

# Indicateurs de management

Utilité ??????

## Bonnes pratiques de retraitement des dispositifs médicaux stériles:

- Fonctionnement selon un système de management de la qualité conforme aux normes ISO9001 – ISO13485

Au chapitre des exigences générales d'un système de management de la qualité, il est spécifié que l'organisme doit entre autre :

**« surveiller, mesurer et analyser ces processus et mettre en œuvre les actions nécessaires pour obtenir les résultats planifiés et maintenir l'efficacité de ces processus »**

# Qu'est-ce donc qu'un indicateurs?

- Les différentes définitions mentionnent régulièrement les termes
  - « repère »
  - « mesure »
  - « évaluation »
  - « variation »
  - « information »
  - **Mais aussi: « qui fait voir quelque chose / quelqu'un »**
- Le terme et l'outil « indicateur » correspond donc bien aux exigences d'un système de management type ISO9001 – ISO13485 pour la surveillance des processus

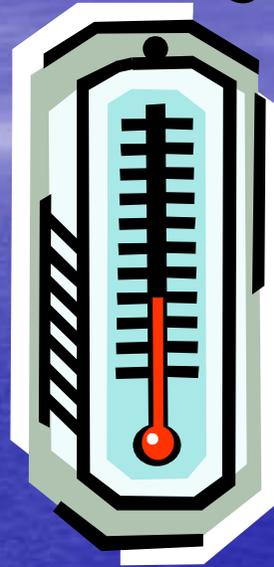
- Est-ce un outil « réservé » aux système de management et à une élite?
- Est-ce un outil complexe?
- Est-ce un outil difficile à mettre en place?

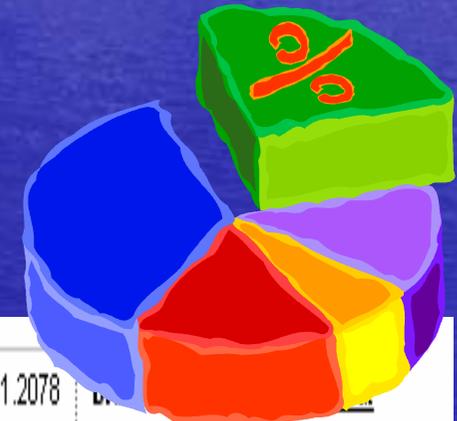
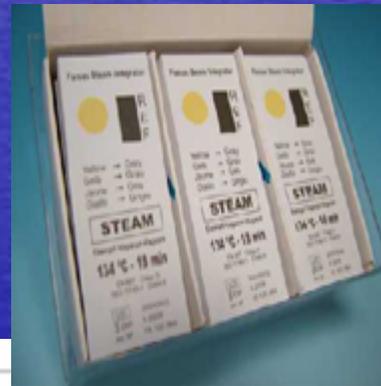
Réponse: **NON**

On les utilisent tous les jours sous différentes formes sans même s'en rendre compte

- Dans la vie « privée » (panneaux de signalisation - indicateur de direction – de vitesse – de température)
- Dans l'activité professionnelle (Indicateur physicochimique – indicateur d'alarme – etc.)
- Dans le secteur économique et bancaire, il y a également des indicateurs qui ne sont pas inconnus et que tout à chacun a déjà au moins entendu (PIB– PNB– SMI - Nasdaq – CAC 40 – etc.)
- Dans le secteur social on parle de taux de chômage, d'indice de logement, de seuil de pauvreté, etc.
- Dans le management d'un établissement de multiples indicateurs sont également utilisés (taux rotation du personnel – marge bénéficiaire – taux de rendement – taux de non conformité – indicateur de productivité – taux de croissance - taux d'infection nosocomiale - etc.)

