

**DU UPMC UNIVERSITES SORBONNE
ASSURANCE-QUALITÉ AU LBM**

**SYNTHÈSE DU
QUESTIONNAIRE DE
SATISFACTION**

FORMATION 2017-2018

Particularités 2017-2018

- 8^{ème} formation « post-ordonnance »
- 23 participants (21 en 2017)
- Intensification sur les écarts, les pièges de l'audit et la prise en compte des réunions d'harmonisation Cofrac
- Nouveaux intervenants/réorganisation (Risques au LBM, Informatique)
- Nouveaux ateliers : management, portée B
- Déplacement d'un atelier plus tôt : métrologie

Interprétation des résultats (1)

FOND

1. Êtes-vous globalement satisfait de la formation que vous venez de suivre ?
2. La formation a-t-elle répondu à vos attentes ?
3. Les objectifs annoncés vous semblent-ils avoir été atteints ?
4. Le contenu du programme vous a-t-il paru adapté aux objectifs ?
5. Le rythme de travail vous a-t-il convenu ?
6. La durée de formation permettait-elle de couvrir le programme ?
7. Avez-vous acquis de nouvelles connaissances ?
8. Repartez-vous avec suffisamment d'éléments concrets professionnellement utilisables ?

Interprétation des résultats (2)

FORME

1. Les supports pédagogiques étaient-ils clairs et adaptés ?
2. La documentation remise était-elle satisfaisante ?
3. L'animation des intervenants vous a-t-elle convenu ?
4. Les méthodes pédagogiques étaient-elles satisfaisantes ?

Interprétation des résultats (3)

ECHANGES

1. La formation a-t-elle permis des échanges enrichissants entre intervenants et participants ?
2. La formation a-t-elle permis des échanges enrichissants entre les participants ?

Interprétation des résultats (4)

MATERIEL

1. L'accueil des participants était-il satisfaisant ?
2. L'organisation matérielle a-t-elle permis un bon déroulement de la formation ?
3. La qualité des salles était-elle satisfaisante ?

CALCULS

Fond – Forme – Échanges - Matériel

++ : 4

+ : 3

+- : 2

- : 1

-- : 0

16-17-18 mai 2011 ATELIER 4

INDICATEURS
PROTOCOF EXP

DU « ASSURANCE QUALITÉ AU LAM »
QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION DE LA FORMATION 2010-2011

PP: 9H+3H
FG: 9H+3H
EL: 9H+3H
JS: 6H

Ce questionnaire anonyme a pour objet d'améliorer la qualité de nos stages. Il nous est indispensable pour suivre l'impact de cette formation.
Merci d'y attacher la plus grande importance et de le remettre au formateur

Pour chacune des questions suivantes, veuillez cocher la case qui reflète le mieux votre opinion : vous cochez la case « **Totalement** » si vous êtes tout à fait satisfait « **Pas du tout** » dans le cas contraire.
Les cases intermédiaires servent à moduler votre jugement

