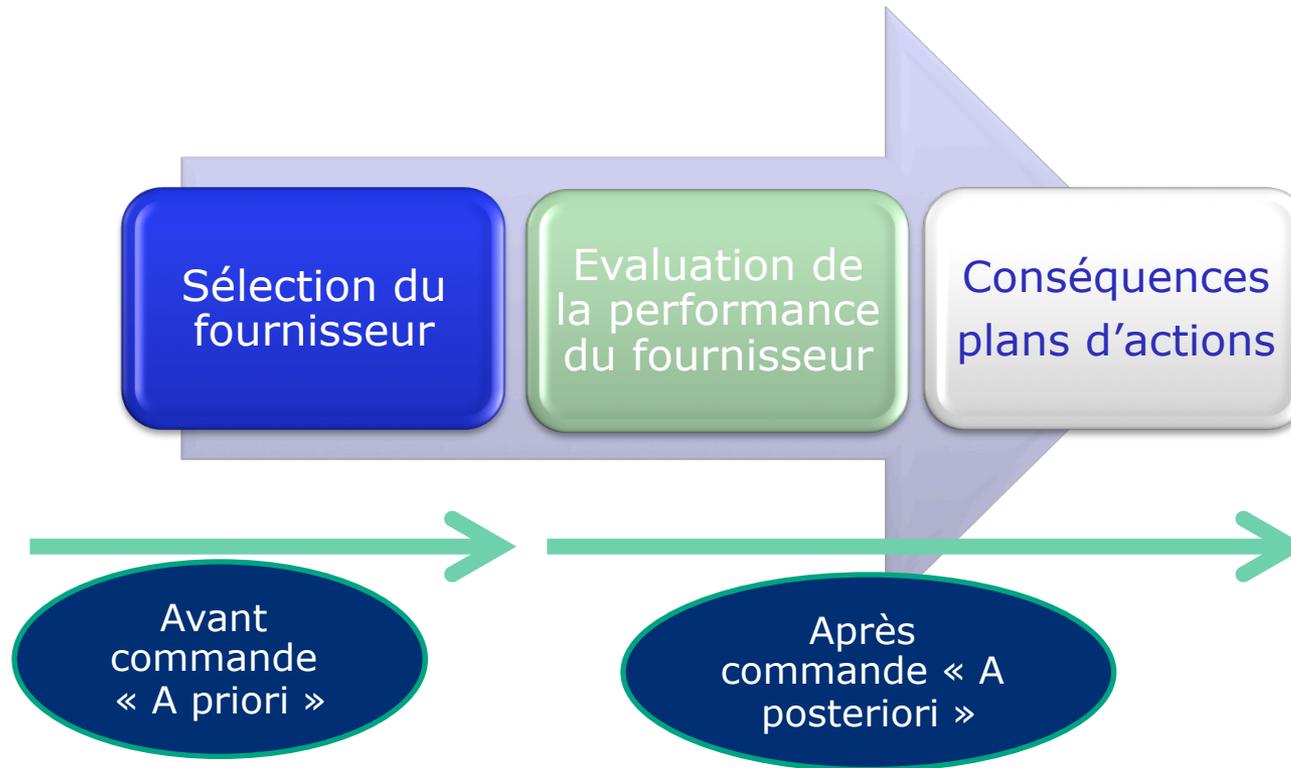


Objectif de l'atelier

Savoir réaliser les évaluations fournisseurs



Agenda

Partie théorique (45 minutes)

Notion de performance et ses indicateurs

Evaluation des fournisseurs

Les méthodologies

Les acteurs

La gestion des résultats

Comment communiquer

Evaluation dans le but de sélectionner

Une méthodologie adaptée

L'évaluation des formations

Les spécificités de l'activité

Les évaluations de satisfaction

Les évaluations d'efficacité

Partie pratique (1heure 15 minutes)

