

# LES OUTILS CLÉS DU MANAGER

Même adapté, un outil ne sert que si vous voulez qu'il simplifie votre management



## TABLEAU DE BORD

Piloter avec des faits plutôt qu'avec des impressions

### À QUOI ÇA SERT VRAIMENT



#### SAVOIR OÙ ALLER ET SI C'EST POSSIBLE

Le manager est sollicité par de nombreuses informations, parfois contradictoires.

Le tableau de bord permet de suivre les indicateurs essentiels pour mesurer l'activité, détecter les écarts et prendre les bonnes décisions au bon moment.

Il aide à voir ce qui mérite l'attention.

### COMMENT FAIRE CONCRÈTEMENT



#### PEU D'INDICATEURS, MAIS LES BONS

"Qu'ai-je besoin de savoir pour piloter efficacement mon activité ?"

Sélectionner juste quelques indicateurs : activité, qualité, délais, budgets, ressources, satisfaction des usagers ou partenaires.

Suivez-les régulièrement et analysez les évolutions.

### À VOUS DE JOUER



#### CONSTRUIRE LE PREMIER TABLEAU

Posez vous ces quelques questions :

Quels sont mes 4 indicateurs prioritaires :  
Comment les représenter au mieux : (histogramme, courbe, compteur, feux tricolores, dessin...)

Quelle est la bonne fréquence de suivi :

- Hebdomadaire
- Mensuelle
- Trimestrielle

Que ferai-je si un indicateur passe au feu orange, au feu rouge (ou sous un seuil déterminé) ?

### LE REGARD DU FORMATEUR



#### L'UTILE SE MESURE ET S'AMÉLIORE

Le danger n'est pas l'absence d'indicateurs, mais de mesurer ce qui est facile à compter plutôt que ce qui est utile à piloter.

Un bon tableau de bord doit aider à agir.

Gérard BIANCHI  
grainedeboss@outlook.fr  
06.09.27.84.77



### CE QUE CELA VA CHANGER POUR VOUS



#### PASSER DU RESENTI À L'OBJECTIVITÉ

Ce que cela permet de changer au manager, c'est de :

- suivre l'activité en temps réel
- détecter rapidement les difficultés
- mesurer les progrès réalisés
- faciliter les arbitrages
- communiquer sur des éléments factuels



DANS LA VRAIE VIE...

#### Le manager du service urbanisme

Le chef du service urbanisme suit chaque mois :

- nombre de dossiers reçus
- délai moyen d'instruction
- nombre de dossiers en retard
- taux de satisfaction des usagers

Lorsqu'une dérive apparaît sur les délais, il peut réagir avant que les réclamations n'augmentent.

Avec le nombre, qui peut être lié à la période, il gère mieux la charge de travail de ses agents et la stratégie du service (procédures, formations...)

### PETIT TRUC EN PLUS



#### LE FEU TRICOLE

Utilisez un système simple :

Feu vert ou smiley sourire : objectif atteint

Orange ou smiley simple : vigilance nécessaire

Feu rouge ou smiley colère ou triste : action corrective urgente

Chacun comprend rapidement la situation.

### LE PIÈGE CLASSIQUE



Multiplier les indicateurs !

Un tableau de bord contenant plus de quinze/vingt données devient rapidement illisible.

Si tout est prioritaire, plus rien ne l'est.

Quelques indicateurs pertinents valent mieux qu'une multitude de chiffres ou de tableaux illisibles.

Et puis un tableau se met à jour dans les indicateurs.