



# La qualité : indicateurs et tableaux de bord

La mise en œuvre d'une démarche d'amélioration continue des processus constitue un élément essentiel de tout système qualité. Elle s'accompagne nécessairement par le déploiement d'outils de gestion de la qualité, et notamment par la mise en place d'indicateurs et de tableaux de bord.

## OBJECTIFS

- Évaluer le niveau de performance des processus et leur degré de conformité aux exigences des référentiels qualité,
- Mesurer et surveiller leur évolution dans le temps,
- Mettre en œuvre les actions correctives et préventives nécessaires pour diminuer les sources de non qualité.

## PROGRAMME

### Comprendre le contexte

Définition et étendue de la fonction qualité,  
Réglementation et référentiels,  
Intérêt des normes ISO dans un processus d'amélioration continue.

### Identifier les données d'entrée et réaliser l'état des lieux de votre système qualité

Les données d'entrée : où les trouver ?  
Les sources exploitables par les outils d'évaluation de votre système qualité :  
Auto-inspections, audits internes, audits clients, audits externes,  
Les retours d'inspections.  
Mesure de la performance.

### Savoir utiliser les outils et méthodes de la gestion de la qualité

Pré-requis,  
Les outils d'analyse : QQOQCP, 5M, schéma de flux, AMDEC, cercle qualité, groupe de travail, brainstorming,...  
Les outils de présentation : Carte de contrôle, Diagramme de Pareto, diagramme en nuage de points, Diagramme de cause à effet : Ishikawa,...

### Construire et mettre en place les indicateurs et les tableaux de bord Qualité

Objectifs : mesurer et contrôler l'évolution du niveau de qualité  
Définition et construction des indicateurs qualité  
Définition et construction d'un tableau de bord qualité  
Savoir utiliser les sources d'informations :  
- Dossiers de lot, dossiers analytiques, revue des validations et qualifications  
- Le système de formation et d'habilitation du personnel  
- Le système documentaire  
- Les bases de non conformités : déviations, anomalies, OOS  
- Les modifications, réclamations et rappels de lot  
Identifier et traiter les sources de non qualité

### Savoir communiquer grâce aux indicateurs et tableaux de bord

La compréhension : faire passer les messages clés  
Les règles de communication  
La diffusion, l'adhésion, l'aide à la décision  
La maintenance de l'outil, la pérennité

### Savoir les utiliser dans le processus d'amélioration continue

Suivre et exploiter ses indicateurs et tableaux de bord qualité,  
Analyse de tendance,  
Revue annuelle,  
Identification des actions nécessaires,  
Mise en place et suivi des plans d'actions pour une démarche de progrès,  
Croisement avec les tableaux de bord d'activité et de productivité.

### Mettre en pratique

Exercices en groupe pour déployer la méthodologie et les outils présentés :  
Études de cas proposés par le formateur ou par les participants : recherche d'indicateurs qualité, création d'un tableau de bord qualité et trouver la meilleure présentation en fonction du message à faire passer, élaborer un plan d'actions

## DUREE

2 jours

## PUBLIC

Encadrement et techniciens en production ou en contrôle qualité ;  
Responsables assurance qualité, auditeurs ;  
Toutes personnes concernées par la maîtrise des processus et la gestion de la qualité.

## Pré REQUIS

Aucun

## PEDAGOGIE

Une approche pratique du sujet par la présentation d'expériences vécues et l'étude de cas concrets.  
Une pédagogie participative alternant les présentations avec des discussions et des échanges avec les participants. Une mise en situation par la réalisation de travaux dirigés.

## EVALUATION

Auto-évaluation de positionnement par entretien ou questionnaire.  
Auto-évaluation des acquis de la formation par questionnaire amenant à une réflexion sur un plan d'actions.

## SANCTION DE LA FORMATION

Une attestation de formation sera envoyée post formation.

## INTERVENANTS

Selon le thème de la formation, CQFD sélectionne un pédagogue possédant une expérience significative, une maîtrise opérationnelle et un profil particulier :  
sophrologue, psychologue, neuropsychologue, ergonomiste, ergothérapeute, senior manager, chef de cuisine, gouvernante, journaliste, animateur, ex-policier, etc...

## TARIFS

Inter-entreprises à Paris,  
Intra-muros en France entière :  
Les tarifs sont disponibles en bas de la page internet du dit programme  
[www.cqfd-formation.fr](http://www.cqfd-formation.fr)

## Vidéo de présentation

