

MÉMO

Quali' Talks

Coordinateur qualité ! Je débute dans ma fonction : comment survivre à mon premier exercice d'évaluation

Modératrices :

Maude REGNARD (HELB) & Dominique THEWISSEN (ULiège)

Date de la séance : 15 janvier 2021

Annexes :

1. D. Thewissen, « Coordinateur qualité ! Je débute dans ma fonction : comment survivre à mon premier exercice d'évaluation » (PPT)
2. M. Regnard, Exemples d'outils utilisés à l'HELB (cartographie des processus, mise en œuvre du travail par équipe, tableau de bord)

01. LA DISCUSSION EN LIGNE

Maude Regnard et Dominique Thewissen, qui animent les rencontres, proposent d'organiser les échanges autour de trois grandes questions :

- » Comment susciter l'adhésion à l'exercice d'autoévaluation ?
- » Comment organiser le travail de la commission d'évaluation ?
- » Comment aller chercher l'information ?

01.1 / SUSCITER L'ADHÉSION

Susciter l'adhésion des acteurs est primordial pour la réussite de l'exercice d'autoévaluation. Pour y parvenir, le coordinateur qualité peut notamment :

01. **Souligner l'intérêt de l'exercice pour le programme en premier lieu** (le présenter comme une opportunité, alors qu'il est parfois perçu comme une sanction ou une contrainte) ;
 - » La démarche de discussion et d'analyse par la commission d'évaluation doit être mise en avant et considérée comme prioritaire à une simple rédaction de rapport.
 - » La commission d'évaluation peut être présentée comme un outil, un lieu de réflexion supplémentaire s'ouvrant à des parties prenantes plus diversifiées.
 - » Les sujets abordés par le référentiel AEQES apportent des éclairages supplémentaires et des éléments autres que ceux abordés d'habitude dans les instances de pilotage.
02. **Déramatiser la question de l'objectif et du temps à investir** ;
 - » L'objectif est clairement de faire le point sur sa démarche (voir 4^e bullet).
 - » Deux heures par critère pour la commission d'évaluation, le double pour le coordonnateur pourraient être présentés comme un minimum suffisant si le travail est fait sérieusement.

03. Rassurer quant au format des réunions ;

» Une heure de brainstorming et une heure de commentaires sur ce qui a été rédigé suite au brainstorming précédent peuvent s'avérer une base suffisante à une bonne réflexion et analyse.

04. Dissocier réflexion et rédaction de manière à pouvoir explorer le contenu (aborder tous les aspects pertinents, y compris les points *touchy*), avant de sélectionner ce qui figurera dans le rapport (ou la manière dont il sera relaté) ;

05. Mettre en place un processus d'intelligence collective en réalisant par exemple des brainstormings pour chaque critère et une relecture du rapport, critère par critère ;

06. Aller chercher l'avis et/ou l'approbation d'autres acteurs autour du programme à évaluer (membres du personnel et étudiants ne faisant pas partie de la commission d'évaluation, autorités académiques, etc.) ;

» Vu l'organisation critère par critère, envoyer en relecture un chapitre d'une quinzaine de pages maximum (plutôt qu'un gros rapport d'un coup) permettra une adhésion plus importante de l'ensemble des parties prenantes.

01.2 / ORGANISER LE TRAVAIL DE LA COMMISSION D'ÉVALUATION

Plusieurs acteurs, individuels ou collectifs, interviennent dans une évaluation :

01. Le coordinateur qualité institutionnel (personne extérieure au programme et ayant une vue méta sur l'organisation de l'enseignement dans l'établissement) ;

02. Le coordonnateur qualité du cursus (enseignant intervenant dans le programme¹) ;

03. La commission interne d'évaluation (instance composée de parties prenantes, dont 20 % d'étudiants).

La commission d'évaluation est chargée de définir les grandes orientations du rapport d'autoévaluation et de valider ce dernier au fur et à mesure de sa rédaction. Il peut être judicieux de lui adjoindre une commission plus restreinte (« groupe ou commission d'écriture »), qui va accompagner / aider le coordonnateur tout le long du processus dans des actions davantage liées à la rédaction du rapport ou la gestion d'enquête).

