

# Indicateurs et tableaux de bord qualité

<https://preprod.estim-formation.com/formation-indicateurs-et-tableaux-bord-qualite>

## Objectifs de la formation

- La mise en œuvre d'une démarche d'amélioration continue des processus constitue un élément essentiel de tout système qualité. Elle s'accompagne nécessairement par le déploiement d'outils de gestion de la qualité et notamment par la mise en place d'indicateurs et de tableaux de bord.
- Son efficacité implique au préalable
  - De pouvoir évaluer le niveau de performance des processus et leur degré de conformité aux exigences des référentiels qualité.
  - De mesurer et surveiller leur évolution dans le temps.
  - De mettre en œuvre les actions correctives et préventives nécessaires pour diminuer les sources de non-qualité.

## Programme pédagogique

Comprendre le contexte

- Définition et étendue de la fonction qualité
- Réglementation et référentiels
- Intérêt des normes ISO dans un processus d'amélioration continue

Pré-requis : identifier les données d'entrée et réaliser l'état des lieux de son système qualité

- Les données d'entrée : où les trouver ?
- Sources exploitables par les outils d'évaluation de son système qualité
- Mesure de la performance.

Savoir utiliser les outils et méthodes de gestion de la qualité

- Pré-requis
- Outils d'analyse : QQQCP, 5M, schéma de flux, AMDEC, cercle qualité, groupe de travail, brainstorming...
- Outils de présentation
  - Carte de contrôle
  - Diagramme de Pareto, diagramme en nuage de points, diagramme de cause à effet : Ishikawa...

Construire et mettre en place les indicateurs et tableaux de bord qualité

- Objectifs : mesurer et contrôler l'évolution du niveau de qualité
- Définition et construction des indicateurs qualité et d'un tableau de bord qualité
- Savoir utiliser les sources d'information
  - Dossiers de lots, dossiers analytiques, revue des validations et qualifications
  - Système de formation et d'habilitation du personnel, système documentaire
  - Bases de non-conformité : déviations, anomalies, OOS
  - Modifications, réclamations et rappels de lots
- Identifier et traiter les sources de non-qualité

Savoir communiquer grâce aux indicateurs et tableaux de bord qualité

- Compréhension : faire passer les messages clés
- Règles de communication
- Diffusion, adhésion, aide à la décision
- Maintenance de l'outil, pérennité
- Exemples

Savoir les utiliser dans le processus d'amélioration continue

- Suivre et exploiter ses indicateurs et tableaux de bord qualité
- Analyse de tendance
- Revue annuelle
- Identification des actions nécessaires
- Mise en place et suivi des plans d'action pour une démarche de progrès
- Croisement avec les tableaux de bord d'activité et de productivité

Mettre en pratique

- Exercices en groupe pour déployer la méthodologie et les outils présentés
- Études de cas

## **Prérequis et public cible**

### **Prérequis de formation :**

Ce programme de formation ne nécessite pas de pré-requis particulier.

Cette formation est ouverte à tous les publics.

## **Modalité d'évaluation pédagogique**

### **Évaluation des compétences acquises par les stagiaires :**

À l'issue de la formation, un contrôle de connaissances permettra d'évaluer les compétences acquises par chaque participant.