

QuaRES,

pour la

Qualité

en Recherche

et en

Enseignement Supérieur

QuaRES

Association pour la Qualité  
en Recherche et en Enseignement Supérieur

[www.quares.fr](http://www.quares.fr)

# La mesure de la qualité dans l'enseignement supérieur

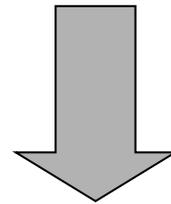
## Introduction

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

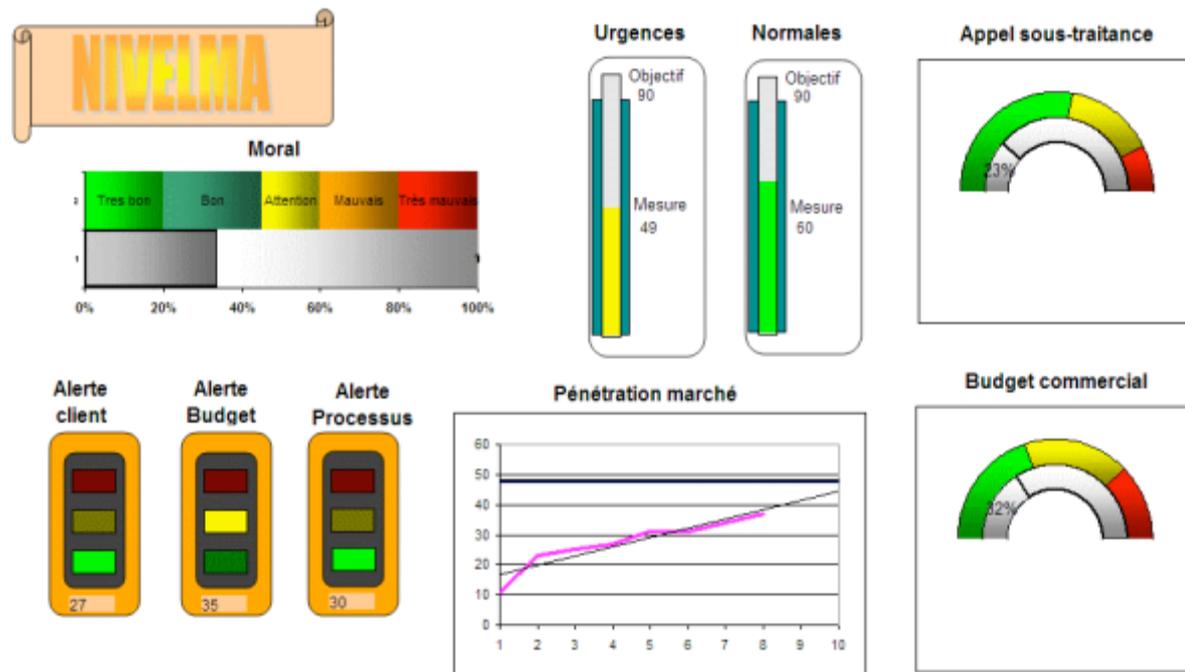
# Qu'est-ce qu'un Tableau de bord ?