Cette commission plus restreinte rédige le rapport d'évaluation (en s'appuyant par exemple sur les brainstormings de la commission d'évaluation et des données issues d'enquêtes, focus groups, bases de données, etc.). Elle le soumet ensuite, critère par critère, à la commission d'évaluation (qui en est l'auteur officiel²) et à d'autres membres du département, de la filière, etc., ainsi que, pour approbation formelle, dans sa version finalisée, aux autorités académiques.

Le coordinateur, lui, explique le cadre dans lequel le travail s'inscrit et organise la contribution des différentes instances et la distribution des rôles entre elles. Il accompagne enfin le coordonnateur et la commission d'écriture dans leurs tâches spécifiques en fournissant des exemples de rapports d'autoévaluation, les données disponibles sur l'institution, le programme, etc. ou encore en mettant en place un recueil de données *ad hoc* (enquêtes, focus groups, etc.).

¹ Dans certains établissements, une personne avec une fonction de coordination est préférée ; dans d'autres, cela va de l'assistant au président de département.

² C'est la commission d'évaluation qui est, à ce titre, maître du rapport, ce qui, dans certains établissements, est explicité dans des chartes ou des règlements d'ordre intérieur.

01.3 / ALLER CHERCHER L'INFORMATION

Une des difficultés du premier exercice d'évaluation auquel on est confronté en tant que coordinateur est de savoir où chercher l'information dont on a besoin. Voici quelques pistes :

01. S'appuyer sur des personnes ayant une très bonne connaissance du programme à évaluer et de son historique ;
02. Mobiliser les chiffres-clés de l'institution, voire de la forme d'enseignement pour pouvoir développer une réflexion sur des sujets transversaux ;
03. Lire les rapports d'évaluation et d'autoévaluation déjà réalisés dans son institution ;
04. Proposer la réalisation d'enquêtes par questionnaire avec des canevas utilisés pour toutes les filières ;
05. Organiser des focus groups pour recueillir des avis plus circonstanciés.

02. POUR ALLER PLUS LOIN

Réseau FrAQ-Sup, « Références et lignes directrices pour l'assurance qualité dans l'espace européen de l'enseignement supérieur (ESG) », 2015,
https://enqa.eu/indirme/esg/ESG%20in%20French_by%20Re%CC%81seau%20FrAQ.pdf.

Coordinateur qualité !

Je débute dans ma fonction : comment survivre à mon premier exercice d'évaluation

Dominique Thewissen (Uliège)



Comment aller chercher l'adhésion à l'exercice d'autoévaluation ?

Comment organiser le travail de la commission d'évaluation ?

Comment aller chercher l'information ?



Comment aller chercher l'adhésion à l'exercice d'autoévaluation ?

