

## TABLEAU DE BORD « QUALITE »

### DUREE :

2 jours

### PUBLIC :

Responsable,  
correspondant Qualité,  
cadre en ayant en  
charge l'élaboration et  
l'exploitation d'un  
tableau de bord Qualité

### PREREQUIS :

Aucun

### MOYENS

#### PEDAGOGIQUES :

Alternance d'apports  
théoriques  
(vidéoprojecteur et  
papier) et d'exercices  
pratiques, études de  
cas issus de situations.  
Moyens humains :  
Formateur expert dans  
le métier

### NOTRE PLUS SMV ACADEMY :

Notre formateur vous  
accompagne avant,  
pendant et après la  
formation.

#### 🔍 SITUER LES INDICATEURS ET LE TABLEAU DE BORD DANS UNE DEMARCHE QUALITE

- ▶ Pourquoi un système de mesure ?
- ▶ Eléments et objectifs du tableau de bord
- ▶ Assurer la cohérence entre la politique qualité et le tableau de bord du responsable Qualité

#### 🔍 DEFINIR DES INDICATEURS PERTINENTS : LA METHODE « DEDICACE »

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

#### 🔍 REPERER LES INDICATEURS CLES DES DEMARCHES QUALITE

- ▶ Evaluer 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

#### 🔍 CONSTRUIRE SES TABLEAUX DE BORD QUALITE

- ▶ 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

#### 🔍 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

#### • Evaluation de fin de formation

#### OBJECTIFS PEDAGOGIQUES :

- A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :
- Maîtriser la construction des tableaux de bord qualité
  - Utiliser les tableaux de bord comme outil de pilotage