



# INDICATEURS ET TABLEAUX DE BORD POUR L'AMÉLIORATION CONTINUE

## UNE APPROCHE MÉTHODOLOGIQUE

### Contexte

Sans mesure il n'y a pas de qualité. La mesure de la performance est un aspect fondamental de toute démarche qualité. Les indicateurs et les tableaux de bord sont des outils d'assistance au pilotage des processus qui doivent être adaptés au contexte de chaque organisation. Une démarche d'amélioration continue doit intégrer un système de mesure permettant d'évaluer l'efficacité des actions entreprises, de mesurer les résultats obtenus et de suivre l'évolution des processus.

Cette formation vous permettra de comprendre les enjeux et l'intérêt d'un système de mesure de la qualité en recherche et en enseignement supérieur et de construire les outils de pilotage adaptés à votre démarche.

### Objectifs pédagogiques

- Définir et pratiquer une méthode de construction des indicateurs et des tableaux de bord ;
- Évaluer le niveau de performance des processus et leur degré de conformité aux exigences des référentiels qualité ;
- Mesurer et surveiller l'évolution des processus ;
- Communiquer et exploiter les résultats.

### Modalités pédagogiques

**Méthode :** Le formateur partage des points théoriques et des cas concrets, lance des échanges entre les stagiaires et propose des jeux / outils en relation avec le contenu et des mises en pratique.

**Support de formation :** le support utilisé par le formateur est remis aux participants à l'issue de la formation.

### Modalités techniques

- En format distanciel, le formateur dispose d'une présentation (support de formation), d'une plateforme de visioconférence et d'outils collaboratifs numériques. Le participant a besoin d'avoir une bonne connexion internet et d'un ordinateur équipé d'une webcam et d'un micro

### Public visé

- Toute personne souhaitant s'impliquer dans une démarche qualité.

**Prérequis :** aucun.

## FORMATION

**DURÉE :**  
2 jours en distanciel  
(12 heures de formation)

**DATES :**  
17 et 18 novembre  
2022

**LIEU :**  
En visioconférence

**Nombre de participants :**  
Entre 4 et 12

**TARIFS :**  
650 €  
600 € (adhérents)

**SANCTION DE LA  
FORMATION :**  
Attestation de formation

**INTERVENANT :**  
Nicolas DELELIGNE  
QuaRES

**Association loi 1901**  
[www.quares.fr](http://www.quares.fr)

**Siret 49805817100014**  
**APE 9994Z**  
**N° d'organisme de  
formation : 91340638034**

**Siège :**  
**Association QuaRES**  
**CIHEAM / IAMM**  
**3191 route de Mende**  
**34093 Montpellier cedex 5**

**Tél. 04 67 04 31 85**  
**Fax 04 67 54 25 27**  
[contact@quares.fr](mailto:contact@quares.fr)

# PROGRAMME



## INTERVENANT

Nicolas DELELIGNE, *Consultant, formateur  
et auditeur qualité en recherche et en enseignement supérieur - QuaRES*

## PREMIÈRE JOURNÉE

Construire et mettre en place les indicateurs et les tableaux de bord :

- Définir et caractériser des indicateurs pertinents :
  - ⇒ les types d'indicateurs
  - ⇒ les caractéristiques des indicateurs
  - ⇒ la méthode de conception des indicateurs
- Définition, caractéristiques essentielles et construction des tableaux de bord
- Modélisation, forme et fonctionnement du tableau de bord

Suivre et exploiter ses indicateurs et tableaux de bord :

- Cohérence entre stratégie, politique et système de mesure
- Un dispositif pour analyser l'organisation et susciter le dialogue
- Analyse de tendance, revue périodique, pilotage de la performance et de l'amélioration

## DEUXIÈME JOURNÉE

### Communiquer grâce aux indicateurs et tableaux de bord

- Savoir les utiliser dans le processus d'amélioration continue
- La compréhension : faire passer les messages clés
- Les règles de communication : stratégie, gouvernance et pilotage
- Croisement avec les autres tableaux de bord
- Produire et partager des informations
- Faciliter la prise de décision

### Exercices en groupe pour déployer la méthodologie et les outils présentés :

- Études de cas proposées par le formateur ou par les participants : recherche et évaluation d'indicateurs, création et exploitation d'un tableau de bord

### Conclusion

### Évaluation de la formation par les participants