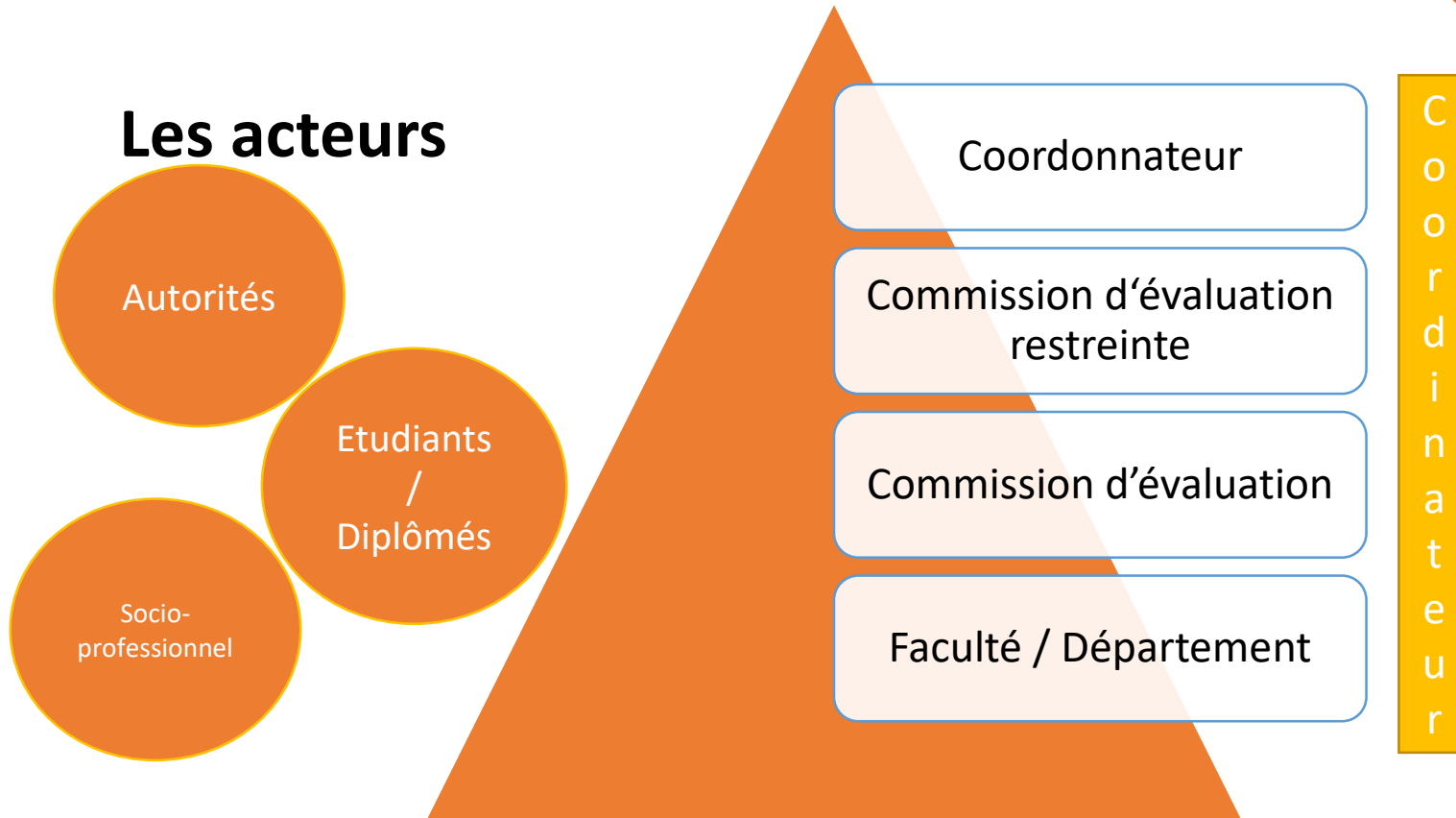
- 1° Démontrer l'intérêt de l'exercice
 - > Dédramatiser le temps et l'objectif
- 2° Dissocier la réflexion de la rédaction
 - > pour travailler sur la pertinence de l'exercice
- 3° Mener un processus d'intelligence collective
 - > critère par critère
- 4° Aller rechercher l'avis et l'approbation
 - > processus de va et vient entre différents acteurs

Comment organiser le travail de la commission d'évaluation ?

