Le tableau de bord Qualité

-Réference: **QST-25** -Durée: **2 Jours (14 Heures)**

Les objectifs de la formation

- Identifier les clés pour choisir les bons indicateurs qualité.
- Savoir mettre en forme les indicateurs dans une logique du PDCA.
- Utiliser les tableaux de bord comme réel outil de pilotage et d'animation.

A qui s'adesse cette formation ?

POUR QUI :

- Responsable Qualité, correspondant Qualité, Manager de sociétés industrielles ou de services ayant en charge l'élaboration et l'exploitation d'un tableau de bord Qualité.

Programme

- **En amont du présentiel**
  - Un autodiagnostic.
- **Comprendre les objectifs du tableau de bord**
  - Qualité Pourquoi un système de mesure ? Éléments et objectifs du tableau de bord qualité : outil de pilotage, de mesure, de dialogue, de délégation.
  - Démonstration du PDCA.
- **Définir des indicateurs qualité pertinents Les caractéristiques du 'bon' indicateur**
  - Qualité.
  - Distinguer les indicateurs de performance et de pilotage.
  - Choisir ses indicateurs qualité sur axes clés : la qualité attendue, la qualité réalisée, la qualité perçue par les clients, les axes de la politique qualité.
  - Définir son indicateur avec précision (grille indicateur).
- **4Repérer les indicateurs clés des démarches qualité Évaluer le produit ou la prestation : indicateurs de démérite produit, indicateurs processus.**
  - Les indicateurs de satisfaction client, la notion de NPS.

Programme

- Les indicateurs liés à votre politique qualité.
- Les indicateurs associés aux coûts de non qualité.

- **Construire, mettre en forme les indicateurs**
  - Passer du global au spécifique.
  - Les représentations graphiques à privilégier pour démontrer la mise en œuvre du PDCA (Plan, Do, Check, Act) dans l'entreprise.
  - Les informations minimales à associer aux indicateurs au-delà des chiffres.

- **S'entraîner à commenter ses tableaux de bord qualité Commenter un indicateur : 3 minutes pour engager l'action ou féliciter des résultats. Communiquer vos tableaux de bord, en évaluer périodiquement la pertinence. Après le présentiel, mise en œuvre en si**
  - Un tutoriel pour vous aider à mettre en pratique les acquis de la formation.
  - Pour en savoir plus sur les activités à distance Pour vous accompagner dans votre mise en œuvre : une vidéo 'Tutoriel : Mettre en forme un indicateur qualité'.

(+212) 5 22 27 99 01 (+212) 6 60 10 42 56 Contact@skills-group.com

Nous sommes à votre disposition :
De Lun - Ven 09h00-18h00 et Sam 09H00 – 13H00

Angle bd Abdelmoumen et rue Soumaya, Résidence Shehrazade 3, 7éme étage N° 30
Casablanca 20340, Maroc