

iut Brest

INSTITUT
UNIVERSITAIRE
DE TECHNOLOGIE

www.iut-brest.fr

Approche systémique de l'évaluation en FCA : une approche par la qualité



U
université
B
de Bretagne
O
occidentale

**Colloque Adiut Pédagogie &
Professionnalisation, Lyon, 20-22 mars
2013**

Sommaire

- **Un détour de production lié la notion de service**
- **Points de repères sur la qualité**
- **Approche systémique de l'évaluation en FCA**
- **Proposition d'un tableau de bord**



Notion de service

La production de la formation repose sur des dimensions spécifiques d'un service :

Caractère plus ou moins intangible du service offert

Caractère plus ou moins immatériel de la formation, des supports utilisés

Caractère interactif de la production du service (co-production entre apprenant et enseignant, avec ajout de l'entreprise dans le cadre de la FCA)

Logique de formation nécessairement processuelle

Individualisation plus ou moins développée selon les besoins (des étudiants et des entreprises)

La nécessité d'évaluer la formation se rapproche de la mesure de la performance du service :

Intérêt de la maîtrise des processus clés « de l'écrit au contrôle de la mise en œuvre »

Importance de la satisfaction des utilisateurs du service proposé

Développement de la référence à des tableaux de bord pour le suivi des activités

Intérêt des systèmes d'information dans le soutien à la production des services, et leur évaluation

Prise en compte de la détermination des lieux de création de valeur dans le processus global



Qualité

Une approche qualité peut aider à la formalisation du service, de son évaluation :

Caractère plus ou moins normatif de la qualité

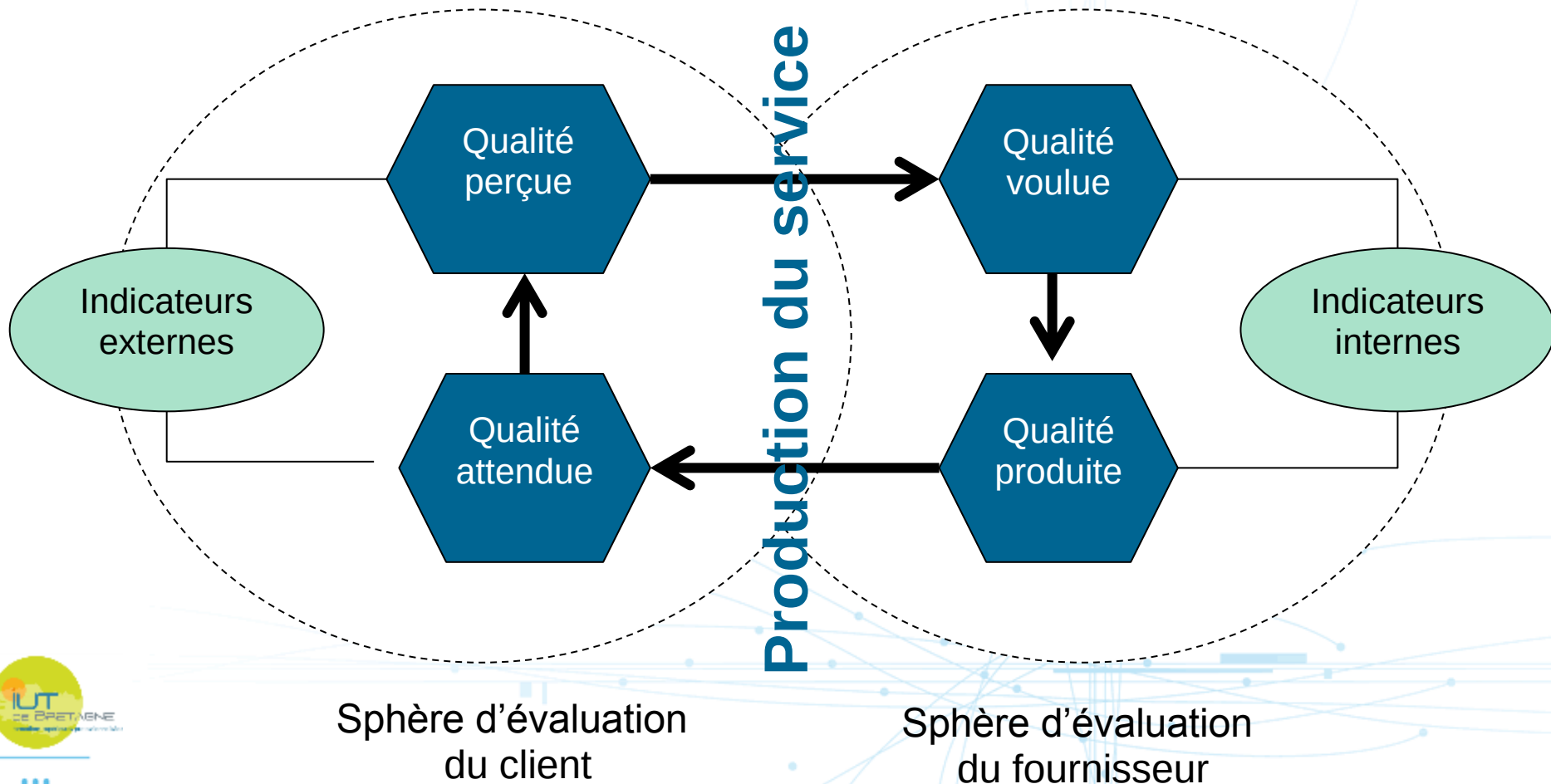
Logique d'amélioration continue synonyme de qualité totale

