

## Objectifs

- Bâtir un tableau de bord comme support d'aide à la décision
- Être en mesure de diagnostiquer son besoin
- Piloter la performance de son activité à partir de KPI's

## Pour qui ?

Responsables opérationnels et managers chargés d'élaborer et de négocier leur budget

## Points Forts

- Illustrer la démarche à partir d'un exemple de centre de CA
- Mise en situation sur la base du vécu de chacun

## Axes d'entraînement de la formation

### 1. Le tableau de bord de gestion comme outil d'aide à la décision

- Objectifs, enjeux et rôle dans la mesure de la performance
- Positionner son activité dans l'organigramme de gestion : quelle délégation de responsabilité et de moyens ?
- L'apport du CDG

### 2. Diagnostiquer son besoin

- Partir de ses missions et de ses activités opérationnelles
- Les points clés de décision
- La recherche et la collecte d'informations : que mesure-t-on et comment le mesure-t-on ?
- Identifier les leviers de pilotage à partir de son plan d'actions

### 3. Formaliser les KPI's de son activité

- Indicateurs de résultat, d'avancement et de pilotage...
- Quels seuils d'alerte ?
- Indicateurs financiers ou non financiers : quel angle d'analyse retenir du point de vue du manager ?
- Diagnostiquer les écarts de résultat et actualiser son plan d'actions

### 4. Faire vivre son tableau de bord et le diffuser au sein de son équipe

- Optimiser et mixer les visuels graphiques
- Faire des commentaires efficaces et les diffuser au sein de son service ou département
- Mettre en place un dispositif de retour d'expérience au niveau de son équipe