

De l'efficacité à l'excellence

INDICATEURS ET TABLEAUX DE BORD

La mesure de la performance est un facteur clé dans le processus d'amélioration.

Ainsi est-il fondamental d'identifier des indicateurs appropriés, pertinents et opérationnels permettant de mesurer la performance et de piloter les systèmes de management de la qualité.

PROGRAMME ET CONTENU

PARTIE 1 : Les fondements de la mesure

- Généralités : la mesure selon l'ISO 9001 : 2008
- Politique qualité : déploiement opérationnel de la stratégie
- Définition des objectifs (méthode SMART ou MALIN)

PARTIE 2 : Indicateurs et tableaux de bord

- Définitions normatives
- Mise en œuvre d'un système d'indicateurs (selon le fascicule documentaire FD X 50-171)
- Les qualités des indicateurs
- Les représentations des indicateurs
- Les tableaux de bord
- Les bonnes et les mauvaises pratiques
- La finalité du système d'indicateurs : la revue de processus

Des exercices et études de cas permettront tout au long de la journée de mettre en application les apports théoriques abordés.



Durée : 1 jour(s)

Tarif : Gratuit

Formateur : Jérémy CICERO, Qualipole LR

Dates des sessions :

Nîmes

12/04/2012

PUBLIC CONCERNÉ

Dirigeants, responsables qualité, animateurs qualité, pilotes de processus, managers

OBJECTIFS

- Définir des indicateurs pertinents
- Concevoir des tableaux de bord d'aide à la décision
- Revoir la stratégie et mesurer l'efficacité des plans d'actions
- Piloter le progrès

Réf.: