



## CAFÉ MALIN : Indicateurs de performance de l'activité « Réaliser les pauses-café »

### Objectifs 2016

Obj. 1	Améliorer la satisfaction des participants
Obj. 2	Améliorer l'implication du personnel
Obj. 3	Développer de nouvelles offres de services

Mise à jour : 30/08/2016

	Non atteint
	Atteint

	Nom de l'indicateur	Échéance	Source de l'information	Mode de calcul	Responsable	Cible	Résultat 2016	Commentaire	Résultat 2015	Commentaire
Obj 1	Taux de satisfaction des participants sur la qualité de la pause-café	avril - juillet - octobre - janvier N+1 (bilan annuel)	Questionnaire d'évaluation	Comptage des Satisfait + Très satisfait / Nombre total de réponses complètes	Yamina Dugrain	≥ 80%	65%	Résultat de juillet 2016. L'analyse des causes de 2015 a été incomplète, elle est à reprendre pour générer des actions efficaces. La cible de l'indicateur est à maintenir.	55%	De gros problèmes ont été identifiés dans l'organisation des pauses-café : café froid, pas de sucre, horaire décalé. Des actions correctives ont été engagées.
Obj 2	Taux d'absentéisme	juin - janvier N+1 (bilan annuel)	Tableau de suivi des absences	Nombre de jours d'absence / Nombre d'employés x 260	Jean Turbin (resp. RH)	≤ N+1	10%	Résultat intermédiaire de juin 2016. Les actions engagées ont permis de motiver le personnel. Approche à poursuivre. Pour 2017, la cible proposée est "≤ 5%"	30%	Fort taux d'absentéisme généré par l'arrivée d'une nouvelle génération d'employés aux exigences différentes (demandes de formations, de souplesse dans les horaires, de participation dans les décisions). Il n'y avait pas de cible définie sur cet indicateur.
Obj 2	Nombre de réclamations concernant la formation, les horaires ou l'écoute	juin - janvier N+1 (bilan annuel)	Outil de suivi des réclamations en ligne	Nombre de réclamations concernant ces rubriques / Nombre total de réclamations venant du personnel	Jean Turbin (resp. RH)	≤ 30%	45%	Résultat intermédiaire de juin 2016. La cible n'a pas été atteinte mais les actions portant leurs fruits la cible de performance sera maintenue pour 2017	—	Indicateur n'existait pas, donnée non calculée en 2015
Obj 3	Nombre de nouvelles formules proposées	juin - janvier N+1 (bilan annuel)	Catalogue des formules proposées	Comptage	Yamina Dugrain	Au moins 3	2	Résultat intermédiaire de juin 2016. Une troisième formule sera mise en place en octobre 2016	—	Indicateur n'existait pas, donnée non calculée en 2015
Obj 3	Taux de satisfaction sur les nouvelles formules	avril - juillet - octobre - janvier N+1 (bilan annuel)	Questionnaire d'évaluation : question 6 ajoutée	Comptage des Satisfait + Très satisfait / Nombre total de réponses à cette question	Yamina Dugrain	≥ 80%	88%	Résultat de juillet 2016.	—	Indicateur n'existait pas, donnée non calculée en 2015