17 réponses

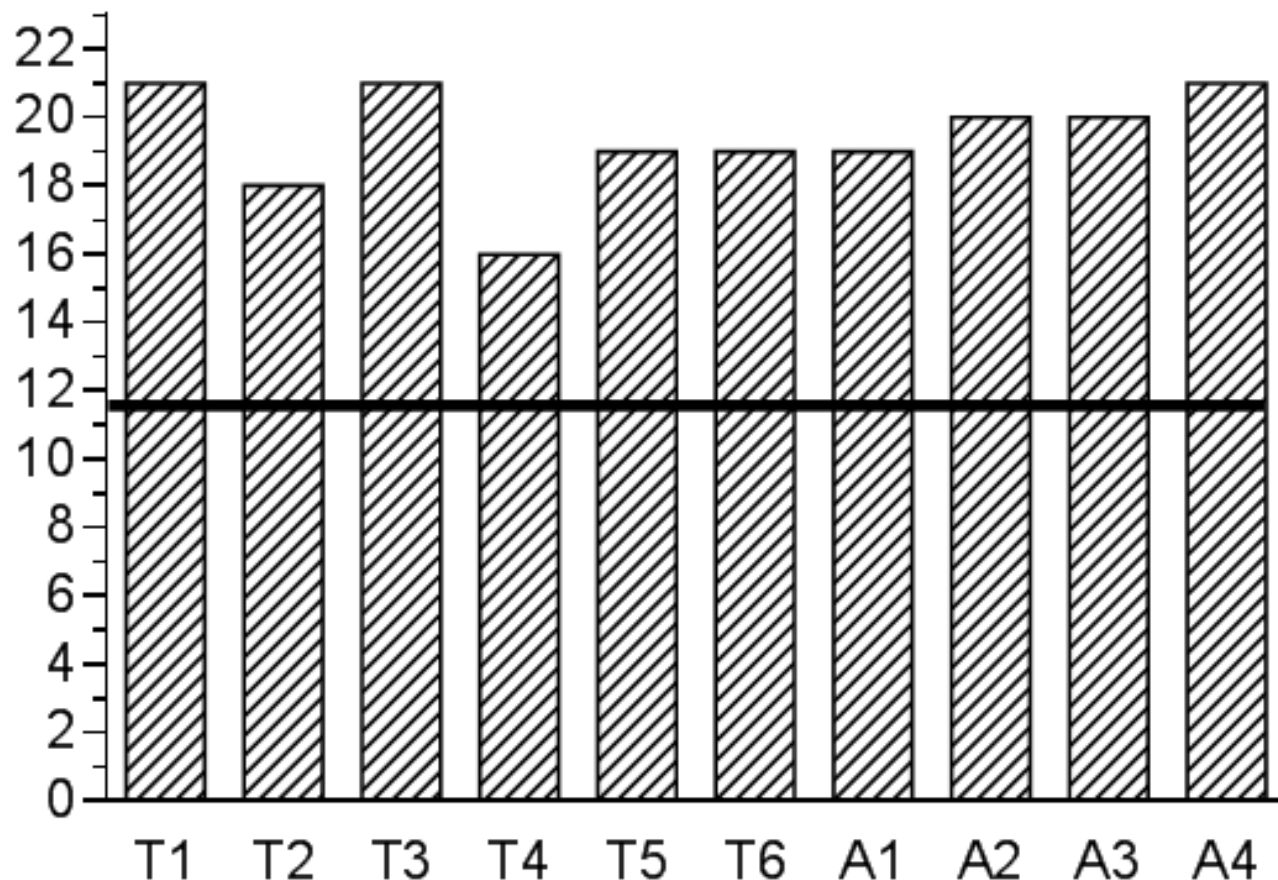
	4	3	2	1	0	N
	Totalement					Pas du tout

Question	4	3	2	1	0	N
Êtes-vous globalement satisfait de la formation que vous venez de suivre ? 3,4	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La formation a-t-elle répondu à vos attentes ? 3,4	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Les objectifs annoncés vous semblent-ils avoir été atteints ? 3,4	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le contenu du programme vous a-t-il paru adapté aux objectifs ? 3,2	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le rythme de travail vous a-t-il convenu ? 3,5	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La durée de la formation permettait-elle de couvrir le programme ? 3,5	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Avez-vous acquis de nouvelles connaissances ? 3,6	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Repartez-vous avec suffisamment d'éléments concrets professionnellement utilisables ? 3,5	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Les supports pédagogiques étaient-ils clairs et adaptés ? 3,5	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La documentation remise était-elle satisfaisante ? 3,4	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'animation des intervenants vous a-t-elle convenu ? 3,4	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Les méthodes pédagogiques étaient-elles satisfaisantes ? 3,4	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La formation a-t-elle permis des échanges enrichissants entre intervenant(s) et participants ? 3,5	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La formation a-t-elle permis des échanges enrichissants entre les participants ? 3,5	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'accueil des participants était-il satisfaisant ? 3,4	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'organisation matérielle a-t-elle permis un bon déroulement de la formation ? 3,2	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La qualité des salles de formation était-elle satisfaisante ? 2,1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