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

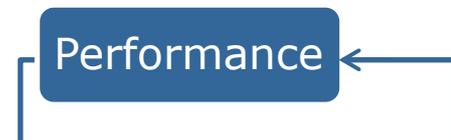
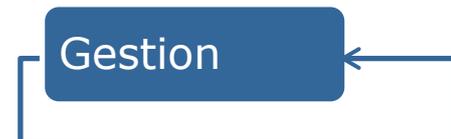
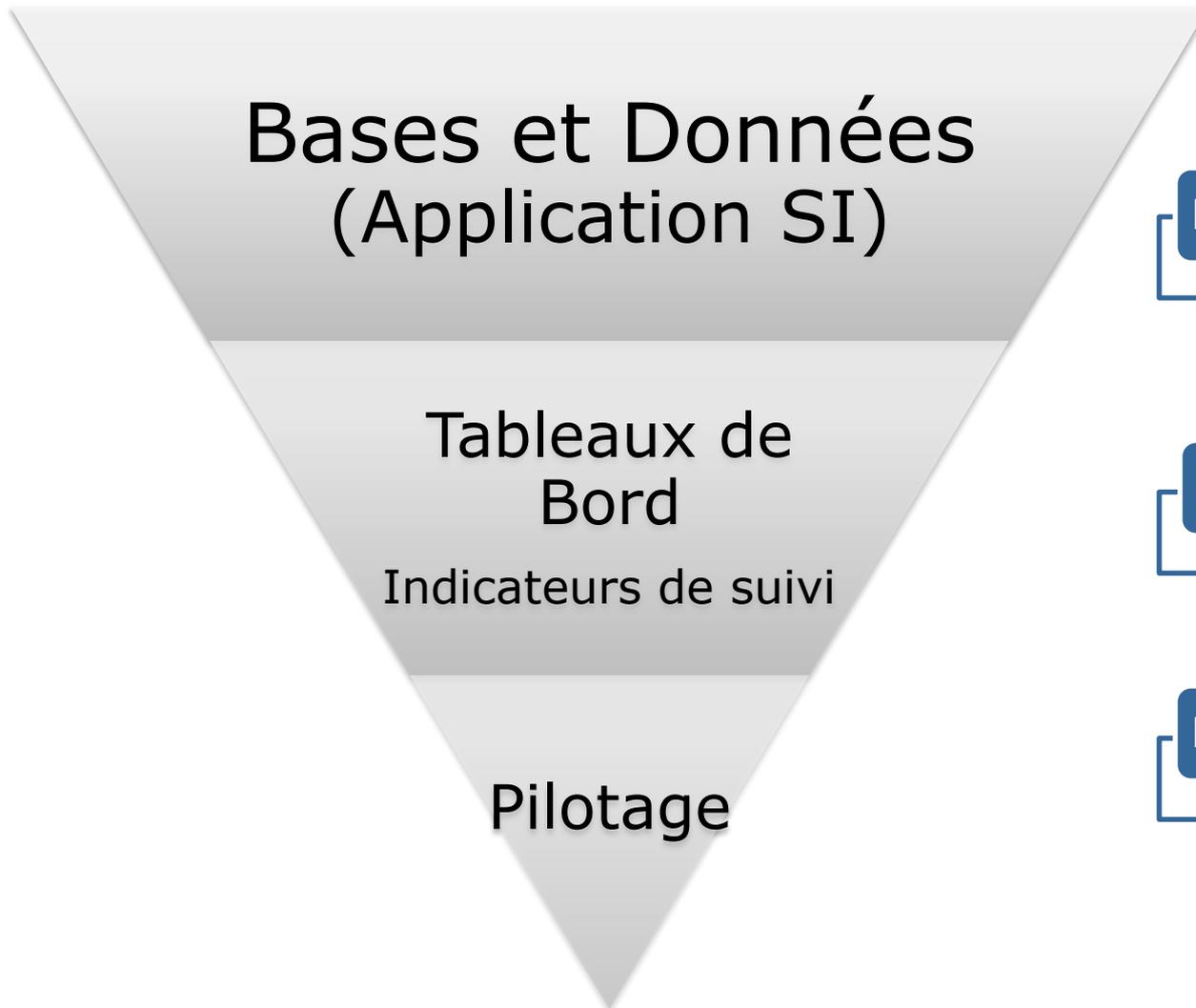
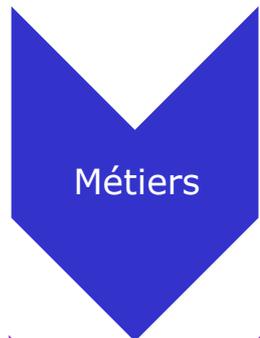


# Flux d'informations et partage de données



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 :

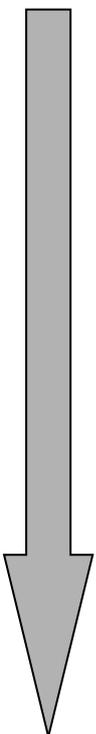
- Formation
- Recherche
- Pilotage et gouvernance

## 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