

La check-list de la qualité, au cœur du continuum scolaire, entre contextualisation et transparence

LE CONTROLE DE LA QUALITE DE L'EDUCATION : DEMARCHES ET OUTILS

- Contextualisation et Transparence
- La qualité est souvent associée à l'Evaluation et à la formation
- Comprendre, traduire les résultats d'évaluation des acquis des élèves pour leur donner du sens afin qu'elles soient utiles aux acteurs
- S'approprier des outils pour mettre en marche des collectifs

L'ACCOMPAGNEMENT FACE A LA DIFFICULTE DES PERSONNELS DANS UNE PERSPECTIVE D'AMELIORATION CONTINUE

- A partir des expériences, des caractéristiques de chaque académie et des apprentissages de la veille, construire collectivement une grille de diagnostics partagés en repérant les points forts et points faibles, les axes de progrès, les actions et les indicateurs.

- Taux de réussite des élèves (évaluations et examens)
- Taux d'absentéisme : élèves, enseignants, personnels
- Taux de participations des parents aux réunions
- Délai de traitement des demandes
- Taux de réclamation
- Taux de participation aux formations
- Délais de prise en charge de rencontre des familles
- Taux de satisfaction

- **Stratégies:** Définir des objectifs « SMART »
- **Utilisation des outils:** Nommer un référent qui aide à l'utilisation des outils afin qu'ils soient ajustés et rendus opérationnels pour le pilotage (objectifs précis)
- **Modalités d'évaluation de l'organisation:** transposer le principe du contrôle interne comptable à la dimension pédagogique en se fixant des cibles.
- **Exploitation des données:** Création d'une cellule de veille dédiée à l'exploitation des évaluations des élèves repérés en difficulté
- **Communication:** S'Habituer à parler de la qualité facilite le parler de la « non-qualité »

Organisation de la prise en charge de la difficulté (ponctuelle ou perenne) : détection et contextualisation  
Amélioration des actions d'accompagnement et de la communication .  
Synergie des acteurs de l'accompagnement.  
Formation des personnels  
Assurer la traçabilité des actions entreprises  
Proposer des pistes d'amélioration sur les procédures réglementaires par exemple le mouvement académique génère de l'inconfort.  
Généraliser l'accompagnement de proximité

- Adapter les plages horaires aux usagers ( horaires d'accueil, EDT...)
- Varier les modalités d'échanges entre les usagers et l'administration
- Adapter le plan de formation académique aux exigences de la démarche qualité
- Mettre en place un dispositif d'écoute afin d'identifier les attentes de chaque usagers (réclamations, suggestions...)
- Mettre en œuvre des enquêtes de satisfaction



**Séminaire inter académique**  
Guadeloupe – Martinique - Guyane

**La culture de l'encadrement**  
pour une amélioration continue de la qualité  
au service de la réussite des élèves

- Faire connaître les missions des services
- Assurer continuité du service
- Assurer le traitement et la traçabilité des demandes (notamment les demandes moyens)
- Garantir un enseignement de qualité en tenant compte des besoins et du projet de l'élève
- Donner aux enseignants les moyens pédagogiques pour assurer un enseignement de qualité (formation et matériels)

RELATION AVEC LES USAGERS

- Multiplicité des usagers : Elèves, parents, enseignants, personnels de direction, partenaires....
- Multiplicité des attentes de ces usagers
- Des attentes communes mais également des attentes propres à chaque entité (Ecole, EPLE, services académiques)

- Garantir la qualité de l'accueil quel que soit l'utilisateur
- Développer le bien être au travail
- Développer les compétences des personnels pour mieux répondre aux attentes des usagers
- Améliorer l'accueil, l'écoute et l'accompagnement des parents
- Mieux prendre en compte les demandes dématérialisées
- Varier les modalités d'échanges entre les usagers et l'administration

LA FORMATION DES PERSONNELS D'ENCADREMENT, UNE CLE POUR CONDUITE DU CHANGEMENT AU SERVICE DE LA REUSSITE DES ELEVES

- Intensifier les axes de formation juridiques, managériales, organisationnels et financiers
- Poursuivre la démarche qualité pour toutes les problématiques (coéducation, partenariat, ...)
- Savoir construire des collectifs de travail

- Compétences liées aux exigences du métier (agilité numérique, leadership identifié, ...)
- Compétences liées aux qualités personnelles
- Compétences exécutives bienveillantes (fédérer, s'adapter, dialoguer...)
- Connaissance de l'environnement socio économique, culturel du local à l'international

- Formation entre pairs / Coaching/
- Formation intercatégorielle
- Immersion (milieux professionnels et autres partenaires)
- Identifier les personnes ressources de proximité

- Outils partagés, /Principes de l'équipe/ Démarche qualité
- ❖ **Respect :**
    - Éthique
    - Moral
    - Juridique
  - ❖ **Dans une démarche qualité:**
    - Prévention
    - Traçabilité/ Continuité

- ❖ Participer à un seul atelier pour:
- ❖ Favoriser l'échange de pratiques
- ❖ Approfondir le concept
- ❖ Travailler sur la manière de faire plutôt que sur la définition

- Définir la notion d'équipe d'encadrement
- Cohérence et cohésion, outils partagés, à construire
- Faire vivre et pérenniser les principes de l'équipe d'encadrement
- Mettre en place une démarche qualité explicite

EQUIPES D'ENCADREMENT, MYTHE OU REALITE ?

**Définir la notion d'équipe d'encadrement**  
Un groupe de personnes identifiées en situation de piloter, décider, d'orienter qui a la responsabilité, qui doit construire la cohésion et la cohérence pour réaliser des objectifs communs avec des valeurs partagées en construisant une organisation adaptée et efficiente pour réussir  
Groupe de personnes agissant dans un cadre institutionnel précis, à partir d'un diagnostic partagé, qui travaillent ensemble et en cohérence. Pour donner du sens à leur action, ces personnes s'appuient sur des valeurs communes, explicites, explicitées et définissent une stratégie pour atteindre un objectif partagé.