9 commentaires sur 17

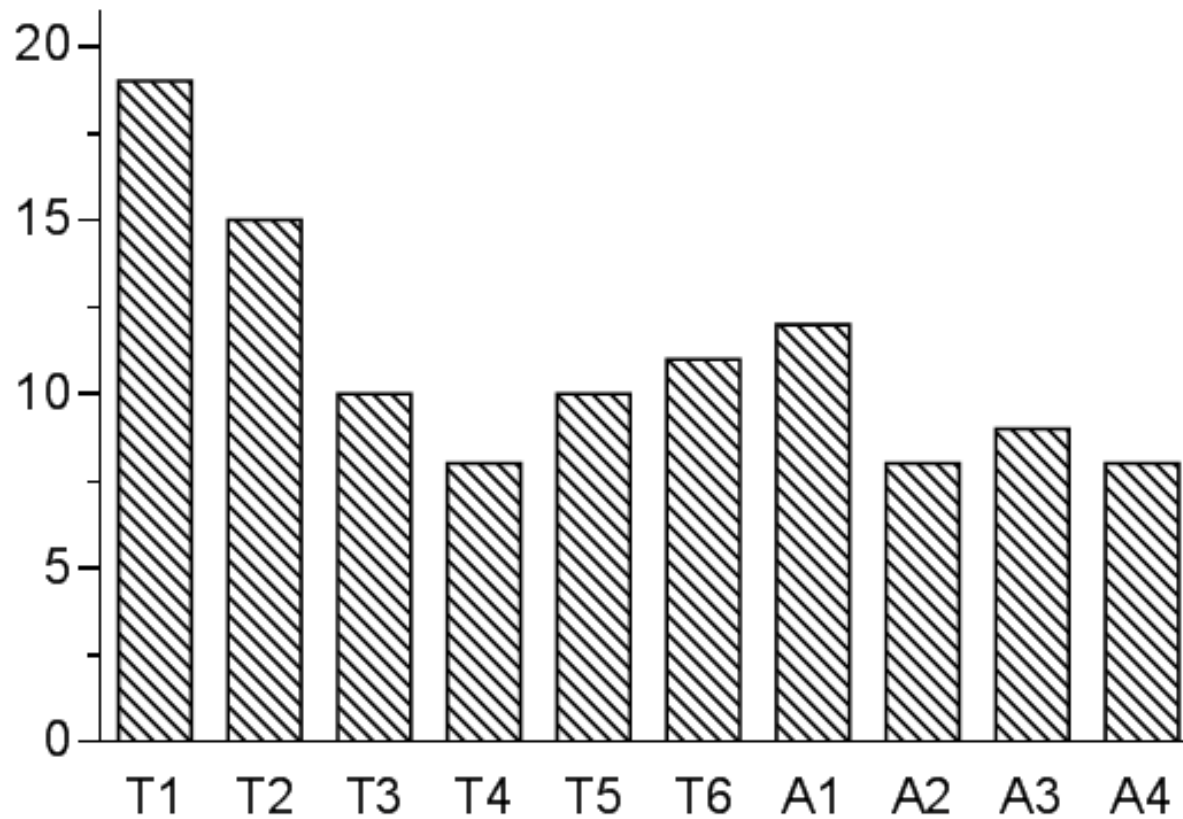
(+)	(-)
<ul style="list-style-type: none"> - échanges - exemples, concret - indicateurs - « Merci pour le PV » - Pareto 	<ul style="list-style-type: none"> - bruit (travaux) - protocole expérimental (non adapté à l'abo routine...) - trop lundi que et décalé pas clair - pas assez clair en terme d'obligations (ex radioprotection)
<ul style="list-style-type: none"> - pour séparer les cours du questionnaire de satisfaction 	<p>Suggestions :</p> <ul style="list-style-type: none"> - TD sur EEQ. - description en module 1 du GTA / SH form. - liste de procédures incontournables

