

<b>N°</b>	5
<b>TITRE DU STAGE</b>	Piloter et évaluer un établissement ou un service à l'aide d'indicateurs
<b>OBJECTIF</b>	Connaître les indicateurs utiles, savoir les relever et les traiter
<b>PUBLICS</b>	Tout professionnel en situation d'analyser une production, une offre de services
<b>DUREE EN JOUR(S)</b>	2 jours
<b>INTERVENANTS</b>	Antoine Decaris, Sophie Ranjard
<b>CONTENU</b>	<p>1. Le contexte des démarches qualité en entreprise Présentation 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</p> <p>2. 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</p> <p>3. 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.</p> <p>4. Etablir 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.</p>
<b>METHODOLOGIE D'INTERVENTION</b>	Cours et travaux pratiques à partir d'exemples choisis par le formateur et amenés par les stagiaires Exemples de traitements sous Excel
<b>LIEU ET DATES</b>	A déterminer
<b>TARIFS</b>	A déterminer
<b>NOTRE « PLUS »</b>	Remise d'un lexique sur les indicateurs