

# CONCEPT DE PRESTATIONS

Objectifs, groupes cibles et offres par domaine d'activité

## Domaine d'activité stratégique 1: Offre de formation continue de qualité au niveau suisse

Assurer une offre de formation continue au niveau suisse, correspondant aux besoins et aux demandes, et destinée aux enseignant-e-s du secondaire II ainsi qu'aux cadres des établissements scolaires.

Domaine d'activité 1	Objectif stratégique	Objectif visé	Groupe cible	Offres	Année(s)
Assurer une offre de formation continue au niveau suisse, correspondant aux besoins et aux demandes, et destinée aux enseignant-e-s du secondaire II ainsi qu'aux cadres des établissements scolaires.	Il existe un outil de pilotage pour l'analyse en continu de l'offre de formation continue, pour la mise en évidence de dysfonctionnements (lacunes, doublons, manque de lien avec la pratique, etc.) et pour la présentation de propositions d'optimisation.	L'analyse en continu de l'offre de formation continue ainsi que les comptes rendus (rapports de monitoring) permettent aux planificateurs d'offres dans les Hautes écoles et dans les cantons d'assurer un programme sur mesure correspondant aux besoins et aux demandes des utilisateurs finaux dans chaque région géographique.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Prestataires de formation (Hautes écoles pédagogiques, universités, privés)</li> <li>▪ Cantons, offices de l'enseignement secondaire II et de la formation professionnelle</li> <li>▪ Établissements scolaires et enseignant-e-s</li> <li>▪ SSPES</li> <li>▪ CDGS, CECG</li> <li>▪ CDIP, CESFG</li> <li>▪ Institutions privées, par exemple fondations</li> </ul>	Le monitoring en tant que service: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Comptes rendus périodiques: rapports de monitoring</li> <li>▪ Informations et débats actifs au sein des instances de la CDIP et avec les parties prenantes</li> <li>▪ Facilitateurs</li> </ul>	
	Il existe une vue d'ensemble complète et actualisée en permanence des offres de formation continue.	Les offres accessibles sur une E_Plattform unique permettent aux groupes cibles de s'orienter rapidement et d'avoir un vaste choix d'offres de formation continue. Les prestataires de formation continue utilisent l'E_Plattform pour développer leurs offres. Les données générées par l'E_Plattform sont utilisées pour les produits «Monitoring» et «Dialogue».	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Enseignant-e-s du secondaire II</li> <li>▪ Enseignant-e-s avec fonctions additionnelles</li> <li>▪ Directions d'établissements scolaires du secondaire II</li> <li>▪ Cantons, offices de l'enseignement secondaire II et de la formation professionnelle</li> <li>▪ Prestataires de formation (Hautes écoles pédagogiques, universités, privés, associations et fédérations spécialisées)</li> </ul>	L'E_Plattform en tant que service: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Publication des offres de cours</li> <li>▪ Génération de données</li> </ul>	

	Une adéquation régulière entre les besoins, les demandes et l'offre au niveau des institutions de formation, des prestataires et de la volonté politique est assurée.	Cohérence élevée entre les besoins, les demandes et l'offre.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Enseignant-e-s</li> <li>▪ Groupes de branche</li> <li>▪ Directions d'établissements scolaires</li> <li>▪ Prestataires (Hautes écoles)</li> <li>▪ Cantons, offices de l'enseignement secondaire II et de la formation professionnelle</li> </ul>	<p>Dialogue:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Conférence (avec swissuniversities)</li> <li>▪ Facilitateurs en tant que ressources pour les parties prenantes</li> <li>▪ Au besoin, développement d'autres instruments en collaboration avec les parties prenantes</li> </ul>	
<i>Affaires courantes dans le domaine d'activité 1</i>			<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Directions d'établissements scolaires</li> <li>▪ Enseignant-e-s avec fonctions additionnelles</li> <li>▪ Planificateurs d'offres dans les Hautes écoles</li> <li>▪ Cantons et offices de l'enseignement secondaire II et de la formation professionnelle</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Réponse aux requêtes des groupes cibles</li> <li>▪ Collaboration au sein d'instances</li> </ul>	

## Domaine d'activité stratégique 2: Centre de compétence pour le secondaire II

Soutenir le développement du système, des établissements scolaires et de l'enseignement pour relever les défis de portée nationale.