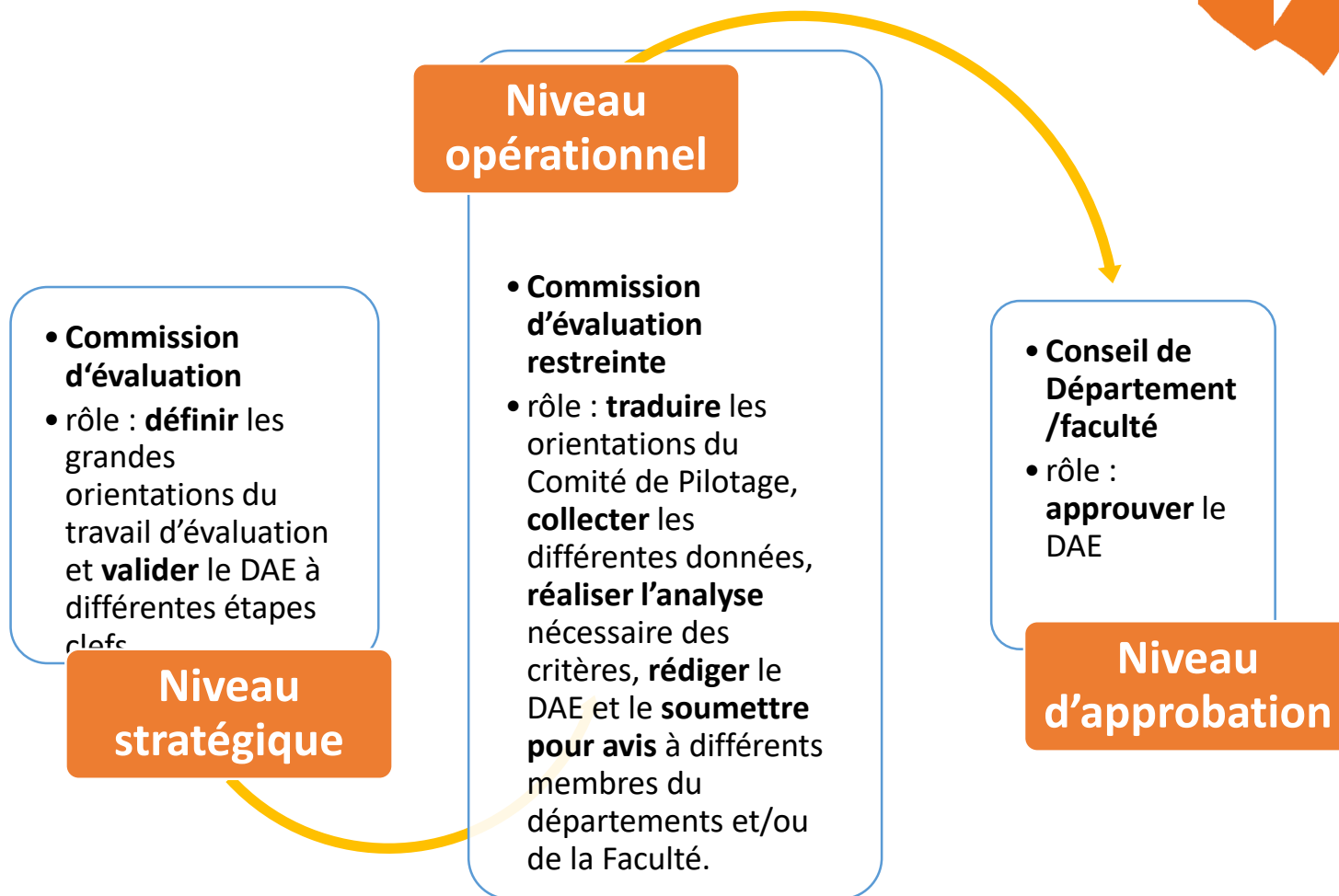
Comment aller chercher l'information ?

L'exercice d'évaluation

Les acteurs



Trois niveaux de travail pour l'organisation et la mise en œuvre du processus :





Système Management de la qualité

Finalité :	<i>Adoption d'un système de management de la qualité (SMQ)</i>
Méthodologie :	<i>SMQ basé sur l'approche processus (processus = regroupement de différentes activités qui concourent toutes à un même objectif)</i>
Première étape :	<i>Identification des processus et leurs objectifs particuliers</i>

Identification des processus

Sous égide DP et Dadm

Processus	Objectifs	Acteurs
Gestion administrative des étudiants	Disposer d'un dossier étudiant en ordre, condition sine qua non pour assurer son financement et l'homologation de son diplôme.	Service juridique + secrétariats
Gestion des ressources budgétaires	Assurer la gestion optimale et durables des allocations budgétaires	Service compta
Gestion des ressources humaines	Assurer la gestion administrative (engagement, carrière, prestations,...) des MDP dans une optique d'utilisation optimale des RH	Service RH
Gestion des ressources matérielles et logistiques	Assurer les meilleures conditions de travail pour toutes les parties prenantes de la HE, management et affectation des ressources en fonction des besoins, procédures	Service logistique, bibliothèques
Gestion de la communication	Interne : élaborer l'information (top-down et bottom up), assurer et vérifier la bonne diffusion (bonne personne, bon moment, bon format)	Toutes les parties, Qualité
	Externe : mettre en place auprès de toutes les parties prenantes participant à la création et à l'entretien de l'image de la HELB une communication externe conforme à ses valeurs et à ses missions	Service communication,

Processus méta-tranversaux

Gestion pédagogique	Accompagner les étudiants dans un parcours de réussite depuis l'accueil jusqu'à leur insertion dans la vie professionnelle, dans le respect légal de la FWB, des recommandations du PO, du PPSC	DP, Direction, coordinations
Gestion du bien-être	Mettre en place un cadre de travail (membres du personnel) et un cadre de vie (étudiants) propice à la bonne marche des activités d'apprentissage à dispenser, à l'apprentissage et à l'épanouissement	CA + DP

