

## Tableaux de bord qualité, conception et exploitation



RH-59 2 Jours (14 Heures)



### Description

Cours pratique axé principalement sur la construction et l'évaluation de tableaux de bord pour valoriser les objectifs de la politique Qualité. Choix des typologies, exploitation participative et capacité à présenter les résultats en interne développeront votre aptitude générale à communiquer sur les évolutions.

### À qui s'adresse cette formation ?

#### Pour qui

Responsable qualité, pilote de processus, animateur qualité, auditeur interne.

#### Prérequis

Aucune

### Les objectifs de la formation

- Elaborer un tableau de bord intégrant la stratégie de l'entreprise Utiliser les tableaux de bord comme outil de management Analyser les résultats obtenus et les présenter Evaluer son système de mesure et le faire évoluer

### Programme de la formation

#### Positionner les indicateurs dans le système de management de la qualité

- Repérer les indicateurs possibles au regard des fondamentaux du SMQ.
- Assurer la cohérence des objectifs globaux du SMQ et proposer les indicateurs adaptés aux orientations de l'entreprise.
- Déterminer les enjeux et la finalité de la mesure pour l'entreprise.
- Utiliser les indicateurs pour piloter les activités.
- Mettre les indicateurs au service de l'amélioration continue.
- Travaux pratiques Check-list en groupe des objectifs et des indicateurs.

#### Positionner les indicateurs dans le système de management de la qualité

- Repérer les indicateurs possibles au regard des fondamentaux du SMQ.
- Assurer la cohérence des objectifs globaux du SMQ et proposer les indicateurs adaptés aux orientations de l'entreprise.
- Déterminer les enjeux et la finalité de la mesure pour l'entreprise.
- Utiliser les indicateurs pour piloter les activités.
- Mettre les indicateurs au service de l'amélioration continue.
- Travaux pratiques Check-list en groupe des objectifs et des indicateurs.

### Positionner les indicateurs dans le système de management de la qualité

- Repérer les indicateurs possibles au regard des fondamentaux du SMQ.
- Assurer la cohérence des objectifs globaux du SMQ et proposer les indicateurs adaptés aux orientations de l'entreprise.
- Déterminer les enjeux et la finalité de la mesure pour l'entreprise.
- Utiliser les indicateurs pour piloter les activités.
- Mettre les indicateurs au service de l'amélioration continue.
- Travaux pratiques Check-list en groupe des objectifs et des indicateurs.

### Concevoir le système de mesure

- Identifier les typologies d'indicateurs et préciser leurs caractéristiques.
- Positionner les processus dans le SMQ et déterminer les indicateurs.
- Construire et définir les caractéristiques des indicateurs.
- Constituer et présenter un tableau de bord motivant.
- Travailler sur les indicateurs les plus fréquents.
- Construire un tableau de bord équilibré (principe balance scorecard).
- Travaux pratiques Construction du tableau de bord qualité à partir d'un cas d'entreprise.

### Exploiter le tableau de bord

- Présenter et communiquer le TDB aux collaborateurs.
- Analyser les données et prendre une décision : piloter et anticiper.
- Réagir aux évolutions de la mesure et identifier les leviers de management.
- Mettre en place un plan d'actions et en mesurer les résultats.
- Se repérer avec le tableau de bord prospectif.
- Travaux pratiques Construction en sous-groupes de son modèle de communication, jeux de rôles de présentation des résultats et du plan d'actions.

### Evaluer le système de mesure et communiquer

- Contrôler son système de mesure et en évaluer l'efficacité.
- Identifier les opportunités et les risques associés aux activités de l'entreprise.
- Adapter les indicateurs aux évolutions de l'entreprise.
- Associer les équipes au système de mesure.
- Travaux pratiques En sous-groupes, faire évoluer son tableau de bord et en présenter les évolutions (jeux de rôles).