

Indicateurs : ceux qui fonctionnent



1 . Les indicateurs

- ✓ Qu'est-ce que c'est ?
- ✓ Règles les concernant

2 . Etablissement d'indicateurs

- ✓ Prévenir les risques
- ✓ Atelier par groupe

1 | Les indicateurs qualité

1.1 | Qu'est-ce qu'un indicateur ?

NF X50-125

Information choisie, associée à un phénomène, destinée à en observer
périodiquement les évolutions au regard d'objectifs qualité.



- ✓ Evaluer une situation à un temps donné.
- ✓ Quantifier un écart entre un résultat obtenu et un objectif.

Contribue à l'amélioration continue.
Participe à la gestion des problèmes.

**Le but est d'apporter des pistes d'amélioration et non de dire
si un processus est bon ou mauvais !**

« Une organisation qui améliore ses indicateurs de résultat sans
améliorer ses processus a de la chance. »
Nate FURUTA - Président de TOYOTA

1 | Les indicateurs qualité

1.2 | Règles concernant les indicateurs

ISO 9001

Surveiller, mesurer (**lorsque cela a un sens**) et analyser les processus.



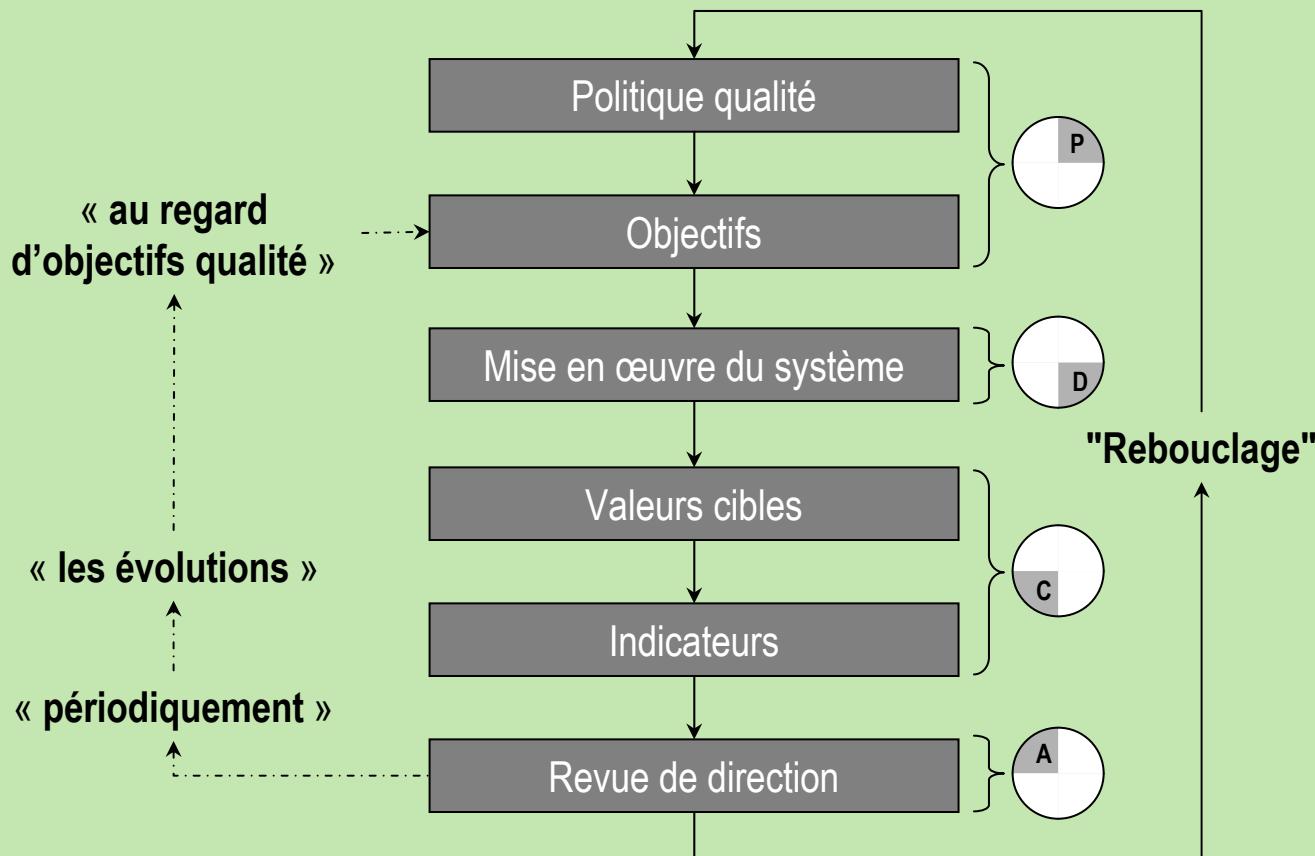
Sur ce qui a une incidence sur nos clients !!!

