UNIVERSITÉ DE TECHNOLOGIE DE COMPIÈGNE - MASTER - Spécialité "Management de la Qualité"

Comment faire confiance à l'évaluation?

Année 2006/2007

TUTEUR: Gilbert FARGES

Aroube AL SAADI, Sébastien HACQUIN, Grégory SIERADZKI

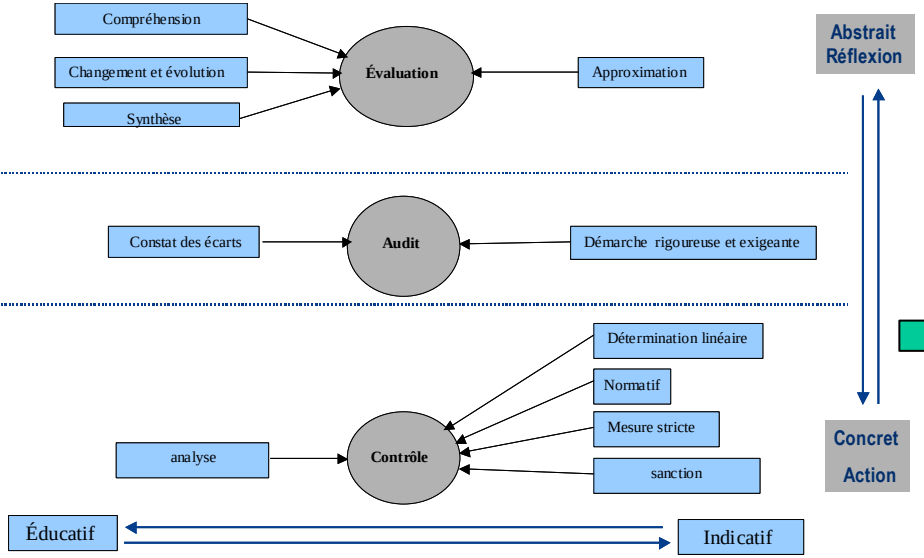

Figure 1: La place de l'évaluation [1,2]

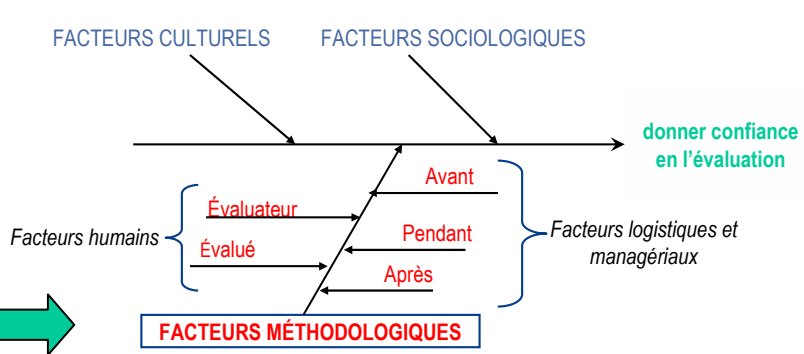

Figure 2: Les facteurs générant de la confiance en l'évaluation

Une enquête (voir site Internet MQM2) nous apprend que les facteurs générant le plus de confiance en l'évaluation sont dans les phases avant (28%) et après (27%) l'évaluation.

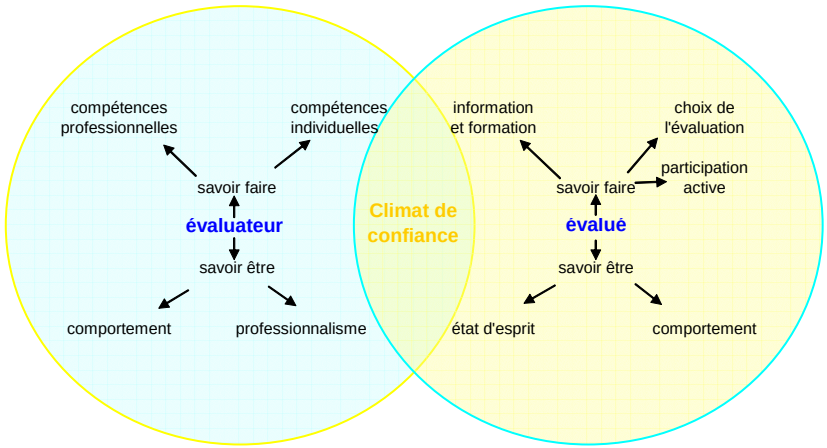

Figure 3 : Les facteurs humains générant de la confiance en l'évaluation [3,4]

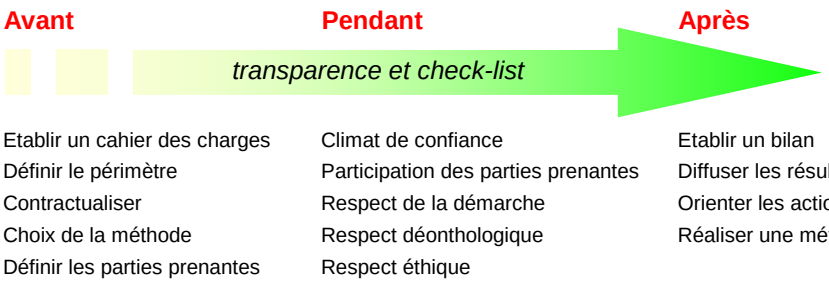

Figure 4: Les facteurs méthodologiques générant de la confiance en l'évaluation [3,4]

Conclusion et Perspectives:

L'enquête réalisée montre que la confiance en l'évaluation est surtout générée lors des phases de préparation et d'exploitation des résultats. Il paraît nécessaire de leur accorder plus d'importance pour renforcer la plue value de l'évaluation. Un guide des bonnes pratiques est proposé pour aider à donner confiance. Une étude sur les facteurs culturels et sociologiques compléterait ce travail.

Bibliographie:

[1] Le statut de l'autoévaluation dans la démarche du changement - *Thèse du doctorat en Sciences de Gestion de Véronique BAPTISTE*

[2] AGENCE NATIONALE D'ACCREDITATION ET D'EVALUATION EN SANTE - *Manuel d'accréditation, Paris, ANAES, juillet 1998*

[3] NFX 50-110 Qualité en expertise, Prescriptions générales de compétences pour une expertise - *AFNOR - Mai 2003*

[4] Rôle et légitimité de l'évaluateur – *Jacques BASTIN, Mai 2006*