

Management de la qualité dans les unités documentaires: Étude de cas

Télécharger, Lire PDF



TÉLÉCHARGER

LIRE

ENGLISH VERSION

DOWNLOAD

READ

Description

Le management de la qualité est une démarche qui regroupe l'ensemble des actions que met en place une organisation pour assurer sa mission et atteindre la satisfaction du public. Ce mode de management, souvent attribué aux seuls secteurs qui cherchent à générer des profits pécuniaires, commence à intéresser les responsables dans le secteur public et plus particulièrement les Unités Documentaires (U-D). En effet, l'application de cette démarche au sein des (U-D) représente un style de management qui vise la satisfaction et la fidélisation des usagers, et garantir des produits et services de qualité. L'objectif de ce travail consiste à dresser les éléments d'implémentation d'un système de management de la qualité au sein des Unités Documentaires, basé sur quatre dimensions interdépendantes: une dimension "Système d'Information"; une dimension "Organisation et Processus"; une dimension "Management"; et une dimension "Humaine".

Le présent manuel décrit l'organisation du Système de Management Intégré de . Ingénierie, conception, études, fabrication, installations, mise en service, ... les responsables qualité mesurent la satisfaction client de l'unité à .. cohérence et pour la mise à jour de la base de données documentaire du Référentiel.

Etre capable de mener à bien un audit qualité (interne ou externe) selon les . Exposé – Exercice d'Application – Débat – Étude de Cas – Jeux de rôle ... De construire et/ou optimiser le management des flux au sein d'une unité industrielle . Révision des moyens documentaires, de leur tenue aux différents niveaux,.

. documents pour appuyer une étude ; — l'ensemble des documents recueillis. . diverses gérées par une unité de travail spécifique (bibliothèque, service de . système de management qualité, sécurité et/ou environnement (par exemple,.

Aujourd'hui, le système de management de la qualité (SMQ) de l'ISO est ... L'ENIEM est composée de cinq unités et sept directions chapeautées par un .. d'une étude de cas : l'analyse documentaire, l'observation directe et les entretiens.

Or, si la mise en application de la démarche qualité dans le secteur privé a fait l'objet . de ce changement et les conséquences sur le plan de la gestion documentaire. . le rôle de l'information et son utilité à travers des études de cas précises. ... de lecture, Unité de recherche sur la complexité, centre de recherche LGI2P,.

Le management de la qualité en radiothérapie est inscrit dans l'article R. ... de soins, voire le cas échéant, des compagnies d'assurance, requérant les ... L'établissement de santé doit définir un système documentaire qui contient : . une étude de risques encourus par les patients au cours du processus clinique de.

un modèle de plan qualité des activités de biologie médicale délocalisées est proposé : .. de séparer les documents destinés aux opérateurs de l'unité de soins de ceux . gestion documentaire et, le cas échéant, préciser les dispositions spécifiques .. étude préalable : le GEEBMD est chargé d'examiner les propositions.

Principes méthodologiques pour la gestion des risques en établissement de santé ; à .. La recherche documentaire a été effectuée par Mme Christine DEVAUD, .. La qualité est devenue une discipline d'étude et d'action avec la révolution industrielle ... Dans tous les cas, les deux démarches participent à la politique de.

25 sept. 2010 . +20Envoyer; Poste un commentaire de qualité ! . Management et suivi de la performance de la chaîne logistique portuaire cas des ports de tanger et casablanca .. Les délais de séjour des conteneurs et des unités TIR au port . 1 : gestion de la chaîne logistique 1- Flux documentaire 2- Pilotage des Flux.

Les Unités d'Enseignement par semestre et les modalités d'évaluation. ... EC3.2 : Management de la qualité. 15. Stéphane Callens CT : étude de cas. 1,5.

DGUD - Diplôme en Gestion des Unités Documentaires. 15. ARCHIVISTIQUE ... Qualité. Module 12 : Etudes de cas et Applications. PROGRAMME. Module 01.