- ✓ Pas d'indicateur sans relevé.
- ✓ Pas de relevé sans analyse.
- ✓ Pas d'analyse sans action.

- ✓ **S** simple.
- ✓ **M**esurable.
- ✓ **A**ccessible.
- ✓ **R**éaliste.
- ✓ **T**emporel.

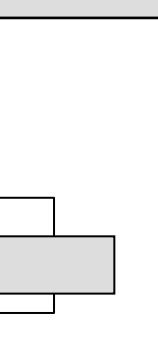
1 | Les indicateurs qualité

1.2 | La cohérence avec la politique qualité



2 | Etablissement des indicateurs

2.1 | Prévenir les risques

Logigramme du processus	Dysfonctionnement avéré ou potentiel	F	G	D	C (F×G×D)	Moyen de maîtrise existant	Action corrective ou préventive proposée
 <pre> graph TD A[] --> B{ } B --> C[] C --> D{ } D --> E[] E --> F{ } F --> G[] G --> H{ } H --> I[] I --> J{ } J --> K[] K --> L{ } L --> M[] M --> N{ } N --> O[] O --> P{ } P --> Q[] Q --> R{ } R --> S[] S --> T{ } T --> U[] U --> V{ } V --> W[] W --> X{ } X --> Y[] Y --> Z{ } Z --> AA[] AA --> BB{ } BB --> CC[] CC --> DD{ } DD --> EE[] EE --> FF{ } FF --> GG[] GG --> HH{ } HH --> II[] II --> JJ{ } JJ --> KK[] KK --> LL{ } LL --> MM{ } MM --> NN{ } NN --> OO{ } OO --> PP{ } PP --> QQ{ } QQ --> RR{ } RR --> SS{ } SS --> TT{ } TT --> UU{ } UU --> VV{ } VV --> WW{ } WW --> XX{ } XX --> YY{ } YY --> ZZ{ } ZZ --> AAA[] AAA --> BBB{ } BBB --> CCC[] CCC --> DDD{ } DDD --> EEE{ } EEE --> FFF{ } FFF --> GGG{ } GGG --> HHH{ } HHH --> III{ } III --> JJJ{ } JJJ --> KKK{ } KKK --> LLL{ } LLL --> MMM{ } MMM --> NNN{ } NNN --> OOO{ } OOO --> PPP{ } PPP --> QQQ{ } QQQ --> RRR{ } RRR --> SSS{ } SSS --> TTT{ } TTT --> UUU{ } UUU --> VVV{ } VVV --> WWW{ } WWW --> XXX{ } XXX --> YYY{ } YYY --> ZZZ{ } ZZZ --> AAAA[] AAAA --> BBBB{ } BBBB --> CCCC[] CCCC --> DDDD{ } DDDD --> EEEE{ } EEEE --> FFFF{ } FFFF --> GGGG{ } GGGG --> HHHH{ } HHHH --> IIII{ } IIII --> JJJJ{ } JJJJ --> KKKK{ } KKKK --> LLLL{ } LLLL --> MLLL{ } MLLL --> NLLL{ } NLLL --> OLLL{ } OLLL --> PLLL{ } PLLL --> QLLL{ } QLLL --> RLLL{ } RLLL --> SLLL{ } SLLL --> TLLL{ } TLLL --> ULLL{ } ULLL --> VLLL{ } VLLL --> WWWW{ } WWWW --> XXXX{ } XXXX --> YYYYY{ } YYYYY --> ZZZZ{ } ZZZZ --> AAAAA[] AAAAA --> BBBBB{ } BBBBB --> CCCCC[] CCCCC --> DDDDD{ } DDDDD --> EEEEE{ } EEEEE --> FFFFF{ } FFFFF --> GGGGG{ } GGGGG --> HHHHH{ } HHHHH --> IIIII{ } IIIII --> JJJJJ{ } JJJJJ --> KKKKK{ } KKKKK --> LLLLL{ } LLLLL --> MLLLL{ } MLLLL --> NLLLL{ } NLLLL --> OLLLL{ } OLLLL --> PLLLL{ } PLLLL --> QLLLL{ } QLLLL --> RLLLL{ } RLLLL --> SLLLL{ } SLLLL --> TLLLL{ } TLLLL --> ULLLL{ } ULLLL --> VLLLL{ } VLLLL --> WWWWW{ } WWWWW --> XXXXX{ } XXXXX --> YYYYYY{ } YYYYYY --> ZZZZZ{ } ZZZZZ --> AAAAAA[] AAAAAA --> BBBBBB{ } BBBBBB --> CCCCCC[] CCCCCC --> DDDDDD{ } DDDDDD --> EEEEEEE{ } EEEEEEE --> FFFFFF{ } FFFFFF --> GGGGGG{ } GGGGGG --> HHHHHH{ } HHHHHH --> IIIIII{ } IIIIII --> JJJJJJ{ } JJJJJJ --> KKKKKK{ } KKKKKK --> LLLLLL{ } LLLLLL --> MLLLLL{ } MLLLLL --> NLLLLL{ } NLLLLL --> OLLLLL{ } OLLLLL --> PLLLLL{ } PLLLLL --> QLLLLL{ } QLLLLL --> RLLLLL{ } RLLLLL --> SLLLLL{ } SLLLLL --> TLLLLL{ } TLLLLL --> ULLLLL{ } ULLLLL --> VLLLLL{ } VLLLLL --> WWWWWWW{ } WWWWWWW --> XXXXXX{ } XXXXXX --> YYYYYYY{ } YYYYYYY --> ZZZZZZ{ } ZZZZZZ --> AAAAAA </pre>							