# Indicateurs de tous les jours





SMI	9418.07	SPI	↓ 7566.26	DOW	12919.4	CAC40	5897.93	NIKKEI 225	↓ 17451.77	\$/CHF	↓ 1.2078		
↓ -20	(-0.21%)	SMIM	↓ 1852.53	↓ -42.58	(-0.33%)	↓ -19.39	(-0.33%)	JPY/CHF	↓ 1.0185	€/CHF	↓ 1.6381	OR	↑ 689.95
													Taux CHF

- Toutefois la mise en place d'indicateur n'est peut-être pas aussi évidente qu'il y paraît, et quelques principes de base permettent de faire des choix et de mettre en place des indicateurs **utiles**

# Un tel outil peut permettre d'avoir:

- une vision globale de la vie d'une entreprise, d'un service, d'une machine
- et / ou une aide à l'argumentation (augmentation des ressources par exemple)
- et / ou une aide à la décision (décision pertinente et documentée)
- et / ou une aide aux choix stratégiques (priorités)
- et / ou un moyen d'information et de communication avec les collaborateurs
- et / ou un moyen d'évaluation des impacts des mesures prises
- et surtout de mettre en place des objectifs « SMART » (spécifiques – mesurables – acceptables – réalistes – temporels)

# On distingue globalement 3 types d'indicateurs :

- Des indicateurs de gestion (financiers – performances – pilotage – etc.)
- Des indicateurs « qualité » (taux de pannes machine – taux ou niveau de formation des collaborateurs – taux de mise au rebut ou de non conformité – etc.)
- Des indicateurs de satisfaction ou de perception de la qualité (satisfaction clients – satisfaction collaborateurs – enquête et sondage d'opinion).

# Qualité d'un indicateur

- Il doit être
  - simple,
  - pertinent,
  - compréhensible,
  - reproductible,
  - fiable,
  - apporter une plus value,
  - et être associé à un objectif.



## Attention qui dit indicateur dit enregistrements et collectes de données (chiffres)

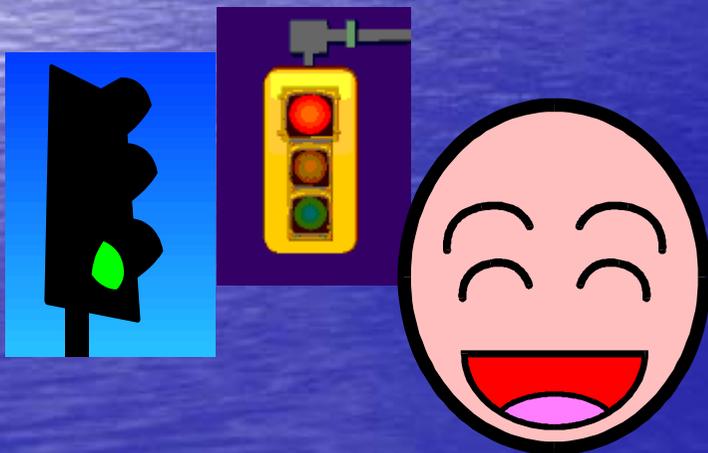
- La fiabilité d'un indicateur (et donc sa qualité) dépend de la fiabilité et de la précision du **recueil des données** dont il est issu, il est donc indispensable de maîtriser les enregistrements (forme – fréquence – précision – organisation – systématique de saisie – etc.).

# Format d'un indicateur

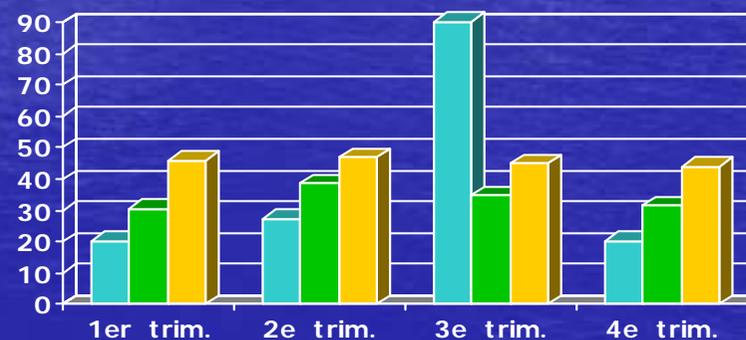
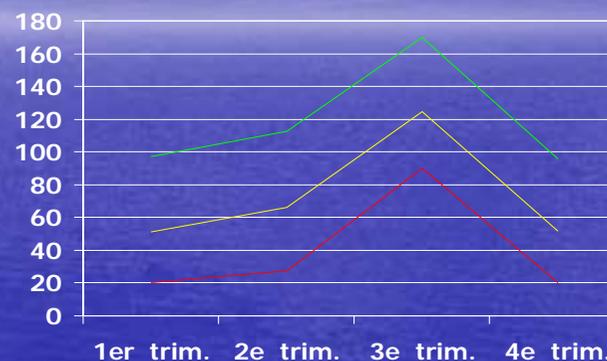
Proportionnalité



