



Guide d'usage de la ressource

AmiqualsUD

« Module d'autoformation dans l'accompagnement à la mise sous assurance Qualité (Norme ISO/CEI 17025) des laboratoires en santé animale des Pays du Sud »

Site web de l'outil

http://umr15-tools.cirad.fr/amqs_web/

Plateforme elearning du Cirad

<https://elearning.cirad.fr/>

Contact

formation-emvt-fvi@cirad.fr

<http://formation-elevage-suds.cirad.fr>

Sommaire

Sommaire	2
Conditions d'utilisation	3
Introduction.....	4
Auteurs	5
Responsable de projet.....	5
Rédaction des modules de formation	5
Coordination pédagogique.....	5
Validation des contenus pédagogiques	5
Intégration pédagogique multimédia	5
Présentation du module.....	6
Contenu et objectifs	6
Architecture pédagogique.....	6
Public cible.....	7
Notions clés	8
Prérequis	8
Filières d'utilisation	8
Stratégie d'apprentissage- Processus pédagogique	9
Situations d'apprentissage	10
Les activités pédagogiques, utilisations possibles	11
Présentation du parcours.....	12
Chapitres /Thèmes	12
Quiz initial.....	13
Quiz final.....	15
Corrigés des exercices	15
Temps d'apprentissage	16
La navigation dans l'outil.....	17
Comment se déplacer à l'intérieur d'une unité d'apprentissage ?	17
Comment passer d'un chapitre à un autre ?.....	18
Comment valider une réponse à une question ?.....	19
Comment visualiser la correction ?.....	20

Conditions d'utilisation

L'outil est mis à disposition gratuitement par l'ensemble des contributeurs : l'ADILVA, le Cirad, FVI, la FAO et Vétagro Sup.

1. Toute utilisation à des fins commerciales ou à des fins d'enrichissement personnel est strictement interdite et fera l'objet de poursuites judiciaires
2. Les noms d'auteurs et bailleurs sont indissociables des titres de thèmes et de l'outil dans sa globalité et devront être cités en référence dans toute communication écrite ou orale

Développé sous licence Creative Commons

BY NC ND IGO 3.0

Ces conditions d'utilisation sont précisées dans toutes les unités d'apprentissage du module. L'acceptation de ces dites conditions permet d'utiliser l'outil sans aucune limite dans le temps et dans l'espace.

Gestion de la documentation et des enregistrements
Conditions d'utilisation

La FAO (Food and Agriculture Organization), le Cirad (Centre de coopération Internationale en Recherche Agronomique pour le Développement) et FVI (France Vétérinaire International) encouragent l'utilisation, la reproduction et la diffusion des informations contenues dans ce produit.

Sauf indication contraire, ce document peut être copié, téléchargé et imprimé dans le but d'études privées, de recherche et d'enseignement, d'utilisation à des fins ou services non lucratifs, à condition :

- > qu'il soit fait mention de la FAO, du Cirad et de FVI à titre d'auteurs
- > que la FAO, le Cirad et FVI soient déchargés de toute responsabilité dans les interprétations des utilisateurs et dans le contenu des produits dérivés.

L'utilisation du contenu de ce module de formation vaut acceptation des présentes conditions d'utilisation

5%

Introduction

Ce guide d'usage du module d'autoformation consacré à « **l'accompagnement à la mise sous assurance Qualité (Norme ISO/CEI 17025) des laboratoires en santé animale des Pays du Sud** » vise à participer à l'amélioration de la performance des laboratoires d'essais des pays du sud, par la mise à disposition d'un outil de formation aux systèmes de management de la qualité, administratif et techniques.

Auteurs

Responsable de projet

- Cécile Squarzoni Diaw (FVI)

Rédaction des modules de formation

- Florence Baurier (Adilva)
- Joël Godenir (Adilva)
- Claude Grandmontagne (Vetagro Sup)
- Bernard Guerin
- Jean Guillotin (Adilva)
- Nicolas Keck (Adilva)
- Sylvain Letellier (Adilva)
- Raphaëlle Pin Diop (Adilva)
- Dominique Sionneau (Cirad)
- Michaël Treilles (Adilva)

Coordination pédagogique

- