

Plan d'action Comptabilité

Préambule

Au niveau de la Haute Ecole Francisco Ferrer, la politique qualité s'articule autour du plan **Pulsar**.

En ce qui concerne la Catégorie économique de la HEFF, nous avons mis en œuvre un **plan d'action intégré** (PAI) en 5 axes, structuré selon le plan Pulsar de la HEFF. Il s'agit d'un plan d'action sur 3 ans (échéance avant 2020-2021), qui s'enrichit progressivement des recommandations des groupes d'experts ayant analysé nos diverses sections.

Dans cet esprit, pour chacun des points du PAI de la Catégorie économique nous avons ventilé toutes les observations et recommandations éventuelles

- du dossier d'autoévaluation (DAE),
- du rapport final de synthèse (RFS) des experts ayant visité la section en décembre 2016,
- de l'analyse transversale (AT) des sections Comptabilité en hautes écoles en FWB.

Les coordonnateurs qualité des différentes sections ayant été audités font de même (sections gestion d'entreprise, ingénieur commercial, management de la logistique, assistant de direction, assurances et comptabilité). Le PAI reprend ainsi, au niveau de la Catégorie, tous les axes d'actions à mener dans le domaine de la qualité, que ce soit au niveau de la section, de la Catégorie, de la Haute Ecole ou du Pouvoir organisateur.

Nous présentons ici le **plan d'actions prioritaires spécifiques** à notre section Comptabilité, qui reprend les actions prioritaires et spécifiques à la section, avec indice et délai de réalisation.

La Haute Ecole a instauré un poste de coordinateur qualité institutionnel. Au niveau de la Catégorie économique, un poste de coordination qualité catégoriel a été créé et attribué.

Glossaire

AA	Activité d'apprentissage (Cours)
AT	Analyse transversale
BRI HEFF	Bureau des relations internationales
CAP	Cellule d'accompagnement pédagogique (HEFF)
Col Dir	Collège de direction (HEFF)
DAE	Dossier d'autoévaluation
Dir Cat	Directeur de la Catégorie (économique)
G2I	Service Gestion des Infrastructures Informatiques de la HEFF
HEFF	Haute Ecole Francisco Ferrer
PAI	Plan d'action intégré (Catégorie économique HEFF)
PI	Professeur invité
PO	Pouvoir organisateur (Ville de Bruxelles)
PPSC HEFF	Projet pédagogique, social et culturel
RFS	Rapport final de synthèse (rapport des experts après DAE)
SAR	Service d'aide à la réussite (HEFF)
SATICE	Service d'Accompagnement TICe (HEFF)
SG HEFF	Services généraux de la Haute Ecole Francisco Ferrer
UE	Unité d'enseignement (regroupement d'AA – cf. décret Paysage)

Plan d'action spécifique Comptabilité

Tant notre dossier d'autoévaluation (et en particulier l'analyse SWOT) que les comptes rendus des experts nous indiquent que nous disposons de quelques atouts pour développer la section. Encore faut-il en être conscients, et en profiter pour les mettre en avant dans nos méthodes de communication et nos actions.

Nous avons ainsi développé un plan d'action en 4 axes :

1. [Développement des formations](#) : mise en évidence et exploitation de ses points forts, accroissement de l'offre de formation en ouvrant toutes les options, adaptation des apprentissages aux nécessités liées à l'évolution de la profession, ouvertures vers les autres langues et exploitation des possibilités d'internationalisation ;
2. [Développement d'outils de mesure et de benchmarking](#) : la section devrait définir et pouvoir exploiter un tableau de bord de mesures et de statistiques, avec indicateurs. Cet outil doit aider à déceler des tendances et permettre une analyse du suivi et une comparaison avec d'autres hautes écoles dans tous les domaines qui touchent nos missions : les résultats et les parcours des étudiants, notre public, notre personnel... ;
3. [Développement de la communication externe](#), tout faire pour dégager une image qualitative qui nous permette d'accueillir un public diversifié et pas seulement attiré pour des raisons de proximité ;
4. [Mettre en œuvre une politique orientée qualité](#) dans tous les aspects du fonctionnement de la section.