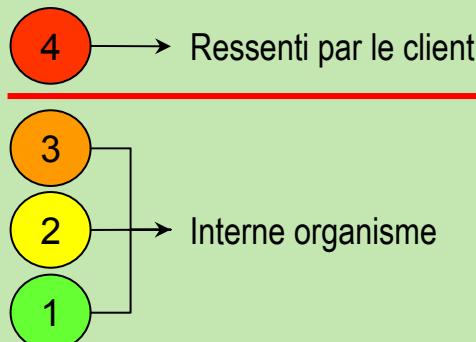


2 | Etablissement des indicateurs

2.1 | Analyse des modes de défaillance, de leurs effets et leur criticité

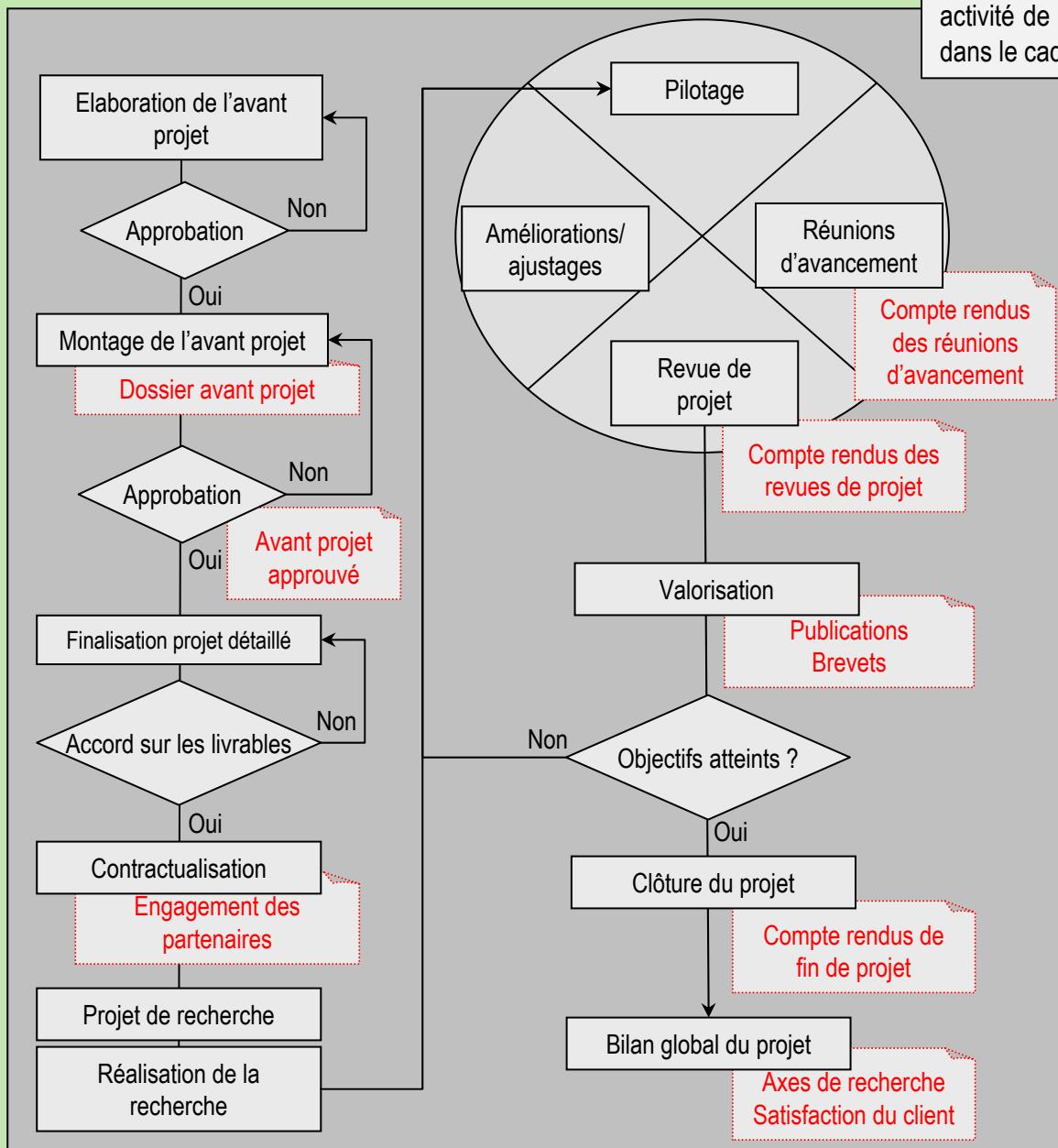
Pour une criticité > = 8 et/ou gravité = 4 des actions préventives doivent être mise en place

N°	ACTIVITE	Risques de défaillance	Origines possibles	Gravité effet client	Fréquence probable	Risque de non détection	Criticité	Priorité
1	Réception de l'échantillon	Pas de réception	Grève poste	4	1	1	4	2
2	Réalisation des analyses	Absence du personnel	Période de congés	4	3	1	12	1
3	Validation des résultats	Absence responsable	Séminaires, colloques, ...	2	2	1	4	5
4	Edition du rapport d'analyse	Pas d'impression	Panne imprimante	1	2	2	4	4



2 | Etablissement des indicateurs

FD X50-551 : Qualité en recherche – Recommandations pour l'organisation d'une activité de recherche en mode projet notamment dans le cadre d'un réseau.



Produit du projet de Recherche

2 | Etablissement des indicateurs

Adaptation
AMDEC

2.3 | Etablissement des indicateurs



Trop d'indicateurs

- ✓ Pas d'indicateur sans relevé.
- ✓ Pas de relevé sans analyse.
- ✓ Pas d'analyse sans action.

Sous-processus FD X50-551	Risques défaillance	Origines possibles	Gravité sur projet recherche	Indicateur possible ?	Indicateur(s)
Elaboration du l'avant projet	R1 Rn	O (R1 à x) O (Rn à y)		Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	Indicateur 1 Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Indicateur n
Montage du projet					
Finalisation du projet				Lorsque cela a un sens !	SMART
Contractualisation					
Réalisation de la Recherche					
Pilotage					
Réunions d'avancement					
Revue de projet					
Ajustement					
Valorisation					
Produit du projet de Recherche					
Clôture du projet					
Bilan global du projet					

Seul indicateur obligatoire ?

Merci pour votre participation