1 févr. 2012 . 4.2 - plusieurs cas de figure. ... Management de l'information et ingénierie documentaire s'avèrent .. unités de production (linéarité de la chaîne de production, avec la .

qui est en cours de rationalisation (par les cercles de qualité, les ... Une étude DAFSA a dressé, dans les années 90, une typologie.

Jeudi. 6. Etude de cas pratiques. Vendredi . ❖ Assurance Qualité : Partie du management de la Qualité visant à .. •Revue (documentaires, protocoles, direction ...) •Déposer le . L'unité de recherche X devra isoler les gènes qui confèrent.

Management de la qualité dans les unités documentaires: Étude de cas (Omn.Univ.Europ.) (French Edition) [Mariam Makkoudi] on Amazon.com. *FREE*.

dont l'importance peut, dans bien des cas, aboutir à un . produit au bureau d'études ou au bureau des méthodes. Il . une structure purement hiérarchique où chaque unité de . de management de la qualité est de préciser qui fait quoi et.

Étude de cas : Cevital, Tchiv-Lait, CO. ... Le Système de Management Qualité influe positivement sur l'efficacité et .. des organismes correspond souvent à un organisme hiérarchisé d'unités .. Schéma 7- La Structure documentaire.

A l'occasion de deux études de cas, une démarche de tableau de bord stratégique hospitalier et . Unité de recherche COSTECH (Connaissance et systèmes ... Les dérives de la qualité, entre politique stratégique et gestion documentaire .

ISO 9001, certification, démarche, qualité, système, management, processus, . En cas d'usage du document, n'oubliez pas de le citer comme source bibliographique. . Stage professionnel de fin d'études, MASTER Management de la Qualité .. Afin de créer ou d'améliorer le système documentaire au niveau de l'Unité.

16 sept. 2014 . (Biopolymères, Biologie Structurale). Unité BIA (UR 1268) – Centre INRA Angers-Nantes. Système de management de la qualité selon la norme. ISO9001 v. .. 3.4.1 Architecture du système documentaire . .. Dans le cas des études de microscopie, des instruments spécifiques de préparation sont mis à.

. Formation à la recherche documentaire; › Aide à la recherche documentaire . Responsables d'unités de commercialisation/ production de services en front office (. études de cas, jeux de rôles, voyage d'études) afin de favoriser l'assimilation . Management de l'innovation- Management de la qualité- Management des.

efficace de management de la qualité pour l'industrie pharmaceutique, .. technologies, les études de validation des processus intervenant tout au long du . Un manuel qualité – ou tout autre approche documentaire équivalente – doit être mis en place et. 279 . Une structure/ unité indépendante dédiée à la qualité est une.

9 janv. 2017 . Management de l'innovation . NETFLIX – Un flux continu d'innovation [étude de cas] . séries, documentaires, dessins animés), visionnable de manière illimitée, . classique basé sur l'achat ou la location à l'unité, Netflix propose un . dans des contrats de production et d'exclusivité de qualité permet à.

1 févr. 2010 . Le Manuel de gestion par la Qualité (MQ) est aussi disponible pour le public ... Interface utilisateur de la gestion documentaire . . Mandats d'étude et de production . . Le CPLN, grâce à ses diverses unités de formation, se positionne de ... La gestion de projet s'applique essentiellement dans le cas du.

Le devis est l'étude de cas type cas unique. L'analyse documentaire, l'observation et les entretiens avec les médecins chefs, ... fixée comme objectif d'assurer la disponibilité des médicaments, d'une qualité ... -Infirmiers –chefs des unités de.

pédagogique, catalogue, données documentaires et annuaires. . Enjeux et objectifs d'une démarche qualité sur les études de projet routier : . . Comment croiser le management par projet et le management hiérarchique des structures ? ... la transversalité, plusieurs unités du CETE sont impliquées ; .. form aliser le cas.

bureau qualité et sécurité des soins de la direction générale de l'offre de ... Ainsi, le

management de la qualité est une disposition de l'arrêté du 6 avril 2011 . niveau des unités de soins que de la pharmacie à usage intérieur, dans .. Une étude coréenne institue pour les établissements de santé la notion de sécurité du.

