

# Tableaux de bord qualité, conception et exploitation

Cours Pratique de 2 jours - 14h

Réf : TBQ - Prix 2024 : 1 470€ HT

Cours pratique axé principalement sur la construction et l'évaluation de tableaux de bord pour valoriser les objectifs de la politique qualité. Choix des typologies, exploitation participative et capacité à présenter les résultats en interne développeront votre aptitude générale à communiquer sur les évolutions.

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de la formation l'apprenant sera en mesure de :

Elaborer un tableau de bord intégrant la stratégie de l'entreprise

Utiliser les tableaux de bord comme outil de management

Analyser les résultats obtenus et les présenter

Evaluer son système de mesure et le faire évoluer

## TRAVAUX PRATIQUES

Mise en pratique en sous-groupes d'études de cas concrets, partage et consolidation du concept lors des restitutions.

## LE PROGRAMME

dernière mise à jour : 08/2018

### 1) Positionner les indicateurs dans le système de management de la qualité

- Repérer les indicateurs possibles au regard des fondamentaux du SMQ.
- Assurer la cohérence des objectifs globaux du SMQ et proposer les indicateurs adaptés aux orientations de l'entreprise.
- Déterminer les enjeux et la finalité de la mesure pour l'entreprise.
- Utiliser les indicateurs pour piloter les activités.
- Mettre les indicateurs au service de l'amélioration continue.

*Travaux pratiques* : Check-list en groupe des objectifs et des indicateurs.

### 2) Concevoir le système de mesure

- Identifier les typologies d'indicateurs et préciser leurs caractéristiques.
- Positionner les processus dans le SMQ et déterminer les indicateurs.
- Construire et définir les caractéristiques des indicateurs.
- Constituer et présenter un tableau de bord motivant.
- Travailler sur les indicateurs les plus fréquents.
- Construire un tableau de bord équilibré (principe Balance Scorecard).

*Travaux pratiques* : Construction du tableau de bord qualité à partir d'un cas d'entreprise.

### 3) Exploiter le tableau de bord

- Présenter et communiquer le TDB aux collaborateurs.
- Analyser les données et prendre une décision : piloter et anticiper.
- Réagir aux évolutions de la mesure et identifier les leviers de management.
- Mettre en place un plan d'actions et en mesurer les résultats.
- Se repérer avec le tableau de bord prospectif.

*Travaux pratiques* : Construction en sous-groupes de son modèle de communication, jeux de rôles de présentation des résultats et du plan d'actions.

## PARTICIPANTS

Responsables qualité, pilotes de processus, animateurs qualité, auditeurs interne.

## PRÉREQUIS

Connaissances de base de l'approche processus.

## COMPÉTENCES DU FORMATEUR

Les experts qui animent la formation sont des spécialistes des matières abordées. Ils ont été validés par nos équipes pédagogiques tant sur le plan des connaissances métiers que sur celui de la pédagogie, et ce pour chaque cours qu'ils enseignent. Ils ont au minimum cinq à dix années d'expérience dans leur domaine et occupent ou ont occupé des postes à responsabilité en entreprise.

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen de QCM, mises en situation, travaux pratiques...

Le participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.

## MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

- Les moyens pédagogiques et les méthodes d'enseignement utilisés sont principalement : aides audiovisuelles, documentation et support de cours, exercices pratiques d'application et corrigés des exercices pour les stages pratiques, études de cas ou présentation de cas réels pour les séminaires de formation.
- À l'issue de chaque stage ou séminaire, ORSYS fournit aux participants un questionnaire d'évaluation du cours qui est ensuite analysé par nos équipes pédagogiques.
- Une feuille d'émargement par demi-journée de présence est fournie en fin de formation ainsi qu'une attestation de fin de formation si le stagiaire a bien assisté à la totalité de la session.

## MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

L'inscription doit être finalisée 24 heures avant le début de la formation.

## ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Vous avez un besoin spécifique d'accessibilité ? Contactez Mme FOSSE, référente handicap, à l'adresse suivante psh-accueil@orsys.fr pour étudier au mieux votre demande et sa faisabilité.

#### 4) Evaluer le système de mesure et communiquer

- Contrôler son système de mesure et en évaluer l'efficacité.
- Identifier les opportunités et les risques associés aux activités de l'entreprise.
- Adapter les indicateurs aux évolutions de l'entreprise.
- Associer les équipes au système de mesure.

*Travaux pratiques : En sous-groupes, faire évoluer son tableau de bord et en présenter les évolutions (jeux de rôles).*

## LES DATES

---

CLASSE À DISTANCE  
2024 : 17 juin, 23 sept., 18 nov.

PARIS  
2024 : 16 sept., 04 nov.