

Piloter et évaluer un établissement ou un service à l'aide d'indicateurs

Objectifs

- Connaître les indicateurs utiles
- Savoir les relever
- Savoir les analyser

Contenu

- Panorama du contexte des démarches qualité en entreprise et de l'environnement normatif, des différentes approches de la qualité : BPM, analyse des pratiques professionnelles
- Définition et repérage des différents types d'indicateurs : unités de mesure et choix éventuel de périodes de relevés, périodes tests
- Choisir des types d'indicateurs, les collecter :
 - La fréquentation d'un service ou la consultation d'un site, sur place et à distance
 - Les statistiques d'usage des ressources, des services, les indicateurs d'activité ou de production
 - Les indicateurs de conformité aux normes ou usages en vigueur
 - Les indicateurs de qualité perçue et de satisfaction
- Traiter et analyser les résultats, bâtir le tableau de bord d'un service :
 - Travaux pratiques de suivi des indicateurs sur Excel : créer des tableaux et graphiques accessibles à tous
 - Le tableau de bord : un outil de situation, un outil de prospective?
 - Exemples de suivi de l'activité et de la qualité
- Établir un rapport d'activité :
 - Elaborer et rédiger un rapport d'activité à partir des statistiques disponibles, y intégrer des éléments qualitatifs et insérer une partie prospective

Méthode pédagogique

Cours et travaux pratiques à partir d'exemples choisis par le formateur et amenés par les stagiaires. Exemples de traitements sous Modalisa ou Excel

Prérequis

Professionnel en situation d'analyser une production, une offre de services

Durée

2 jours