

Les tableaux de bord sont de véritables outils de management et de communication. Ils se basent avant tout sur des indicateurs et des objectifs pertinents. La mise en place des tableaux de bord peut être complexe car elle implique différents acteurs de l'entreprise.

OBJECTIFS

- maîtriser la construction des tableaux de bord qualité,
- savoir élaborer des indicateurs pertinents,
- utiliser les tableaux de bord comme outil de pilotage.

PUBLIC

- Dirigeant & cadre ;
- Personne chargée de définir des objectifs ou des indicateurs

MODALITES PRATIQUES ET COMMERCIALES

- Durée : 1 jour ;
- Nombre de participant : de 1 à 8 personnes ;
- Où : Sur site.
- Coût* : 850 € HT ;

() Hors frais de vie et de déplacement*

PROGRAMME

INTRODUCTION :

- définitions et généralités.

POURQUOI UN TABLEAU DE BORD QUALITE ?

- pourquoi un système de mesure ?
- éléments et objectifs du tableau de bord ;
- assurer la cohérence entre la politique qualité et le tableau de bord.

DEFINIR DES INDICATEURS PERTINENTS :

- les indicateurs de performance ;
- les indicateurs de pilotage ;
- les caractéristiques du "bon" indicateur qualité.

REPERER LES INDICATEURS CLES :

- évaluer le produit ou la prestation : les indicateurs de mérite ;
- les indicateurs de satisfaction client ;
- les indicateurs pour surveiller votre dynamique qualité ;
- utiliser le cout d'obtention de la qualité (COQ) pour mesurer la rentabilité de votre démarche.

CONSTRUIRE SON TABLEAU DE BORD QUALITE :

- les règles pour construire un tableau de bord : la cible, le travail sur le fond et la forme ;
- les représentations graphiques à privilégier ;
- les erreurs à éviter ;
- les informations minimales à associer aux indicateurs au-delà des chiffres.

EXPLOITER ET COMMUNIQUER SON TABLEAU DE BORD :

- du suivi de mesures au pilotage du système qualité.
- communiquer vos tableaux de bord, en évaluer périodiquement la pertinence.

LES EXERCICES D'APPLICATION :

- exercices d'application et échanges basés sur les documents apportés par les stagiaires.