

TABLEAUX DE BORD

Amexist points 9.5, 13.4, 15.6, 16.6, 22.2, 22.3, 22.5

Mettre en place des outils de pilotage et de gestion de la démarche, pour en assurer le suivi, la vitalité et l'amélioration continue.

Prérequis

La Direction/le CA a défini ses objectifs
 La politique DPST est validée
 Le comité de pilotage et/ou le responsable DPST, les groupes de travail sont actifs

Les Recommandations, Outils et Informations de Présanse

Voir les **Fiches Pratiques n°1** - Lancement dans la démarche, **et n°2** - Fonctionnement du Comité de Pilotage

1. Conception

DEFINIR LES TABLEAUX DE BORD

Identifier les objectifs pour chaque activité : Conseil, Surveillance de l'état de santé individuel, AMT, traçabilité et veille sanitaire, maintien dans l'emploi, gestion de la DPST...
 Un tableau de bord se définit par son utilité, et non par son intérêt

Partir de la politique qualité et décliner la réflexion pour chaque objectif de cette politique
Se poser les questions :
 Quels sont les éléments indispensables au fonctionnement de chaque activité du Service ?
 Quels sont les objectifs sur chacun de ces éléments ?

Intégrer les dimensions

- **Pilotage :** Déploiement de la démarche, Suivi des activités
- **Vitalité :** Activité des groupes de travail, du COPIL, Analyse des fiches d'amélioration continue
- **Résultats :** Evaluation, ratios, décisions d'amélioration

Exemples d'indicateurs

- Nombre d'AMT, taux de FE,
- Taux d'absentéisme aux visites
- Actions à mettre en place
- Date butoir, Date de réalisation
- Niveau d'avancement
- Taux de participation aux groupes de travail
- Nombre de documents mis à jour, en retard de mise à jour
- Actions finies / actions programmées
- % de personnes participant à un groupe
- Nombre de fiches ouvertes
- Taux de traitement des FAC
- ...

Suivre notamment ceux qui sont demandés par les instances régionales et/ou nationales

CHOISIR LES INDICATEURS

Des indicateurs pertinents et relevables : des indicateurs « S.M.A.R.T. »

Une méthode d'analyse et/ou de mesure : Valeur des objectifs à atteindre, niveau d'exigence, mode de calcul...

Définir les rôles et les interactions entre l'animateur DPST, les responsables de Service...
Penser aux supports et aux moyens logistiques

PRÉCISER LES MODALITÉS DE SUIVI

Mise en place du dispositif de collecte, d'analyse, et de restitution des données : **Périodicité, Responsabilités, Supports**

2. Fonctionnement et exploitation

ASSURER LE SUIVI, RELEVER LES INDICATEURS

Mobiliser les collaborateurs, y compris les instances et la direction

Consolider les indicateurs : recueil, mise en forme, analyse...

REUNIR LES ORGANES DE DECISIONS (COPIL, CODIR...)

Passer en revue les tableaux de bord

Identifier les écarts par rapport aux objectifs fixés, les points à valoriser
 Interpréter les évolutions (progression ou dégradation)

Planifier les actions d'amélioration

Décider des actions correctives en fonction des résultats
 Réajuster ou recalibrer les indicateurs si nécessaire



Communiquer régulièrement avec les parties prenantes : responsables de services, participants aux groupes de travail, collaborateurs...
Former, animer, relancer
Evaluer la charge de travail



Voir fiche pratique n° 2 – Fonctionnement du Comité de Pilotage



Penser à la **stabilité des indicateurs** pour analyser les évolutions

3. Valorisation

COMMUNIQUER AUPRES DU PERSONNEL ET DES INSTANCES

Expliquer l'utilité des indicateurs suivis pour favoriser l'acceptation et l'appropriation : pourquoi sont-ils collectés, comment sont-ils utilisés, qui les collecte...

Faire des bilans d'étapes, des retours sur les indicateurs

Informier régulièrement sur les valeurs, les résultats, les analyses et les actions entreprises

COMMUNIQUER VERS L'EXTERIEUR

Pour les bénéficiaires, le public, et les institutionnels, centrer l'information sur les **Indicateurs utiles à l'amélioration du service rendu**



Utiliser **différents vecteurs de communication** : mails, newsletters, lettre d'information, réunions de service, affichage...

Définir la fréquence de la communication, selon la périodicité des indicateurs

Voir fiche pratique n°3 - Communication autour de la démarche

Sigles, définitions, contacts

COPIL : Comité de Pilotage

S.M.A.R.T. : Spécifique, Mesurable, Acceptable, Réaliste, Temporellement défini

FAC : Fiche d'Amélioration Continue

Vos contacts Présanse : g.bourdel@presanse.fr (Responsable Qualité) s.vassy@presanse.fr (Secrétaire Générale)