

Utilisation de KPI's

Key performance Indicators

Un guide pratique pour la sélection, la conception, le développement, la mise en œuvre et l'utilisation de vos « Indicateurs clés de performance ».

« Déjà avec un nombre minimum de chiffres clés il est possible de tirer des conclusions essentielles et stratégiques concernant les objectifs, résultats et le futur de votre département ou organisation. »

- > IFBD.BE
- > PERFORMANCE MANAGEMENT
- > Utilisation de KPI's

- > Vous apprenez à mesurer et diriger les résultats avec des indicateurs de prestation.
- > Vous apprenez à sélectionner vos propres KPI's, à les modéliser et suivre.
- > Vous apprenez à diriger sur les chiffres.

Sous la direction experte de :

Sophie De Boiserie

Directeur

VISION2RESULTS



IFBD
Institute for Business
Development



Pourquoi ce programme ?

OBTENIR DES RÉSULTATS EN PÉRIODES

D'INCERTITUDE

En tant que manager, vous avez plus que jamais besoin en périodes d'incertitude d'un instrument qui vous aide à évaluer si les résultats poursuivis sont atteints. Les Key Performance Indicators (KPI's) ou Indicateurs Clés de Performance permettent de comprendre le degré de réalisation des objectifs et de la stratégie. De plus, ils soutiennent la prise d'initiatives stratégiques (d'amélioration). Durant cette formation, vous apprendrez que les KPI's sont plus qu'un simple instrument de reporting qui vous aide à évaluer et ajuster les performances. Notre formatrice experte vous apprendra en plus comment utiliser les KPI's en vue de motiver les équipes à fournir les efforts nécessaires à la réussite de votre organisation.

MÉTHODOLOGIE DE DÉVELOPPEMENT DE KPI'S PERTINENTS

En partant du principe «you get what you measure», les KPI's sont un instrument puissant pour orienter le comportement des collaborateurs dans une organisation. Par contre une certaine prudence s'impose. C'est pourquoi il est essentiel de déduire les KPI's de la stratégie. De tels KPI's sont très spécifiques et peut-être même uniques et propres à l'organisation.

Durant la formation, une méthodologie est proposée aux participants pour qu'ils puissent développer des KPI's pertinents. La méthode utilise la technique des cartes stratégiques et vise à décrire la stratégie de manière explicite à l'aide de facteurs de réussite fondamentaux et de relations de cause à effet. Les facteurs de réussite fondamentaux ou domaines de résultats décrivent les aspects de la stratégie dans lesquels l'organisation veut réussir. Les relations de cause à effet permettent de comprendre le récit stratégique et aident à saisir la cohérence entre les différents KPI's.

COMMENT MOTIVER VOS COLLABORATEURS À L'AIDE DE KPI'S ?

Les KPI's ne sont pas simplement considérés comme un système qui fournit des informations sur la mesure des performances. Le point de départ de cette formation est dès lors le suivant : « comment motiver vos collaborateurs à l'aide de KPI's ? » Choisir des KPI's signifie en effet opter pour une gestion des performances qui fait appel aux compétences des collaborateurs. En outre, vous leur donnez dans le cadre de la stratégie une autonomie pour développer des initiatives et actions en équipes qui soient alignées sur la stratégie de l'organisation. Ce n'est qu'ainsi que vous réussirez à atteindre au mieux les objectifs de l'entreprise de manière efficace.

QUE VOUS ENSEIGNE VOTRE FORMATRICE ?

- > Quels sont vos indicateurs clés ?
- > Pourquoi et comment les identifiez-vous ?
- > Comment les introduisez-vous dans votre entreprise, division ou organisation ?
- > Comment les utilisez-vous et comment influencent-ils vos choix stratégiques et opérationnels ?
- > Comment concevoir, développer, élaborer et utiliser des KPI's ?
- > Comment utiliser les KPI's comme instrument de motivation de vos collaborateurs ?