Domaine d'activité 2	Objectif stratégique	Objectif visé	Groupe cible	Offres	Année(s)
Soutenir le développement du système, des établissements scolaires et de l'enseignement pour relever les défis de portée nationale.	Il existe une image claire et documentée des questionnements significatifs de la recherche, de l'administration et de la pratique scolaire d'une part, et des développements actuellement observés dans les établissements scolaires, les cantons et les régions d'autre part.	Les décideurs dans les cantons (CESFG, Offices de l'enseignement secondaire II et de la formation professionnelle), les établissements scolaires et les Hautes écoles possèdent des bases solides leur permettant de relever de manière adéquate les défis actuels et futurs.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ CESFG</li> <li>▪ Offices de l'enseignements secondaire II et de la formation professionnelle</li> <li>▪ CDGS, CECG</li> <li>▪ Conférences cantonales des recteurs</li> <li>▪ Conférences des Hautes écoles</li> <li>▪ Agences spécialisées</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Observer: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Forum: rencontres avec les acteurs importants pour l'identification et la pondération de nouveaux thèmes</li> <li>- Documentation</li> </ul> </li> </ul>	
	Les thèmes identifiés comme porteurs sont développés et soutenus dans leur mise en œuvre.	<p>L'importance des thèmes identifiés est validée en échange avec la pratique scolaire. Les groupes cibles connaissent les responsabilités pour le traitement ultérieur.</p> <p>LE ZEM CES soutient les établissements scolaires et les autres acteurs importants dans le transfert et la mise en œuvre dans la pratique scolaire concrète des thèmes identifiés.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Offices de l'enseignements secondaire II et de la formation professionnelle</li> <li>▪ Établissements scolaires du secondaire II</li> <li>▪ Agences spécialisées</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Projets pilote</li> <li>▪ Colloques</li> <li>▪ Réseaux et groupes de travail</li> <li>▪ Site zemces.ch</li> </ul>	
<i>Affaires courantes dans le domaine d'activité 2</i>			<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Fédérations spécialisées, groupes de branche</li> <li>▪ CDGS, CECG</li> <li>▪ Cantons; offices de l'enseignement secondaire II et de la formation professionnelle</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Administration externe de colloques en tant que service destiné aux groupes cibles</li> <li>▪ Collaboration au sein d'instances officielles</li> </ul>	

### Domaine d'activité stratégique 3: passeur de savoirs et d'informations

Grâce à un solide réseau intercantonal et national, fournir sur demande des prestations spécifiques d'expert-e-s à des établissements scolaires.

Domaine d'activité 3	Objectif stratégique	Objectif visé	Groupe cible	Offres	Année(s)
Grâce à un solide réseau intercantonal et national, fournir sur demande des prestations spécifiques d'expert-e-s à des établissements scolaires.	L'accès à un vaste réseau d'expert-e-s et à des champs d'expertise spécifiques est entretenu et développé. Dans ce contexte, la qualité du service est développée en collaboration avec le réseau et proposée en tant que prestation.	Le maillage étroit du réseau existant entre les Hautes écoles ainsi que l'échange d'expériences et de savoirs entre les porteurs de savoir-faire permettent d'harmoniser les critères de qualité pour les prestations de conseil fournies.  Des procédures sont développées pour traiter les demandes de manière rapide, ciblée et qualitativement irréprochable.  L'impact dans la pratique des exigences convenues (modèle) est encouragé.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ CDGS, CECG</li> <li>▪ Cantons; offices de l'enseignement secondaire II et de la formation professionnelle</li> <li>▪ Groupes de branche cantonaux</li> <li>▪ Hautes écoles (Hautes écoles pédagogiques, universités)</li> <li>▪ Prestataire de conseils</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Formes d'échange à propos de la qualité du service placé; le ZEM CES en tant que modérateur</li> <li>▪ Procédures permettant le traitement des demandes</li> </ul>	
	Les prestations sont fournies et ancrées dans toute la Suisse en respectant les différences culturelles régionales.	Les directions d'établissements scolaires et les offices concernés reçoivent des conseils ciblés, orientés sur les demandes et efficaces, tenant compte de la situation spécifique et linguistique.  Le service placé et le conseil soutiennent le développement des établissements scolaires et du système.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cantons; offices de l'enseignement secondaire II et de la formation professionnelle</li> <li>▪ Établissements scolaires</li> <li>▪ Groupes de branche dans les établissements scolaires et dans les cantons</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Triage et conseil</li> <li>▪ Instruments de travail favorisant une communication et une collaboration efficaces et interactives avec le réseau</li> <li>▪ Prestations réalisées par des expert-e-s dans des établissements scolaires et des offices</li> </ul>	
<i>Affaires courantes dans le domaine d'activité 3</i>					

