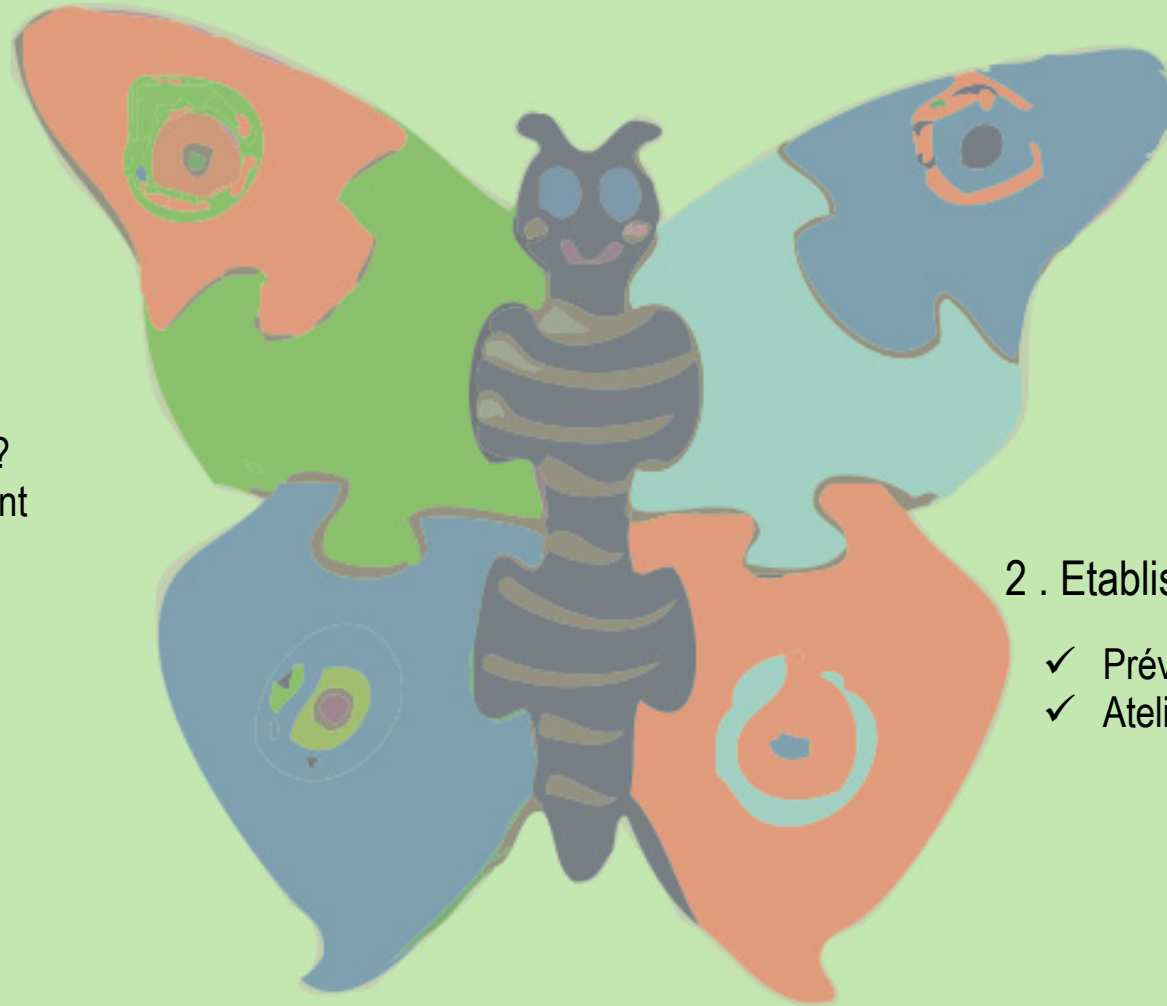


# Indicateurs : ceux qui fonctionnent



## 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.

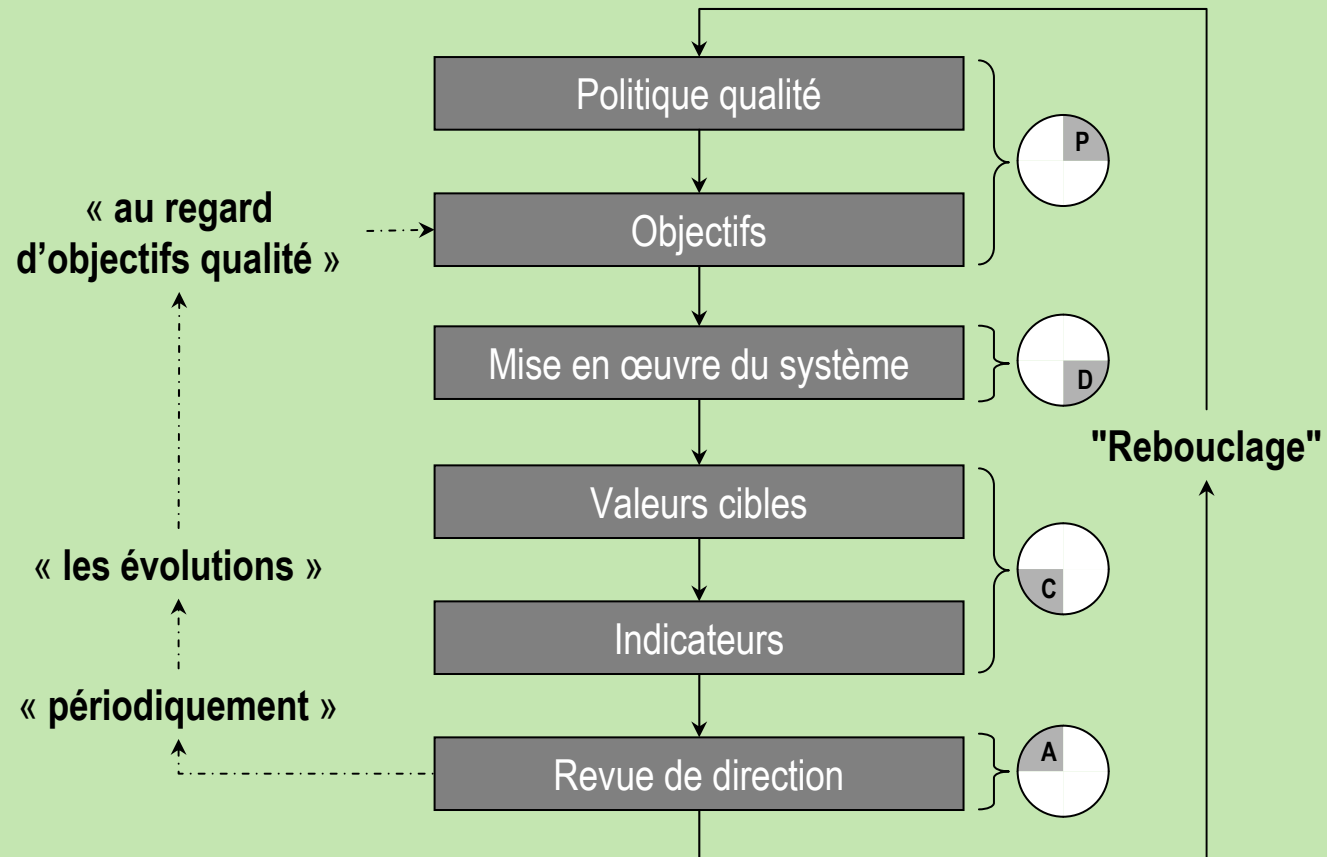
**Sur ce qui a une incidence sur nos clients !!!**

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

- ✓ **S**imple.
- ✓ **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

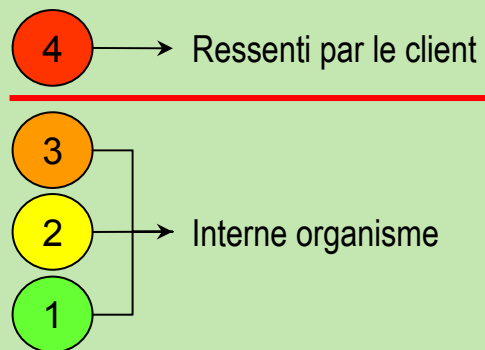
Logigramme du processus	Dysfonctionnement avéré ou potentiel	F	G	D	C (F×G×D)	Moyen de maîtrise existant	Action corrective ou préventive proposée
F = Fréquence	G = Gravité	D = Détection en amont			C = Criticité		