La première étape : la gouvernance priorise les processus sur lequel des groupes de travail produiront une description précise des activités, une liste des difficultés et problèmes rencontrés et proposeraient des pistes de solution

A l'issue de l'analyse d'un processus, toutes les actions d'amélioration seront formalisées dans un plan d'action, ce qui permettra à la gouvernance de suivre l'état d'avancement des travaux et la mise en place des améliorations

Ce travail d'analyse et de mise en place des améliorations ferait l'objet d'une révision régulière permettant à la HE de s'inscrire dans un esprit d'amélioration continue (PDCA) et donc de soutenir une politique qualité

La démarche pour la HE serait de :

Formaliser ce qu'elle est (ses valeurs)

Formaliser ce qu'elle fait (son métier)

Formaliser comment elle le fait (ses politiques, sa vision)



Mise en œuvre du travail en équipe en 11 étapes – services centraux

1. Expliquer aux membres de l'équipe l'objectif de la démarche
2. Définir l'objet du service
3. Procéder à l'analyse SWOT du service avec les membres
4. Enquête à l'attention des bénéficiaires du service
5. Déterminer des objectifs cohérents et mesurables
6. Déterminer, séquencer en activités les différentes phases du travail (échancier) et les documenter
7. Analyser les phases et les ressources
8. Définir la documentation et les procédures des phases
9. Définir les activités de mesures et de surveillance des phases
10. Mettre en œuvre les actions nécessaires pour atteindre les objectifs
11. Principe d'amélioration continue (révision, communication...)

 :	Une année
 :	DP + D adm + CQI + équipe

1. Expliquer aux membres de l'équipe l'objectif de la démarche

- Une démarche qualité consiste à analyser les modes de fonctionnement pour en améliorer progressivement les résultats par des plans d'action. Elle s'inscrit dans le temps autour d'une dynamique d'amélioration continue. C'est une démarche participative qui implique toutes les équipes de la HELB.
- Pourquoi une approche processus ? N'importe quel organisme est composé de nombreux processus liés les uns aux autres et qui doivent parfaitement fonctionner ensemble si on veut être performant. L'approche processus est une méthode destinée à maîtriser et améliorer le fonctionnement.
- Qu'est-ce qu'un processus ? C'est un ensemble d'activités qui utilise des ressources pour transformer des éléments d'entrée en éléments de sortie. Il permet d'atteindre les objectifs fixés de manière plus rationnelle.

 :	1 heure équipe	 :	Powerpoint
 :	D adm et CQI		

2. Définir l'objet du service

- Quelle est sa finalité ?
 - Quel est son métier ?
 - Qui sont ses bénéficiaires ?
 - Quelles sont leurs attentes ?
- Formaliser le domaine d'application (définir les activités couvertes par le service)
- Délimiter le périmètre du service (les différents secteurs, bénéficiaires).

 :	2 heures équipe	 :	Brainstorming
 :	CQI + équipe		Procédures



3. Procéder à l'analyse SWOT du service

- Pourquoi ? Réaliser une analyse SWOT permet de faire le point sur les activités du service. Elle aide à déterminer ce qu'il fait bien, ce qu'il faut améliorer. (Forces/faiblesses/Opportunités/Risques)
- Elle n'est efficace que si l'ensemble des éléments liés au service est pris en considération.
- Elle se fait avec tous les membres du service (brainstorming).

👤 :	2 heures équipe	📋 :	SWOT
🧠 :	CQI + équipe		

4. Enquête à l'attention des bénéficiaires du service

- Mesurer la satisfaction des bénéficiaires
- Mesurer la qualité de l'encadrement et de l'information
- Mesurer la clarté des objectifs
- Estimer la charge de travail...

👤 :	8 heures (2h équipes + 6h CQI)	📋 :	Rédaction enquête
🧠 :	DP + D adm + CQI + équipe		Lancement + dépouillement

5. Déterminer des objectifs cohérents et mesurables

A partir des résultats de la SWOT et de l'enquête, définir des objectifs mesurables (Spécifiques-Mesurable-Atteignable-Réaliste-Tableaux de bord) permettant la mise en œuvre du processus d'amélioration continue.

