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

- Evaluer 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

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.

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.

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, ergonome, ergothérapeute,
senior manager,
chef de cuisine, gouvernante,
journaliste, animateur,
ex-policier, etc…

TARIFS

En INTRA
2.300 € net à payer
pour un groupe ≤2 stagiaires
puis +50€ par stagiaire supplémentaire
+ déplacement selon lieu
Dates à convenir en commun

En INTER
Voir notre calendrier pour les dates et les tarifs des sessions

Vidéo de présentation

Conseils, Qualité et Formations Didactiques ©