

## INDICATEURS ET TABLEAUX DE BORD AU SERVICE DE LA DEMARCHE QUALITE

### Durée :

1 jour (7 heures)

### Objectifs pédagogiques :

A l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- **Construire des indicateurs pertinents pour piloter l'évolution de son activité**
- **Réaliser son tableau de bord pour communiquer en interne et accompagner les prises de décisions**

### Public :

Toute personne en charge de la démarche qualité au sein de sa structure

### Contenu pédagogique :

#### LES INDICATEURS AU SERVICE DES ACTIVITES

Zoom sur les activités de la structure : la cartographie des processus, clé d'entrée pour l'identification des indicateurs

Lien avec les attendus du référentiel national qualité Qualiopi

Les différents types d'indicateurs, de résultats et de fonctionnement

Indicateur SMART : Simple / Mesurable / Accessible / Révélateur /

Temporel

Méthode de construction d'un indicateur : choix, définition, méthode de calcul, objectifs, type de données suivies, fréquence de collecte, choix des seuils d'alerte

### Prérequis :

Aucun

### Sanction de la formation :

Attestation de formation

#### L'UTILISATION DES INDICATEUR DANS LA GESTION DES ACTIVITES ET DE LA DEMARCHE QUALITE

Communiquer sur les indicateurs : choix des indicateurs, rythme de communication, utilisation des principes du management visuel

Outils de pilotage et d'aide à la décision : choix des actions à conduire et plan d'action

Les indicateurs dans la démarche PDCA, au service de l'amélioration continue

#### LA CONSTRUCTION D'UN TABLEAU DE BORD

Prioriser et sélectionner les indicateurs à mettre en évidence

Élaborer et mettre en œuvre des plans d'actions, identifier les actions correctives et préventives

Définir des responsabilités pour atteindre les objectifs

### Démarche et méthodes pédagogiques :

- Démarche **active, centrée sur l'apprenant qui « agit »**.
- Méthodes :
  - **participative**, basée sur le questionnement des participants
  - **active**, fait appel à l'expérience, à la réflexion, à l'initiative et à la motivation des apprenants.

### Techniques et outils :

Alternance des techniques suivantes : Brefs exposés, brainstorming, résolution de problèmes, quiz, exercices, ...

Remise d'un support pédagogique individuel

### Modalités d'évaluation :

- Evaluation formative séquencé, en cours de module
- Evaluation des acquis
- Evaluation de la satisfaction, à chaud
- Evaluation à froid (sous 3 à 4 mois)