Dans ce document, nous avons ajouté un [cinquième axe](#) : il s'articule autour d'actions relevant de la Catégorie économique, voire de l'administration de la HEFF ou du PO, mais dans lesquels la section Comptabilité a un rôle – au moins – de suivi. Nous y avons repris les actions à mener au niveau de l'équipement des locaux et des nouvelles procédures d'évaluation des enseignements.

Au niveau du timing, nous nous sommes défini 3 échéances :

- [Court terme](#) : période 2017-2019
- [Moyen terme](#) : 3 ans (échéance 2021)
- [Long terme](#) : 5 ans (échéance 2023).

Les divers points ci-dessous font référence



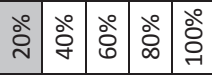
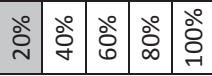
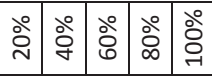
- au plan d'action intégré (PAI) de la Catégorie économique (ID puis n°), et ensuite...
- à notre dossier d'autoévaluation (DAE) : reprise – derrière le code DAE – du n° de chapitre de l'action ;
- au rapport des experts (RFS) : reprise – derrière le code RFS – des codes R (Recommandation) ou C (Commentaire), du n° de critère et d'un n° séquentiel ;
- à l'analyse transversale (AT) : reprise – derrière le code AT – des numéros de chapitre et de section, puis d'un n° séquentiel.

1. Stratégie de développement

N°	Actions	Références recommandations	Etat d'avancement et timing (Délai)	Responsables	Informations complémentaires (optionnelles) : - Commentaires - Indicateurs s'il échet o qualitatifs o quantitatifs										
Définir forces et spécificités															
1.	Analyser les points forts de la section Analyser et mettre en avant ce qui distingue notre section des autres bacheliers en comptabilité	ID 7 AT C-5-3 P.62 RFS C-2-7 P.9 RFS C-2-15 P.9 RFS R-2-2 P.9 RFS R-2-5 P.10 ID 8 RFS R-2-3 P.10	Court terme <table border="1" data-bbox="1093 497 1303 571"><tr><td>20%</td><td>40%</td><td>60%</td><td>80%</td><td>100%</td></tr></table>	20%	40%	60%	80%	100%	Coordinateur section Coordonnateur qualité section	Réflexion à entamer					
20%	40%	60%	80%	100%											
2.	Stratégie de communication sur les points forts et distinctifs de notre section	ID 63 RFS C-2-5 P.8 RFS C-3-2 P.11	Court terme <table border="1" data-bbox="1093 730 1303 804"><tr><td>20%</td><td>40%</td><td>60%</td><td>80%</td><td>100%</td></tr></table>	20%	40%	60%	80%	100%	Dir Cat InfoCom (SG HEFF)	Réflexion à entamer					
20%	40%	60%	80%	100%											
Développement															
3.	Enrichir le choix (Ouvrir les différentes options)	ID 16 DAE Act ⁿ 5.3.1.1 RFS R-2-3 P.10	Gestion : Court terme <table border="1" data-bbox="1093 938 1303 1011"><tr><td>20%</td><td>40%</td><td>60%</td><td>80%</td><td>100%</td></tr></table> Banque et finance : Moyen terme <table border="1" data-bbox="1093 1098 1303 1171"><tr><td>20%</td><td>40%</td><td>60%</td><td>80%</td><td>100%</td></tr></table>	20%	40%	60%	80%	100%	20%	40%	60%	80%	100%	Coordinateur section	Projet en cours : <ul style="list-style-type: none">- accroître rôle du NL en gestion- rendre les options plus attrayantes But : ouvrir Gestion en sept. 2018
20%	40%	60%	80%	100%											
20%	40%	60%	80%	100%											
4.	Adapter la formation à l'évolution de la profession : <ul style="list-style-type: none">- davantage de conseil	ID 10 AT 1-1-2 P.19 ID 11 AT 1-1-1 P.19	Moyen terme <table border="1" data-bbox="1093 1225 1303 1299"><tr><td>20%</td><td>40%</td><td>60%</td><td>80%</td><td>100%</td></tr></table>	20%	40%	60%	80%	100%	Coordinateur section Enseignants <ul style="list-style-type: none">- gestion- informatique						
20%	40%	60%	80%	100%											

