

## Indicateurs et tableaux de bord

### Public concerné

Encadrement, Responsable de projets

### Objectifs

Connaître le rôle et savoir définir un indicateur, savoir construire un tableau de bord en cohérence avec les possibilités de l'entreprise

### Programme

#### CHAPITRE 1 – QU'EST-CE QU'UN INDICATEUR QUALITÉ ?

- GENERALITES
  - LES EXIGENCES DES NORMES ISO 9001 / ISO 14001 ET OHSAS 18001
  - DÉFINITIONS
  - POURQUOI QUANTIFIER ?
  - COMPOSITION D 'UN INDICATEUR
  - ORIGINE DES INDICATEURS QUALITÉ
  - CARACTERISTIQUES D 'UN INDICATEUR EFFICACE
- LES DIFFERENTS TYPES D 'INDICATEURS
  - EXERCICE
  - LES TYPES DE REPRESENTATION GRAPHIQUE

#### CHAPITRE 2 - LES ETAPES D 'ELABORATION D 'UN IQ

- LES ETAPES D'ELABORATION D'UN IQ
- LE CYCLE DE VIE

#### CHAPITRE 3 - LES TABLEAUX DE BORD

- DEFINITIONS
- POURQUOI PARLER DE TABLEAUX DE BORD?
- COMMUNIQUER AVEC LE TABLEAU DE BORD : UN ACTE MANAGERIAL FORT

## Indicateurs et tableaux de bord

### CHAPITRE 4 – OUTIL DE PILOTAGE DE LA QUALITE

- TYPOLOGIE

### CHAPITRE 5 - ELABORATION D 'UN TABLEAU DE BORD

- LES ETAPES D'ELABORATION D'UN TABLEAU DE BORD QUALITE
- CONSEILS

### CHAPITRE 6 – TABLEAU DE BORD DU COORDONNATEUR QUALITE

- PRINCIPES GENERAUX

### CHAPITRE 7 – la mesure du C.O.Q. : Coût d'Obtention de la Qualité

### CONCLUSIONS

### Méthodologie

Essentiellement participative, l'intervenant anime un échange entre les participants qui enrichissent le sujet traité de leur propre expérience, ce qui permet d'intégrer la réalité de l'entreprise et favoriser l'appropriation de la méthode.

2 JOURS