


Indicateurs et Tableaux de Bord en Qualité

 **PUBLIC** ▶ Toute personne ayant à participer à la définition d'un système de mesure de la performance dans un environnement qualité

 **OBJECTIFS** ▶ Etre capable de construire et mettre en place des indicateurs de la qualité interne et externe
Etre capable d'élaborer des tableaux de bord qualité adaptés aux fonctions de l'entreprise

 **DURÉE**
2 jours



 **CONTENU**

Les enjeux de la mesure de la performance

- Définition d'un indicateur, d'un tableau de bord
- Critère et paramètre d'un indicateur
- Les enjeux de la performance
- Le découpage du tableau de bord

Le processus d'élaboration d'un tableau de bord

- La mise en évidence du message au travers de l'indicateur
- Les différents types d'indicateurs
- Du recueil de besoin à l'exploitation

La conception d'un indicateur

- Les acteurs
- Les objectifs spécifiques à chaque processus
- Les demandeurs
- La méthode de mise en place

La mise en forme d'un indicateur

- Les critères et leurs paramètres
- La définition de l'indicateur et des objectifs
- La pertinence d'un indicateur
- La mise en forme pour les rendre attrayants

La construction des tableaux de bord

- Les enjeux
- La présentation
- La cohérence entre les indicateurs

L'exploitation des tableaux de bord

- Construire un tableur avec un mode d'emploi
- Communiquer avant d'afficher
- La saisie des informations
- L'exploitation des tableaux de bord pour décider
- Communiquer sur les résultats
- Analyser les résultats et planifier des actions d'amélioration
- Suivre l'efficacité des indicateurs et leurs tableaux de bord

SERVICE PLUS

Chaque participant bénéficie d'un forfait de 2 heures d'assistance téléphonique pour l'accompagner dans la mise en application de la formation

DÉMARCHE PÉDAGOGIQUE

Apports méthodologiques basés sur l'expertise de l'animateur dans ce domaine.
Des exemples d'applications internes pour orienter les apprenants dans leur mission
Une démarche participative pour favoriser les échanges

SERVICE INFOS

02 99 52 54 52 ou 02 96 58 69 86
www.afpi-bretagne.com