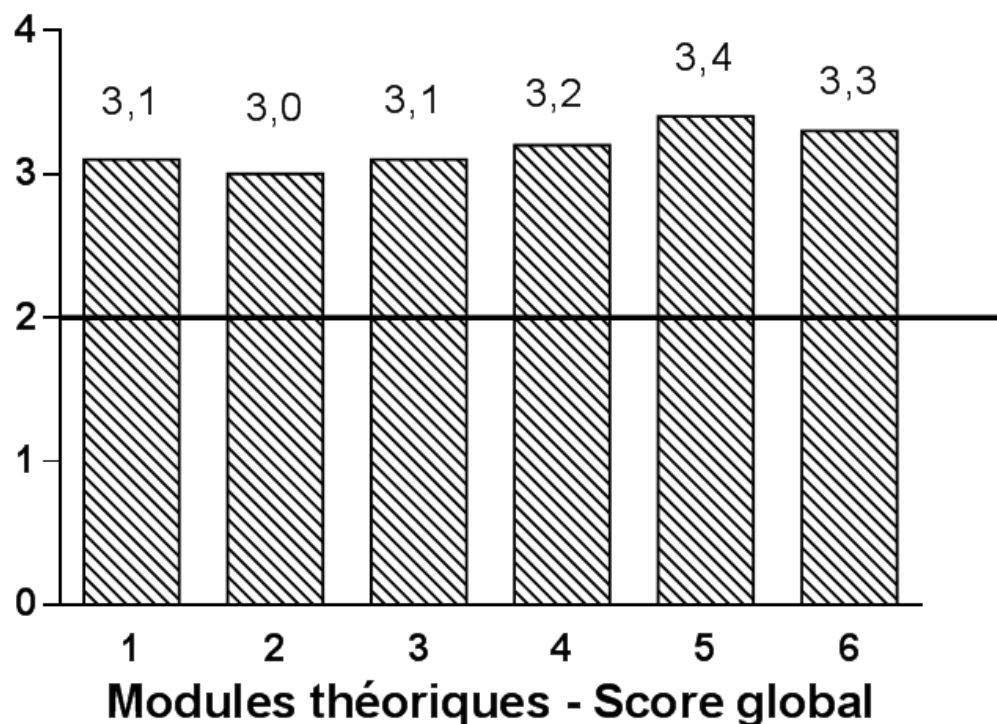
Nombre de réponses au questionnaire (moyenne = 19 sur 23 inscrits)



