

Exemple d'indicateur de performance

	Satisfaction client	Résultats de sondages Livraison à temps Qualité des produits (réclamation, dérogation, escape, niveau de service, etc.) % de livraison en retard Coûts des pénalités de retard % de retour client
7.1	Ressources humaines	Productivité des équipes Nombre de griefs Nombre de stagiaires/relève Chiffre de ventes par employé Taux d'absentéisme Taux de satisfaction sondage employés Taux de roulement de la main-d'œuvre Nombre d'accidents SST avec et sans perte de temps
7.2	Compétences	Nombre de Non-conformité dont la cause est le manque de formation Nombre d'heures de formation (employé, processus) Le % des employés qui ont complété la formation L'efficacité de la formation (% moyen des résultats des quiz) Montant investi en formation par employé
8.1	Planification/projet	Délais de réalisation / délais planifiés Coûts de réalisation / coûts estimés
8.2	Ventes / Exigences des produits et services	Augmentation des ventes % de contrat gagné Temps de traitement d'une soumission Évaluation du nombre de modifications de contrat % de nouveaux clients Taux de rétention
8.3	Design et développement	% d'élément de design revu et approuvé Nombre de changement (ECO,ECN) Nombre de 'Re-spins' Nombre de corrections (sureté, incident, Garantie) Nombre d'exigences clients non satisfait lors de la validation avec le client
8.4	Achats	Nombre de PO complet % de fournisseur avec une certification Tier3 Nombre de Non-conformités fournisseur Nombre de produits non conformes Nombre de dérogations fournisseur Nombre de modifications de PO
8.5	Opération	Nombre de non-conformité interne Qualité en %, ppm, DPMO Délais de traitement de disposition Roulement des stocks SMED First pass yield

Exemple d'indicateur de performance

		% d'expédition sans faute TRG (Taux de rendement global) % de réduction des gaspillages Temps d'utilisation des équipements
8.7	Non-conformité	Nombre de pièce NC Qualité globale en % (ppm) % de retouche Coûts estimés des NC
9.2	Audit interne	Efficacité moyenne du SMQ Indice maison de maturité des processus d'affaires Nombre de dérogations Délai moyen de traitement en jours
10.1	NC & actions correctives	Nombre de réclamations clients Nombre de DAC – audit interne Nombre de DAC – interne Délai moyen de traitement Délai moyen d'efficacité des DAC
10.3	Amélioration continue	Nombre d'idée d'amélioration par employé Nombre d'améliorations implantées par employés Économie réalisée suite a des projets d'amélioration (Kaizen, Lean, six sigma, etc)
	Finance	Coûts qualité