

PILOTER PAR OBJECTIFS ET INDICATEURS EN SPST

La SPEC 2217 propose 250 indicateurs. En suivre 250, c'est n'en piloter aucun.

Deux jours pour structurer votre dispositif qualité, choisir l'essentiel et garder de la place pour ce qui compte : la relation aux adhérents.

INFORMATIONS			PROGRAMME (2 JOURS)		TR008
Public Codir, Directeur Général		Modalités et tarifs - Inter-entreprises : 1900€ HT (repas incl.) - Intra-entreprise : nous consulter			
Dates Consultez notre site web	Lieux - Paris - Régions - Sur site	Prérequis Aucun prérequis nécessaire			
Objectifs À l'issue de cette session, les participants sauront piloter l'organisation et le projet de service par les indicateurs : qualité, traçabilité et actions correctives, structurer leur dispositif d'évaluation qualité conformément aux exigences de la SPEC 2217, sélectionner les leviers adaptés parmi les 250 indicateurs de la certification pour tempérer le pilotage par les chiffres au profit de la relation adhérents et salariés, et inscrire leur service dans une dynamique d'amélioration continue.					
Méthodes d'évaluation - Étude de cas collective - Quiz final		Méthodes pédagogiques - Apports structurés et interactifs - Études de cas concrets - Quiz d'évaluation			
Organisation et projet de service : le cadre du pilotage - Du projet de service au CPOM : articuler stratégie, organisation et exigences réglementaires. - Le système de management de la qualité en SPST : rôle de la direction et du Codir. - Le dispositif d'évaluation qualité au sens de la SPEC 2217 : ce qu'exigent les §5.2.2, §5.5.6 et §6.					
Piloter par les indicateurs : qualité, traçabilité, actions correctives - Construire des indicateurs en santé au travail : de la donnée individuelle à l'indicateur collectif, indicateurs d'activité et d'impact. - Assurer la traçabilité : preuves, enregistrements et exigences d'audit. - Le circuit des actions correctives : détecter, analyser, corriger, vérifier l'efficacité.					
Tempérer le pilotage par indicateurs au profit de la relation clients - SPEC 2217 = 250 indicateurs : comment éviter l'usine à gaz et sélectionner les indicateurs qui servent vraiment le pilotage. - Remettre l'adhérent et le salarié au centre : équilibrer mesure de la performance et qualité de la relation. - Atelier : trier et hiérarchiser les indicateurs de son propre service (indispensables, utiles, superflus).					
Amélioration continue et projet de service dans la durée - Faire vivre le pilotage : revues de direction, rituels du CoDir, analyse des écarts. - Progresser du projet de service N vers le projet N+1 : capitaliser sur les résultats et les enseignements. - Atelier de synthèse : plan d'action de pilotage de chaque participant.					