



STAGE

Le tableau de bord Qualité

Construire un outil de pilotage performant

// La mise en place d'indicateurs est une des missions les plus importantes de la fonction Qualité, car elle permet la mesure objective de l'efficacité du système Qualité. Cette formation vous donne les clés indispensables pour concevoir et faire vivre le tableau de bord qualité, véritable outil de pilotage, de dialogue et de motivation. //

Pour qui ?

Responsables Qualité, correspondants Qualité, managers de sociétés industrielles ou de services, ayant en charge l'élaboration et l'exploitation d'un tableau de bord Qualité.

Objectifs

Maîtriser la construction des tableaux de bord Qualité (du choix des indicateurs à leur visualisation).

Utiliser les tableaux de bord comme outil de pilotage.

La BSC (Balanced Scorecard) est développée dans la formation "Perfectionnement du Responsable Qualité".

Programme

1_ Situer les indicateurs et le tableau de bord dans une démarche Qualité

- Pourquoi un système de mesure ?
- Éléments et objectifs du tableau de bord : outil de pilotage, de mesure, de dialogue, de délégation.
- Assurer la cohérence entre la politique Qualité

et le tableau de bord du responsable Qualité.

2_ Définir des indicateurs pertinents : la méthode "DÉDICACE"

- Les caractéristiques du "bon" indicateur Qualité.
- Distinguer les indicateurs de performance et les indicateurs de pilotage.
- Utiliser la méthode d'analyse DÉDICACE pour identifier et choisir les bons indicateurs et construire son tableau de bord.
- Définir son indicateur avec précision (grille indicateur),

3_ Repérer les indicateurs clés des démarches qualité

- Évaluer le produit ou la prestation : les indicateurs de démerite.
- Les indicateurs de satisfaction client ; principes et exploitation.
- Les indicateurs pour surveiller votre dynamique qualité.
- Utiliser le COQ (Coût d'Obtention de la Qualité) pour mesurer la rentabilité de votre démarche :
 - les rubriques du COQ : de la théorie à la pratique.

4_ 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 ne pas commettre.
- Les informations minimales à associer aux indicateurs au-delà des chiffres.

5_ Exploiter et communiquer ses tableaux de bord

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

Z Les + de cette formation Z

- Une démarche "DÉDICACE" simple et structurée pour construire son tableau de bord méthodiquement.
- Une pédagogie qui alterne exercices et apports pratiques.
- Chaque participant repart avec des exemples visuels de tableau de bord sur CD-Rom et son plan d'actions personnel.
- Une formation centrée sur le partage d'expériences : les participants sont invités à apporter le tableau de bord de leur entreprise pour étude.

Cette formation peut être judicieusement complétée par : Analyser et interpréter les chiffres pour prendre les bonnes décisions (réf. 6283).

2 JOURS

Réf. 2755

46 € HT Paris
40 € HT Régions

1100 € HT

Paris
25 fév > 26 fév
22 avr > 23 avr
24 juin > 25 juin
9 sep > 10 sep
21 oct > 22 oct
20 déc > 21 déc