à un/des réseau(x) professionnel(s) identifié(s) comme stratégiques pour le développement de DG COMM-KM et de ses activités	30/06/2010
	KPI8.02.00_02	Une journée de rencontre avec les réseaux professionnels COMM est organisée	31/12/2010

### 008.03 Faire reconnaître Selor comme une marque solide dans le paysage RH

Selor	KPI8.03.00_01	Réseautage stratégique, organisé et proactif des collaborateurs de Selor	31/12/2009
	KPI8.03.00_02	Campagnes corporate et pluri-annuelles (radio, rapport annuel, conférence de presse, ...)	30/06/2011
	KPI8.03.00_03	Selor suit sa notoriété et les mythes relatifs à l'administration à l'aide d'une enquête réalisée tous les deux ans	30/06/2011

### 008.04 Faire reconnaître Selor comme centre d'expertise en matière de respect de la diversité dans la sélection

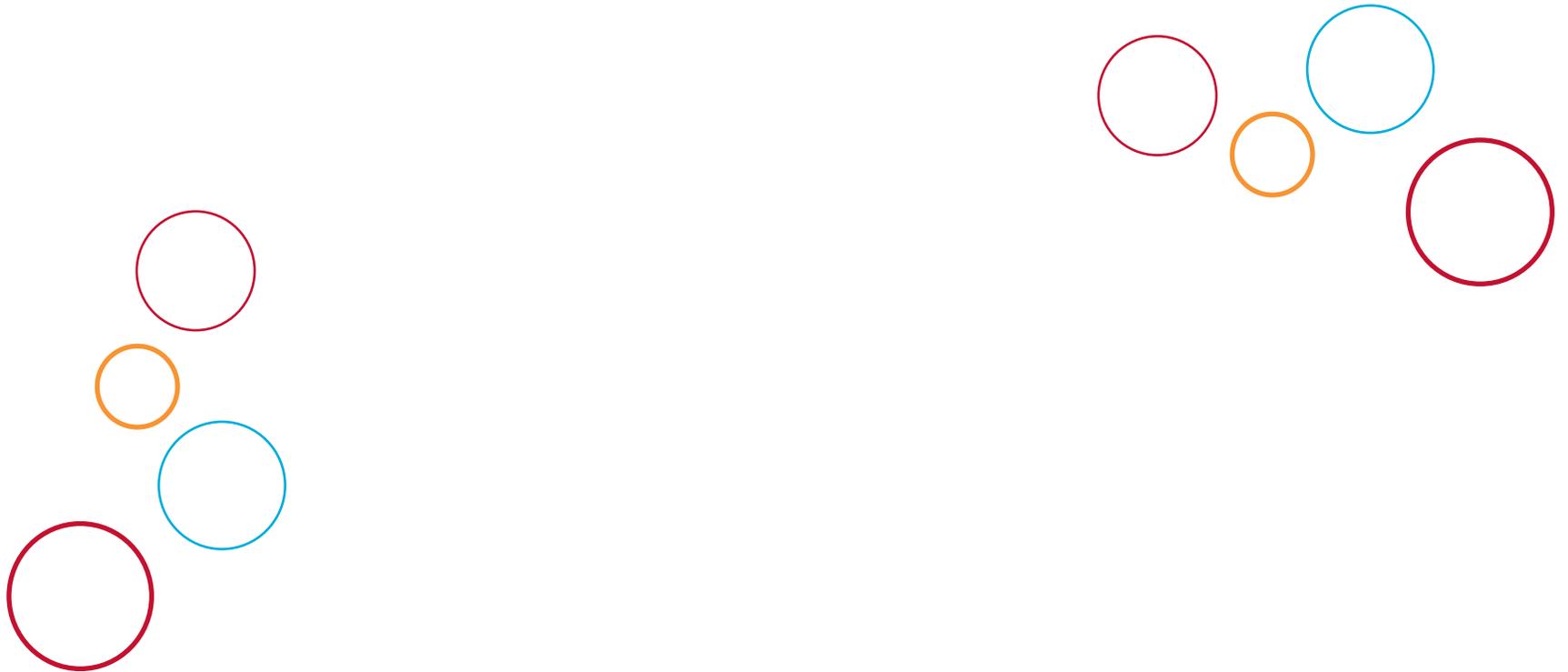
OOD8.04.01	Selor propose des formations uniques sur la diversité dans les sélections	Selor	KPI8.04.01	Nombre de formations dispensées	31/12/2010
OOD8.04.02	Selor propose des solutions uniques concernant l'adaptation d'une procédure de sélection pour les personnes handicapées	Selor	KPI8.04.02	Nombre de solutions proposées	31/12/2010
OOD8.04.03	Une banque de données est créée, qui contient des cas documentés sur les aménagements de la procédure de sélection pour les personnes handicapées	Selor	KPI8.04.03	Nombre de consultations	31/12/2010
OOD8.04.04	Un séminaire international est organisé en matière de diversité	Selor	KPI8.04.04	Intégration dans le programme de la présidence de l'UE	31/12/2010