Etude de cas : élaboration des outils d'évaluation sur un cas concret

Notion de performance et ses indicateurs

Notion de performance

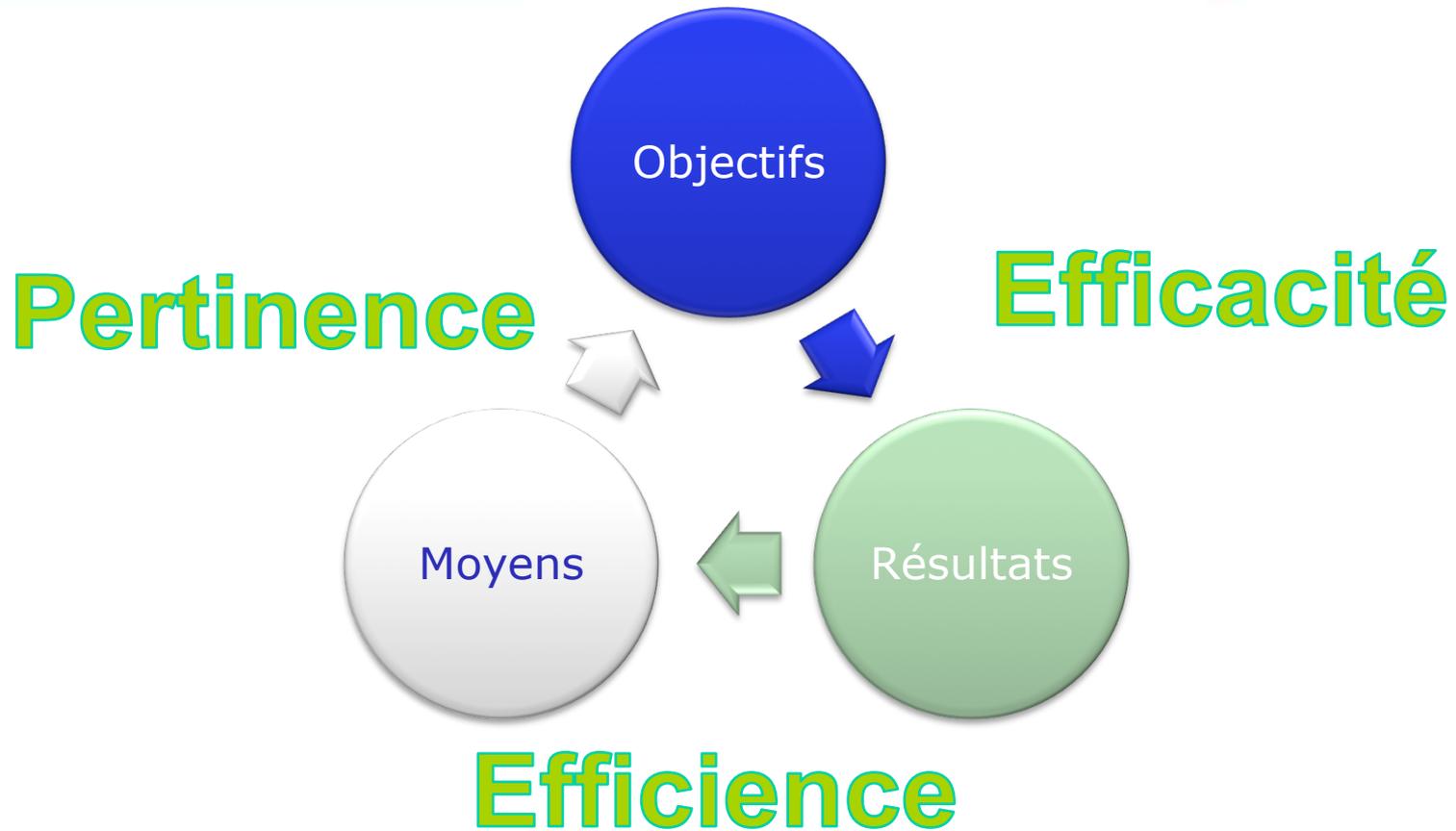
Performance = valeur optimale *(ou un ensemble de valeurs optimales)*

Quelle est la valeur optimale des résultats liés à nos attentes/besoins ?

Nos attentes sont-elles réalistes ?

Quels sont les moyens mis en œuvre ?

Notion de performance



Les indicateurs de performance

Mesure de la performance

Indicateurs qualitatifs ou/et quantitatifs

→ adaptés = cohérence objectif / résultat / moyen

S'apprécie en s'appuyant sur des comparaisons

Dans le temps : évolution de la valeur des indicateurs de l'organisation sur plusieurs années

Dans l'espace : à partir des valeurs d'organisations comparables

Les règles d'un bon indicateur

- **La pertinence**
 - correspond à un objectif ou à une attente = fixer les valeurs
- **La qualité**
 - bien établi et bien documenté
- **La valeur méthodologique**
 - le plus objectif possible, difficile à biaiser, fiable et homogène
- **La robustesse**
 - balises de comparaison stables
- **L'accessibilité**
 - facile à obtenir et à utiliser
- **L'évocation**
 - facilement interprétable par ses utilisateurs
- **l'intelligibilité**
 - interprétation commune et partagée

Evaluation des fournisseurs

Norme ISO 9001, .7.4.1 . Processus d'achat

L'organisme doit évaluer et sélectionner les fournisseurs en fonction de leur aptitude à fournir un produit conforme aux exigences de l'organisme. Les critères de sélection, d'évaluation et de réévaluation doivent être établis. Les enregistrements des résultats des évaluations et de toutes les actions nécessaires résultant de l'évaluation doivent être conservés.

