

MÉMO

Quali'Talks

La gestion et le pilotage des données liées à la qualité

Modérateur :

Luc Canautte (HERS)

Date de la séance : lundi 16 novembre 2020

Annexe : 1 annexe :
Luc Canautte, « La gestion et le pilotage des données liées à la qualité » (PPT)

01. LA SÉANCE EN LIGNE

Luc Canautte, qui anime la rencontre, propose d'organiser les discussions à partir de deux grandes questions :

01. Quels outils mobiliser pour assurer la gestion et le pilotage des données liées à la qualité ?
02. Comment organiser de manière optimale le recueil, le traitement et le suivi de ces données ?

Parmi les outils mentionnés par les participants, on peut citer :

- » Le tableau de bord qualité qui permet de mettre en cohérence les objectifs, stratégies et plans d'actions de chaque établissement, de visualiser l'état d'avancement de ces derniers ou encore de les ajuster en fonction des éléments mis en évidence par les différentes enquêtes ;
- » Les bases de données permettant à chaque établissement de stocker des données quantitatives conséquentes (nombre d'inscrits, trajectoires de réussite, etc.) ;
- » Des logiciels gratuits (Google Forms, Lime Survey) ou payants (Survio) pour recueillir et traiter des données à la fois quantitatives et qualitatives.

Pour améliorer le recueil des données et leur capacité à alimenter une démarche qualité pertinente, plusieurs pistes sont évoquées :

- » Dans les questionnaires administrés, prévoir systématiquement une place pour des commentaires libres ;
- » Ne pas se limiter aux méthodes quantitatives de recueil de données, les articuler avec des méthodes qualitatives (focus group) ;
- » Relier les données quantitatives et qualitatives à des indicateurs pertinents par rapport aux publics et aux objectifs ;
- » Mutualiser ressources et idées ;
- » Élaborer certains outils de manière collégiale, éventuellement dans le cadre de groupes tels que Qwaliris¹ (association rassemblant les coordinateurs qualité institutionnels).

¹ Pour adhérer à Qwaliris, vous pouvez envoyer un mail à luc.canautte@hers.be. Vous serez ainsi avertis des prochaines réunions, ainsi que des chantiers en cours et à venir.

02. POUR ALLER PLUS LOIN

AEQES, *Recherche-action : les acteurs de l'évaluation analysent sa mise en œuvre. Rapport de synthèse des analyses en groupe*, 2015, <http://www.aeqes.be/documents/MAG-Mai2015-Web.pdf> (consulté le 20 novembre 2020).

ATTAL-VIDAL C., IRIBARNE P. (2012), *Focus groups : mode d'emploi*, AFNOR.

VAN CAMPENHOUDT L., CHAUMONT J.-M., FRANSSEN A. (2005), *La méthode d'analyse en groupe. Applications aux phénomènes sociaux*, Dunod.

