

# Les indicateurs

Présentation par Priscilla DUBOIS, Responsable des Systèmes de Management  
Qualité et Sécurité de l'Information



Journée du 23 mars 2021

# ADESTI en quelques chiffres



5600

ENTREPRISES  
ADHÉRENTES



75000

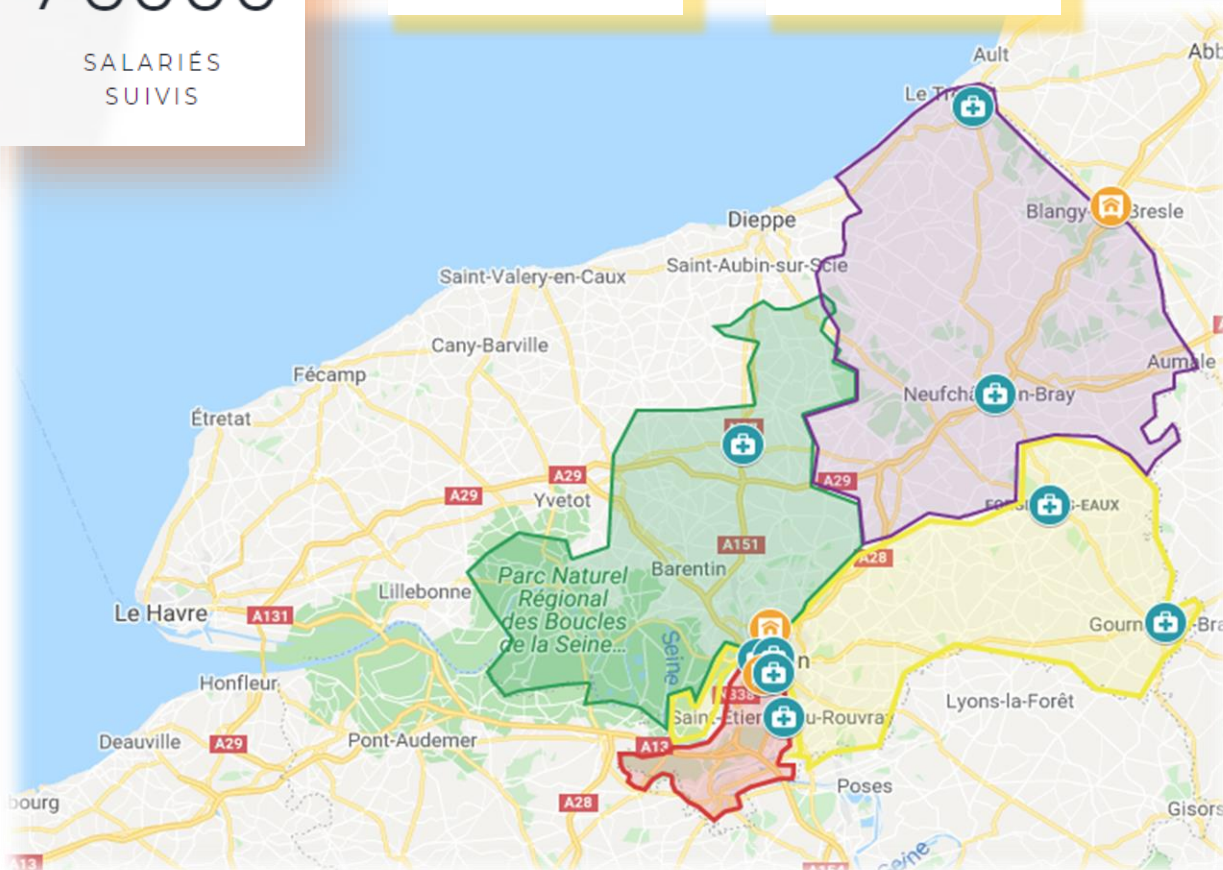
SALARIÉS  
SUIVIS

81

collaborateurs

13

Centres fixes



# Notre histoire avec la Qualité et les normes



# Nos ressources internes

## ✧ Ressources dédiées :

- 1 directeur (engagement fort)
- 1 responsable des Systèmes de Management
- 7 pilotes de processus (relais)
- 2 auditeurs internes