Objectif

L'évaluation et le contrôle des fournisseurs doit permettre de fournir des éléments d'aide à la décision concernant la sous-traitance.



La stratégie doit-être définie

Méthodologie

Quels sont les fournisseurs à évaluer ?

Récurrents

À fort enjeux

Partenaires

Méthodologie

Comment les évaluer ?

Bâtir sa grille

Par métier ou fonction

Par besoin(s) identifié(s)

Notions de coefficients pondérateurs

Une seule grille à remplir par tous ou des questions différentes par entité

exemple



Supplier
Assessment

Méthodologie

Quand évaluer ?

A chaque fin de prestation

De façon récurrente

Ponctuellement

Les acteurs

Fonctions qui réalisent la grille

Achats

Qualité

} ou fonctions similaires

Fonctions impliquées

Opérationnels, utilisateurs ...

Définir précisément qui est concerné

Les groupes et équipes

Métiers, départements

Personnes

Les acteurs

Et le fournisseur ?

Doit-il être informé au préalable ?

Doit-il connaître les critères d'évaluation ?

Doit-il connaître les résultats ?

Les résultats

Notion de comparaison

Pouvoir comparer les données

Dans le temps

D'un fournisseur à un autre

Selon les moyens mis en œuvre

Méthodes de calcul

Pouvoir accumuler les données

Qualité de l'information



Vendor Issue

Les résultats

Plan d'amélioration

Actions correctives

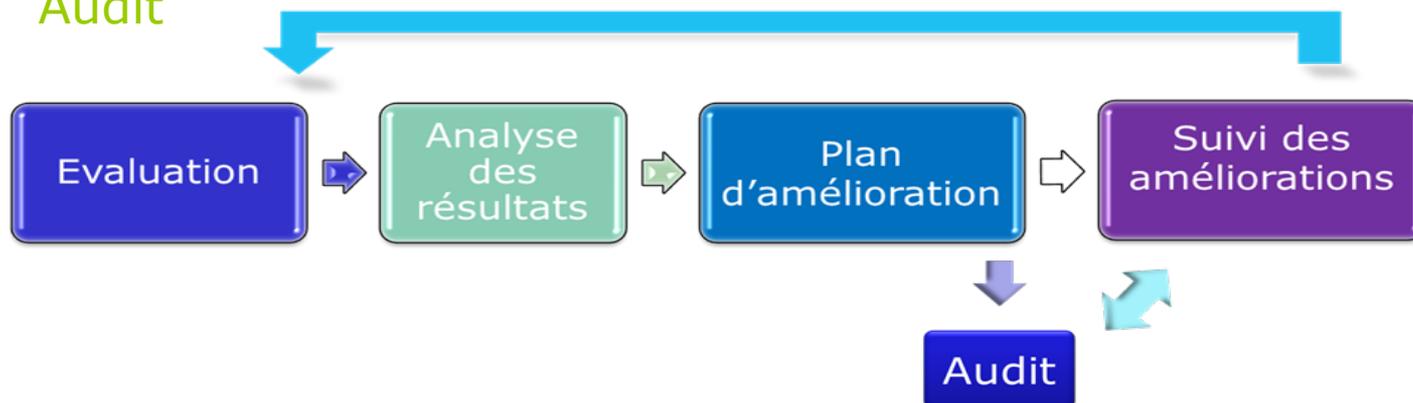
Proposées au fournisseur

Imposées

Suivi des actions correctives

Nouvelle évaluation

Audit



La communication

Communiquer les indicateurs

A qui : en interne, aux fournisseurs

Comment : cahier des charges

Quand : appel d'offres

Communiquer les résultats

A qui : en interne, aux fournisseurs

Comment : notes de synthèses, réunions de suivi

Sélection des fournisseurs

Méthodologie

Pourquoi sélectionner

Nécessité de fournir un produit conforme aux exigences

Mesurer les risques

Quels sont les fournisseurs à évaluer ?

À fort enjeux

Pour achats récurrents

Partenaires

Première étape

Définition des critères de sélection

Qualité
Achats
Utilisateurs

} fonctions similaires

Envoi d'un questionnaire au fournisseur

Visite du fournisseur (audit)

Demande des documents relatifs à la capacité du fournisseur à réaliser la demande (certifications qualité, normes et réglementation, capacité financière, ressources humaines, CV, ...)

