Formulation des facteurs clés de succès et-ou variables d’action

|  |  |
| --- | --- |
| **OBJECTIF**  **FORMULÉ AU CHAPITRE 4** | **FACTEURS CLÉS DE SUCCÈS**  **VARIABLES D’ACTION** |
| *Pour chacun des objectifs de l’étape précédente, déterminer les facteurs qui sont indispensables à sa réussite. Ces facteurs sont-ils maîtrisables par les responsables ? Quelles sont les actions à mettre en place concrètement ?*  ***Remarques :***   1. *Les facteurs non maîtrisables ne pourront donner lieu qu’à des indicateurs d’éclairage pour expliquer les écarts et ne pourront pas servir à évaluer la performance.* 2. *Certains objectifs peuvent impliquer plusieurs facteurs clés de succès et plusieurs variables d’actions. Inversement, certaines variables d’action peuvent permettre la réalisation de plusieurs objectifs. Il ne faut donc pas hésiter à créer autant de lignes que nécessaire. On peut aussi préférer une présentation en tableau à deux dimensions (objectifs en ligne, variables d’actions en colonnes, avec une croix aux intersections).* | |
| *Exemple*  *Objectif : enregistrer des taux de retour clients de 5 % au maximum.* | *Variable d’action1 : améliorer la maintenance sur les machines.* |
| *Variable d’action 2 : former le personnel à la qualité.* |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |