INDICATEURS ET TABLEAUX DE BORD QUALITE

INDICATEURS ET TABLEAUX DE BORD QUALITE

Ref. SA52

Durée :

2 jours (14 h.)

Les participants et leur pré-requis :

Directeurs, managers, responsables qualité, responsables de service, ingénieurs qualité, animateurs qualité... amenés à construire ou à exploiter un ensemble cohérent d'indicateurs et de tableaux de bord

Notre intervenant :

Qualiticien, responsable du pole Qualité/Accréditation

L'organisation :

Lieu : A déterminer Occitanie

Dates : à déterminer

Horaires : 08h30 17h00

Coût par participant :

670 € HT
(804 € TTC)

Renseignements et inscriptions :

Sabine ACCO

LES OBJECTIFS :

Acquérir une méthode concrète de sélection des indicateurs et de construction du tableau de bord qualité :

- Savoir construire un tableau de bord pour mesurer l'efficacité d'un processus, d'un système qualité.
- Faire vivre le tableau de bord qualité.
- Utiliser à bon escient les indicateurs pour déceler les dysfonctionnements.

NOTRE CHOIX PEDAGOGIQUE ET LES MODALITES D'EVALUATION:

Présenter les concepts, outils et méthodes concrètes permettant de construire un tableau de bord qualité efficient remplir sa mission de formateur.
Examiner des cas concrets issus d'exemples ou de l'expérience des participants afin de capitaliser le contenu de la formation.
Remise d'un support aide mémoire.
Coaching - mail après formation.

Evaluation qualitative et quantitative effectuée par les participants en fin de formation

LE CONTENU DE LA FORMATION :

- **Mesure de la qualité : les enjeux des tableaux de bord et des indicateurs**
  - Les exigences de la norme ISO 9001 v2000 en matière de mesure des résultats - Rappel des éléments-clés de la norme.
  - Vocations d'un système de mesure dans une démarche qualité.
  - Objectifs d'un tableau de bord qualité.
  - Impliquer l'ensemble du personnel : Une condition-clé de succès.
- **L'élaboration des tableaux de bord qualité**
- **Les processus de construction**
  - Adapter le tableau de bord aux besoins des utilisateurs.
  - Intégrer les indicateurs retenus.
  - L'architecture de votre tableau de bord.
- **Les différents systèmes de tableaux de bord et leurs spécificités**

- Pour l'entreprise, Par service...Exemples commentés de tableaux de bord qualité.

Les écueils à éviter

Le choix des indicateurs

Caractéristiques d'un indicateur qualité

- Typologie : qualitatif, quantitatif, financier, de processus, de performance...
- Autres dénominations d'un indicateur.
- Qu'est-ce qu'un bon indicateur ? Les qualités attendues.

Méthodologie de sélection des indicateurs qualité

- Quel volume retenir ?
- Pourquoi privilégier des indicateurs de non qualité ?

Transformer les indicateurs en indices qualité