Méthodologie

Deuxième étape

Appel d'offre à blanc (cahier des charges)

Prestation à blanc

Prestation sans enjeux

Réception des résultats

Spécifications

Analyse des résultats

Méthodologie

Troisième étape

Réalisation de la prestation

Prestation à blanc

Prestation sans enjeux

A la fin de la prestation, évaluation « à posteriori »

Analyse des résultats

Méthodologie

Dernière étape

Si les résultats +

Le fournisseur est sélectionné

Peut rester sous surveillance : sélection finale après validation
(temps ou nombre de prestations)

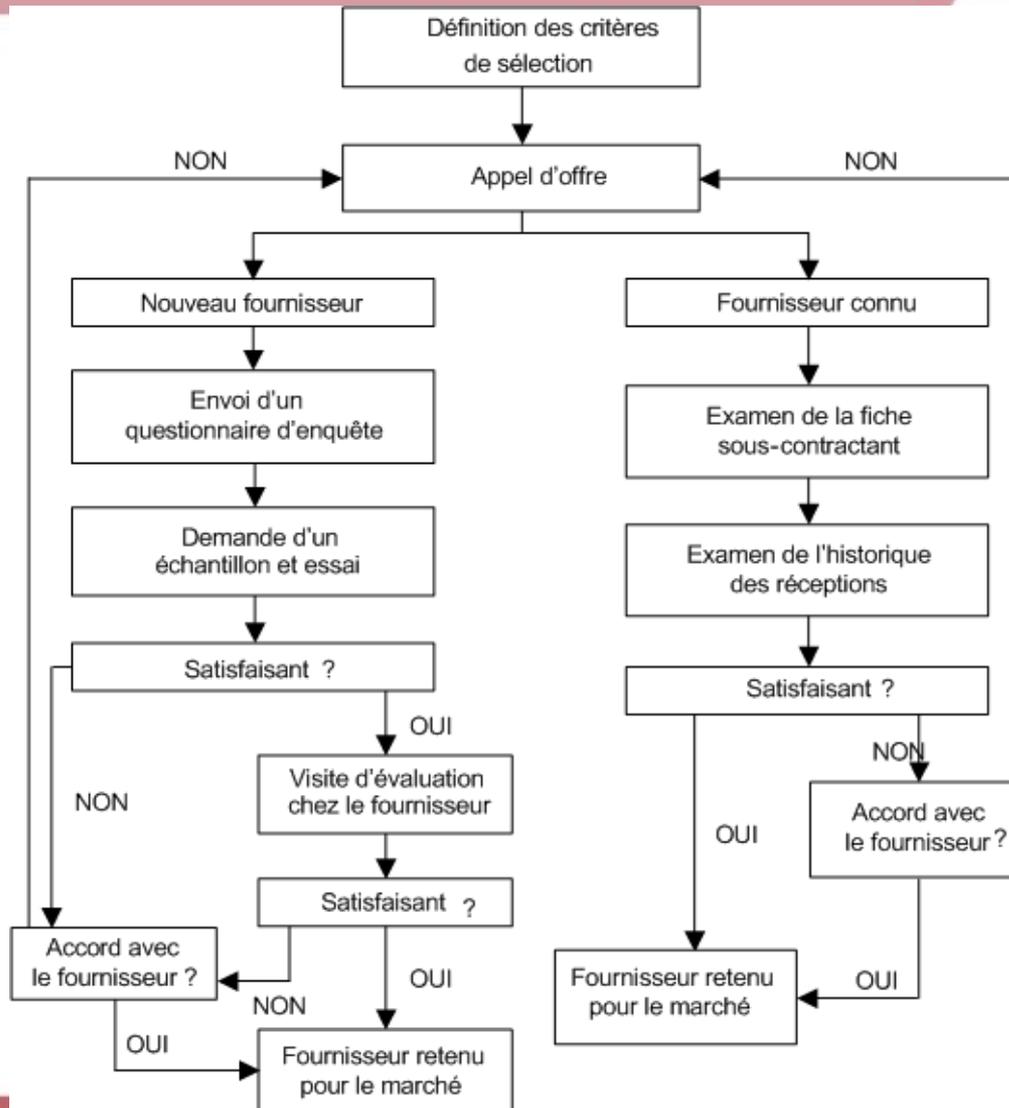
Si les résultats sont –

Soit mise en place d'un plan d'amélioration

Soit fournisseur non-référencé

Méthodologie

Exemple de procédure



L' évaluation des fournisseurs consiste à

Bâtir une stratégie d'amélioration de la performance

- En fonction des enjeux
- Des dispositions des fournisseurs

Grâce à une stratégie d'évaluation en fonction

- Des enjeux
- De la performance attendue
- Des disponibilités internes

Evaluation des formations

Réglementation



MINISTÈRE DU TRAVAIL,
DE L'EMPLOI ET DE LA SANTÉ

REPUBLIQUE FRANÇAISE

Circulaire DGEFP n° 2011-26 du 15 novembre 2011 relative aux textes modifiant les droits et obligations des dispensateurs de formation et adaptant le contrôle.

