Indicateurs et tableaux de bord Qualité

qualité

Amélioration continue de la Qualité et mise en place un système de mesure de la performance

Présentiel - Synchrone

Objectifs

Construire des indicateurs et tableaux de bord qualité

Public Visé

Directeurs, 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

Pré Requis

Savoir communiquer en français.

Objectifs pédagogiques et d'évaluation

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

Parcours pédagogique

- Mesure de la qualité : les enjeux des tableaux de bord et des indicateurs
    - 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
- Définir un indicateur global pour mesurer les écarts entre chaque édition du tableau de bord
- Exercice : Analyse commentée d'exemples d'indicateurs
- Comment exploiter au mieux ces outils ?
- Le tableau de bord : un outil de gestion de la qualité
- Le suivi à mettre en place

-Continu ou Discontinu,
-Les modalités de diffusion

-Fréquence du recueil et de la réactualisation
- L'interprétation du tableau de bord

-Quand convient-il de réagir ?
-Evaluer les causes de variation d'un indicateur et définir les seuils critiques
-De l'analyse au plan d'actions : quelles actions correctives décider en conséquence ?
Réalisation de tableaux de bord et choix d'indicateurs

Qualification Intervenant·e·s

Qualiticien, responsable du pôle Qualité/Accréditation

Méthodes et modalités d'évaluation

Test des connaissances acquises et délivrance d'une attestation de fin de formation

Modalités d'accessibilité handicap

Nathalie Ripoll : nathalie@accoformation.com

Durée

14.00 Heures **2** Jours

Effectif

De 2 à 10 Personnes

Tarifs

Inter (Par personne) : **670.00 € HT**

Contactez-nous !

Sabine ACCO
Présidente SAS
Tél. : 0468250084
Mail : sabine@accoformation.com