

Fiche formation M6 : METTRE EN PLACE DES INDICATEURS QUALITÉ

OBJECTIFS

Savoir déterminer et choisir les indicateurs pertinents, dans le cadre de son système de management qualité.

PERSONNES CONCERNEES

Personnel ayant à concevoir, à utiliser ou à améliorer des indicateurs, dans le cadre de ses fonctions.

POUR LES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Si vous vous trouvez en situation de handicap, faites-le nous savoir. Nous en informerons votre formateur. Nous serons également particulièrement attentifs à vous accueillir, à vous orienter et à vous accompagner jusqu'à votre salle de formation. Nous prévoyons les aménagements et le matériel adaptés

PRE-REQUIS :

Aucun.

PEDAGOGIE

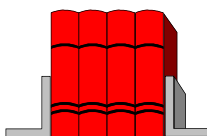
La formation est animée par un ingénieur expert qualité qui possède plus de 10 ans d'expérience industrielle .

Pédagogie inter active en traitant des cas concrets .

Evaluation des acquis en fin de formation avec corrections et dernières mises au point.

DOCUMENTATION

Une documentation complète est remise à chaque participant.



ORGANISATION PRATIQUE

6 à 10 participants ; inter ou intra entreprise.

DUREE : 1 jour - 7 heures.

CONTENU

GÉNÉRALITÉS

Termes et définitions

- Efficacité, efficience.
- Indicateur, tableau de bord, critère, paramètre.

Quelques principes

RAPPEL DES EXIGENCES

- ISO 9001.
- ISO 9004.
- EFQM.

LA DÉMARCHE

- Identification du but recherché.
- Critères => Paramètres => Indicateurs.
- Choix des indicateurs.
- Mise en œuvre des indicateurs.
- Remise en cause des indicateurs.

CARACTÉRISTIQUE D'UN INDICATEUR

- Qualité d'un indicateur.
- Différents types d'indicateur.
- Différentes représentations possibles.

EXEMPLES D'INDICATEURS

- Niveau 1 (TBQ, Indicateur de synthèse système).
- Niveau 2 (Fonction, Processus).
- Niveau 3 (Opérationnel).
- Le COQ (Coût d'Obtention de la Qualité).

ÉVALUATION DES ACQUIS