

CAS COSS questions répétition Indicateurs et reporting

1. Parmi les 4 indicateurs suivants, lequel est pertinent dans le cadre du pilotage d'une organisation et d'une amélioration de sa performance ? Entourez le numéro de la réponse correcte
 - 1) Taux d'absentéisme du personnel
 - 2) **Taux d'absentéisme perlé du personnel**
 - 3) Taux d'absentéisme maternité et paternité du personnel
 - 4) Taux d'absentéisme accidents du personnel

2. Citez 3 bases ou références de comparaison d'un indicateur parmi les 4 possibles
 - 1) **Historique (année(s) passée(s))** _____
 - 2) **Valeur cible (budget)** _____
 - 3) **Benchmark (comparaison autres entité comparable)** _____
 - 4) **Norme**

3. Quels sont les 4 axes d'un tableau de bord équilibré (*balanced scorecard*)
 - 1) **Finances (résultats financiers, résultats)** _____
 - 2) **Clients (bénéficiaires)** _____
 - 3) **Processus (processus internes)** _____
 - 4) **Apprentissage et innovation (ressources humaines et innovation)** _____

4. Parmi les affirmations suivantes, laquelle est correcte ?
 - a) Un indicateur doit correspondre à plusieurs objectifs stratégiques
 - b) Un objectif stratégique doit être couvert par plusieurs indicateurs
 - c) **Un indicateur doit correspondre à au moins un objectif stratégique**
 - d) Un indicateur doit correspondre à au moins un élément du SWOT (FFOM)
 - e) Un indicateur doit correspondre à au moins un élément du PESTEL
 - f) Aucune des réponses ci-dessus n'est correcte

5. Quelles sont les trois composantes de la performance ?

- 1) **Efficacité** _____
- 2) **Efficienne** _____
- 3) **Pertinence** _____

6. Quelles sont les 4 chapitres d'une fiche descriptive d'un indicateur ?

- 1) **Identification (définition)** _____
- 2) **Bases de comparaison** _____
- 3) **Communication** _____
- 4) **Interprétation (utilisation)** _____

7. Parmi les 4 indicateurs suivants, lequel est pertinent dans le cadre du pilotage d'une organisation et d'une amélioration de sa performance ? Entourez le numéro de la réponse correcte

- 1) Taux de rotation naturel du personnel
- 2) Taux de rotation du personnel
- 3) Taux de rotation volontaire du personnel**
- 4) Taux de rotation global du personnel

8. Dans le cadre du cycle d'amélioration continue (plan-do-check-act), quels sont les deux types de retours à la 4^{ème} étape « act » ?

- 1) **Boucle de régulation** _____
- 2) **Boucle d'apprentissage** _____

9. Etablissez de manière complète le triangle de la performance.

Cf. support de cours

Objectifs

Pertinence

Efficacité

Ressources

Efficiéce

Résultats

Mai 2023, Thierry Bregnard