

Management

Indicateurs de performances et Benchmarking

Objectifs

Instaurer un système d'indicateurs de performances permettant de mesurer et d'améliorer la qualité de service des différentes structures de la société d'eau.

Public Cible

Cadres techniques et
Gestionnaires

Durée

3 jours ouvrables

Profil Formateur

- Economiste ou Financier
- Plus de 20 ans d'expérience

Contenu

■ Les indicateurs de performance

- Introduction
- Définition des systèmes
- Organisation de la Collecte et traitement des données
- Définition des variables et règles de calcul
- Analyse et interprétation des indicateurs

■ Le Benchmarking

- Définition,
- Objectif du Benchmarking,
- Exemples de Benchmarking