



# Construire et suivre des indicateurs qualité pertinents, au delà de la conformité

## ■ Problématique :

- Comment élaborer et assurer un suivi régulier d'indicateurs qualité fiables, outils de gestion et de prise de décision ayant du sens ?

## ■ Objectifs et contenu traité :

### ■ Finalité et objectifs des indicateurs qualité :

- Outils de mesure, et d'évaluation
- Outils de comparaison
- Outils de suivi, d'évolution
- Outils de décision

### ■ La construction des indicateurs :

- Les critères d'un bon indicateur
  - Simplicité
  - Fiabilité
  - Utilité
  - Reproductibilité
  - Auditabilité
- Outils de mesure
  - Mesurer quoi ?
  - Ce qui est mesurable, ce qui ne l'est pas
  - Les contraintes à prendre en compte : échantillon, nombre, temps, fiabilité, exhaustivité
- Les pièges à éviter :
  - La complexité du recueil, de la mesure, de la charge de travail induite
  - La conformité
  - L'absence de sens, d'utilité

### ■ Le suivi des indicateurs :

- La périodicité du suivi : mensuelle, trimestrielle, annuelle objectifs et intérêts
- Le tableau de bord des indicateurs
- L'analyse et la diffusion des résultats

### ■ La prise en compte des résultats dans :

- Les actions correctives ou préventives
- Le traitement des dysfonctionnements
- La prévention des risques
- Les orientations institutionnelles
- Les objectifs qualité

## ■ Public concerné :

- Groupe qualité
- Groupe de 8 à 12 personnes maximum

## ■ Durée :

- 3 jours
- 2 jours consécutifs, 1 jour décalé de 10 à 15 jours

## ■ Intervenants potentiels :

- **Sabine THEVENAU** [+ infos](#) • **Pascale DRAPIER** [+ infos](#) • **Didier TOCHE** [+ infos](#)

## ■ Références :

- Nombreuses références dans établissements des régions Languedoc-Roussillon et P.A.C.A sur demande

## ■ Tarif :

- **Coût par journée: 1 150 €** frais de déplacement et d'hébergement en plus

- Pour tout renseignement, proposition détaillée ou adaptée à vos besoins spécifiques, contactez-nous :

Coordonnées d'i3s

☎ 04.94.67.74.36

✉ [i3s.trans@wanadoo.fr](mailto:i3s.trans@wanadoo.fr)