QUALI'TALKS

LA GESTION ET LE PILOTAGE DES DONNÉES LIÉES À LA QUALITÉ

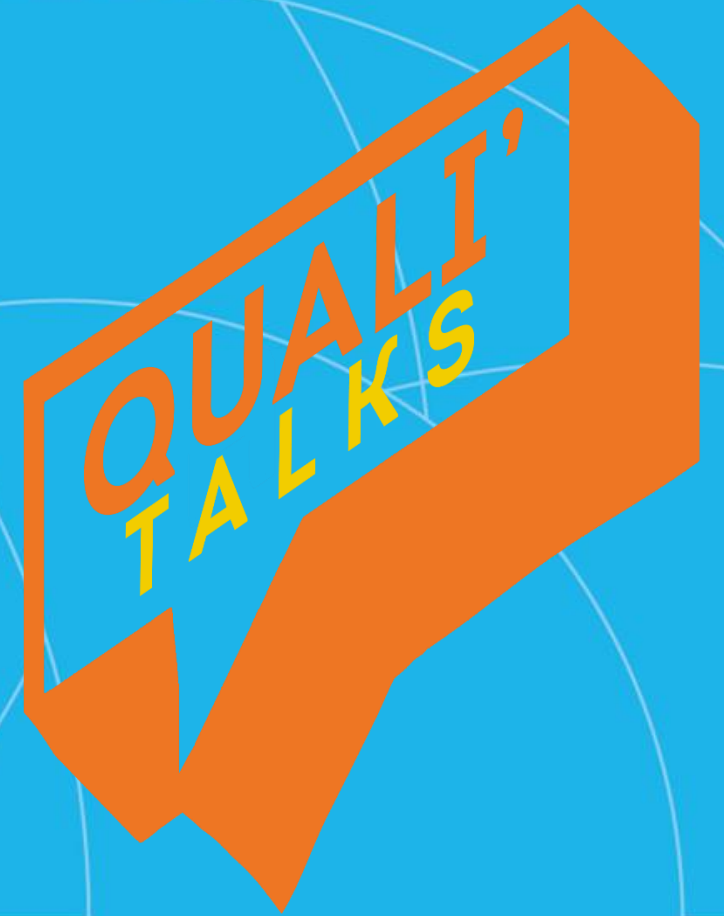


Luc CANAUTTE
16 novembre 20

QUALI'TALKS

Le principe des Quali'Talks est le suivant:

- Durée : 45 minutes (horaires : 11h ou 15h)
- Maximum 10 participants
- Une thématique liée à la gestion de la qualité, déclinée en 2-3 questions pour les participants
- Un.e modérateur.trice, à savoir la personne ayant proposé la thématique
- Ouvert aux membres de la CoQER et aux coordinateurs qualité



LES PARTICIPANTS

- 
- François CARLIER (HEPL),
 - Cybèle DELWICHE (HE Vinci),
 - Véronique DESAMOURY (HEPN),
 - Marie FALLA (HELMO),
 - Cosmina GHEBAUR (ARES),
 - Anne VIGNEUL (HEFF)
- Nathalie D'HAESE (UCLouvain),
 - Fabienne JACQUES (WBE),
 - Adrien KESTERMANS (IEPSCF),
 - Marie LISMONDE (ULB),
 - Christelle PLETINCKX (IPAM),
 - Pierre-Paul RENDERS (IAD)

LA GESTION ET LE PILOTAGE DES DONNÉES LIÉES À LA QUALITÉ

JE PROPOSE D'ÉCHANGER AUTOUR DES QUESTIONS SUIVANTES:

- COMMENT ORGANISER DE MANIÈRE OPTIMALE LE RECUEIL DE DONNÉES, LEUR TRAITEMENT, LE SUIVI RÉALISÉ TANT PAR LES COORDONNATEURS OU COORDINATEURS QUALITÉ QUE PAR LES ÉQUIPES DE TERRAIN DANS LE CADRE DES PLANS D'ACTIONS, DES DOSSIERS, ETC.?
- QUEL(S) OUTIL(S) UTILISER POUR FACILITER LA GESTION QUOTIDIENNE ET EFFICACE DES DONNÉES QUALITÉ?

Projet inter
Hautes Écoles
en cours

Si vous êtes
intéressé, vous
pouvez
obtenir plus
d'informations
en me
contactant :
[luc.canautte@](mailto:luc.canautte@hers.be)
[hers.be](mailto:luc.canautte@hers.be)



OBJECTIFS ET AVANTAGES DU TBQ

- *Outil de management et d'aide à la décision. A partir des objectifs fixés par l'institution et déclinés à partir d'indicateurs, on va pouvoir*
 - *vérifier le « comportement » des objectifs (tendance),*
 - *mesurer des écarts (analyse),*
 - *opter pour des mesures correctives (agir).*

Avantages :

- Des vues différentes en fonction des utilisateurs (étudiants, équipes PE, PA, directions, CQD, CQI, experts externes, parties prenantes, ...);
- Des actions et des fonctionnalités créées sur mesure;
- Des rappels automatiques et ciblés;
- Un archivage simple et efficace permettant un historique complet; ...

