

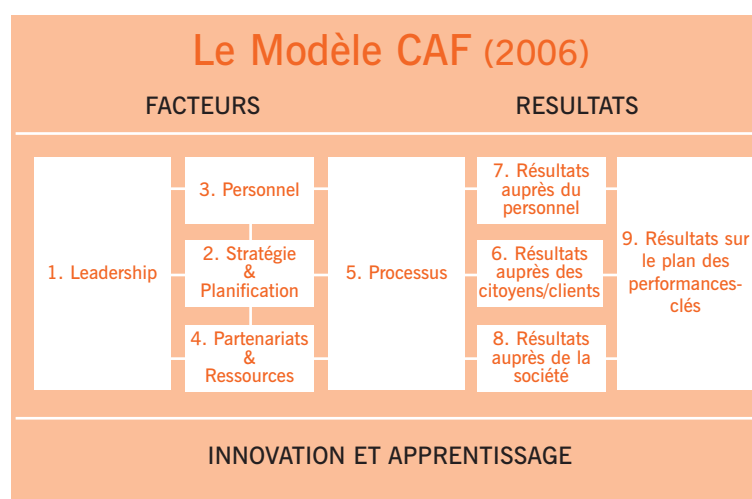
## OUTIL 6. QUESTIONNAIRE D'AUTO-EVALUATION QUALITE ET DIVERSITE

*Le questionnaire d'auto-évaluation qualité et diversité<sup>24</sup> dans les organisations permet d'analyser la diversité sous l'angle d'une gestion intégrale de la qualité.*

Le questionnaire d'auto-évaluation permet d'analyser la diversité au niveau des facteurs organisationnels ainsi qu'au niveau des résultats d'une organisation.

- Tout d'abord, on examine dans quelle mesure les questions de diversité et d'égalité des chances peuvent être prises en compte dans les **cinq facteurs organisationnels d'un service public**: (1) le leadership - (2) la stratégie et la planification - (3) le personnel - (4) la gestion des partenariats et des ressources - (5) la gestion des processus.
- Et dans quelle mesure elles ressortent de **quatre domaines de résultats du service public**: (6) les résultats auprès du citoyen/client - (7) les résultats auprès du personnel - (8) les résultats dans la société - (9) les résultats sur le plan des performances-clés.

Le questionnaire est inspiré du modèle CAF (Common Assessment Framework ou Cadre d'Auto-évaluation des Fonctions publiques). Il est composé de 21 questions (98 items), structurées en fonction du modèle européen de qualité CAF. Ce modèle se structure selon 9 critères<sup>25</sup> :



Il survole différents domaines d'une organisation et peut être utilisé **en complément d'un audit axé sur les pratiques RH (voir outil 7)**.

Le questionnaire est disponible sur **DIVnet** - <https://ecomunities.belgium.be>.

Source : *SPF Personnel et Organisation, "La diversité dans les services publics", 26 octobre 2004.*

24. Le questionnaire d'auto-évaluation utilisé a été utilisé en 2004 pour attribuer le Diversity award à un organisme public. En 2004, les ministres de la Fonction publique des différents niveaux de pouvoir ont décidé de lancer une action commune en faveur de la diversité et de l'égalité des chances au sein des services publics. Le questionnaire CAF a été soumis aux différents services afin d'évaluer leurs efforts en matière de promotion de la diversité. Après analyse des questionnaires, les services publics possédant les meilleures pratiques se sont vus remettre le Diversity Award.

25. Le modèle CAF général est disponible sur [www.publicquality.be](http://www.publicquality.be) > CAF 2006.