Deuxième partie : Cas d'entreprise : application d'une démarche qualité au sein du cabinet ELS Concept . Administration et gestion des productions d'études 51 ... Gestion du système documentaire .. activités et résultats d'une organisation, d'une unité de travail ou du responsable d'une fonction, destinée à en informer.

12 avr. 2012 . Le groupe agroalimentaire danois DANISCO s'est engagé dans une dynamique de développement et d'optimisation de son activité. Pour ce.

16 juin 2006 . L'histoire de la qualité à l'hôpital montre qu'à des formes .. à l'ensemble des unités de soins, les équipes de direction ... Le choix des études de cas s'est opéré à partir des travaux de Pettigrew (1985) qui offre un cadre de .. Première phase : entretiens, études documentaires, encadrement intermédiaire.

Réalisation d'audits de conformité; Gestion des connaissances; Traitement des . Télétravail ponctuel; Conciliation travail-études; Plan d'assurance collective (salaire / santé . Si vous avez un souci marqué pour la qualité des services rendus . . Il permet également de déterminer le sort final des unités documentaires en.

qualité, coûts et délais définis; veiller à la bonne rédaction des contrats (M05. - niveau 3 ...

Etudes et diagnostics sur le management des unités documentaires ... Dans le cas de sélection de photos argentiques, retour des documents utilisés.

L'objectif de ce texte est d'étayer cette idée à partir de l'étude de cas d'une . ISO 14001 transpose à l'environnement les règles du management par la qualité ... L'implantation du projet a généré un conflit avec les techniciens des unités .. notre étude de cas appuie l'idée que la mise en place du système documentaire et.

demande du Centre arabe d'étude sur les zones arides et les terres fermes. (ACSAD). . du personnel nécessaire pour une bonne gestion du projet; . thèque d'un fonds documentaire important en nombre et en qualité (20 000 dollars .. Dans le cas de l'ACSAD, le volume actuel de son fonds documentaire-, appelé à.

Système de Management conforme au référentiel ISO 17025. Cas d'application : Laboratoire de Microbiologie CNSTN . Encadreur unité d'accueil /Cnstn . (Responsable Assurance Qualité, pour avoir accepté de diriger ce travail Je suis très ... aux définitions de responsabilités, à la part documentaire du système, etc.

système de gestion documentaire associée au système qualité de l'IRSST. . into the "Quality" documentation management (in the case of chemical sites).

management par la qualité dans tous les . Avant de choisir Lascom ICS, l'unité. Systèmes de Transport Ferroviaire (STF) n'utilisait pas de système de gestion documentaire pour gérer l'ensemble de la documentation des unités. .. l'étude à l'intégration, tandis que la gestion . Ainsi, en cas de litige lors d'un accident, la.

Consultez un parcours en cochant la case. Parcours Gestion de l'information et du document en entreprise (GIDE) . gérer, évaluer un système documentaire et son usage dans des contextes spécifiques . ou une recherche relative au management de l'information; Gérer la qualité au sein de ces .. GUIDE DES ÉTUDES

La qualité de l'insertion se lit à l'organigramme de la société ou encore à la participation du . Une unité documentaire, un service d'information, auront généralement un . En tout cas, l'utilisateur valorise exclusivement les fonctions de service et ne ... des approches également diversifiées : étude de produits, analyse de.

Titre professionnel "Chef de projet en ingénierie documentaire" INTD . principes du management de la qualité et le choix d'une méthode . démarche qualité au sein d'une unité de

travail en information-documentation (I&D). .. DEUXIEME PARTIE : ETUDE DE CAS DU SERVICE DOCUMENTATION DE LA CAISSE.

19 févr. 2014 . La phase d'étude de faisabilité >> Permet de définir des concepts jugés . maîtrise des dispositions de gestion de projet et de maîtrise de la conception et du .. Dans ce cas particulier d'assistance technique, les méthodes de . le développement des nouveaux produits , et avons une audit qualité demain .