La formatrice

Sophie De Boiserie a une expérience et un passé à la fois dans le monde académiques, comme dans le monde des affaires. Élevée dans une famille d'entrepreneurs, sa première expérience professionnelle l'a conduite à collaborer à la mise sur pied du deuxième réseau de GSM en Belgique. Ensuite, elle est devenue consultante et formatrice dans une entreprise de formation suédoise. Elle y est rapidement devenue Senior consultante et formatrice dans les domaines suivants : Professional Business 2 Business Selling, Leadership Skills for Higher Performance, Customer Oriented Attitude, Train the Trainer et Communication Stratégique. Ses formations se faisaient en anglais, néerlandais et français. Elle y a travaillé pendant trois ans.



Par la suite, Sophie a commencé à travailler à la Vlerick Leuven Gent Management School. Elle a été la première manager à la Vlerick School et a été pendant 9 ans responsable des programmes sur mesure dans les domaines suivants : Executive Decision Making, Negotiation Skills, Leadership, Change Management, Aptitudes sociales, Intelligence émotionnelle et Travailler en équipe. Elle a également conçu des programmes et des formations avec des collègues spécialisés en Finances, Marketing et Stratégie. Elle a été membre du Core Faculty dans les domaines suivants : Change Management, Aptitudes sociales, Leadership, Travailler en équipe, Motivation, et a aussi donné des formations en Intelligence Emotionnelle. Elle a enseigné dans 13 programmes ouverts de la Vlerick School et a activement participé en tant que Faculty dans plusieurs programmes sur mesure.

Sophie travaille actuellement dans les domaines du Strategy Mapping et de la Gestion des Performances. Elle travaille à l'aspect Change Management dans la formulation et l'implémentation d'une stratégie. Elle conseille des clients dans la mise en route de cycles de gestion des performances, la formulation de stratégies, la définition de KPI's, la conception de Balanced Score Cards (tableaux de bord prospectifs), ...

UN EFFET D'APPRENTISSAGE OPTIMALE

Nous limitons le nombre de participants à ce cours ! Ainsi, vous pouvez profiter de façon optimale des connaissances et de l'expérience de la formatrice. En outre, vous pouvez confronter de manière interactive votre propre situation pratique à celle de vos collègues. En procédant de la sorte, l'IFBD vous garantit un effet d'apprentissage optimal, basé sur des fondements théoriques et étayé par de multiples exemples pratiques.





POURQUOI MESURER ?

- ◆ Mesures de performance et processus de contrôle de gestion.
- ◆ Mise en œuvre de la mission, de la vision, des objectifs et de la stratégie.
- ◆ Promouvoir le comportement organisationnel désiré : « You get what you measure ».
- ◆ Introduction de l'organisation axée sur la stratégie.

ÉLABORATION DE KPI'S

- ◆ Structure organisationnelle, responsabilités et mesures de performance.
- ◆ Détermination des indicateurs clés de performance ou « key performance indicators »
à l'aide d'une carte stratégique.
- ◆ Mesures de performance intégrées et Balanced Scorecard (tableau de bord prospectif).
- ◆ Critères de développement de mesures de performance pertinentes.
- ◆ Types de mesures de performance et exemples.
- ◆ Métadonnées et définition technique des mesures de performance.
- ◆ Collecte des données, reporting, analyse et interprétation.

UTILISATION OPTIMALE DES KPI'S

- ◆ Mesures de performance, objectifs chiffrés et identification d'initiatives stratégiques.
- ◆ But des KPI's : poser un diagnostic vs utilisation interactive.
- ◆ Tester et ajuster la stratégie à l'aide de mesures de performance.
- ◆ Exemples issus de la pratique.

QUESTIONS & DISCUSSION

UNE INTERACTIVITÉ ACCRUE

Les participants se voient offrir de multiples occasions de soumettre leur propre problématique au débat. Pour ce faire, nous demandons à recevoir au préalable un descriptif succinct du problème à formuler. En procédant de la sorte, nous pouvons intégralement adapter le cours en fonction de vos propres besoins d'informations. À cette fin, il vous est possible de contacter à tout moment Dirk Spillebeen au numéro de téléphone +32 10 20 89 90 – E-mail: dirk@ifbd.be.

TIMING

08.30	Accueil - café
09.00	Début du cours (présentation du formateur)
12.30	Déjeuner
17.00	Fin du cours

Le matin et l'après-midi, une courte pause(-café) est prévue.

