



Programme

Comment mesurer et améliorer la qualité? La revue de direction et les contrôles de qualité interne et externe. 10-11 mai 2012, Paris, France

Jeudi 10 mai 2012

08.30h-09.00h	Inscription et accueil
09.00h-09.30h	Introduction et programme
09.30h-10.30h	Contrôle interne de qualité (CQI), évaluation externe de la qualité (EEQ) et exigences de la norme - Exercice
10.30h-10.45h	<i>Pause</i>
10.45h-11.45h	CQI, EEQ et exigences de la norme – Présentation interactive
11.45h-12.30h	Contrôles positifs et négatifs – Discussion en sous-groupes
12.30h-13.30h	<i>Déjeuner</i>
13.30h-14.15h	CQI et EEQ (suite) – Discussion en sous-groupes et conclusions
14.15h-15.00h	Revue de direction – Présentation et leçons apprises
15.00h-15.15h	<i>Pause</i>
15.15h-16.45h	Préparation d'une revue de direction - Exercice
16.45h-17.15h	Fin de la journée
20.00h	<i>Dîner (ensemble des participants et formateurs)</i>

Vendredi 11 mai 2012

08.30h-10.30h	Mise en œuvre d'une réunion de revue de direction – Jeu de rôle
10.30h-10.45h	<i>Pause</i>
10.45h-11.15h	Revue de direction, écriture du rapport et plan d'actions - Présentation
11.15h-12.15h	Revue de direction, indicateurs qualité – Travail et discussion en sous-groupes
12.15h-12.45h	Résumé de l'atelier - Questions et réponses
12.45h-13.00h	Evaluation et conclusion
13.00h-14.00h	<i>Déjeuner</i>