## Prestations de soutien

Prestations	Objectif visé	Groupe cible	Offres	Année(s)
Assistance de la direction	La direction est soutenue dans l'exercice efficace et efficient de ses activités.	Directeur-trice et vice-directeur-trice	<ul style="list-style-type: none"> <li>Préparation de présentations et de documents</li> <li>Coordination des rendez-vous</li> <li>Gestion de listes et de plannings</li> </ul>	
Communication	Les informations concernant les activités du ZEM CES sont complètes, claires et facilement accessibles aux groupes cibles internes et externes (gestion des contenus).	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tou(te)s les collaborateurs-trices</li> <li>Tous les groupes cibles externes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestion des contenus</li> <li>Instruments de gestion du savoir</li> <li>Communication et marketing</li> </ul>	
	Les supports de communication internes assurent la collaboration et la coordination internes à l'organisation.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tou(te)s les collaborateurs-trices</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Supports de communication: concept et vue d'ensemble</li> <li>Évaluation et adaptation régulières</li> <li>Comptes e-mail: administration et maintenance; formation des collaborateurs-trices</li> </ul>	
	Les instruments destinés à la communication externe sont cohérents.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tous les groupes cibles externes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Newsletter</li> <li>Info-mails</li> <li>Site</li> <li>Rapport annuel</li> </ul>	
Comptabilité financière et analytique	La comptabilité financière et analytique fournit des données permettant le pilotage financier du ZEM CES.	<ul style="list-style-type: none"> <li>CDIP, CESFG</li> <li>SEFRI</li> <li>Tou(te)s les collaborateurs-trices</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Processus budgétaire et budget</li> <li>Bilan, compte de résultat</li> <li>Clôtures trimestrielles</li> </ul>	
	La prévision budgétaire et la tenue des comptes soigneuses des activités du ZEM CES permettent une utilisation efficace des moyens disponibles.	<ul style="list-style-type: none"> <li>CDIP, CESFG</li> <li>SEFRI</li> <li>Tou(te)s les collaborateurs-trices</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Budgets par domaine</li> <li>Conseil aux collaborateurs-trices</li> </ul>	

Prestations	Objectif visé	Groupe cible	Prestations	Année(s)
Secrétariat back office / front office	Les collaborateurs-trices du ZEM CES disposent des instruments et des matériaux adaptés (papier, papier à lettres, accessoires, etc.).	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tou(te)s les collaborateurs-trices</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Suivi de l'inventaire et du matériel; achats</li> <li>Entretien et remplacement du mobilier</li> <li>Organisation et surveillance du service de nettoyage</li> </ul>	
	L'exploitation interne se déroule en bon ordre et de manière planifiée (y compris les remplacements). Les informations sont transmises rapidement.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tou(te)s les collaborateurs-trices</li> <li>Tous les groupes cibles</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Service téléphonique</li> <li>Suivi de l'Info-mail</li> <li>Service de courrier</li> <li>Attribution des responsabilités</li> </ul>	
Informatique	Les appareils électroniques et les logiciels sont tenus à jour et fonctionnels.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tou(te)s les collaborateurs-trices</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Administration des utilisateurs-trices et des droits</li> <li>Maintenance régulière et entretien des appareils</li> <li>Au besoin, remplacement des appareils anciens</li> </ul>	
	L'informatique fonctionne sans pannes. Les éventuelles pannes sont réparées rapidement. La compétence d'utilisation des collaborateurs-trices est continuellement élargie.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tou(te)s les collaborateurs-trices</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Support selon le concept défini</li> <li>Documentation</li> <li>Informations et formations des collaborateurs-trices</li> </ul>	
	Les données du CRM daylite sont tenues à jour et exhaustives.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tou(te)s les collaborateurs-trices</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestion des données et documentation selon le concept.</li> <li>Tou(te)s les collaborateurs-trices utilisent activement le CRM en y montrant leurs activités et leurs contacts</li> </ul>	
Personnel	Les documents du personnel sont archivés de manière exhaustive, systématique et sûre.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tou(te)s les collaborateurs-trices</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestion et tenue à jour des dossiers du personnel</li> </ul>	
	Les temps de travail et le solde des vacances sont tenus à jour. Ils servent de base de planification pour la direction.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tou(te)s les collaborateurs-trices</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contrôle de l'auto-déclaration des collaborateurs-trices</li> </ul>	
	La saisie des prestations permet une planification soignée du personnel ainsi qu'une documentation et une réflexion sur les prestations fournies.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Direction</li> <li>Tou(te)s les collaborateurs-trices</li> <li>CESFG, CDIP</li> <li>SEFRI</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analyse des données saisies, par domaine d'activité et par collaborateur-trice</li> <li>Réflexion sur les analyses</li> <li>Conclusions (internes à l'organisation et, le cas échéant, pour la CDIP et le SEFRI)</li> </ul>	

Prestations	Objectif visé	Groupe cible	Offres	Année(s)
<b>Gestion de la qualité selon EFQM</b>	L'organisation de la mise en place et des procédures ainsi que tous les processus sont documentés de manière harmonisée et compréhensible.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tou(te)s les collaborateurs-trices</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Manuel de l'organisation</li> </ul>	
	L'archivage de la documentation est mis en place de manière systématique. Il contient des données actuelles et complètes. Cela permet d'enregistrer des savoirs et de les rendre accessibles à tou(te)s les collaborateurs-trices.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tou(te)s les collaborateurs-trices</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mise en place de l'archivage de la documentation selon la nouvelle organisation</li> <li>Contrôle et tenue à jour des données existantes</li> </ul>	
	Les archives (physiques et numériques) sont conservées de manière structurée et sûre.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tou(te)s les collaborateurs-trices</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Réglementation de l'archivage</li> <li>Contrôle régulier et tenue à jour</li> </ul>	
	Grâce à des instruments adéquats et à des possibilités de réflexion, les collaborateurs-trices sont soutenu-e-s dans l'amélioration continue de leur travail.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tou(te)s les collaborateurs-trices</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Amélioration continue</li> </ul>	