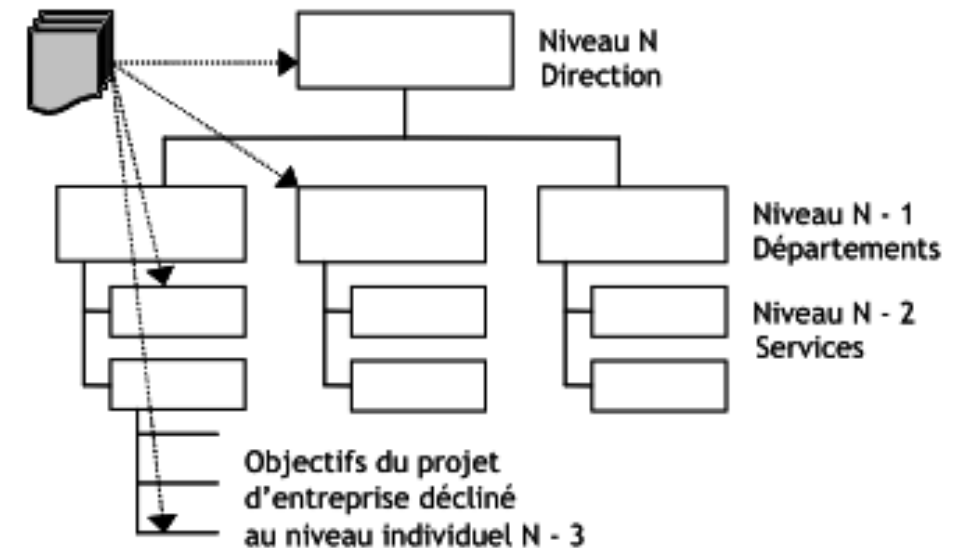


Figure 27 Décliné du « projet d'entreprise » par niveau.

