

N° ET MOT CLE DU PROCESSUS	INTITULE DE L'INDICATEUR	RESULTAT ATTENDU	RESULTATS 2015		RESULTATS 2016		RESULTATS 2017	
			1er semestre	2ème sem ou annuel	1er semestre	2ème sem ou annuel	1er semestre	2ème sem ou annuel
10 Politique qualité	Taux annuel de réalisation des actions qualité	80%		NE		46%		37,5%
11 Document qualité	Taux de conformité de l'audit annuel de tenue de la banque de données « DOCUMENTS QUALITE IFSI »	100%	NE		77%		95%	
12 Ecoute client	Taux de réalisation du recueil des indicateurs de suivi en lien avec la satisfaction client	100%		NE		NE		NE
	Taux de clôture des FASQ dans un délai inférieur à 3 mois	80%		NE		50%		69%
13 Intervenant	Nombre de fiches d'amélioration du système qualité en lien avec le processus 13	Supérieur à 0		0		2		7
	Taux de satisfaction des intervenants	80%		100%		100%		
14 Locaux	Nombre de fiche d'amélioration du système qualité en lien avec le processus 14 « Gérer les locaux »	Supérieur à 0		1		3		10
15 Matériel	Nombre de fiches d'amélioration du système qualité en lien avec le processus 15	Supérieur à 0		3		5		13
18 Sélection	Taux de traçabilité de l'évolution des épreuves de sélection	100%		NE		NE		100%
19 Dossier	Taux de conformité de l'audit annuel de tenue du dossier de l'apprenant	100%		NE		NE		97%
20 Enseignement	Taux de traçabilité des enseignements théoriques	100%				NE		55%
22 Suivi pédagogique	Taux de traçabilité de la réalisation des entretiens de suivis pédagogiques individuels	100%		99%	95%	95,60%	91%	