Commentaires

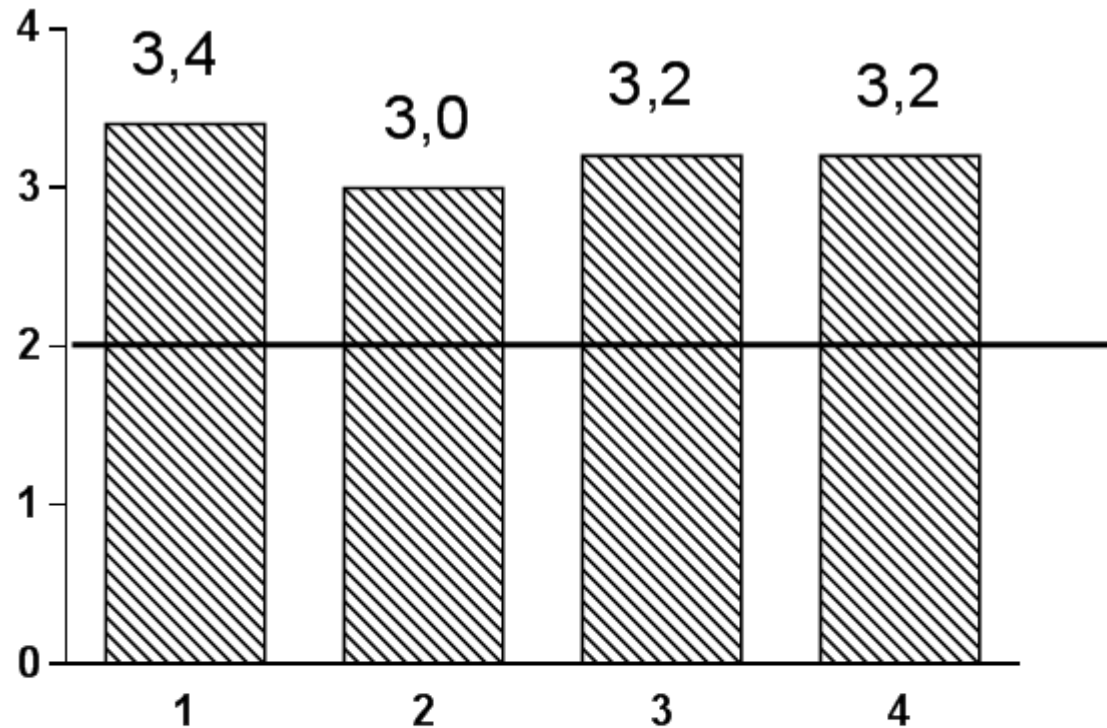
(moyenne = 11 sur 19 réponses)





- 1 - Intro. - AQ LBM - Management AQ
- 2 - Management AQ - Aspects juridiq.
- 3 - Pré-analytique - Analytique
- 4 - Analytique - Métrologie - EBMD 1