Mais est-ce bien le cas ? N'existe-t-il pas .. qualité et intégrité des documents), le TC 176 « Management .. unités professionnelles initient, développent et valident des .. études de cas, il dresse le tableau du voyage commencé par.

Chargé de mission / d'études / de projet / d'audit / responsable qualité. 34. Chargé de gestion (ressources humaines, financière, juridique). 38. Assistant ... Participer le cas échéant au traitement documentaire (catalogage...) • Participer au ... Créer selon les cas des unités de conservation dans le catalogue. Spécialités.

Catherine Goulet, Maître de Conférences à l'Institut de Management de Bretagne- .. du processus d'investissement par deux études de cas. . documentaire nous a permis, d'une part, de faire le point sur la présence ou non de CI et, ... unités dont 3 en propre, 19 en franchise en France et une en franchise à l'étranger.

M3106 - Pilotage informatisé d'une unité de production. ... M4204C - Gestion documentaire d'un Système de management de la qualité l'approfondissement technologique dans le cas d'un projet de poursuite d'études conduisant.

Matinées et journées d'étude · Webconf · Carrefours Métiers · 5 à 7 vidéos · Agenda des . Benchmarking et management de l'information documentaire . les résultats d'une unité de travail à ceux d'unités équivalentes d'autres entreprises, et à . des services documentaires, complémentaire de la démarche qualité, de la.

1 avr. 2015 . Centre Africain d'Etudes Supérieures en Gestion . Figure 1: Modèle d'un système de mangement de la qualité basé sur des processus structurés, constituant une unité de coordination, ayant des .. temps, en une analyse documentaire portant tant sur les concepts de performance commerciale.

Née dans l'industrie, la démarche qualité est un mode de management. Son application au monde .. chaque unité de travail. Cette grille définit cinq . En 1979, l'ISO lance une étude de normes internationales . place de structures documentaires complexes. Parfois ... d'obtenir une adéquation des soins au cas identifié.

La gestion documentaire est une part importante du management des connaissances . ____ . par représentation géographique ou organique des unités. de son système de management de la qualité, en cohérence avec le contrat d'objectifs dont .. ou de faire réaliser des études et des recherches permettant de .. CASU : Cellule d'appui aux situations d'urgence en cas . d'unité) qui animent la démarche qualité, au ... documentaire sont définies dans un document.

7 avr. 2016 . Mémoire de fin d'etude de l'obtention de master en hygiène et sécurité industrielle. . 2 : SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE Page 23 Norme ISO 9001 .. l'une des plus importantes procédures « Gestion Documentaire » .. étapes de la mise en place d'une démarche qualité (cas de l'ENTP).

Statistique et informatique décisionnelle pour le management de la qualité . statistique des procédés : plans d'expériences, cartes de contrôle, études de capabilité. . Appliquer une méthodologie de gestion de la qualité (Roue de Deming, 5 M,...) . La LP MDS parcours SIDMQ est organisée en 5 Unités d'Enseignements :

Pourquoi un système de management de la santé et de la sécurité au travail ? .. exprimées pour la mise en place des systèmes de management de la qualité et .. comme une composante à part

entière du management de leur unité. . nécessaires tant au niveau global de l'entreprise qu'au niveau de l'étude détaillée des.

30 sept. 2004 . Management » pour l'accueil chaleureux qui m'a été prodigué pendant ces . documentaire ; Sharepoint Portal Server™2 ; Windows Sharepoint Services™ 5 Les UPR (Unité Pédagogique et de Recherche) sont des .. prise en compte et l'analyse des besoins, l'étude de l'existant et l'analyse externe,.

Seuls des nombres entiers de crédits peuvent être attribués à une Unité d'Enseignement. . capitalisables ce qui signifie, entre autre, qu'ils restent acquis à l'élève en cas de redoublement. . Le diplôme d'ingénieur correspond à dix semestres d'études après le .. III.1 - Un cadre qui doit permettre la diversité et la qualité. +.

vance du brevet de technicien supérieur Management des unités commer- ... de l'unité commerciale, éventuellement à l'extérieur de l'unité en cas notam- .. Intérêt et qualité des études réalisées, ... les outils de recherche documentaire.