## 2 | Etablissement des indicateurs

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

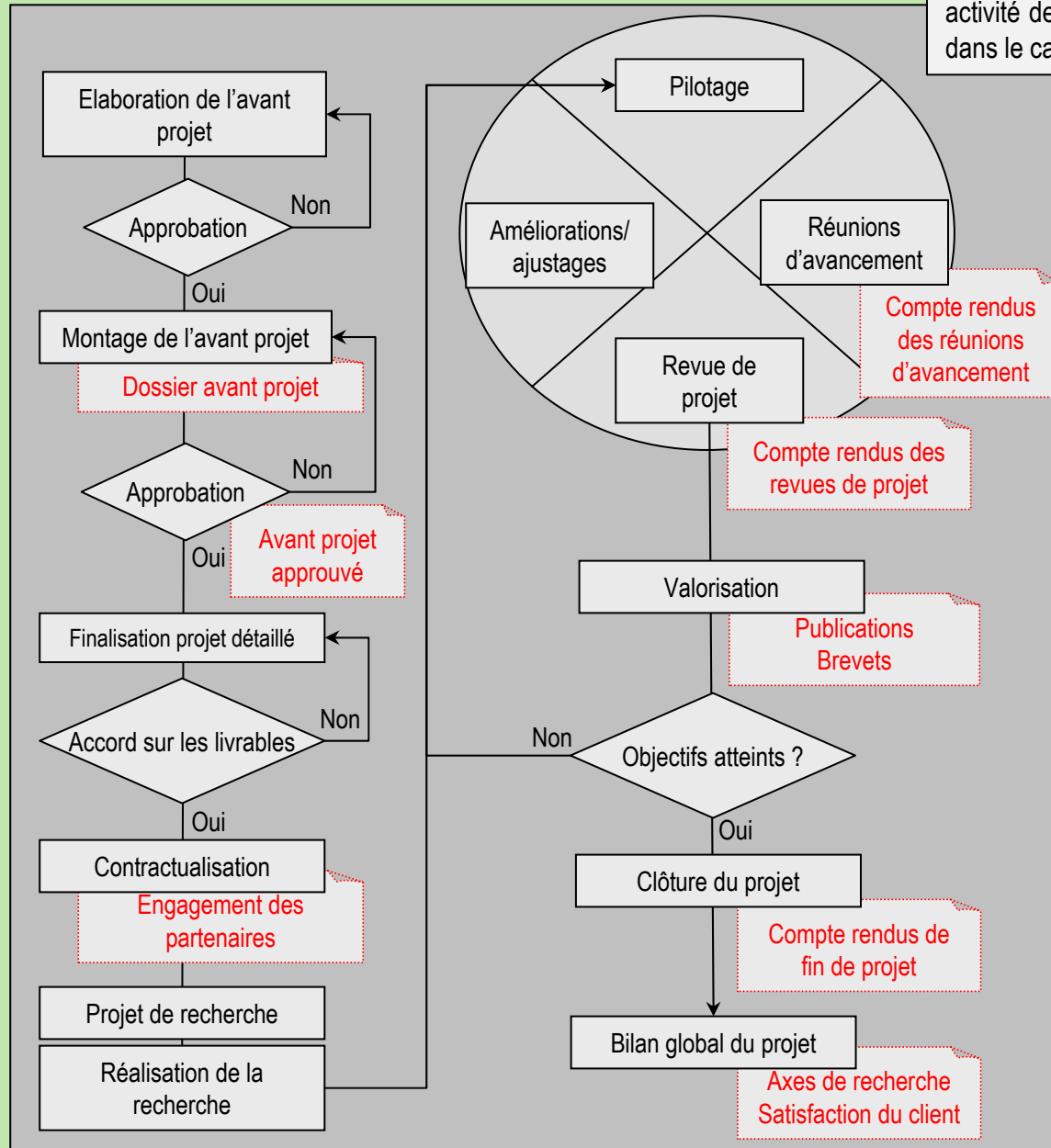
Pour une criticité  $\geq 8$  et/ou gravité = 4 des actions préventives doivent être mise en place

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

### 2.3 | Etablissement des indicateurs

Adaptation  
AMDEC



- 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	O (R1 à x)	<span style="background-color: #90EE90; border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 2px;">1</span> <span style="background-color: #FFFF00; border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 2px;">2</span> <span style="background-color: #FFA500; border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 2px;">3</span> <span style="background-color: #FF0000; border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 2px;">4</span>	Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	Indicateur 1
	Rn	O (Rn à y)	<span style="background-color: #90EE90; border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 2px;">1</span> <span style="background-color: #FFFF00; border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 2px;">2</span> <span style="background-color: #FFA500; border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 2px;">3</span> <span style="background-color: #FF0000; border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 2px;">4</span>	Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	Indicateur n
Montage du projet					
Finalisation du projet					
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					

Lorsque cela  
a un sens !

SMART

Seul indicateur  
obligatoire ?



Merci pour votre participation