## 008.05 Positionner la DG DOP comme un partenaire actif dans les réseaux en matière de développement du personnel et de l'organisation

DOP	KPI8.05.00_01	L'expertise en matière de CAF est reconnue	30/06/2011
	KPI8.05.00_02	L'Administration fédérale joue un rôle moteur dans le développement d'indicateurs RH européens	30/06/2011
Cellule du Président+ DOP	KPI8.05.00_03	Soutien à la présidence belge de l'Union européenne dans le domaine 'Fonction publique'	31/12/2010

## 008.06 La DG RHC est reconnue comme un centre d'expertise en matière de description et de pondération de fonction

RHC	KPI8.06	Le soutien de RHC est sollicité par 4 partenaires extérieurs	31/12/2009
-----	---------	--	------------



# Abréviations et glossaire

## Abréviations

BDA	Bulletin des Adjudications
COMDIR	Comité de direction
COMMnet	Réseau des communicateurs
eComm	eCommunities
KMnet	Réseau des personnes actives dans le domaine de la gestion des connaissances
Medex	Administration de l'expertise médicale
POM	Project op Maat ou projet sur mesure
Processus R&D	Processus recherche et développement
SCDF	Service central des dépenses fixes
SEPP	Support électronique au plan de personnel
SPF	Service public fédéral
SPP	Service public fédéral de programmation

## Glossaire

### Benchmark - Point de comparaison

Il s'agit des résultats spécifiques que diverses organisations atteignent au cours d'un processus comparable. Ils comprennent les résultats de mesure ou les normes qui servent de point de référence (bon exemple, bonne pratique) lors de la mesure des prestations d'un processus en fonction de l'amélioration de la qualité.

### BPR - Business Process Reengineering

Une remise en question fondamentale et une redéfinition radicale des processus, en vue de faire des progrès significatifs dans les domaines qui sont importants pour les clients et les parties prenantes, en particulier sur le plan des facteurs critiques de prestation tels que le coût, la qualité, la rapidité, le service et la convivialité.

### BSC - Balanced Scorecard ou tableau de bord équilibré

Le BSC est un système de gestion des prestations basé sur l'utilisation de tableaux de bord. C'est une technique visant à piloter une organisation de plusieurs points de vue stratégiques, à l'aide d'indicateurs. On recherche un équilibre entre divers domaines, d'où l'appellation "système de mesure équilibré". Les 4 domaines classiques du BSC sont le volet financier, les consommateurs de services/les clients, le fonctionnement interne (processus organisationnels) et enfin l'innovation et la capacité d'apprentissage de l'organisation. Le modèle souligne l'importance d'un équilibre entre les objectifs à court et à long terme, la stabilité et le changement.

### CAF - Common Assessment Framework

Instrument d'évaluation organisationnel pour les services publics, basé sur 9 critères, selon les principes du modèle EFQM. Basé sur l'autoévaluation, cet instrument convient très bien comme amorce d'un processus d'amélioration permanente.

### GAP - GAP Analysis ou analyse d'écart

Répertoire au sein de l'organisation, les écarts entre la situation actuelle et la situation souhaitée.

### Indicateur

Un paramètre permettant de suivre un processus. Ces données peuvent être enregistrées dans une « banque de données de contrôle de gestion » ou un « système d'information à l'intention du management », qui représente une source d'informations importante pour le manager. Les indicateurs peuvent être internes (concernant la productivité d'une unité) ou externes (orientés client). On distingue 4 catégories importantes d'indicateurs : quantité, qualité, temps et coût.

### KPI - Key Performance Indicator ou indicateur de performance clé

C'est un paramètre qui mesure une prestation quantitative et/ou qualitative d'un processus. On peut définir plusieurs KPI par processus. Ces KPI sont généralement définis en fonction des objectifs stratégiques, c'est-à-dire des résultats escomptés. C'est dans cette optique que les indicateurs sont définis, mesurés et suivis en vue d'être rectifiés.

### Mentor

Personne ayant de l'expérience, qui transmet ses connaissances et sa sagesse à une personne, afin de la piloter, de lui indiquer des défis et de la guider.

### Modèle CRM - Customer Relationship Management

Approche mettant le client au centre de l'organisation.

### Réseau Eupan - Réseau des administrations publiques européennes

EUPAN est un réseau informel qui permet aux fonctionnaires de l'ensemble des États membres de l'UE de coopérer et d'échanger leurs connaissances dans le domaine de l'administration publique.

### SLA - Service Level Agreement ou accord sur les prestations de service

Accords formels (via un protocole écrit, une convention, un contrat de gestion, etc., y compris la procédure de modification) entre l'instance qui offre les services et son client, portant sur la garantie des prestations de service.

### Stakeholders - Parties prenantes

Les parties prenantes sont les individus ou les instances qui ont un intérêt direct, social, financier ou autre, dans les prestations ou la réussite de l'organisation ou dont les agissements ont une influence ou une conséquence pour l'organisation.