SST FORMATION
Une marque de Berenice GROUP

PILOTER PAR OBJECTIFS ET INDICATEURS EN SPST

Structurer son dispositif qualité, choisir l'essentiel, garder la relation aux adhérents au centre

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. Le fil rouge : le tableau de bord de votre propre service.

LE FIL ROUGE

Le tableau de bord de votre service : trié, resserré, puis relié aux objectifs des équipes au fil des séquences.

1	2	3	4	5	6
Le cadre	Construire un indicateur	Actions correctives	Trier	Objectifs des équipes	Amélioration continue
ATELIER 1	ATELIER 2	JEU DE RÔLE 1	JEU DE RÔLE 2	JEU DE RÔLE 3	JEU DE RÔLE 4

Objectifs À l'issue de la formation, les participants savent :

- piloter l'organisation et le projet de service par les indicateurs : qualité, traçabilité, actions correctives ;
- structurer leur dispositif d'évaluation qualité conformément aux exigences de la certification ;
- sélectionner, parmi les 250 indicateurs, ceux qui servent le pilotage ;
- équilibrer mesure de la performance et qualité de la relation avec les adhérents et les salariés ;
- décliner les objectifs du service jusqu'à l'entretien annuel ;
- inscrire leur service dans une dynamique d'amélioration continue.

INFORMATIONS

Public
Comité de direction, directeur général.

Prérequis
Aucun prérequis nécessaire.

Modalités et tarifs
- Inter-entreprises : 1 900 € HT par participant (repas inclus)
- Intra-entreprise : nous consulter

Dates
Consultez notre site web.

Lieux
- Paris
- Régions
- Sur site

Méthodes pédagogiques
- Un fil rouge : le tableau de bord de votre propre service
- Quatre jeux de rôle, chacun suivi de son débrief
- Ateliers de tri et de définition d'indicateurs, plan d'action de pilotage

Méthodes d'évaluation
- Quiz de positionnement en ouverture
- Points d'observation à chaque jeu de rôle
- Étude de cas collective et quiz final
- Évaluation de la formation par les participants

Accessibilité
Formation accessible aux personnes en situation de handicap : notre référent handicap étudie avec vous les adaptations utiles.

PROGRAMME DÉTAILLÉ (2 JOURS) TR008

1 Organisation et projet de service : le cadre du pilotage

- Du projet de service (L. 4622-14) au contrat pluriannuel d'objectifs et de moyens (L. 4622-10) : articuler stratégie, organisation et exigences réglementaires.
- Le système de management de la qualité en SPST : rôle de la direction et du comité de direction.
- Le dispositif d'évaluation qualité au sens du référentiel AFNOR SPEC 2217 : ce qu'exigent ses paragraphes 5.2.2, 5.5.6 et 6.

ATELIER 1 — **Ce que nous suivons déjà.** Inventaire des indicateurs du service : qui les produit, qui les lit.

2 Construire des indicateurs en santé au travail

- De la donnée individuelle à l'indicateur collectif.
- Indicateurs d'activité et indicateurs d'impact : ne pas confondre ce que l'on fait et ce que cela produit.
- Un bon indicateur : une définition, une source, un responsable, une cible.

ATELIER 2 — **La fiche indicateur.** Définir complètement deux indicateurs de son service.

3 Traçabilité et actions correctives

- Assurer la traçabilité : preuves, enregistrements, exigences d'audit.
- Le circuit des actions correctives : détecter, analyser, corriger, vérifier l'efficacité.
- Parler d'un écart sans chercher un coupable.

JEU DE RÔLE 1 — **L'écart.** Analyser avec une équipe un indicateur qui se dégrade, sans la mettre en accusation.

PROGRAMME DÉTAILLÉ (2 JOURS) · SUITE

TR008

4 Tempérer le pilotage par indicateurs au profit de la relation avec les adhérents

- 250 indicateurs : éviter l'usine à gaz et sélectionner ceux qui servent vraiment le pilotage.
- Remettre l'adhérent et le salarié au centre : équilibrer mesure de la performance et qualité de la relation.
- Trier les indicateurs de son service : indispensables, utiles, superflus.

