

Évaluer la pertinence des indicateurs qualité

Les indicateurs sont très utilisés en gestion de la qualité. Mais en avoir beaucoup ne veut pas dire qu'ils sont utiles. Souvent, ils sont choisis par habitude, copiés d'un modèle, ou gardés sans vraiment réfléchir à leur utilité.

Résultat : on se retrouve avec des tableaux de bord surchargés, difficiles à lire et parfois inutiles.

Vérifier la pertinence de ses indicateurs, c'est s'assurer qu'ils aident vraiment **à analyser une situation, à prendre une décision ou à passer à l'action** et non à remplir un tableau juste « parce qu'il faut ».

Performance ou simple suivi ?

Il est courant de confondre indicateurs de performance et indicateurs de suivi. Pourtant, ils n'ont pas la même fonction.

- Un **indicateur de performance** mesure un écart, un résultat ou un niveau d'efficacité. Il est associé à un objectif, une cible ou un enjeu métier.
Exemple : « % de non-conformités traitées en moins de 48 h »
- Un **indicateur de suivi** observe une situation, un volume ou une fréquence, sans juger de sa qualité.
Exemple : « Nombre de réclamations reçues »

⚠ Un indicateur de suivi n'a de **valeur stratégique** que s'il est mis en lien avec une exigence ou un objectif. Sinon, il devient purement descriptif.

Qu'est-ce qu'un indicateur pertinent ?

Un indicateur est pertinent s'il **contribue réellement** à la maîtrise de la qualité. Autrement dit, s'il éclaire une décision, alerte sur une dérive, ou alimente une boucle d'amélioration continue.

Un bon indicateur doit :

- Répondre à une **question utile** (ex. : « sommes-nous dans les délais ? »).
- Être **compréhensible** par les acteurs concernés
- Être **mesurable facilement**, sans effort démesuré de collecte
- Avoir une **valeur explicite** : une cible, un seuil, une tendance attendue
- Être **lié à un processus ou un objectif** stratégique, opérationnel ou réglementaire

S'il ne permet ni de décider, ni de corriger, ni d'améliorer : il est probablement superflu.

Choisir les bons indicateurs

Utiliser la méthode **SMART** peut vous aider à tester la solidité d'un indicateur. Il doit être :

- **Spécifique** : il mesure un seul aspect clairement défini
- **Mesurable** : les données existent ou peuvent être calculées simplement
- **Atteignable** : les objectifs liés sont réalistes
- **Réaliste et pertinent** : connecté à un besoin ou un enjeu réel
- **Temporellement défini** : mesuré dans une fréquence adaptée (mensuelle, trimestrielle...)

Un indicateur qui échoue à un seul de ces critères mérite d'être ajusté, voire supprimé.

Un objectif SMART doit toujours contenir une valeur chiffrée et une échéance.

Exemples :

- « Atteindre 95 % de conformité documentaire d'ici le 31 décembre. »
- « Réduire de 20 % les délais de traitement client avant fin mars. »

Quelques pièges à éviter

Même dans des environnements certifiés, **certains indicateurs perdent en pertinence avec le temps.**

Voici les erreurs fréquentes :

- Multiplier les indicateurs sans lien direct avec une action
- Conserver des indicateurs « historiques » devenus obsolètes
- Mesurer des volumes d'activité sans analyse qualitative
- Confondre quantité et efficacité
- Choisir des indicateurs qui "rassurent" mais ne révèlent rien

Exemples d'indicateurs qualité

Objectif	Indicateur qualité	Type	Pourquoi il est pertinent	À condition que...
Réduire les non-conformités	Taux de conformité au premier contrôle	Performance	Mesure directe de la qualité produit/processus	Une définition claire de la conformité est établie
Améliorer la satisfaction client	Score NPS ou CSAT	Performance	Indicateur perçu et synthétique, corrélé à l'image de marque	L'échantillon client est suffisant et représentatif
Maîtriser les délais de traitement des réclamations	% de réclamations traitées sous X jours	Performance	Suit l'efficacité des réponses clients et la réactivité	Un délai cible est clairement défini et partagé
Prévenir les dérives qualité	Nombre d'alertes ou écarts remontés avant incident	Suivi → pilotable	Indicateur prédictif utile s'il est exploité	L'analyse est faite et les données ne sont pas sous-déclarées
Piloter les actions correctives	% d'actions clôturées dans les délais	Performance	Évalue le suivi et la rigueur de la démarche d'amélioration	Les délais sont réalistes et les actions bien formalisées
Renforcer la culture qualité	% de collaborateurs ayant participé à une action qualité	Performance	Mesure l'appropriation collective des enjeux qualité	Le critère de "participation" est bien défini

Objectif	Indicateur qualité	Type	Pourquoi il est pertinent	À condition que...
Maîtriser la documentation	Délai moyen de validation des documents	Performance	Indicateur de fluidité et d'efficacité documentaire	Le processus de validation est bien formalisé
Suivre la dynamique d'audit interne	Taux de réalisation des audits prévus	Suivi	Vérifie si la planification est respectée	Les audits sont bien planifiés et tracés
Réduire les réclamations clients	Taux de réclamations rapporté au volume de produits/services	Performance	Permet de suivre un taux réel de mécontentement	Les réclamations sont bien catégorisées et tracées
Maîtriser les fournisseurs critiques	Taux de conformité des livraisons fournisseurs critiques	Performance	Suit la qualité en amont de la chaîne	L'identification des fournisseurs critiques est actualisée

Conclusion

Un **indicateur n'est jamais neutre**. Il influence les actions, les priorités, et parfois même les comportements.

C'est pourquoi il est important de le choisir avec rigueur, de le contextualiser, et de l'évaluer régulièrement. Un bon indicateur guide l'action.

Un mauvais indicateur crée de la confusion.

Mieux vaut 3 indicateurs pertinents que 10 qui rassurent sans rien révéler.

Suivez vos indicateurs avec la suite logicielle qualité QualNet

Mettre en place des indicateurs, c'est une chose. Les suivre efficacement, les croiser avec les bons objectifs, et en tirer des actions concrètes... c'est souvent plus compliqué.

C'est justement pour ça que nous avons développé la **suite logicielle qualité IntraQual**.

Ce sont des logiciels pensés pour les professionnels de la qualité, qui permettent de :

- **Centraliser vos données** (non-conformités, audits, réclamations, etc.)
- **Visualiser vos indicateurs en temps réel**
- **Créer des tableaux de bord clairs et personnalisables**
- Et surtout... **gagner du temps** tout en améliorant la fiabilité de vos suivis

Si vous en avez assez des tableaux Excel dispersés, ou si vous voulez passer à l'étape supérieure dans le pilotage qualité, discutons-en !

Pour en savoir plus ou demander une démo, rendez-vous sur : www.qualnet.fr