	<ul style="list-style-type: none"> - davantage d'expertise en numérisation <ul style="list-style-type: none"> o réflexion sur les cours d'informatique (réduire Word, PowerPoint, augmenter autres notions) o équipement logiciel (en FR, NL, anglais) o accroître l'utilisation des logiciels dans les cours de la matière 		<table border="1"> <tr> <td>20%</td> <td>40%</td> <td>60%</td> <td>80%</td> <td>100%</td> </tr> </table>	20%	40%	60%	80%	100%		
20%	40%	60%	80%	100%						
5.	Développer l'emploi des langues	ID 26 DAE Act ⁿ 5.3.1.3 RFS C-2-4 P.8 RFS R-2-4 P.10 ID 27 RFS R-4-8 P.16	Court terme <table border="1"> <tr> <td>20%</td> <td>40%</td> <td>60%</td> <td>80%</td> <td>100%</td> </tr> </table>	20%	40%	60%	80%	100%	Coordinateur section	Projet en cours : accroissement formations langues dans les 3 options.
20%	40%	60%	80%	100%						
6.	Internationalisation de la formation	ID 12 AT 4-0-0 P.47 RFS C-2-9 P.9 RFS C-6-0 P.18 RFS R-2-4 P.10	Moyen terme <table border="1"> <tr> <td>20%</td> <td>40%</td> <td>60%</td> <td>80%</td> <td>100%</td> </tr> </table>	20%	40%	60%	80%	100%	Coordinateur section	Réflexion en cours
20%	40%	60%	80%	100%						
7.	Recherche : création d'une UER / d'un centre de recherche appliquée en économie et en gestion	ID 62 DAE Act ⁿ 5.3.1.2 RFS C-4-6 P.13 RFS R-4-1b P.15	Moyen terme <table border="1"> <tr> <td>20%</td> <td>40%</td> <td>60%</td> <td>80%</td> <td>100%</td> </tr> </table>	20%	40%	60%	80%	100%	Col Dir	Développement en cours : développement d'un centre de recherche au niveau HEFF.
20%	40%	60%	80%	100%						
8.	Accroître les liens avec le monde professionnel	ID 41 AT 5-2-6 P.58 RFS C-4-19 P.15 ID 42 AT 3-1-7 P.32 ID 59 RFS R-4-4 P.16	Court terme <table border="1"> <tr> <td>20%</td> <td>40%</td> <td>60%</td> <td>80%</td> <td>100%</td> </tr> </table>	20%	40%	60%	80%	100%	Coordinateur section	Développements récents : activités systématisées : BA1 : Conférences BA2 : Visites BA3 : Voyage d'étude. Développement de sorties découvertes (institutions, visites d'entreprises) ; encouragement à la participation au YEP, aux Négociales...
20%	40%	60%	80%	100%						
Communication										
9.	Communiquer efficacement afin <ul style="list-style-type: none"> • d'attirer un public motivé ; • d'améliorer notre présence / image de marque 	Voir > Page 7 chapitre 3. Communication externe								

2. Développement d'outils de suivi

N°	Actions	Références recommandations	Etat d'avancement et timing (Délai)	Responsables	Informations complémentaires (optionnelles) : - Commentaires - Indicateurs s'il échet o qualitatifs o quantitatifs
10.	Au niveau technique, développer les interfaces permettant d'extraire des informations du système de gestion de la Haute Ecole	ID 47 DAE Action 5.3.2 RFS R-S-3 P.19 RFS C-4-23 P.15 RFS R-4-6 P.16	Court terme 	Services info HEFF Statisticien HEFF Service qualité HEFF	Des interfaces d'extraction de données ont été réalisées : - HEFF en chiffres - BD annuelle
11.	Développer les outils de suivi des étudiants (origines, parcours) - utilisation des données - développement et systématisation des enquêtes - réseau Alumni à développer	ID 47 RFS R-4-7 P.16 AT 5-2-5 P.57 RFS R-4-5 P.16	Court terme 	Coordonnateur qualité section Statisticien HEFF Col Dir	Interfaces développées
12.	Développer le suivi des résultats - création et alimentation d'une BD de suivi - développement d'indicateurs (benchmarks)		Court terme 	Coordonnateur qualité section Statisticien HEFF	
13.	Développer les outils de comparaison avec les autres institutions		Court terme 	Coordonnateur qualité section Statisticien HEFF Col Dir	Poursuivre les comparatifs sur base des critères Saturn.
14.	Développer des procédures d'analyse des performances et des procédures d'alerte lorsque les mesures ne correspondent pas aux attentes.		Moyen terme 	Coordonnateur qualité section Coordinateur section SAR CAP	Groupe de travail à créer

3. Communication externe

Il nous semble primordial de tout faire pour dégager une image qualitative qui nous permette d'accueillir un public diversifié et pas seulement attiré pour des raisons de proximité (voir en annexe notre étude sur les origines de nos étudiants). Nos étudiants sont en manque de contacts avec le monde extérieur, cela se voit au niveau de l'enquête interne.

