



La mesure de la qualité dans l'enseignement supérieur

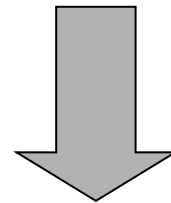
Introduction

11ème école qualité - 10
septembre 2013



Mesure : instrument de pilotage

Piloter une action, un service, une entreprise =
prendre une responsabilité, faire des choix sur les
actions à réaliser



Facteur Humain + Données objectives, ciblées et révélatrices
= prise de décision



Pourquoi développer des indicateurs et tableaux de bords au sein d'une organisation et plus spécifiquement pour la démarche qualité ?

- Pour évaluer le niveau d'atteinte des objectifs
- Pour communiquer avec la direction générale, le management intermédiaire et les clients
- Pour se donner les éléments indispensables à la prise de décision et pour créer un consensus

Indicateur: Outil décisionnel permettant de mesurer l'efficacité d'un dispositif mis en place. Il mesure de manière objective une situation à un temps donné.

Un bon indicateur est un indicateur « SMART ».

- **S**pécifique
- **M**esurable
- **A**cceptable
- Avec un **R**esponsable de l'indicateur
- **T**emporellement défini



L'ensemble des indicateurs sont regroupés dans un « tableau de bord », qui offre une vision globale et synthétique des situations et des constats relevés.

Qu'est-ce qu'un indicateur ?



Norme NF FD X 50-171 :

Indicateur : information choisie, associée à un critère, destinée à observer les évolutions à intervalles définis

Critère : caractère, signe qui permet de distinguer une chose, une notion, de porter un jugement d'appréciation (aussi appelé variable)

Indicateur : Donnée objective qui décrit une situation d'un strict point de vue quantitatif.

*Progression du CA de l'entreprise par an
Niveau de satisfaction des clients en 2012*

Qu'est-ce qu'un indicateur ?



Types d'indicateurs :

- Indicateurs de fonctionnement : Qualité interne
- Indicateurs de performance : coût / efficacité
- Indicateurs de satisfaction : Qualité externe

Catégories d'indicateurs :

- Indicateurs de processus : prestation de service
- Indicateurs de résultat : impact de la prestation

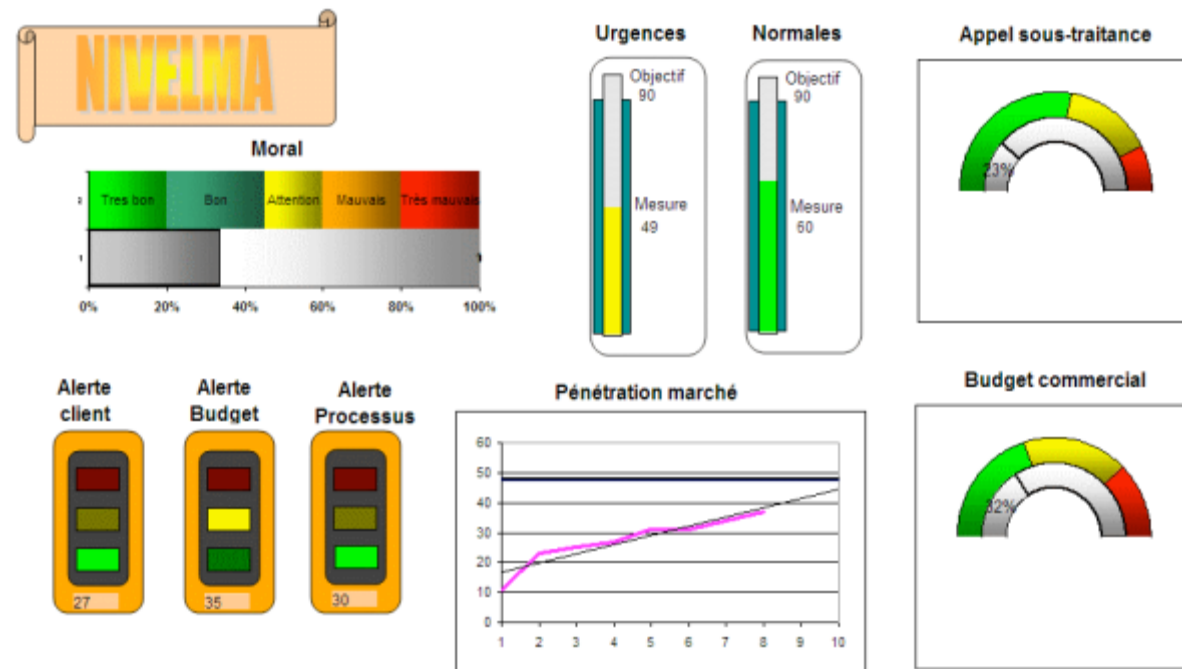
Qu'est-ce qu'un Tableau de bord ?



