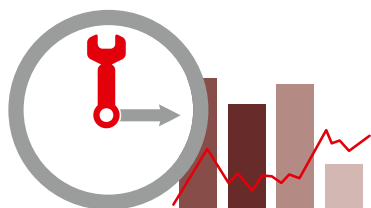


KPI

KEY PERFORMANCE INDICATOR

LIVRE BLANC



Production



Toute reproduction partielle ou totale du présent guide et de ses annexes est soumise à l'accord préalable de l'AACC.

SOMMAIRE

Préambule 4

Notre démarche 4

Rappel - Définitions

Nos engagements 6

1 - Service

2 - Qualité

3 - Maîtrise des enjeux financiers

4 - Respect des délais

5 - Développement durable

Conclusion 7

PRÉAMBULE

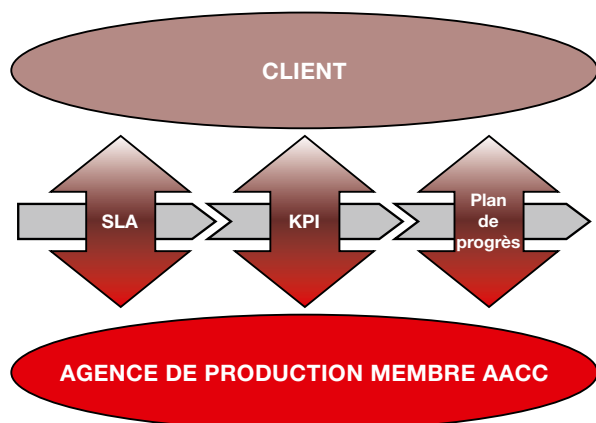
En complément de son homologation AACC-Veritas, la délégation production de l'AACC a souhaité mettre en place un référentiel d'indicateurs de performances commun aux agences membres et à destination de leurs clients.

Ces indicateurs sont répartis sur cinq thèmes récurrents des attentes de nos clients : service, qualité, maîtrise des enjeux financiers, respect des délais, développement durable.

NOTRE DÉMARCHE

Pour faciliter la relation et la communication entre agences et clients, nous vous proposons des engagements sur 5 grands thèmes de niveau de service (SLA).

Ces SLA seront mesurés par des indicateurs clés (KPI) afin de s'engager dans une démarche d'amélioration constante.



Rappel - Définitions

Le **Service Level Agreement** (SLA) est un document qui définit la **qualité de service** requise entre un prestataire et un client.

➔ Le Service Level Agreement, que l'on pourrait traduire en français par « accord de niveau de service », « contrat de niveau de service », ou plus simplement « convention de service » est donc un contrat (ou la partie du contrat de service) dans lequel on formalise la qualité du service en question. Dans la pratique, le terme SLA est quelquefois utilisé en référence aux modalités et/ou à la performance (du service) tel que défini dans le contrat.

KPI (Key Performance Indicator) : moyen de mesure permettant de mesurer l'atteinte des objectifs définis dans le SLA.

Un **KPI** permet de mesurer les progrès vers la réalisation d'un objectif organisationnel ou opérationnel.

➔ C'est un moyen d'évaluer la performance, de réaliser un diagnostic, de communiquer, d'informer, de motiver, de progresser en permanence. Un indicateur pertinent est spécifique, mesurable, atteignable, orienté résultat, évaluable sur la durée.

Plan de progrès : ensemble des actions à mener pour corriger les points de non conformité et atteindre le niveau de SLA attendu.

➔ Le **plan de progrès** est une démarche qui consiste à passer un contrat entre les acteurs qui vise à améliorer les différents points détectés comme les causes de pertes de performance, de productivité ou de qualité.

Il s'agit de définir des objectifs concrets, qualitatifs portant sur les points clés d'amélioration et d'établir un plan d'action intégrant les conditions de la réussite, identifiant si possible les contraintes, les acteurs concernés, éventuellement un phasage.

NOS ENGAGEMENTS

Les agences de production membres de la délégation production AACC s'engagent sur cinq points clés :

- Service
- Qualité
- Maîtrise des enjeux financiers
- Respect des délais
- Développement durable

Pour chaque thème, les agences proposent des indicateurs clés faisant l'objet de mesures régulières.

* **Service**

- Disponibilité de l'outil
- Disponibilité de l'équipe
- Réactivité
- Adaptabilité
- Qualité du reporting
- Qualité du suivi de projet

* **Qualité**

- Conformité du produit livré au cahier des charges
- Respect des process spécifiques client
- Maîtrise des non-conformités

* **Maîtrise des enjeux financiers**

- Proposition d'évolution de cdc/produit/process
- Optimisation des coûts et des délais
- Respect des devis
- Bons de commande
- Délais de règlement

* **Respect des délais**

- Livraisons
- Planning de production
- Remise des reportings

* **Développement durable**

- Papiers certifiés FSC, PEFC ou Recyclés
- Fournisseurs certifiés FSC, PEFC, Imprim'Vert...

CONCLUSION

Le SLA et le KPI traduisent des engagements réciproques agence de production/ client.

Les indicateurs de performances permettent d'être proactif et de mesurer un niveau de service en adéquation aux besoins quelque soit le métier concerné et le type de projet.

Cette démarche permet de mettre en œuvre, ensemble (client et agence de production), des plans de progrès successifs visant à améliorer en permanence la qualité de nos services et à optimiser toutes les étapes de production, quelque soit le média concerné.

Associés à l'homologation production AACC-Veritas, ces engagements des sociétés adhérentes de l'AACC vous assurent un haut niveau de professionnalisme, un traitement sécurisé de vos données et une véritable garantie de bonne fin de toutes vos productions publicitaires.

2012

diadeis
strategy brand efficiency

E-Graphics

INSIDE
communication

HAVAS
PUBLISHING SERVICES

mundocom

rw
REDWORKS

THE SHOP

OPEN

Association des Agences-Conseils en Communication
Syndicat Professionnel (Loi 1884)

40, boulevard Malesherbes

75008 Paris

www.aacc.fr

