

Outil n°15

Elaboration d'un indicateur

Elaboration des indicateurs

C'est une donnée objective quantitative constatant un résultat, dont l'exploitation nous permet de faire le point par rapport à un objectif prédéterminé.

Prérequis : processus décrit

1) Définir le champ de mesure

Exemple : les dysfonctionnements

2) Identifier les tâches critiques

Il s'agit d'identifier les tâches à suivre et les paramètres à mesurer? ainsi que la source des données, c'est-à-dire répondre aux questions "Quoi mesurer ?" et "Comment ?". **L'AMDEC est une méthode qui permet de répondre à ces questions.** Il est également possible d'utiliser l'analyse des processus issue de la méthode RCFI.

3) Définir les objectifs

Vers quoi veut-on tendre ? Il s'agit de déterminer ce que l'on cherche à faire en engageant ces actions.

4) Identifier les variables

Quelles variables permettent de faire le point par rapport à l'objectif, en suivant son évolution. Exemples : fiabilité, retard ou encore satisfaction de la clientèle.

5) Etablir les paramètres pertinents

L'important est de quantifier les variables que l'on a retenues.

Pour ce faire il faut mettre en exergue les paramètres mesurables pour ces variables.

Il s'agit de s'assurer du recueil possible des données sur le terrain.

Ainsi les paramètres permettant de quantifier notre variable "satisfaction des clients" sont idéalement :

- le nombre de clients interrogés
- le nombre de clients satisfaits

Ces paramètres sont souvent exprimés par des jours, des délais.

6) *Bâtir l'indicateur*

Elaborer un indicateur revient à combiner les paramètres sélectionnés. On obtient ainsi le plus souvent un taux, un ratio. Dans notre exemple :

taux de clients satisfaits = nombre de clients satisfaits / nombre de clients interrogés

7) *Valider l'indicateur*

- ⊗ S'assurer de la pertinence et de la précision de l'indicateur. Mesure-t-il la qualité perçue par le client ou bien la qualité interne de l'entité (processus, produit).
- ⊗ Question clé à court terme : le test de l'opérationnalité de mon indicateur sur le terrain est-il probant (compréhension pratique par les intervenants ; qualité du support de collecte des données, ce qui sous-entend que l'indicateur fasse l'objet d'une fiche de définition écrite concernant sa nature, les modalités de recueil des données, la périodicité, les acteurs...) ?

Enfin l'indicateur doit être accepté, puisqu'il doit être un élément de dialogue entre le niveau pilotage et les utilisateurs. La participation des acteurs du terrain à la construction des indicateurs est donc indispensable.