Des rencontres périodiques avec des diplômés et des professionnels du métier ainsi que des visites devraient être organisées, ce sont des opérations éminemment formatrices et motivantes.

N°	Actions	Références recommandations	Etat d'avancement et timing (Délai)	Responsables	Informations complémentaires (optionnelles) : - Commentaires - Indicateurs s'il échet o qualitatifs o quantitatifs					
15.	Communication à améliorer - avec les employeurs - avec les diplômés - avec les organismes professionnels	ID 60 DAE Act ⁿ 5.3.3 AT 5-2-12 P.60 ID 61 DAE Act ⁿ 5.3.3 AT 5-2-13 P.60 ID 64 RFS R-2-1 P.9 RFS C-2-6 P.8 RFS R-S-4 P.19	Court terme <table border="1"><tr><td>20%</td><td>40%</td><td>60%</td><td>80%</td><td>100%</td></tr></table>	20%	40%	60%	80%	100%	Coordonnateur qualité section Coordinateur section Dir Cat	Motivations explicitées dans le DAE et dans les avis des experts (RFS et AT) Développement contacts Alumni en cours Systématisation des enquêtes tous les 3 ans
20%	40%	60%	80%	100%						
16.	Communication avec les autres établissements d'enseignement (secondaire et supérieur)		Moyen terme <table border="1"><tr><td>20%</td><td>40%</td><td>60%</td><td>80%</td><td>100%</td></tr></table>	20%	40%	60%	80%	100%	Coordinateur section UER (à développer)	Objectif : améliorer l'image. Cela peut être réalisé par l'organisation d'activités pour ces publics (via UER par exemple)
20%	40%	60%	80%	100%						
17.	Accroître la visibilité. • Organisation d'activités destinées au monde extérieur: cela nécessite une structure organisatrice comme une UER • Mieux préparer les SIEP, briefing des volontaires, informations supplémentaires à communiquer entre autres sur l'employabilité	ID 13 AT 3-2-1 P.34 ID 9 RFS C-1-18 P.6 RFS C-1-22 P.6 ID 63 DAE Act ⁿ 5.3.3 RFS C-2-5 P.8 RFS C-3-2 P.11	Moyen terme <table border="1"><tr><td>20%</td><td>40%</td><td>60%</td><td>80%</td><td>100%</td></tr></table>	20%	40%	60%	80%	100%	Coordinateur section UER (à développer) Col Dir	
20%	40%	60%	80%	100%						
18.	Futurs étudiants – Public visé : meilleure information sur les programmes de la formation et les métiers auxquels elle forme, et les qualités attendues des candidats étudiants; programmes d'affiches plus ciblés "produit" (actuellement essentiellement seulement sur la structure de la Haute École...)	ID 63 DAE Act ⁿ 5.3.3	Court terme <table border="1"><tr><td>20%</td><td>40%</td><td>60%</td><td>80%</td><td>100%</td></tr></table>	20%	40%	60%	80%	100%	InfoCom (SG HEFF) Coordonnateur qualité section Coordinateur section Col Dir	
20%	40%	60%	80%	100%						

19.	Mise en connexion des étudiants avec le monde extérieur (professionnel, affaires, international)	Voir point 8	Court terme					Coordinateur section	Développement en cours : visites, sorties, voyages pour toutes les sections
			20%	40%	60%	80%	100%		

4. Assurance qualité

Au-delà des points déjà développés dans notre DAE, il importe de se concentrer sur le développement d'une politique de qualité sur base des observations effectuées par les experts, lors de leur visite (RFS), ou lors de leur analyse transversale (AT).