👤 :	2 heures équipe	📋 :	Analyse
🧠 :	D adm + CQI + équipe		Rédaction des objectifs

6. Déterminer et séquencer en activités les différentes phases du travail

Un processus regroupe une somme de phases composées d'activités qu'il convient de relever et de séquencer en fonction des échéances. Chacune des activités doit être identifiée et décrite avec le formalisme adapté à la complexité de ces dernières et à la compétence de l'équipe.

👤 :	10 heures (2h équipe + 8h CQI)	📋 :	Préparation de la cartographie
🧠 :	CQI + équipe		Echéancier

7. Analyser les phases et les ressources

L'analyse se fait en équipe.

👤 :	2 heures équipe	📋 :	Mise au point cartographie
🧠 :	D adm + CQI + équipe		Echéancier



Coordination institutionnelle de la qualité

8. Définir la documentation et les procédures des phases

Les dispositions prévues pour la réalisation des activités doivent être formalisées afin de garantir l'homogénéité des procédures en cas d'absence ou de remplacement d'un membre du service. Les procédures sont des outils et non des contraintes.

 :	8 heures (2h équipe § 6h CQI)	 :	Portfolio
 :	CQI + équipe		Procédures

9. Définir les activités de mesures et de surveillance des phases

Des activités de mesure doivent être déployées pour vérifier l'efficacité des procédures : c'est-à-dire leur aptitude à atteindre les résultats planifiés (les objectifs) à l'aide des indicateurs et du tableau de bord.

 :	2 heures équipe	 :	Tableau de bord
 :	Dir adm + CQI + équipe		Indicateurs de mesure

10. Mettre en œuvre les actions nécessaires pour atteindre les objectifs

Il convient de mettre en œuvre les activités de mesure afin d'en analyser les résultats. L'amélioration des performances doit être planifiée au travers d'actions décidées collégalement et à différents moments au travers d'un tableau de bord ou plan d'action.

 :	5 heures (1h équipe § 4h CQI)	 :	Plan d'actions
 :	Dir adm + CQI + équipe		

11. Principe d'amélioration continue

Bâtir un système de management de la qualité est plus facile qu'il n'y paraît. Il s'agit de recenser les processus mis en place par chaque service, de les mesurer et de les améliorer au besoin. La participation de tous est nécessaire dans le fait de revenir sur nos pratiques et d'en discuter.

 :	2 x 2 heures par an	 :	Plan d'actions révisions
 :	Dir adm + CQI + équipe		Retour à DP + D adm

C'est le principe de l'amélioration continue...

Nom du cursus / Tableau de bord / révision février 21

Sources :

Recommandations formulées par les experts

PA janvier 2019

New par rapport au PA de janvier 19



A entamer



En cours



Réalisé et en continu



A prévoir dans un moyen terme



A prévoir dans un court terme



Action prioritaire

introduire valeur entre 0 et 50

introduire valeur entre 51 et 80

introduire valeur supérieure à 81

introduire valeur entre 0 et 50

introduire valeur entre 51 et 80

introduire valeur supérieure à 81

CRITÈRE 1 : l'établissement a formulé, met en oeuvre et actualise une politique pour soutenir la qualité de ses programmes						
AXE 1 GOUVERNANCE ET DÉMARCHE QUALITÉ INSTITUTIONNELLE						
Description de la recommandation	AEQES	ESG	Avancement	Priorité	Indicateurs d'activités	Repris dans le PA / Justification : oui - Comment ? Non - Pourquoi ?
Dresser une liste des actions à réaliser pour compléter l'adéquation du programme d'études au décret Paysage et pour rendre la formation conforme à l'Arrêté Royal et aux normes de la commission d'agrément.	1.1				Listing d'actions réalisées. Réunions des 3 établissements concernés.	Oui cf le plan d'action détaillé, 2.1 Toujours d'actualités. Dynamique de réunion des 3 établissements.
Assurer le suivi des dossiers lors des changements de personnel.	1.1				Portfolio de transmission.	NON. Pas d'engagement de nouveau MDP
Contribuer à la recherche de possibilités de développement d'une quatrième année pour le bachelier et/ou d'un master.	1.2	1.1			Réunions des 3 établissements. Midis de la recherche	oui cf le plan d'action détaillé, 1.6
Relancer les EEE selon un rythme adéquat pour les étudiants et les enseignants.	1.2	1.1			Enquêtes et statistiques, calendrier d'enquêtes	oui cf le plan d'action détaillé, 3.2

