Programme de la formation

Les Indicateurs et Tableaux de bord qualité

L'efficacité du management de la qualité repose en grande partie sur la prise de décisions. Cet acte managérial comporte de nombreux risques qui ne peuvent être maîtrisés que par une information pertinente sur l'efficacité des démarches qualité.

2 jours

Finalité

Aider les responsables des services qualité à proposer aux managers, les informations quantitatives et qualitatives leur permettant de prendre les décisions les plus efficaces pour orienter les démarches qualité de leur entreprise.

Objectifs

- Être capable de définir et de mettre en place des indicateurs qualité.
- Être capable de construire et de faire vivre un tableau de bord qualité.
- Savoir utiliser le potentiel des indicateurs et des tableaux de bord qualité en matière d'aide à la décision et en matière de communication.

Public concerné

Directeurs et responsables qualité
Personnes de la fonction qualité
Pilotes de processus

Pédagogie

Alternance :

- D'exposés des concepts, des logiques et des méthodes utilisés pour l'élaboration et l'utilisation des indicateurs et tableaux de bord qualité.
- D'échanges de vécus entre les participants et les intervenants pour faciliter la compréhension des concepts et des logiques.

Nombre de participants

12 personnes maximum

Pré-requis

- Aucun pré-requis n'est nécessaire.

Dates et lieu

- A définir à PARIS

Programme

1^{er} jour

9h00 – 17h30

Matin

Indicateurs et tableaux de bord qualité : Utilité, intérêt et concepts de base

- Des outils d'aide au management de la qualité
- Caractéristiques d'un indicateur
- Représentation en fonction de leurs usages

Après-midi

Utilisation des indicateurs pour le pilotage de processus

- Méthodologie de mise en place d'indicateurs d'évaluation et de surveillance des processus
- Méthodologie de mise en place d'indicateurs d'amélioration des processus
- Mise en application

2^{ème} jour

9h00 – 17h30

Matin

Des outils d'évaluation et de surveillance au service de la démarche qualité

- Indicateurs liés aux perceptions de satisfaction et de confiance des clients
- Coûts d'obtention de la qualité
- Indicateurs de la fonction qualité
- Illustrations à partir d'exemples et échanges

Après-midi

Tableaux de bord qualité : un outil de reporting et de communication

- Construction des tableaux de bord qualité
- Utilisation des tableaux de bord qualité pour manager la qualité
- Communication à partir des tableaux de bord qualité
- Illustrations à partir d'exemples et échanges

Synthèse et évaluation du séminaire

L'intervenant

Lionel MEILLIER
Directeur LMCF

Tarif/stagiaire

900 € HT à PARIS

(déjeuner et supports de formation inclus)

Votre contact formations

LMCF
16 rue des Grapillottes
25870 Châtillon Le Duc
Tél : +33 (0)3 81 56 95 29

contact@lmcf.fr