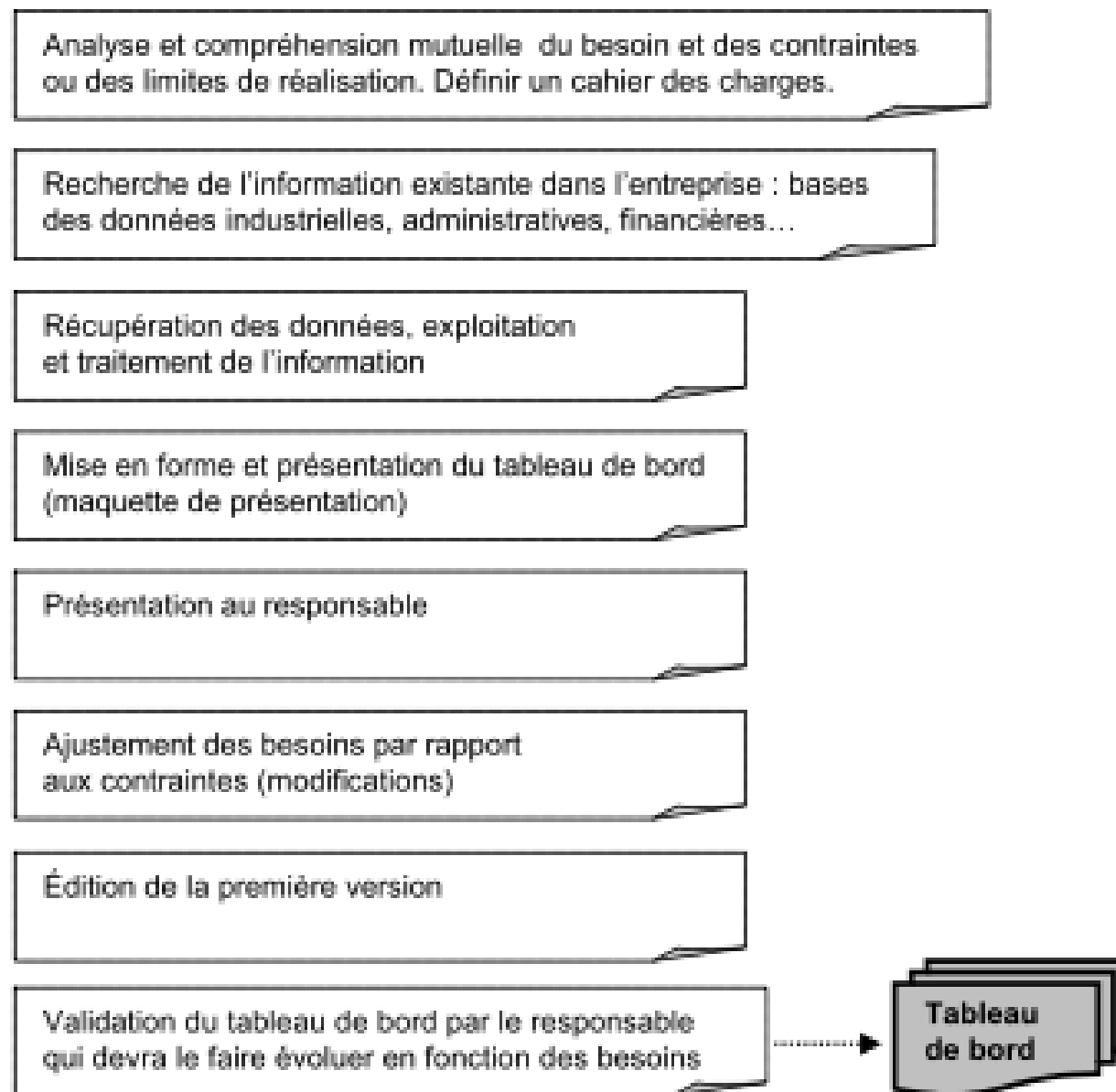