Organiser des réunions régulières avec l'ensemble de la section afin de communiquer sur les travaux réalisés dans le cadre des réunions de coordination et mettre à l'ordre du jour de nouveaux points d'intérêts partagés par tous. Ceci dans le but d'améliorer aussi la coordination au sein de l'équipe enseignante.	1.2	1.1			Charte des Enseignants, cahier de communication, groupe what'sapp	oui cf le plan d'action détaillé 1.4. Réalisé et pertinent.
Poursuivre les rencontres afin d'introduire la politique qualité dans la culture de la HE et transformer les volontés de suivi en actions	5.1 et 5.3				Tableau de bord, PV réunion, révision annuelle plan action	oui cf le plan d'actions actualisé
S'assurer que la démarche AEQES et le processus d'évaluation soit compris par toutes les parties impliquées dans la section	5.1				Présence de la CQI à chaque réunion. Publication, teams	oui cf le plan d'action détaillé 1.4



CRITÈRE 2 : l'établissement a développé et met en oeuvre une politique pour assurer la pertinence de ses programmes



AXE 2 COHÉRENCE ET PERTINENCE DES PROGRAMMES / AXE 4 RELATIONS EXTERIEURES ET SERVICE A LA COLLECTIVITE

Description de la recommandation	AEQES	ESG	Avancement	Priorités	Indicateurs d'activités	Repris dans le PA / Justification : oui - Comment ? Non - Pourquoi ?
Continuer à promouvoir les interactions avec le monde professionnel pour mettre à jour et améliorer le programme d'études et augmenter les lieux de stage	2.2				Augmentation effective des lieux de stage, soirée TFE, Midis de la recherche	oui cf le plan d'action détaillé 1.5,1.6, 2.4
Créer une liste de diffusion pour améliorer la communication avec les anciens étudiants et favoriser ainsi la recherche de lieux de stage et l'évaluation de la qualité de la formation	2.2				Liste d'offres de place circulant entre les anciens et étudiants	oui cf le plan d'action détaillé 2.4, 4.3



CRITÈRE 3 : l'établissement a développé et met en oeuvre une politique pour assurer la cohérence interne de ses programmes



AXE 2 COHÉRENCE ET PERTINENCE DES PROGRAMMES

Description de la recommandation	AEQES	ESG	Avancement	Priorités	Indicateurs d'activités	Repris dans le PA / Justification : oui - Comment ? Non - Pourquoi ?
Expliciter davantage dans chaque fiche DUE le contenu des différents cours ; transmettre ces informations aux étudiants en début de chaque quadrimestre	3.1				Mise en ordre des DUE , support de cours, validation des parcours	oui cf plan d'action détaillé 3.1. Révision des DUE régulière
Diversifier les méthodes pédagogiques au sein de la section, notamment en recouvrant aux outils numériques	3.2				Classes inversées, utilisation e-campus, cours Teams,	oui cf plan d'action détaillé 3.8 et la situation sanitaire depuis mars 2020
Développer une approche pluridisciplinaire au sein du bachelier	3.2				Collaboration avec le Simlabs, séances d'échange de cas cliniques	oui cf le plan d'action détaillé 3.6, 3.7 mais en pause. Simlabs au frigo. Seules vignettes.
Mettre en place des évaluations intégrées pour les UE qui le requièrent	3.4				Examen commun en bloc 1 dans certaines UE	A placer dans le PA actualisé. NEW
Prévoir une personne ressource à la HE pouvant aider à régler les problèmes informatiques reliés aux technologies de pointe utilisées	3.1				Nomination et attribution pour un responsable	oui mais Helpdesk général suite à la situation sanitaire non spécifique à la section
Mettre en place un stage d'observation en bloc 1	3.2				Stage en bloc A	oui cf le plan d'action détaillé 2.3
Veiller à avoir suffisamment de lieux de stage de même niveau	3.3				Candidature de maître de stage et grille d'évaluation	A placer dans le PA actualisé. NEW
Revoir le nombre d'heures de stage en bloc 3 et au total, afin de bien s'assurer de l'acquisition par les étudiants des prérequis avant d'entamer le stage et équilibrer le ratio qualité/quantité	3.2				DUE Stages, carnet stage et grilles d'évaluation	oui cf le plan d'action détaillé 2.2. Initié