Atteint – pas atteint



Evolution / comparaison

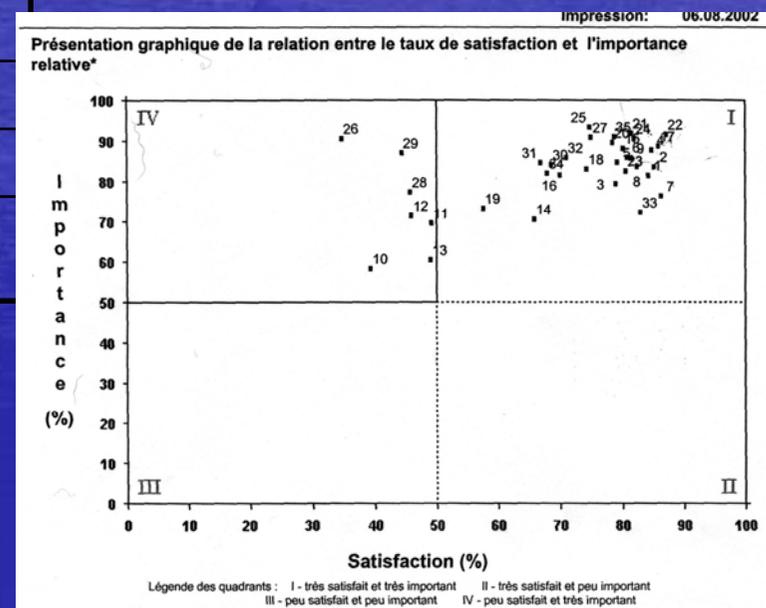


# Indicateur de satisfaction

## tendances / évolution

Chapitre	1999	2002	Tendance
Réception /téléphone	73%	82%	↗
Conseils / informations	46%	55%	↗
Ramassage / commande de matériel	Non évalué	78%	
Matériel / stérilisation	67%	76%	↗
Livraison	50%	75%	↗
Réclamations	54%	62%	↗
Evolution	37%	68%	↗
Satisfaction globale	Non évaluée	78%	

La visualisation des priorités d'action peut être envisagée en introduisant une notion d'importance pondérant la satisfaction



Et dans les services de stérilisation, bien que nous ayons déjà quelques indicateurs de type bon / pas bon, ne serait-il pas intéressant d'avoir en plus:

- Une vision globale du service, d'une machine
- et / ou une aide à l'argumentation
- et / ou une aide à la décision
- et / ou une aide aux choix stratégiques
- et / ou un moyen d'information et de communication
- Et/ou un moyen d'évaluation des impacts des mesures prises
- et surtout d'avoir des objectifs « SMART » (spécifiques – mesurables – acceptables – réalistes – temporels)

# Exemples d'indicateur de gestion

- Nombre de sets fabriqués sur la période de référence
- Répartition des produits livrés par client – par site
- Répartition des produits livrés par type d'emballage
- Répartition des sets fabriqués par mode de stérilisation
- Taux de rotation du matériel
- Nombre moyen de cycles machines par jour ouvrés
- Une vision de l'absentéisme – heures supplémentaires
- Et pourquoi pas le chiffre d'affaire?
- etc.

# Exemples d'indicateur de qualité et de satisfaction

- Taux de non conformité par rapport au nombre de sets produits
- Répartition des non conformités
- Taux de détection interne du non conforme par rapport à la totalité des non conformité déclarées
- Evolution de la satisfaction client / collaborateur
- Taux ou fréquence de pannes machine
- Etc.

# Un regroupement de plusieurs indicateurs est un tableau de bord:

comme pour un véhicule, on peut le définir comme un panneau regroupant les instruments de bord qui permettent à un pilote, à un conducteur de s'assurer du bon état de marche du véhicule

Il est donc utilisé par le management pour le pilotage de l'entreprise (décision – stratégie), et permet de s'assurer.

- Que les objectifs sont atteints
- Qu'il n'y a pas de dérives
- Que les potentiels d'améliorations sont pertinents et réalisables (stratégie)
- .....