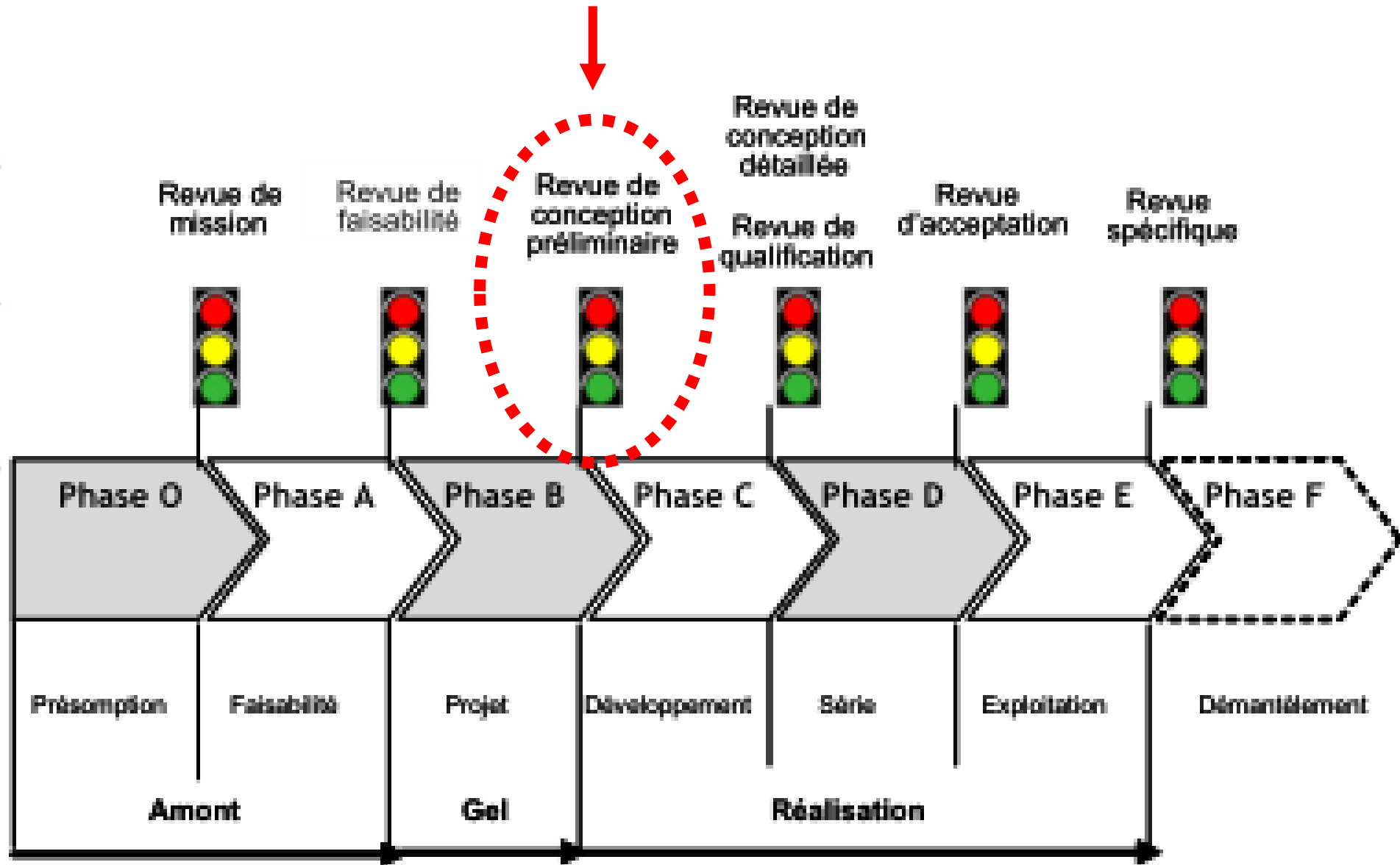