## ✧ Implication et participation active de l'ensemble des collaborateurs.

# L'esprit de la démarche Qualité chez Adesti



Exigences  
légales

Politiques  
Qualité et SI

Ecoute  
adhérents

Analyses  
de risques

PPS

Objectifs annuels

Activités et actions  
opérationnelles

Pilotage par des  
indicateurs





# Qu'est-ce qu'un indicateur ?

- ✧ Deux « grandes » familles d'indicateurs :
  - Indicateur de performance : exprime une réussite. Relié à un objectif et permet d'en apprécier l'atteinte.
  - Indicateur de suivi : permet de piloter une action
- ✧ Délivre une **information quantifiée pertinente** à destination des décideurs pour mesurer et évaluer les résultats d'une ou plusieurs actions.
- ✧ Permet de vérifier l'alignement entre la **stratégie et l'opérationnel** et d'analyser une situation présente.
- ✧ Peut être utilisé à différents niveaux de l'entreprise.
- ✧ Prend place dans un tableau de bord.



# Les indicateurs en place chez Adesti

## Activités opérationnelles

### **Volet administratif/financier :**

- Délai de prise en charge administrative d'une adhésion
- Ecart entre facturation et recouvrement
- Délais de relance des factures impayées
- Qualité des dossiers adhérents

### **Volet AMT :**

- Taux de couverture en FE
- Taux de couverture en saisi des expositions professionnelles
- Nombre d'AMT, entreprises et salariés bénéficiaires

### **Volet Suivi Individuel :**

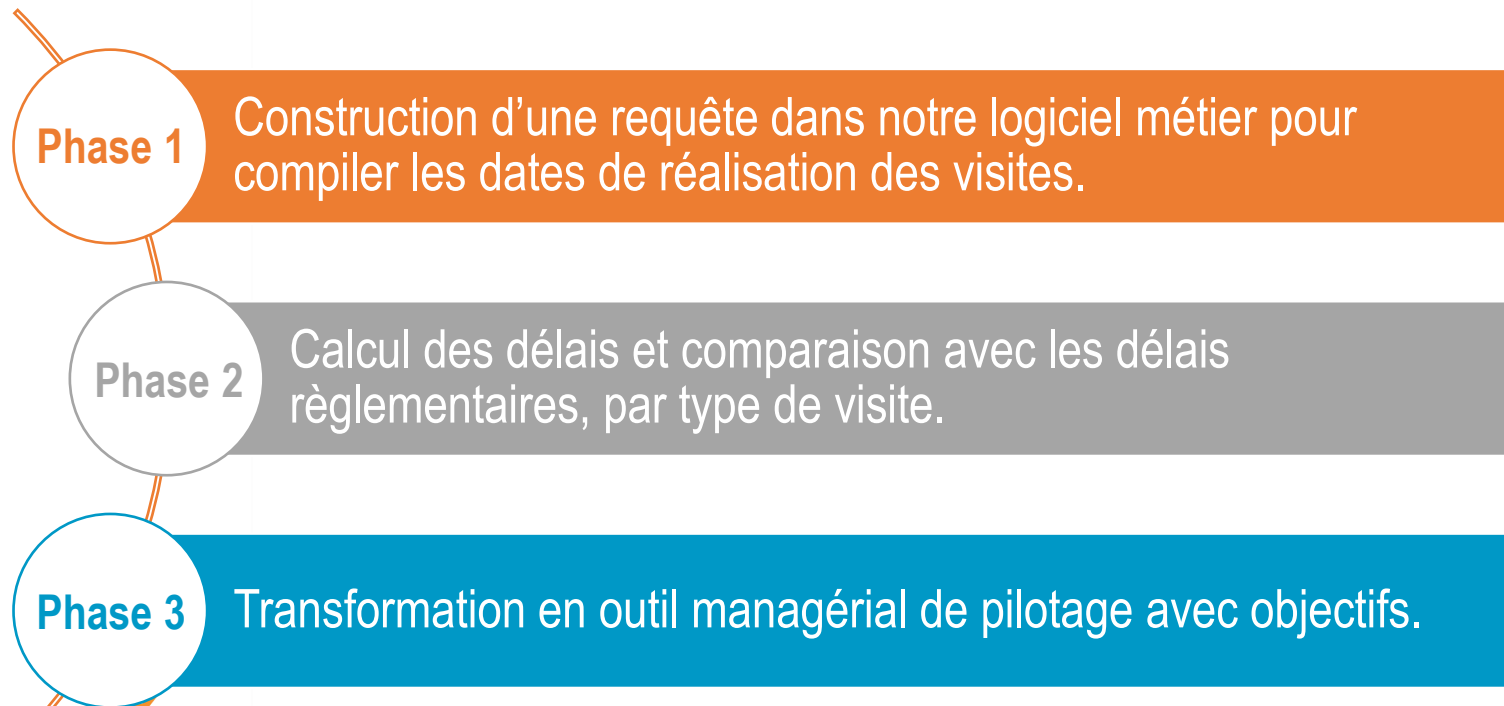
- Taux de réalisation des visites dans les délais réglementaires
- Délai de prise en charge par PSY/AS
- Cellule maintien en emploi