Affirmation d'une qualité « orientée client »

....

Qualité et Service : prise en compte d'une articulation entre 4 notions liées : qualité voulue, qualité produite, qualité attendue, qualité perçue





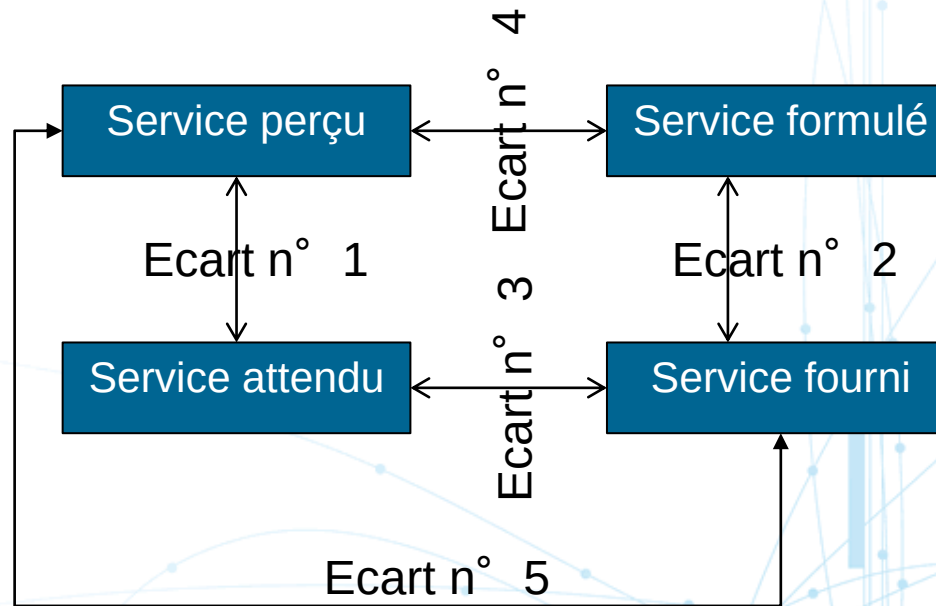
L'évaluation va reposer sur une mesure des écarts :

Enjeu de l'évaluation repose sur une mesure des écarts cherchant à limiter les dysfonctionnements potentiels.

L'objectif est de procéder à un marquage des écarts (seuil d'alerte) avant de faire de la maintenance préventive de la production du service.

De manière générale, il s'agit de prendre en compte la conformité du service (fournisseur) et la satisfaction du client (client).

Bouche à oreille
Exigences
personnelles
Expériences
précédentes
Communication
externe de
l'entreprise



Capacité de
production
Maîtrise de la
qualité et des
processus
Adaptation à
l'environnement
Maîtrise de
l'organisation

Source ; Baranger P & alii (2009), Management opérationnel des services, Economica, chapitre 6

Approche systémique

Croiser les dimensions liées à la qualité en :

- Positionnant une logique de 360° : chaque acteur estime la qualité de la prestation de service
- Retenant des indicateurs permettant de rendre tangible la qualité du service produit
- Intégrant la mesure d'écarts afin de trouver des marqueurs permettant d'améliorer la mise en œuvre de la formation selon 3 critères : normalité, alerte, défaillance
- Proposant un tableau de bord informatisé permettant de schématiser une approche globale de l'évaluation en FCA.