- 5 - Sujets - EBMD2 - TP métro - Risques
- 6 - Exp1 - Post-Ana - Logigrammes

(2017 : 3,3 - 3,3 - 3,2 - 3,2 - 3,5 - 3,0)



Ateliers pratiques - Score global

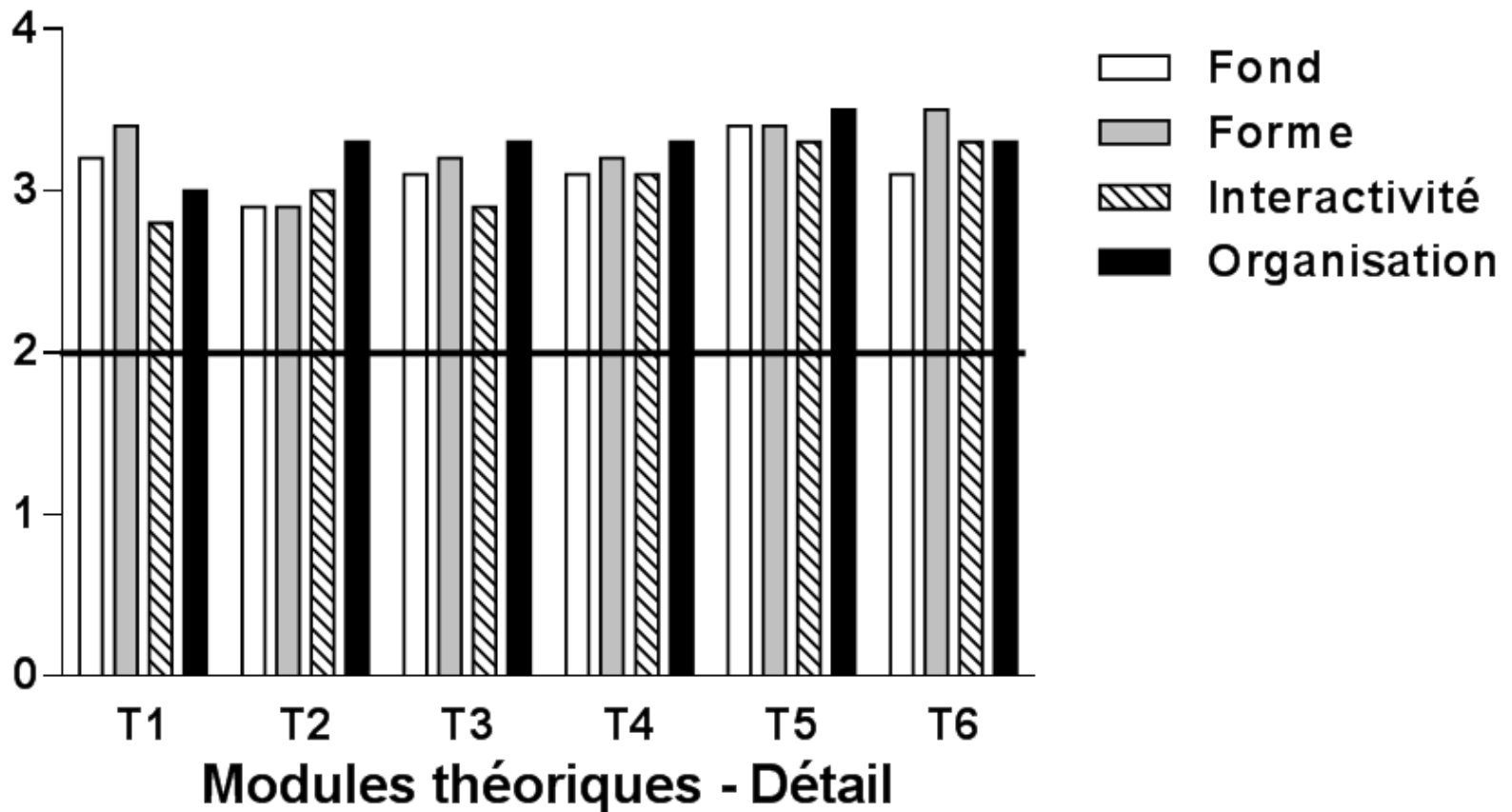
1 - EEQ - CIQ - Valtec - Indic/outils.