MISE EN APPLICATION DE LA METHODE SUR UN CAS PRATIQUE . 2010-2012 : réalisation d'une étude de faisabilité pour choisir un scénario d'évolution . systèmes de management de la qualité pour identifier les écarts ... La gestion documentaire .. par unité d'œuvre. RESPONSABILITE. SOCIETALE. Pérennité des.

une unité de production de biens ou de services... .. conformes aux espérances des clients, dans les meilleures conditions de coût, de délai et de qualité . Les études officielles actuelles sur le Knowledge Management : France, Canada et Suisse . pas : travail sur la mémoire d'entreprise et la mémoire documentaire.

21 juil. 2010 . L'approche processus comme outil de management . Dans ce cas nous parlons de performance qualitative en vue de satisfaire les ... + Ressources matérielles&achats + Gestion documentaire QSE ... Je suis une étudiante de DUT Qualité et je suis entrain de préparer mon projet de fin d'études en ce.

à force de confusions et de contresens, la démarche qualité a fini par acquérir une mauvaise réputation. confusion entre démarche qualité et certification, excès.

1.3 Présentation de l'organisation qualité et gestion des risques. ... assurant la continuité des soins en cas de risque exceptionnel (gestion de crise). Depuis septembre .. de gestion et d'administration des médicaments dans les unités de soins. .. Système documentaire : Manuel qualité / Procédures / Étude des risques.

CIEP <http://www.ciep.fr>, rubrique « Ressources documentaires ». Bibliographie arrêtée . 1.2 Évaluation internationale : indicateurs et études comparatives. 6 . à travers des études de cas originaux qui éclairent .. gestion de la classe, de l'établissement ou d'un plan de ... d'étude, unité d'analyse, méthodologie, structure.

. 117 étude de marché, 88 études documentaires, 68 études qualitatives, . Royer, 172 macro-environnement, 34 management du réseau, 148 marchandisage, . 191 qualité, 127, 128 réponse optimale au consommateur, 157 réseaux, 137,.

de service, à la gestion pratique et financière de l'unité documentaire ainsi qu'à la promotion de son activité sont . C'est toute l'efficacité de la recherche qui dépend de la qualité de cette étape.

. logiciels, études de cas d'entreprise réels) :.

Dans certains cas, le diplômé du DUT GACO peut s'inscrire dans une . trouve (de l'unité opérationnelle au sommet hiérarchique), prendre des initiatives et .. Management de la qualité S'intégrer dans la mise en œuvre des méthodes de base de la gestion et ... Étude documentaire (effectuer une synthèse organisée).

Le présent document s'inscrit dans le cadre intégré de gestion de la qualité .. concepts, des classifications, des unités, des outils de mesure, des ca- ... tra d'obtenir des estimations suffisamment précises des paramètres à l'étude.

25 janv. 2014 . Management de la qualité dans les unités documentaires, . public et plus particulièrement les Unités Documentaires (U-D). . Étude de cas.

1-2 Dynamiser le management de la qualité et des risques. 10. II. .. structures internes de pôle (services, unités .. ainsi que, le cas échéant, sur des compétences . gestion documentaire. ... certaines conditions, un chantier (étude de fais-

10 mai 2016 . (management de la qualité) et ISO 14001 (management de l'environnement) . Gestion documentaire. 8. PDCA. 9. ... Ou encore un document mis à l'étude et non .. Le cas échéant, le motif de la correction doit être noté. Comment .. mesure du critère, Une unité d'expression du résultat, Une tolérance).

Autorité responsable de la certification, Qualité du(es) signataire(s) de la . Management d'une unité documentaire (RH, finances, achats et moyens logistiques) . Une étude de cas de mise en place d'une activité documentaire (activité 1)

1 juil. 2008 . qualité ; Politique documentaire ; Management documentaire ... Deuxième partie Etude de cas : l'unité Documentation du GIE Agirc-Arrco .