Norme NF FD X 50-171 :

Tableau de bord : outil de pilotage et d'aide à la décision regroupant une sélection d'indicateurs

- Outil de synthèse et de visualisation des situations décrites et des constats effectués via les indicateurs
- Outil de communication

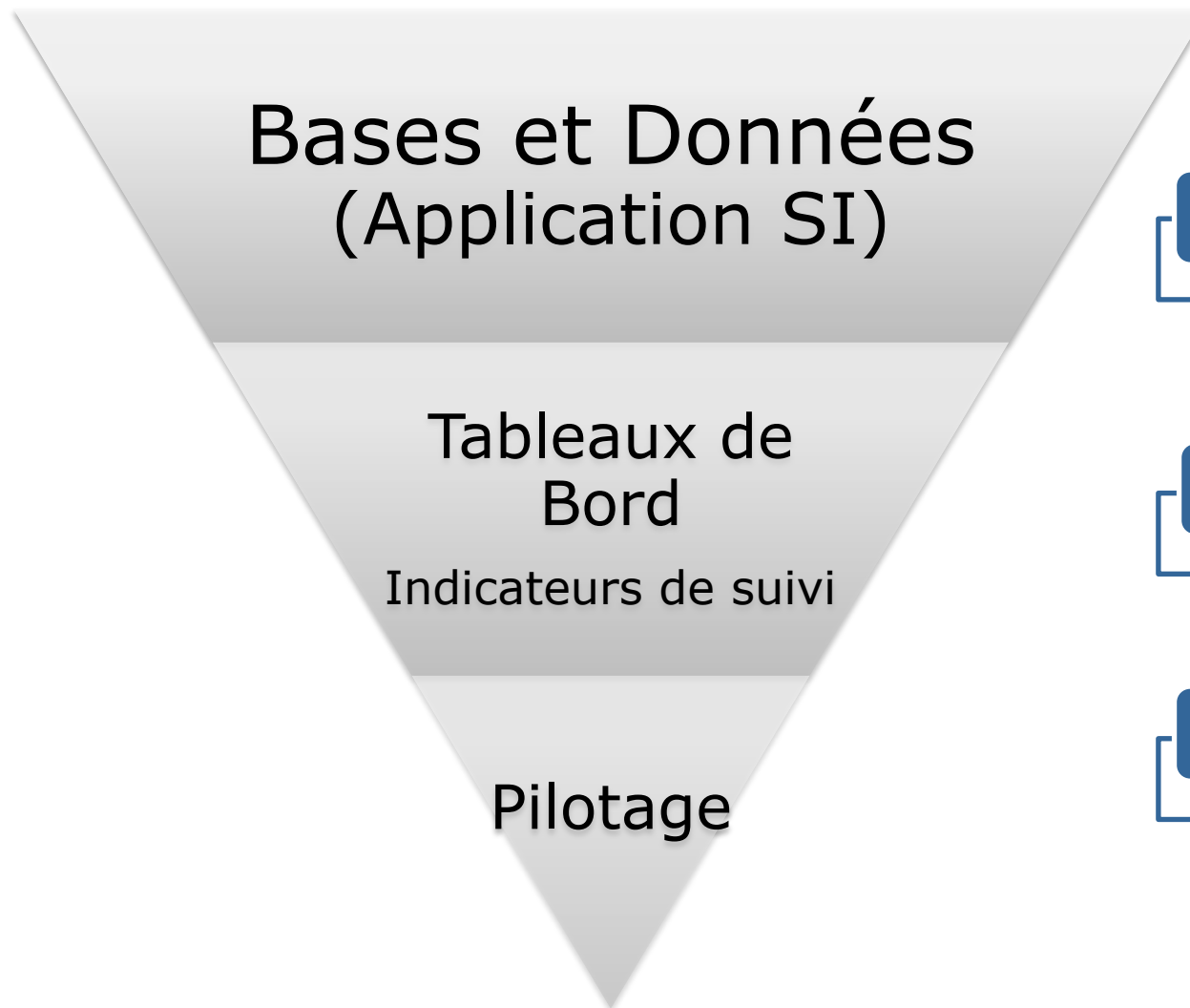


Flux d'informations et partage de données



Acteurs

Finalités





Et maintenant : Que mesurer ? Dans quel cadre ? Faire le point, mais par rapport à quoi ? Quelle est la cible des actions à mettre en œuvre ? Comment choisir l'action ? Comment obtenir des données fiables ? Y a-t-il des indicateurs types ?



Chaque sous-groupe travaille sur un périmètre et un champ défini :

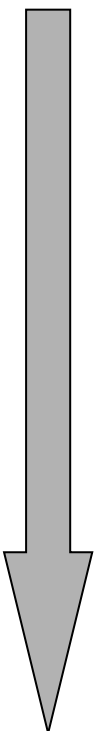
- Formation
- Recherche
- Pilotage et gouvernance

Outils et supports de travail :

- Exemple de processus pour chaque périmètre
- Préparer une représentation du système de mesure

Travailler à définir un système de mesure portant sur :

- Le fonctionnement, la performance et la satisfaction
- le processus : prestation du service et le résultat : impact de la prestation de service
- en continu et mesures ponctuelles

- 
1. Définir le champ de la mesure
 2. Déterminer les objectifs
 3. Identifier les critères
 4. Établir les paramètres de chaque critère
 5. Sélection / composition des indicateurs
 6. Faisabilité et validation