

Indicateurs de pilotage



Proposition d'indicateurs

Indicateurs d'activité et de résultats

Quantitatifs

Activités

- Nombre de sollicitations reçues
- Répartition des sollicitations reçues par type de demandeurs
- Taux de sollicitations donnant lieu à une intervention
- Nombre de conventions de partenariat et catégorie de partenariat (pour réaliser la FR)
- Nombre de partenariats non formalisés (pour réaliser la FR)
- Nombre de conventions signées pour délivrer une ou plusieurs prestations
- Nombre et typologie des prestations
- Nombre de prestations directes/indirectes
- Nombre de conventions clôturées
- Délais de mise en œuvre (date de sollicitation – date de signature de la convention – date de la première intervention)

Bénéficiaires

- Nombre et catégorie de structures bénéficiaires de prestation(s) directe(s) et indirecte(s)
- Nombres et catégories de professionnels
- Nombre de personnes bénéficiaires de prestation(s) directe(s)
- Nombre de formulaires de consentements signés
- Nombre de prestations sur site/à distance / au sein de l'établissement porteur de la FR
- Typologie : âge, sexe, lieu et type de domicile, demandeurs, catégorie de besoins
- Nombre moyen de prestations par demandeur

Moyens mobilisés

- Nombre, ETP et catégorie de professionnels mobilisés sur la FR
- Nombre de professionnels ayant bénéficié d'une action de formation en lien avec la FR
- Type de formation
- Nombre d'heures de formation global et par professionnel
- Investissement matériel, immatériel
- Écart aux prévisionnel : ajustements envisagés

Qualitatifs

Outils et supports

- Existence d'un document de présentation de la fonction ressource
- Schéma de procédure (activité clé/démarche qualité)
- Nom et description succincte des outils créés ou utilisés
- Mode de pilotage interne
- Bonnes pratiques identifiées et mode de capitalisation
- Soutien aux pratiques

Dynamique territoriale

- Mode de pilotage territorial, le cas échéant
- Mode de coopération (groupes de travail, technique...)
- Notoriété de la fonction ressource auprès du public ciblé (traçabilité des retours, hausse des sollicitations, invitation à présenter la FR, relais média)

Satisfaction des utilisateurs

- Niveau de satisfaction des bénéficiaires des actions (systématisation de questionnaire)
- Besoins des acteurs identifiés
- Difficultés rencontrées recensées et faisant l'objet d'un groupe de travail dans une perspective d'ajustement
- Axes d'amélioration

Indicateurs d'impact /bénéfices produits

La mesure d'impact est à anticiper, par exemple, par l'envoi systématique d'un questionnaire à distance de la fin de la prestation FR, par la conduite d'un entretien, par l'interrogation des proches aidants et/ou de la personne elle-même.

- Impact sur l'évolution des pratiques professionnelles
 - Part des participants considérant avoir acquis des connaissances/compétences sur la thématique
 - Pourcentage de participants en capacité d'exercer l'activité / d'adopter la posture visée en autonomie grâce à la mobilisation de la fonction ressource
 - Changements produits (organisations, pratiques, ...)
- Impact sur les parcours des personnes concernées (prestations directes)
 - Part des personnes pour lesquels une amélioration de l'accompagnement ou du parcours est constaté
 - Illustrations