N°	Actions	Références recommandations	Etat d'avancement et timing (Délai)	Responsables	Informations complémentaires (optionnelles) : - Commentaires - Indicateurs s'il échet o qualitatifs o quantitatifs					
Formalisation des rôles et des procédures										
20.	Formalisation de tout ce que nous faisons, en inscrivant cette démarche dans une politique de qualité ;	ID 1 AT 5-2-3 P.57 RFS R-1-1 P.7 RFS R-1-2 P.7 ID 43 RFS R-S-2 P.19 ID 55 AT 5-1-4 P.52	Court terme <table border="1" data-bbox="1093 619 1301 692"><tr><td>20%</td><td>40%</td><td>60%</td><td>80%</td><td>100%</td></tr></table>	20%	40%	60%	80%	100%	Coordination qualité HEFF / Catégorie Coordonnateur qualité section	Politique qualité déjà entamée avec la création de postes de coordination qualité - au niveau HEFF - au niveau Catégorie économique
20%	40%	60%	80%	100%						
21.	Formalisation des rôles - coordinateur de section - coordination qualité - SAR - CAP - SATICE - relais divers - étudiants - autres (techniques, administratifs) - PO Dépersonnalisation des rôles, permettant d'assurer la pérennité et la continuité des opérations.	ID 2 AT 5-1-6 P.52 AT 5-2-10 P.59 ID 4 AT 5-1-1 P.49 ID 54 AT 5-1-2 P.49 AT 5-1-5 P.52 AT 5-2-1 P.56 ID 56 AT 5-2-2 P.56 AT 5-2-4 P.57 ID 57 RFS C-4-3 P.13 RFS R-4-1c P.15	Court terme <table border="1" data-bbox="1093 834 1301 908"><tr><td>20%</td><td>40%</td><td>60%</td><td>80%</td><td>100%</td></tr></table>	20%	40%	60%	80%	100%	Coordination qualité HEFF / Catégorie Coordonnateur qualité section Dir Cat Col Dir	Action déjà entamée avec un 'Who's who' Rôles à renforcer : - étudiants (participation, implication dans le développement) - relais informatique
20%	40%	60%	80%	100%						
Politique qualité										
22.	Stages - contacts - niveau - aide	ID 28 AT 3-5-4 P.39 RFS C-4-21 P.14 ID 29 AT 3-5-3 P.38	Moyen terme <table border="1" data-bbox="1093 1327 1301 1401"><tr><td>20%</td><td>40%</td><td>60%</td><td>80%</td><td>100%</td></tr></table>	20%	40%	60%	80%	100%	Coordinateur section Coordonnateur qualité section Dir Cat	Améliorations substantielles déjà réalisées, dissociation stages/TFE...
20%	40%	60%	80%	100%						

