



Objectifs

A l'issue de ce module, les stagiaires seront capables de mettre en œuvre les indicateurs qualité nécessaires au suivi de la politique qualité du laboratoire et des processus du laboratoire

Prérequis

Pratique de l'Assurance Qualité

Public

Technicien, Cadre, Biologiste, Ingénieur, Chercheur, Responsable qualité, Référent qualité

Programme

Introduction

Rappels du Management de la qualité
Rôle des indicateurs dans la démarche qualité

Définition

Indicateurs et tableaux de bord
Propriétés d'un indicateur

Mise en œuvre

Définition du champ de mesure
Définition des variables et des paramètres
Mise en forme de l'indicateur
Représentation graphique. Exemples et étude de cas
Exemples : les indicateurs de plan d'amélioration

Les indicateurs de la politique qualité. Les indicateurs de processus
Rôle et responsabilités

Les enquêtes de satisfaction

Les enquêtes de satisfaction :
par courrier ou en « face à face »
Définitions des critères : les pièges à éviter
Construction de l'enquête
Réalisation de l'enquête
Traitement des résultats et construction de l'indicateur
Applications : enquête client, enquête interne
Étude de cas

Réf.: AQ.IQ

Durée

3 jours 21 h

Coût (net)

1 240 €

Intervenants

M. G. ELMON
Mme F. MERIQUE
et collaborateurs

Session

Du 19 au 21/06/19

Lieu

BIOFORMATION
75015 PARIS

Pédagogie

Théorie 50% - TD 50%

Notes

Remise d'une documentation.
Outils pédagogiques : Vidéoprojection.
Validation des acquis par test QCM/QROC.

Heure de début 1^{er} jour : 9h
Heure de fin dernier jour : 16h30