

MAQ Management Qualitatif	MANUEL DE MANAGEMENT QUALITATIF	numéro : 05.81
		version : date : 12/2009 page : 01/02
Procédure	<i>Mesurer le progrès</i>	

Les indicateurs de progrès

Les tableaux de bords des entreprises classiques contiennent beaucoup de chiffres à caractère financier ou commercial, qui intéressent le manager à cause de l'actionnaire, alors qu'ils sont généralement vide d'éléments concernant le personnel.

Un bon tableau de bord de progrès doit impérativement intégrer trois types de paramètres :

- des indicateurs de progrès économique
- des indicateurs de progrès financier
- des indicateurs de progrès humains

Les indicateurs de progrès économiques doivent stimuler la croissance, la maîtrise du métier et la satisfaction client :

- évolution des ventes ou de la production
- pourcentage de produits nouveaux
- nombre de clients gagnés ou perdus
- taux de satisfaction client ou taux de retour

Les indicateurs de progrès financiers sont classiques :

- rentabilité d'exploitation ou des capitaux investis,
- endettement net, valeur de l'action, etc...

Les indicateurs de progrès humain, trop souvent absents, peuvent concerner

- Le pourcentage de collaborateurs participant à un programme de progrès
- Le nombre d'heures de formation
- Le présentéisme
- Le nombre de recrutement de compétences nouvelles

Le tableau de bord de progrès

<i>Indicateur de progrès</i>	<i>Inconnu</i>	<i>Points faibles</i>	<i>Points forts</i>	<i>Culture</i>	<i>Leadership</i>
	On n'y a jamais pensé, ou on n'a jamais vraiment essayé.	On n'applique pas assez bien ou pas assez systématiquement.	On applique plutôt bien et assez systématiquement.	On maîtrise et on exploite si bien qu'on n' y pense même plus.	On est devenu leader dans ce domaine.
<i>Humain</i>					
<i>Métier</i>					
<i>Finance</i>					

<i>DIRE CE QUE L'ON VEUT, DIRE CE QUE L'ON FAIT, FAIRE CE QUE L'ON DIT</i>		
MAQ Management Qualitatif	MANUEL DE MANAGEMENT QUALITATIF	numéro : 05.81 version : date : 12/2009 page : 02/0
Procédure	<i>Mesurer le progrès</i>	

Exemple de **tableau de progrès** pour une équipe commerciale :

	Inconnu	Points faibles	Points forts	Culture	Leadership
Image de l'entreprise					X
Démarche QUALITE					X
Analyse des résultats					X
Vision client				X	
Plan d'Action Commercial				X	
Formation à la négociation			X		
Prospection			X		
Formalisation du savoir faire			X		
Réactivité			X		
Communication externe		X			
Innovation		X			
Esprit Tout Corps d'Etat		X			
Compétitivité		X			

Gérard GEORGEAULT

Ce qui n'est pas mesuré ne progresse pas assez vite.

Jean Marie DESCARPENTRIES