Lors de la redistribution des stages pour équilibrer les apprentissages, veiller à favoriser des périodes concentrées de stages dans les différents endroits pour ne pas que l'étudiant ait à visiter trop d'endroits dans la semaine	3.3				Articulation des stages	A placer dans le PA actualisé. NEW
Formaliser l'évaluation de la qualité des stages par les étudiants pour objectiver leurs perceptions	3.3				Fiche d'évaluation dans le carnet de stage	oui cf le plan d'action détaillé 2.5
Expliciter les compétences à atteindre pour les stages et les traduire en critères d'évaluation adéquats.	3.3				DUE, fascicule stage et grilles d'évaluation	oui cf le plan d'action détaillé 3.9
Conscientiser les étudiants dès le début de la 2e année de l'importance du choix du sujet de TFE et avancer les cours de rédaction de la 3e à la 2e, afin d'avoir suffisamment de temps pour développer l'aspect recherche scientifique en début de TFE avant de débiter la période de stage. Rendre le choix du sujet en même temps que le nom du promoteur	3.3				Soirée des TFE, fiche de TFE, approche recherche via TFE	oui cf le plan d'action détaillé 1.5. A poursuivre, mais cours de méthodologie de la recherche a été déplacé
Trouver un moyen pour permettre à tous les étudiants de consulter leurs copies corrigées	3.4				Procédure, amélioration canal communication	oui cf le plan d'action détaillé 3.10
Intégrer la propreté des locaux pratiques dans les compétences à atteindre	3.1				DUE concernées	A placer dans le PA actualisé. NEW



CRITÈRE 4 : l'établissement a développé et met en oeuvre une politique pour assurer l'efficacité et l'équité de ses programmes



AXE 3 EFFICACITÉ ET ÉQUITÉ DU PROGRAMME

Description de la recommandation	AEQES	ESG	Avancement	Priorités	Indicateurs d'activités	Repris dans PA Justification : oui - Comment ? Non - Pourquoi ?
----------------------------------	-------	-----	------------	-----------	-------------------------	---

Continuer à faire des ateliers avec les enseignants pour développer leur utilisation des outils informatiques. Ceci pourrait inclure des formations sur l'utilisation de elearning et d'autres outils informatiques	4.4				Dépôt des cours et travaux sur ecampus, utilisation de teams, évaluations en ligne	oui cf plan d'action détaillé 3.8, 3.5 cf situation sanitaire
Il serait pertinent d'uniformiser la méthode d'encadrement des TFE au sein des enseignants-promoteurs	4.1				Révision fiche TFE, formation des enseignants	A placer dans le PA actualisé. NEW
Augmenter l'encadrement pédagogique des enseignants pour les aider à mieux exercer leurs fonctions	4.1				Programme de formation CAPAES,	oui cf plan d'action détaillé 3.8, 3.5 + mobilité 4.2
S'assurer que les enseignants et les étudiants puissent accéder à internet facilement afin de favoriser l'utilisation des nouvelles méthodes d'enseignement	4.2				Amélioration wi-fi, fibre dans les bâtiments	oui cf plan d'action détaillé 3.11
Poursuivre les démarches en cours pour ouvrir l'aide à la réussite aux étudiants de blocs 2 et 3.	4.3				Rémédiation, tutorat	oui cf plan d'action détaillé 3.7 non entamé
Nommer une personne responsable du soutien et de la promotion à l'utilisation des outils informatiques afin de favoriser leur utilisations par les enseignants et aider l'institution à recueillir des données importantes et les utiliser pour le pilotage du programme	4.4				Arbre décisionnel de tests statistiques, séminaires	oui cf plan d'action détaillé 3.3

L'indicateur d'activité est le "comment" les moyens ont-ils été mis en place. L'indicateur de résultats est le "combien" et ne reprend que des données chiffrées.

Le tableau de bord se base sur toutes les recommandations émises par les experts avec le suivi accordé - ou pas. Il est directement relié au plan d'action. Une fois par quadri, l'équipe péda fait le point (petite swot) et cela débouche sur une actualisation annuelle du plan d'action.

