



## QUALITÉ

# LE PILOTAGE PAR LES INDICATEURS ET LES TABLEAUX DE BORD

### OBJECTIFS

Connaître les différents types d'indicateurs et identifier les plus pertinents.  
Positionner les indicateurs et les tableaux de bord dans une démarche d'amélioration continue.

### CONTENU PÉDAGOGIQUE

#### SYSTÈME DE MANAGEMENT QUALITÉ

#### POLITIQUE QUALITÉ ET OBJECTIFS QUALITÉ

#### TRADUIRE UNE POLITIQUE EN OBJECTIF

#### LES 2 TYPES D'INDICATEURS

Indicateurs de performance  
Indicateurs de management

#### LES RESPONSABILITÉS

Direction  
Responsable Qualité  
Directeur et chef de service

#### MESURER L'ATTEINTE DES OBJECTIFS

Choix des indicateurs  
Choix des périodicités de suivi

#### ELABORATION DES TABLEAUX DE BORD

#### SUIVRE ET GÉRER LES INDICATEURS

Les tableaux de bord

#### LES INDICATEURS ÉQUILIBRÉS (BALANCED SCORECARDS)



#### DURÉE

1.5 jours  
10 heures



#### SESSIONS

- 4 et 5 (am) octobre 2017



#### LIEU

Lyon



#### FRAIS D'INSCRIPTION (DÉJEUNER INCLUS)

985 € HT



#### PUBLIC CONCERNÉ

Responsables des  
laboratoires qualité et  
métrologie  
Techniciens

## Coordonnées

CPE Lyon Formation Continue

Campus Saint-Paul – Bâtiment F • 10, Place des Archives – 69002 LYON

04.72.32.50.60