JEU DE RÔLE 2 — **On supprime lequel ?** Défendre l'abandon d'un indicateur historique.

5 Des objectifs du service aux objectifs des équipes

- Décliner les objectifs du service en objectifs d'équipe, puis en objectifs individuels.
- L'entretien annuel : le moment où l'objectif se fixe, se discute et se revoit, avec des méthodes d'évaluation connues à l'avance (L. 1222-3).
- Des objectifs acceptables pour des professionnels de santé : ce qui se mesure, ce qui ne se mesure pas (L. 4623-8).

JEU DE RÔLE 3 — **Mon objectif pour l'année.** Fixer en entretien annuel un objectif relié au tableau de bord.

6 Amélioration continue et projet de service dans la durée

- Faire vivre le pilotage : revues de direction, rituels du comité de direction, analyse des écarts.
- Progresser d'un projet de service au suivant : capitaliser sur les résultats et les enseignements.

JEU DE RÔLE 4 — **La revue de direction.** Animer une revue qui décide, puis atelier de synthèse : plan d'action de pilotage de chaque participant, et quiz final.

LES JEUX DE RÔLE : QUATRE MOMENTS DU PILOTAGE, QUATRE DÉBRIEFS

JEU DE RÔLE 1 — Séquence 3

L'écart
Le délai moyen de rendez-vous d'un centre s'est allongé de trois semaines en six mois. Le directeur en parle avec l'équipe.
On y travaille : présenter le fait sans jugement, faire chercher les causes par l'équipe, convenir d'une action et de sa vérification.

JEU DE RÔLE 2 — Séquence 4

On supprime lequel ?
Le tableau de bord compte soixante lignes. Proposer d'en retirer une déclenche aussitôt : « Celui-là, on l'a toujours suivi. »
On y travaille : demander quelle décision l'indicateur a permis, proposer un essai sans lui, garder ce qui sert à décider.

JEU DE RÔLE 3 — Séquence 5

Mon objectif pour l'année
En entretien annuel, une responsable de secteur reçoit un objectif de délai qu'elle juge hors de sa main.
On y travaille : relier l'objectif au tableau de bord, distinguer ce qui dépend d'elle, ajuster la cible et les moyens, dater le point d'étape.

JEU DE RÔLE 4 — Séquence 6

La revue de direction
La revue de direction commente vingt indicateurs un par un et se termine sans aucune décision.
On y travaille : choisir les trois écarts qui comptent, décider d'une action par écart, désigner un porteur, tracer.

Chaque situation se joue en petit groupe, sous le regard d'un observateur, puis se débriefe sur la réponse attendue. En intra, les situations peuvent être celles de votre service.

OUTILS REMIS AUX PARTICIPANTS

Inventaire des indicateurs
Ce que l'on suit, pour qui.

Fiche indicateur
Définition, source, responsable, cible.

Circuit des actions correctives
Détecter, analyser, corriger, vérifier.

Grille de tri
Indispensable, utile, superflu.

Trame de revue de direction
Écarts, décisions, porteurs.

Textes de référence travaillés : Code du travail, L. 1222-3, L. 4622-9-3, L. 4622-10, L. 4622-14, L. 4623-8 ; référentiel AFNOR SPEC 2217, paragraphes 5.2.2, 5.5.6 et 6.

LA SIGNATURE SST FORMATION

Un fil rouge
Un fil conducteur relie les apports aux situations réelles du métier, de la première à la dernière séquence.

Des jeux de rôle tout au long de la formation
On joue les situations, on débriefe sur la réponse attendue, et on recommence.

Des formateurs du terrain
Issus des SPST, ils en connaissent les métiers, les sigles, la culture et les transformations.

Des contenus structurés
Support, jeux de rôle et fiches sont conçus de façon centrale : la même exigence quel que soit le formateur.