	<ul style="list-style-type: none"> - grille d'évaluation <p>Développer enquête qualité sur les stages (auprès des étudiants)</p>	<p>ID 31 AT 3-5-5 P.39 AT 3-5-6 P.39</p> <p>ID 32 AT 3-5-7 P.39 AT 3-5-8 P.39 AT 3-5-9 P.40 AT C-3-5 P.39</p>			<p>Listing de lieux de stages « éprouvés » déjà élaboré. Procédures et critères de validation de lieux de stage à approfondir.</p> <p>(Problème RH disponibles pour amélioration de l'encadrement des stages et TFE)</p>					
23.	<p>TFE</p> <ul style="list-style-type: none"> - contacts - niveau - aide - grille d'évaluation <p>Encadrement des TFE à développer (entre autres au niveau sélection des sujets)</p> <p>Jurys à étoffer et diversifier</p>	<p>ID 14 AT 3-5-10 P.40</p> <p>ID 33 RFS R-3-4 P.12</p> <p>ID 34 AT 3-6-8 P.41 AT 3-6-9 P.41</p> <p>ID 35 AT 3-6-3 P.40 AT 3-6-11 P.43</p> <p>ID 38 RFS C-3-9 P.12 RFS R-3-3 P.12</p> <p>ID 39 AT 3-6-5 P.41 AT 3-6-12 P.43</p> <p>ID 46 RFS C-4-9 P.14</p>	<p>Moyen terme</p> <table border="1"> <tr> <td>20%</td> <td>40%</td> <td>60%</td> <td>80%</td> <td>100%</td> </tr> </table>	20%	40%	60%	80%	100%	<p>Niveau Catégorie :</p> <ul style="list-style-type: none"> - coordination TFE <p>Coordinateur section</p>	<p>Améliorations substantielles déjà réalisées, dissociation stages/TFE...</p> <p>Vade-mecum TFE</p> <p>(Problème RH disponibles pour amélioration de l'encadrement des stages et TFE)</p>
20%	40%	60%	80%	100%						
24.	<p>Formation continuée des enseignants</p> <ul style="list-style-type: none"> - organisation et planification 	<p>ID 44 RFS C-4-4 P.13 RFS R-4-1a P.15</p> <p>ID 45 AT 3-4-1 P.36</p>	<p>Moyen terme</p> <table border="1"> <tr> <td>20%</td> <td>40%</td> <td>60%</td> <td>80%</td> <td>100%</td> </tr> </table>	20%	40%	60%	80%	100%	<p>Coordinateur section (étudier/coordonner l'offre)</p> <p>Cellule SG Formation continuée</p>	<p>Cellule SG Formation continuée existe mais est peu sollicitée.</p> <p>Néanmoins certains enseignants se forment (contacts personnels, BRI)</p>
20%	40%	60%	80%	100%						
25.	<p>Lutte contre l'échec (SAR, AILES)</p> <ul style="list-style-type: none"> - motivation - aspects pédagogiques <p>Accroître communication avec le SAR</p> <p>Enquête sur l'utilisation SAR (statistique et satisfaction)</p>	<p>ID 5 RFS R-3-1 P.12</p> <p>ID 24 AT 3-3-3 P.35</p> <p>ID 48 RFS R-3-2 P.12</p> <p>ID 67 RFS C-4-16 P.14</p> <p>ID 68 RFS R-4-3 P.16</p>	<p>Court terme</p> <table border="1"> <tr> <td>20%</td> <td>40%</td> <td>60%</td> <td>80%</td> <td>100%</td> </tr> </table>	20%	40%	60%	80%	100%	<p>Coordonnateur qualité section</p> <p>Coordinateur section</p> <p>Equipe pédagogique</p>	
20%	40%	60%	80%	100%						

5. Points relevant de la Haute Ecole / de la Catégorie

Deux points prioritaires soulevés lors de la visite des experts ne relèvent pas directement de la section, mais doivent être – ou sont – pris en charge par la Catégorie, la Haute Ecole

ou le PO. Ils font partie intégrante du plan d'action intégré défini par la Catégorie économique. Nous les décrivons toutefois ci-dessous, la section ayant un rôle à jouer au niveau des orientations à prendre, des conseils ou du suivi.

N°	Actions	Références recommandations	Etat d'avancement et timing (Délai)	Responsables	Informations complémentaires (optionnelles) :					
					<ul style="list-style-type: none"> - Commentaires - Indicateurs s'il échet <ul style="list-style-type: none"> ○ qualitatifs ○ quantitatifs 					
26.	Qualité de l'accueil, équipement des locaux <ul style="list-style-type: none"> - répondre à la demande de salles d'étude - accroître l'équipement en TIC - politique de gestion de l'ergonomie et des équipements 	ID 50 RFS C-4-10 P.14 ID 51 RFS C-4-11 P.14 ID 52 RFS R-4-2 P.16	Moyen terme <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td>20%</td> <td>40%</td> <td>60%</td> <td>80%</td> <td>100%</td> </tr> </table>	20%	40%	60%	80%	100%	PO Dir Cat Relais informatique Col Dir	
20%	40%	60%	80%	100%						
27.	Evaluations des enseignements (cursus) <ul style="list-style-type: none"> - analyse et diffusion des résultats de l'évaluation du cursus - mise à disposition d'outils permettant aux enseignants de procéder à une autoévaluation de leur AA 	ID 49 AT 5-2-8 P.59 AT 5-2-9 P.59 AT 5-2-11 P.59 RFS R-1-3 P.7	Court terme <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td>20%</td> <td>40%</td> <td>60%</td> <td>80%</td> <td>100%</td> </tr> </table>	20%	40%	60%	80%	100%	Coord. qualité HEFF CAP	Un nouveau tout nouveau système d'évaluation des enseignements a été instauré (2017) : <ul style="list-style-type: none"> - évaluation standardisée des cursus - évaluations des AA libre et sous la responsabilité des enseignants, aidé si besoin par les services CAP, SATICE ou STATISTIQUES
20%	40%	60%	80%	100%						