Figure 4 Les étapes de la réalisation du tableau de bord.

A QUEL STADE SOMMES-NOUS ?



LES QUESTIONS AUTOUR DE L'IDÉE D'UN TABLEAU DE BORD (RÉSERVE)



FAUT-IL IMPOSER UN TBQ ?

AIM, Indicateurs et tableaux de bord (AFNOR), p. 39

Le tableau de bord ne peut être imposé au responsable. Il peut être suggéré par des spécialistes de la gestion. Mais pour qu'il soit utilisé comme un « outil », le besoin doit émaner du demandeur.



COMMENT EXPLOITER LE TBQ ?

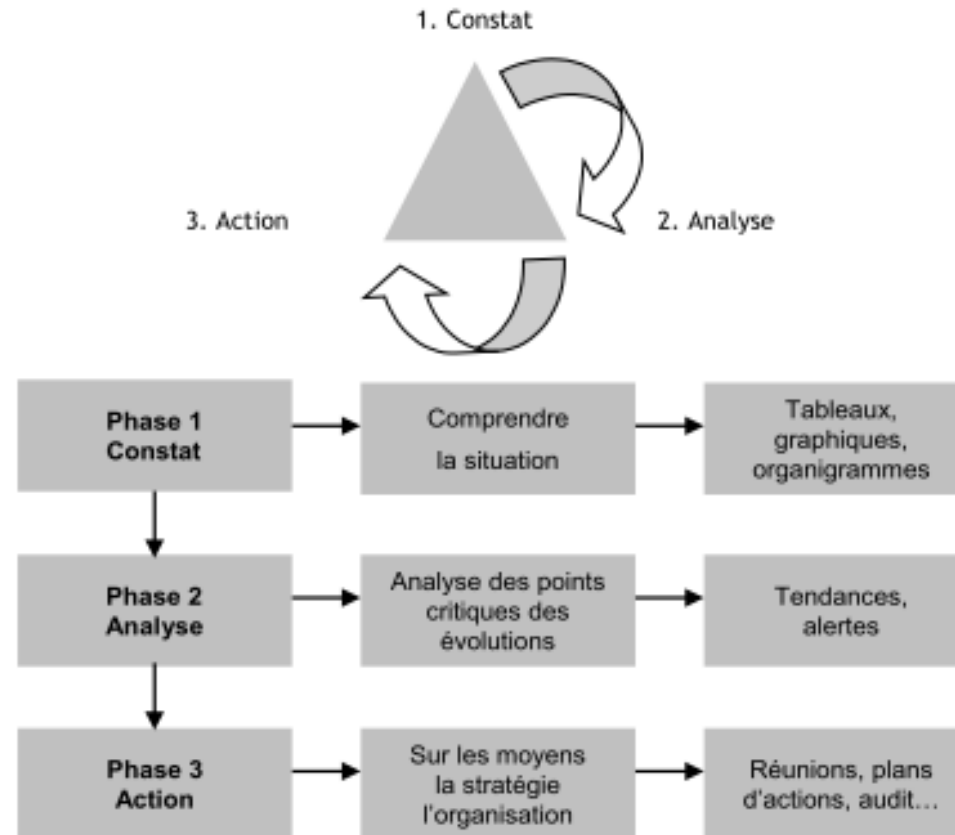
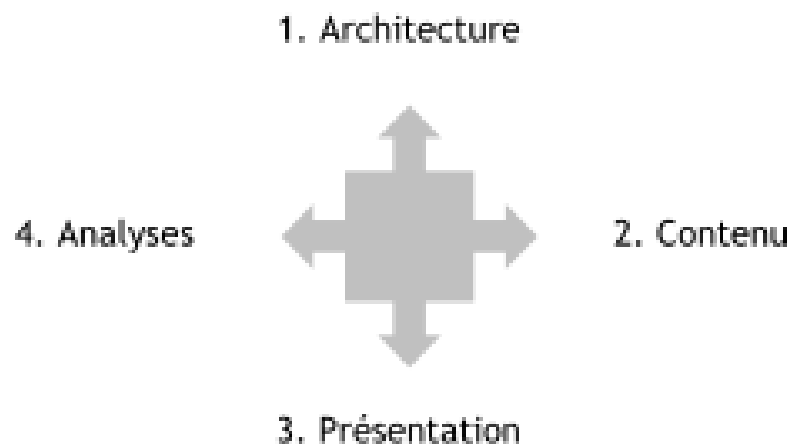


Figure 22 Les trois phases de l'exploitation du tableau de bord.



UN CAHIER DES CHARGES ?

- L'architecture générale du document (articulation, structuration des thèmes).
- Le contenu (documentation et informations issues des bases de données opérationnelles).
- La présentation (tableaux, graphiques, indicateurs de suivi).
- Les analyses (exposé des faits, commentaires et observations de la situation et des tendances).





COMMENT TRAITER LES INFOS ?

L'analyse en tant que telle interviendra après cette phase déterminante de traitement de l'information.

Les informations traitées étant disponibles on peut procéder à l'analyse des résultats en :

- identifiant les risques,
- hiérarchisant par famille les risques dans la grille de criticité immédiats, à moyen terme et à long terme.
- représentant les risques visuellement par des pictogrammes, des graphiques, des tableaux et en y associant un commentaire (mesure de performance, des écarts, des tendances...).

COMMENT CALIBRER CHAQUE INDICATEUR ?



- De quels paramètres dépend cette activité ?
- Que veut-on mesurer ?
- Quelle est l'unité de mesure ?
- À quelle fréquence doit-on faire la mesure ?
- Quel type de représentation choisir ?
- Quelles sont les bases de données que l'on utilisera pour réaliser cet indicateur ?
- Quand ces bases seront mises à jour ?

MERCI POUR VOTRE
PARTICIPATION