Construction du tableau de bord

- **Indicateurs** choisis doivent réunir différentes **conditions** :

- Pertinence et Finalité
- Accessibilité
- Lisibilité et Appropriation
- Contrôle
- Anticipation

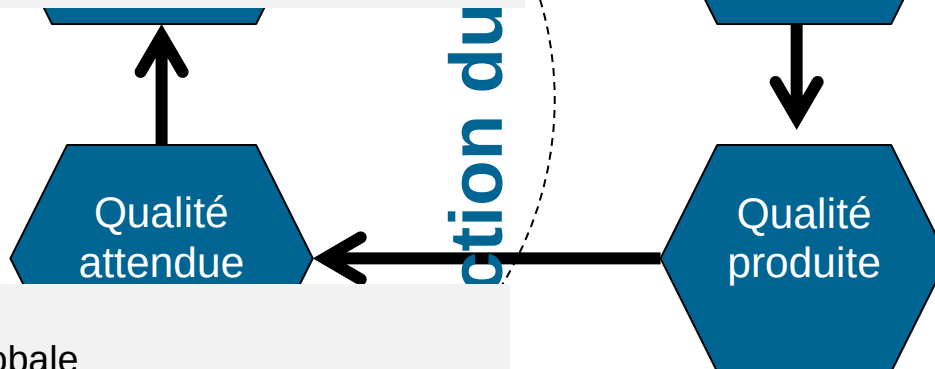
- **Détermination des indicateurs**

Indicateurs au nombre de 8 par source de mesure de la qualité (IUT, étudiant, entreprise)



Entreprise :

- Taux de satisfaction globale
- Taux de transformation en emploi
- Taux de renouvellement accueil alternants
- Taux de satisfaction « qualité » étudiant
- Taux de satisfaction formation
- Taux de satisfaction rythme alternance
- Taux de satisfaction suivi pédagogique « global » alternant
- Taux de satisfaction suivi administratif



Etudiant:

- Taux de satisfaction globale
- Taux d'insertion professionnelle
- Taux satisfaction sur adéquation formation / PPP
- Taux satisfaction Evaluation des enseignements
- Taux de satisfaction suivi pédagogique global
- Taux de satisfaction accompagnement recherche entreprise
- Taux de satisfaction suivi administratif
- Taux satisfaction sur conditions matérielles mise en œuvre de formation

IUT :

- Taux de réussite au diplôme
- Evolution de la notation Aeres, et améliorations
- Part relative des alternants
- Evolution du nombre de candidats
- Taux d'insertion professionnelle
- Taux d'implication enseignants IUT
- Taux de participation EC
- Taux de participation IE

Sphère d'évaluation
du fournisseur

Construction du tableau de bord (suite)

- Objectif du tableau de bord est double :
 1. Accentuer des écarts conduisant à souligner des points de normalité, d'alerte, ou de défaillance, qui seront classés par ordre d'importance « du risque »
 2. Relever des contradictions et/ou les compromis entre plusieurs objectifs et/ou les **interdépendances** dans la mise en place de la formation afin de proposer des améliorations
- Le système de pondération est double :
 1. Détermination par degré d'importance : Très important (3) / Important (2) / Moyennement important (1)
 2. Détermination par degré de risque selon le taux de satisfaction : Normalité (> ou = 75%) / Alerte (<75%) / Défaillance (<66%)



Définition – utilisation
tableau de bord par la
structure

Structure traversée par une démarche d'amélioration continue

Saisie de données
tableau de bord

Définition des
indicateurs
Pondération des
indicateurs

Exploitation tableau de bord
(applicatif Excel VBA)

Verrouillage de l'application
pour exploitation

Collecte de
données

- Questionnaire papier
- Enquête en ligne
- Mail
- Phoning
- ...

Dépouillement des
données

- Dépouillement manuel ou automatisé
- Entrée des données manuelle ou automatisée

Saisie des taux
mesurés

Analyse des données

Classement des
écarts et/ou des
points d'amélioration

Éléments pour
l'amélioration
continue

Intérêt d'une
automatisation pour
une minimisation du
temps de mesure et
d'exploitation des
résultats

Fonctionnement du tableau de bord

Classeur d'indicateurs



Conclusion

Présentation à portée expérimentale car le système sera testé au terme de 2012-2013.

Importance de l'inscription du système dans une démarche plus large (vademecum du suivi d'une LP, Commission FCA) prenant en compte le processus de réalisation d'une formation

Intérêt de penser à un SI intégré permettant d'automatiser la saisie et le traitement des données

Système devant rester ouvert avec possibilité de choix des indicateurs par la structure de formation

