

Appliquer le pilotage de la performance par les indicateurs

■ OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

- Mettre en œuvre les bons indicateurs, aux bons niveaux :
 - indicateurs de résultat, de processus, et d'action
 - comprendre la raison d'être de ces différents niveaux
 - KPI Indicateur Clé de Performance

■ OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de cette formation, le stagiaire sera capable de :

- Expliquer à quoi sert un indicateur
- Justifier l'universalité du principe des indicateurs
- Définir un indicateur (approche SMART)
- Identifier le lien entre le contexte du marché, et les indicateurs à améliorer
- Conduire des actions curatives, correctives et préventives pertinentes pour ne pas dégrader les indicateurs

■ PUBLICS VISÉS

Employés, Maîtrise, Encadrement

■ PRÉREQUIS

Aucun prérequis

■ DURÉE

7 heures (variable en fonction des objectifs)

■ MODALITÉS

Intra, présentiel

■ PROGRAMME DÉTAILLÉ DE LA FORMATION

La formation est construite autour d'un cas pratique qui se décompose en 2 temps principaux.

Compréhension et construction des indicateurs

- Présentation de l'entreprise & Indicateurs de Résultat
- Cartographie des processus de l'entreprise & Indicateurs de Processus associés
- Construction des Indicateurs
- Indicateurs d'Action
- Contribution aux Indicateurs de Résultat
- Calcul des Indicateurs

Pilotage d'un plan de progrès grâce aux indicateurs

- Année 1 :
 - choix des processus à améliorer
 - choix des investissements
 - gestion des aléas : actions curatives, correctives et préventives.
- Année 2 :
 - choix des processus à améliorer
 - choix des investissements
 - gestion des aléas : actions curatives, correctives et préventives.
- Année 3 :
 - choix des processus à améliorer
 - choix des investissements
 - gestion des aléas : actions curatives, correctives et préventives.
- Analyse des résultats et débriefing

Conclusion

- Zoom sur notions clés

■ MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

La formation est animée à l'aide du jeu SMART®.

Il s'agit d'un jeu d'entreprise dont l'objectif est de comprendre l'utilité des indicateurs leur raison d'être. Les participants prennent en charge une entreprise comprenant 16 processus variés (stratégie, marketing, projet vente en magasin, HQSE).

Ils mettent en place les tableaux de bord en déclinant les indicateurs de résultat, indicateurs de processus, puis en indicateurs d'action.

Pour faire face aux évolutions du marché, chaque équipes va investir sur les indicateurs de processus afin d'améliorer les performances de l'entreprise.



■ SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

(liste non exhaustive)

- Affiches
- Stickers
- Tableur Excel
- Cartes
- Jetons, dés, pièces spécifiques
- Livret pédagogique (format électronique)

■ VALIDATION DE LA FORMATION

- Attestation de stage

■ ÉVALUATION DE LA FORMATION :

- Questionnaire de satisfaction (réponse aux attentes), en salle
- Évaluation à chaud (quiz de validation des acquis), en salle
- Évaluation à froid sous la forme d'un questionnaire, par entretien téléphonique ou sur site (sur demande)

■ PERSONNALISATION DE LA FORMATION

- Selon objectifs et éléments fournis par l'entreprise