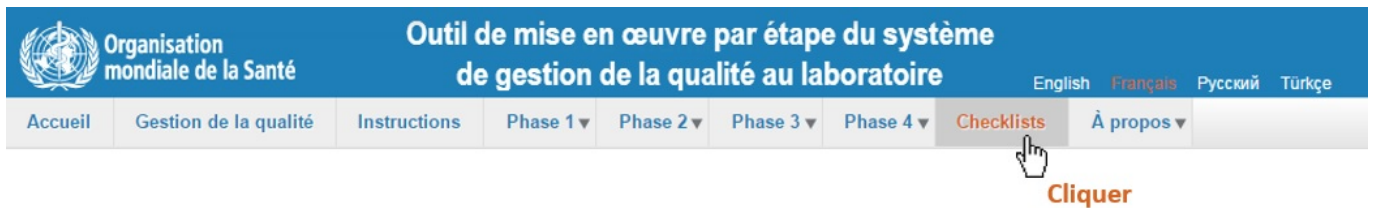


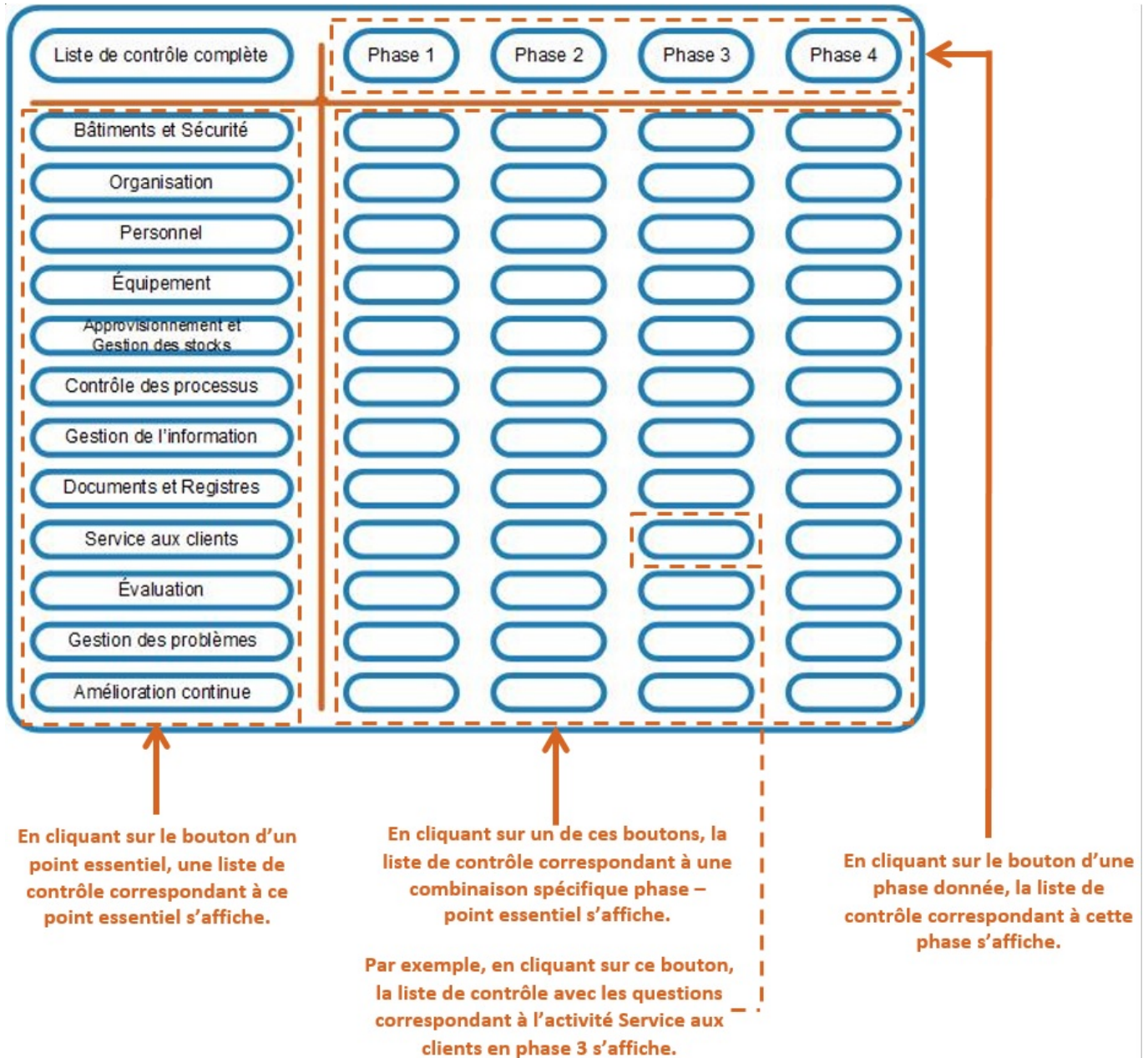
Structure des listes de contrôle

Non seulement cet outil propose les activités nécessaires à la mise en œuvre du système de gestion de la qualité, mais il comporte également une fonctionnalité permettant de vérifier que les activités ont bien été réalisées : les listes de contrôle (checklists). Atteindre les listes de contrôle avec la barre de menu.






Les listes de contrôle peuvent être créées sur mesure par l'utilisateur en utilisant une matrice et en fonction de l'état de mise en œuvre du système de gestion de la qualité.

En cliquant sur le bouton d'une phase donnée, on aboutit à la liste de contrôle correspondant à cette phase. En cliquant sur le bouton d'un point essentiel, on aboutit à la liste de contrôle correspondant à ce point essentiel. En cliquant sur l'un des boutons présents dans les colonnes, on aboutit à une liste de contrôle comprenant les questions liées aux activités correspondant à une combinaison phase-point essentiel. Voir la figure ci-dessous :



La figure ci-dessous montre une partie de la liste de contrôle pour le point essentiel Service aux clients en phase 3 (liste qui s'affiche en cliquant sur le bouton de la ligne Service aux clients dans la colonne phase 3). Du côté droit, figurent des liens vers les activités auxquelles les questions de cette liste de contrôle sont liées. Si l'on doit répondre par la négative à une question, on peut cliquer sur le lien Activité et voir ce qu'il faut faire pour aboutir à une réponse positive à cette question.

Checklist Phase 3 - Service aux clients

<input type="checkbox"/>	Une enquête de satisfaction des clients est-elle réalisée tous les deux ans ?	 Activité
<input type="checkbox"/>	Un rapport est-il rédigé après l'enquête de satisfaction des clients, faisant apparaître les principales observations et les points à améliorer qui ont été identifiés ?	 Activité
<input type="checkbox"/>	Un plan d'action selon la méthode SMART est-il rédigé pour mettre concrètement en œuvre l'amélioration des points identifiés dans les enquêtes de satisfaction des clients ?	 <u>Activité</u>

Cliquer

[Retour aux instructions](#) [1]

[Accueil](#) [2]

Source URL: <https://extranet.who.int/lqsi/fr/content/structure-des-listes-de-contr%C3%B4le>

Liens

[1] <https://extranet.who.int/lqsi/fr/node/1058>

[2] <https://extranet.who.int/lqsi/fr/node/362>