# Zoom sur l'indicateur « suivi individuel »

1 non-conformité  
suite à l'audit  
AMEXIST

« La conformité aux délais réglementaires n'est pas mesurée. »

Méthode de travail :





## Phase 2

Calcul des délais et comparaison avec les délais réglementaires, par type de visite.



### ✧ 5 indicateurs trimestriels :

- % de réalisation des VIPI dans les délais.
- % de réalisation des VIPI dans les délais pour les apprentis.
- % de réalisation des REPRISES dans les délais.
- Délai moyen de réalisation des EMAE.
- % de réalisation des examens périodiques dans les délais.

### Phase 3

## Transformation en outil managérial de pilotage avec objectifs.



### ✧ Intérêt de ces indicateurs :

- Vision d'ensemble du respect des délais réglementaires.
- Ventilation par secteur permettant de connaître la charge de travail des équipes médicales.
  - Objective un ressenti
  - Permet une priorisation de recrutement

# Les indicateurs en place chez Adesti



## Activités supports

### Indicateurs RH :

- Entretiens individuels
- Plan de développement des compétences
- Absentéisme/turn-over
- Efficacité des formations

### Indicateurs SI :

- Disponibilité du SI
- Conformité RGPD
- Dysfonctionnements SI

### Indicateurs Achats délégués :

- Suivi des dépenses
- Performance de nos prestataires

### Indicateurs « moyens généraux » :

- Taux d'étalonnage du matériel
- Vérifications périodiques réglementaires

# Les indicateurs en place chez Adesti

## Activités management stratégique et QSI

### Indicateurs management stratégique :

- Chiffre d'affaires et budget
- Equilibre adhésions/radiations
- Répartition des effectifs suivis par professionnel de santé
- Pilotage PPS
- Taux d'avancement du plan de communication

### Indicateurs management QSI :

- Taux de réalisation du plan d'actions QSI
- Part d'amélioration continue
- Taux d'actualisation du système documentaire QSI
- Taux de satisfaction aux enquêtes (AMT et suite à visite)
- Réclamations
- Gestion des risques QSI



# Tableau de bord des indicateurs

- ✧ Données du tableau de bord :
  - Axe de la Politique Qualité
  - Objectif
  - Processus
  - Planification de l'action (quoi, qui, fréquence)
  - Evaluation de l'action (indicateurs)
    - Nom Indicateur
    - Méthode de calcul
    - Cible à atteindre
    - Qui calcule, fréquence
    - Qui surveille et évalue, fréquence
    - Communication
    - Résultats (sur plusieurs années)

# Pilotage, suivi et communication des indicateurs



Tableau de bord « en continu »

Comité QSI trimestriel

Revue de direction annuelle

Mise en ligne des indicateurs Intranet

Communication en réunion de service

# Conclusion

- ✧ Les indicateurs, de suivi ou de performance de notre activité, sont des bons outils de pilotage global pour la Direction.
- ✧ Ce sont des leviers de progression, permettant de s'inscrire dans une démarche d'amélioration continue.
- ✧ Sont utiles à la remontée des données au niveau national et en communication externe.



Merci de votre attention