3.4. Les moyens permettant de suivre l'exécution de l'action et d'en apprécier les résultats

.....

L'appréciation des résultats doit pouvoir se faire à travers la mise en œuvre d'une procédure d'évaluation qui permette de mesurer l'efficacité de l'action au regard des objectifs globaux assignés. L'évaluation des résultats peut donc prendre différentes formes dont l'évaluation des acquis du stagiaire à l'issue de la formation : évaluation par le stagiaire de l'atteinte des objectifs, de la qualité de la formation et des intervenants. L'évaluation des acquis des stagiaires peut se concrétiser par des tests réguliers de contrôle des connaissances, des examens professionnels, des fiches d'évaluation ou des entretiens avec un jury professionnel.

Notions sur la formation

Types de formation

Formation « développement des hommes »

Formations métiers

Réalisées : par un organisme agréé, par un prestataire, en interne

Méthodologies d'évaluation

Quelles formations évaluer ?

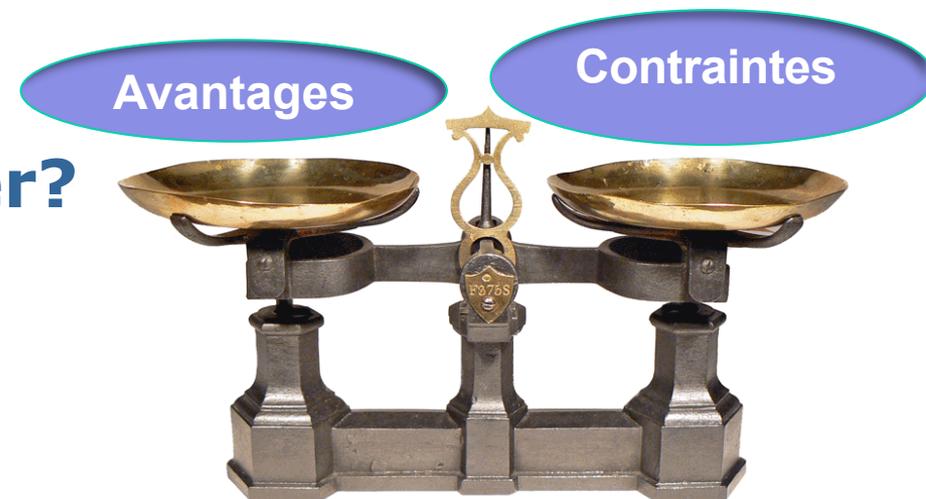
Qui évaluer, qui questionner ?

stagiaires, organismes, intervenants, managers...

Quelle évaluation utiliser?

Evaluation à froid

Evaluation à chaud



Méthodologies d'évaluation

Evaluation de satisfaction

Grille simple

Contenu, organisation, support de cours ...



Récolter les commentaires

Méthodologies d'évaluation

Evaluation d'efficacité

Quizz à chaud

Questionnaire à froid

Amélioration de la performance

Plan d'action



Evaluation
satisfaction et efficacité

Cas concret



À vous de travailler

Elaborer et proposer un plan d'évaluation pour l'événement annuel Quares

Cas concret

Tous (30 minutes)

Définir les objectifs/attentes liés à l'événement Quares pour 3 « clients » : les stagiaires, les intervenants, l'association Quares

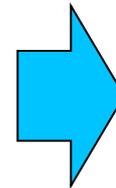
sont nommés une personne qui note, une personne qui reformule si besoin

En groupes : 4 groupes (45 minutes)

Groupe « les stagiaires »

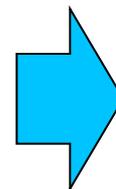
Groupe « Les intervenants »

Groupe « L'association Quares »



- Définir les indicateurs pour chaque objectifs et les facteurs de pondération
- Définir les questions relatives aux indicateurs
- Bâtir une grille

Groupe « Communication »



- Définir les outils : envoi des évaluations, gestion des retours
- Suivi et gestion des résultats
- Gestion des plans d'action correctives