2 - Exp2/portée B - PF/processus - Lean

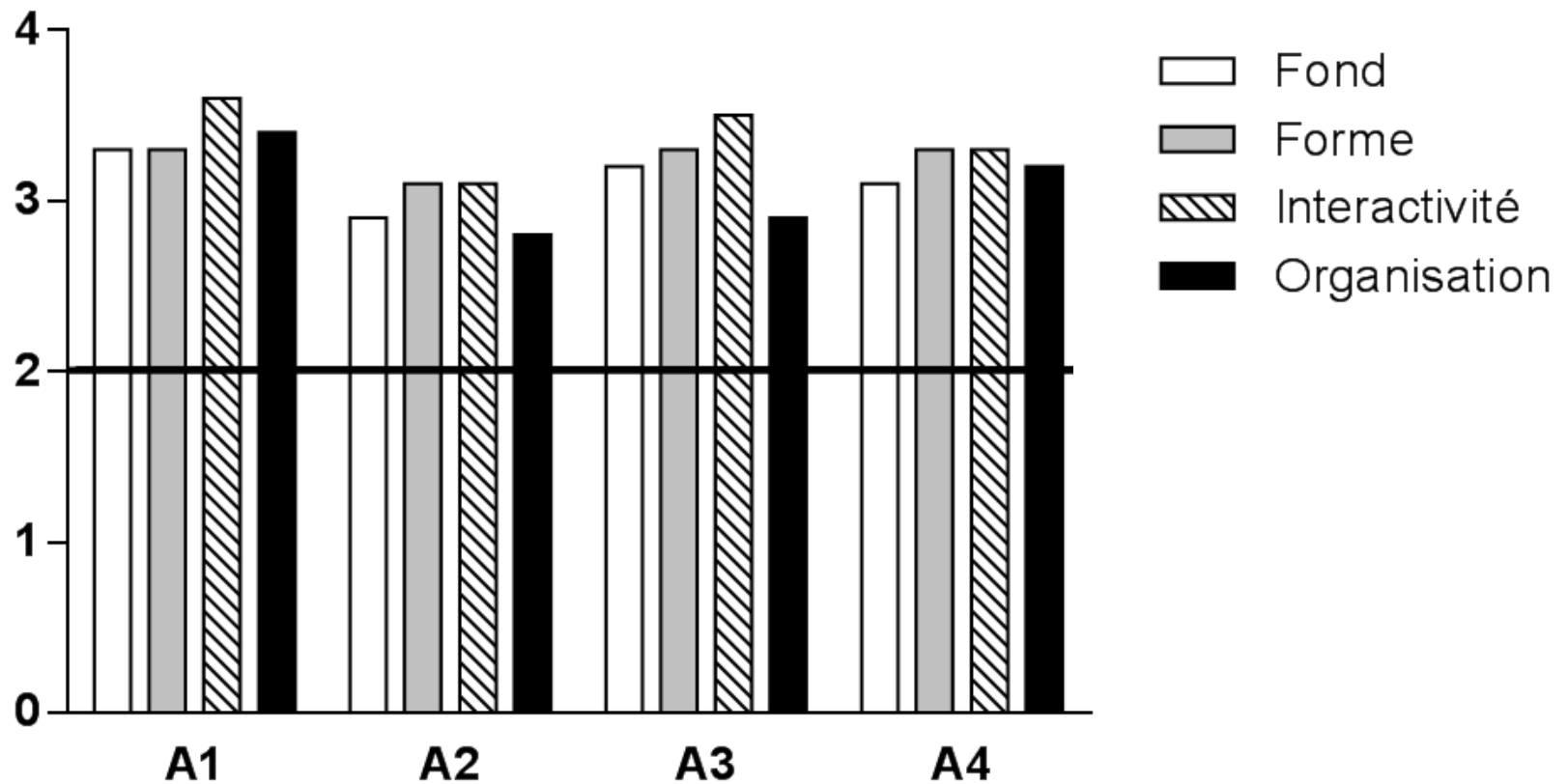
3 - RDD - Ecart harmo Cofrac

4 - Audit - écarts - 5S/Lean

(2017 : 3,6 - 3,4 - 3,3 - 3,4)



- 1 - Intro. - AQ LBM - Management AQ
- 2 - Management AQ - Aspects juridiq.
- 3 - Pré-analytique - Analytique
- 4 - Analytique - Métrologie - EBMD1
- 5 - Sujets - EBMD2 - TP métro - Risques
- 6 - Exp1 - Post-Ana - Logigrammes



Ateliers pratiques - Détail

1 - EEQ - CIQ - Valtec - Indic/outils.

2 - Exp2/portée B - PF/processus - Lean

3 - RDD - Ecartis harmo Cofrac

4 - Audit - écarts - 5S/Lean

SYNTHESE

Êtes-vous satisfait de la formation que vous venez de suivre ? : 3,2

(2017 : 3,3 - 2016 : 3,1)

La formation a-t-elle répondu à vos attentes ? : 3,1

(2017 : 3,3 - 2016 : 3,1)

Avez-vous appris de nouvelles connaissances ? : 3,3

(2017 : 3,5 - 2016 : 3,4)

SYNTHESE SUR L'ENSEMBLE

Fond : 3,1

Forme : 3,3

Échanges : 3,2

Matériel : 3,2

2017 : 3,3 – 3,3 – 3,3 – 3,4

2016 : 3,1 – 3,2 – 3,0 – 3,1

Commentaires (I)

