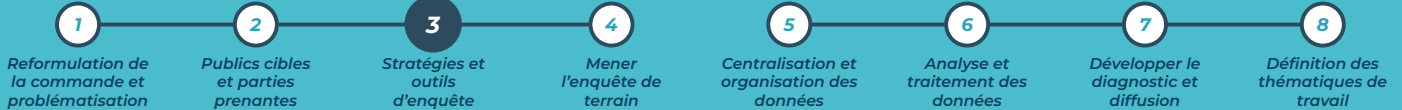


Définition des indicateurs d'évaluation

PHASE 1 : DÉCOUVRIR

PHASE 2 : DÉFINIR



Objectifs

La bonne conception d'indicateurs de mesure en amont d'un projet permet de pouvoir dégager des données qualitatives et quantitatives qui guideront la prise de décision tout au long d'un projet.

Cela permet donc de pouvoir plus facilement confirmer ou infirmer des hypothèses préalablement déterminées et/ou faire émerger des hypothèses concernant l'amélioration de l'existant ou la création de nouvelles solutions. Ces indicateurs permettent ainsi de mieux connaître son public cible au niveau comportemental pour indexer au mieux ses solutions sur ses attentes et ses contraintes d'usage en situation réelle.

Conseils et astuces

Identifier les objectifs de l'évaluation : il est important de définir précisément les objectifs de l'évaluation afin de pouvoir choisir les indicateurs pertinents.

Choisir des indicateurs pertinents : il faut sélectionner des indicateurs qui sont en lien direct avec les objectifs de l'évaluation et qui sont mesurables et quantifiables.

Choisir des indicateurs fiables : il est important de choisir des indicateurs qui sont fiables et qui sont basés sur des sources de données de qualité.

Choisir des indicateurs précis : il faut s'assurer que les indicateurs choisis sont précis et qu'ils permettent de mesurer l'impact de l'intervention de manière précise.

Tenir compte des limites des indicateurs : il est important de prendre en compte les limites des indicateurs et de ne pas en attendre une précision absolue.

Établir des cibles pour les indicateurs : il est recommandé d'établir des cibles pour chaque indicateur afin de pouvoir mesurer l'impact de l'intervention et de déterminer si les objectifs ont été atteints ou non.

Déroulement

Posez-vous la question des facteurs qui impactent la qualité de votre service

1. A partir des réponses, vous bâtissez les indicateurs clés (cf. critères dans l'élaboration du questionnaire).
2. Privilégiez des indicateurs précis, et une liste courte. La quantité risque de vous empêcher d'agir par la suite.
3. Pour construire vos indicateurs, tentez de répondre à ces questions :
 - Pourquoi j'ai choisi cet indicateur ?
 - Qu'est-ce qu'il mesure ?
 - Qui le met à jour ?
 - Qui a les informations pour le mettre à jour ?
 - Quel est son objectif ?
 - Qui peut le voir ?
 - Quel sera le format (rempli à la main, imprimé, informatisé) ?
 - Où vais-je le mettre (répertoire réseau, entrée des bureaux, ...) ?
 - Quand vais-je le mettre à jour (jour, semaine, mois, an) ?
 - Quand est-ce que je le commence ?
 - Comment je le mets à jour ? (l'enquête de satisfaction peut être un moyen..)