

Michel R. Beaudry

AdmA ORDRE DES
ADMINISTRATEURS AGRÉÉS

GESTIONNAIRE PROFESSIONNEL

INDICATEUR DE PERFORMANCES ET TABLEAUX DE BORD

Plan de cours

Dans l'environnement compétitif actuel, l'amélioration continue est la clé du succès. Cependant, pour vraiment s'améliorer, il faut d'abord bien se connaître (et connaître son environnement d'affaires aussi, évidemment). En pratique, il faut donc bien définir la situation dans laquelle se trouve l'organisation.

Pour cela, il est nécessaire de mettre en place de bons outils de mesure. De bons indicateurs de performance offriront des informations sur la situation actuelle de l'organisation et constitueront des jalons (benchmark) qui permettront de bien orienter et de suivre la progression de l'entreprise sur le chemin de l'amélioration. Ces mesures permettront d'identifier les forces et les faiblesses de l'organisation ainsi que les endroits où il est important d'intervenir afin de rendre l'entreprise plus concurrentielle.

Objectifs :

Toute organisation se doit d'identifier quelles sont les données commerciales stratégiques qui lui permettront d'améliorer ses performances. À ce titre, les indicateurs de performances et les tableaux de bord sont ces outils qui permettront d'appliquer des corrections et de planifier l'avenir de l'entreprise. Ce cours permet d'outiller les gestionnaires désireux de piloter les performances des organisations qu'ils dirigent et de pouvoir :

- Construire ses tableaux de bord
- Choisir et hiérarchiser les indicateurs de suivi
- Choisir les outils informatiques appropriés selon ses besoins

Journée 1 : Objectifs et Rôles du Tableau de Bord

- La nécessité d'un outil global de pilotage et de contrôle des performances
- Contrôler le déploiement de la stratégie
- Les caractéristiques d'un Tableau de Bord efficace
- Comment utiliser les synthèses existantes

La méthodologie de Construction de votre Tableau de Bord

- Gérer le projet " tableau de bord "
 - Comment convaincre votre personnel de l'intérêt et de la véracité des Tableaux de Bord
 - Identifier la stratégie et définir le périmètre
 - Cartographier les processus et les activités
 - Déterminer les objectifs

Journée 2 : Les Indicateurs de votre Tableau de Bord

- Choisir et hiérarchiser vos indicateurs de suivi
 - Indicateurs de résultat ou indicateurs de processus
 - Indicateurs de pilotage ou indicateurs de reporting
 - Indicateurs financiers ou indicateurs non financiers
 - Indicateurs synthétiques ou indicateurs ciblés
- Quels indicateurs sont pertinents à suivre selon ses besoins
 - Les indicateurs d'activité et de délais : analyse des ventes, retards, retours clients, etc.
 - La montée en puissance des indicateurs de création de valeur : bénéfice résiduel, valeur clients, mieux prendre en compte les immatériels...
 - Le *Balanced Scorecard* : une synthèse pertinente

Journée 3 : Faire Vivre et Optimiser votre Tableau de Bord

- La phase initiale de collecte des données
 - Accès aux bases de données, l'ERP
 - Les apports du *Data Warehouse* et du *Datamart*
- Comment choisir vos outils informatiques
 - Comment sélectionner les progiciels de la Business Intelligence les mieux adaptés à vos besoins
 - Comment optimiser les fonctionnalités offertes par ces nouveaux outils (*drill down*, etc)
- Quelle présentation pour votre Tableau de Bord
 - Accroître la convivialité des tableaux de bord : portails informationnels et utilisation de l'Intranet
 - Améliorer l'ergonomie des maquettes de restitution
 - Choisir les représentations les plus explicites

Durée : 3 jours

Public cible : Tous les gestionnaires et administrateurs qui ont à piloter les processus d'administration, de gestion, d'opération ou de production et qui veulent atteindre des objectifs précis d'entreprise ou d'organisme.