- **Théorique 1** : Intro. - AQ LBM - Management AQ 1
 - + : vision globale claire (6), diapos claires (7), exemples concrets (7), intervenants (4), site internet (3), explications des termes (2), échanges (1)
 - - : dense (3), diapos petites (3), trop théorique (2), salle froide (2), pas assez pratique (1), redondances (terminologie) (1), respecter horaires (1)
- **Théorique 2** : Management AQ 2 - Aspects juridiques
 - + : audit (3), système doc (4), complet (2), législation bien expliquée (1), intervenants (2), IJ a rendu intéressant le sujet (1)
 - - : complexe, dense (7), IJ manque d'interactivité (3), trop privé (2), pour biologiste responsable (1)
- **Théorique 3** : Pré-ana - début ana - Valtec
 - + : cas concrets (6), AV (4), approfondi (2), docs (1), CIQ (1)
 - - : dense (4), diapos différentes (3), qq diapos pas claires (1), EEQ trop théorique (1), qq points imprécis (1)

Commentaires (II)

- **Théorique 4** : CIQ EEQ - Métrologie – EBMD1
 - + : concret, clair (3), dynamique (3), métrologie (2), EBMD (2), interactivité (2), nouvelles acquisitions (2), valtec (1)
 - - : dense (3), qualitatif trop long (1), manque de temps (2), fin trop rapide, diaporama différent du document (ordre diapos) (1)
- **Théorique 5** : Sujets – EBMD2 – TP métro - Risques
 - + : atelier métrologie (7), sujets de mémoires (3), NDS (3), interactivité (1), risques (1)
 - - : docs avec 3 diapos en H&S (2), risques (1)
- **Théorique 6** : Exp1 (bact, spermio) – Postana – Logigr.
 - + : Spermio (6), Powervote (5), logigrammes (2), intervenants (2), bactério (1), exercices (1)
 - - : pas de pause post-ana (3), dense, manque temps en informatique (2), bactério long, pas assez dynamique (3), pas assez d'exercices (1) *(mais ce n'est pas un atelier : logigrammes déplacés)*

Commentaires (III)

- **Atelier 1 : EEQ - CIQ - Valtec - Indicateurs/outils.**
 - + : exemples pratiques (4), interactivité (3), indicateurs (2), exercices valtec (2), petits groupes (1), mise en situation (1), exos à l'avance (1), application de la théorie (1)
 - - : explications valtec trop vite, pas clair (3), manque de temps (2), énoncé pas clair (2), exemples de l'atelier déjà vus en cours théorique (1)
- **Atelier 2 : Exp IH Rh - portée B - PF/processus - Lean**
 - + : lean (5), interactif-échanges (2), validation méthode (1), exo P Flexible (1), documents (1), concret (1), dynamique (1)
 - - : pas de support de correction (2), loin de pratique courante (2), chaises hautes salle 101 (1), manque ex en qualitatif (1), manque portée A (1) (*mais AV !*), respecter horaires (1) (*mais grève, fin + tôt*), ex. processus inutile (1), trop SAT (1), pb projecteur (1)
- **Atelier 3 : RDD – Ecart harmonisation Cofrac**
 - + : échanges (3), écarts (2), cas pratiques (1), dynamique (1), supports (1), très clair (1)
 - - : salle pas chauffée (3), correction exos longue (1), faire plutôt cours que TD sur RDD (1), pas de check-list RDD (1)
- **Atelier 4 : Audit - Ecart Cofrac – 5S / Lean management**
 - + : exercice 5S (4), concret, pratique (2), exercice audit (1), écarts (1), AK (1), salle 108 > 101 (1), bonne ambiance (1)
 - - : écarts effet catalogue (1), écarts : lourd (1), audit pas utile en pratique (1)

Suggestions

- Support de cours avec son + diapos / Enregistrement vidéo des cours
- Conseils pour simplifier le SMQ pour une application plus facile
- Refaire un tour de présentation à chaque nouvel intervenant
- 1 journée entière d'atelier métrologie
- Développer incertitudes en atelier
- Avoir les corrigés pour annoter (valtec)
- Plus d'expériences, plus de métrologie
- Plus d'exemple de validations de méthodes
- Plus d'exercices de portée flexible
- Comment refuser un écart (avec exemples)
- Cours avec exercice PF (*pourtant fait en atelier*)
- Ecart : ne pas dire si critique ou pas et en discuter