

OBJECTIFS

- Maîtriser la construction des tableaux de bord Qualité,
- Savoir élaborer des indicateurs pertinents,
- Utiliser les tableaux de bord comme outil de pilotage.

PUBLIC

Outil de pilotage, de motivation et de communication du système de management de la qualité. Sa mise en place engage les pilotes de processus et permet la mesure objective de l'efficacité du système Qualité.

CETTE FORMATION

- 1 jour, 500 € nets de taxes par participant¹.
- Quand et où : Nous consulter.

PRÉINSCRIPTION

Pour recevoir une offre et vous préinscrire², adressez-nous vos coordonnées par mail à formation@iddes.fr.

¹) Hors frais de vie et de déplacement.

²) Cf. conditions générales.

1^{ère} PARTIE : INDICATEURS ET TABLEAU DE BORD QUALITÉ

INTRODUCTION :

- Définitions et généralités ;

POURQUOI UN TABLEAU DE BORD QUALITÉ ?

- Pourquoi un système de mesure ?
- Éléments et objectifs du tableau de bord
- Assurer la cohérence entre la politique Qualité et le tableau de bord.

DÉFINIR DES INDICATEURS PERTINENTS

- Les indicateurs de performance ;
- Les indicateurs de pilotage ;
- Les caractéristiques du "bon" indicateur Qualité.

REPÉRER LES INDICATEURS CLÉS

- Évaluer le produit ou la prestation : les indicateurs de démerite.
- Les indicateurs de satisfaction client ;
- Les indicateurs pour surveiller votre dynamique qualité ;
- Utiliser le cout d'obtention de la qualité (COQ) pour mesurer la rentabilité de votre démarche.

2^{ème} PARTIE : INDICATEURS ET TABLEAU DE BORD QUALITÉ

CONSTRUIRE SES TABLEAUX DE BORD QUALITÉ

- Les règles pour construire un tableau de bord : le ciblage de la cible, le travail sur le fond et la forme.
- Les représentations graphiques à privilégier.
- Les erreurs à éviter.
- Les informations minimales à associer aux indicateurs au-delà des chiffres.

EXPLOITER ET COMMUNIQUER SES TABLEAUX DE BORD

- Du suivi de mesures au pilotage du système Qualité.
- Communiquer vos tableaux de bord, en évaluer périodiquement la pertinence.

LES EXERCICES D'APPLICATION :

- Exercices d'application et échanges basés sur les documents apportés par les stagiaires.