## Reports: Simple Entrepreneur

### Dashboards

- View **Executive**
- Executive Overview
  - Conversion Summary
  - Marketing Summary
  - Content Summary
  - Site Overlay

### All Reports

- ▶ Marketing Optimization
- ▶ Content Optimization

### Date Range

View By **Default**

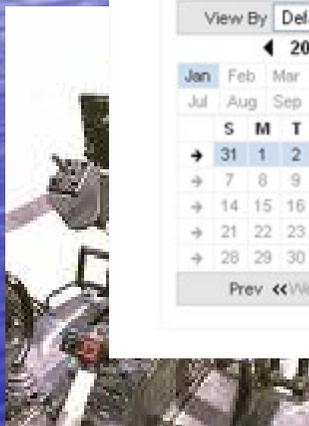
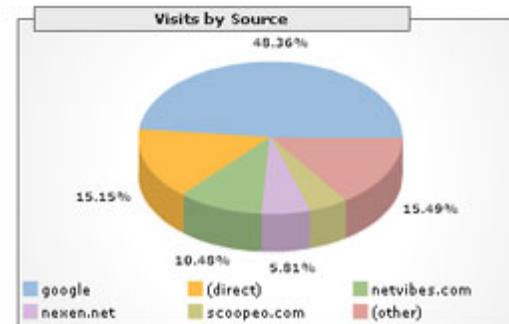
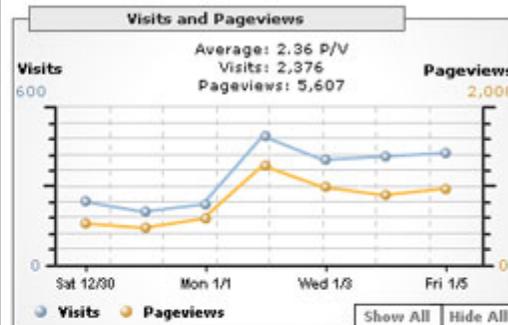
◀ 2007 ▶

Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun	
Jul	Aug	Sep	Oct	Nov	Dec	
S	M	T	W	T	F	S
→ 31	1	2	3	4	5	6
→ 7	8	9	10	11	12	13
→ 14	15	16	17	18	19	20
→ 21	22	23	24	25	26	27
→ 28	29	30	31	1	2	3

Prev <<Week >> Next

### Executive Overview

Simple Entrepreneur | 12/30/2006 - 1/5/2007



PH. Vana  
national



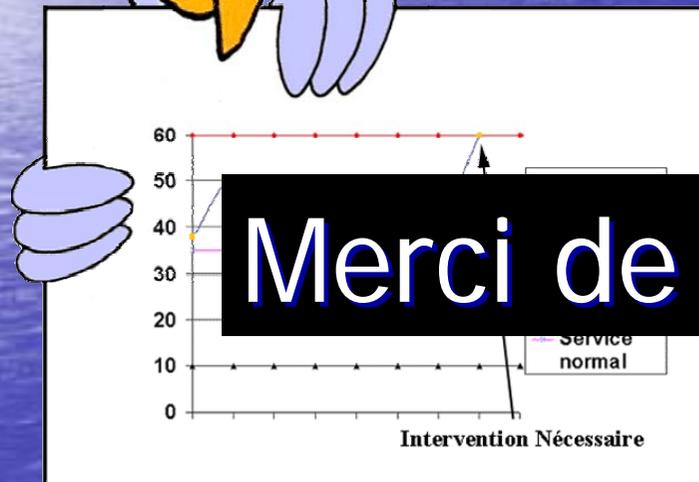
# Conclusion

- En voyage quelque soit le moyen de transport utilisé, le fait de ne pas tenir compte des indicateurs (tableau de bord) a disposition expose à certain risques:
  - Se perdre et ne pas arriver à destination
  - Arriver en retard
  - Avoir un accident plus ou moins grave
  - Être amendable
  - Incommoder les autres voyageurs
  - Déranger ses coéquipiers ....

# Petit exercice individuel:

V'la le stéri  
qui péclote

Quels sont les risques pour  
un service de stérilisation de  
fonctionner sans instruments  
de pilotage?



**Merci de votre attention**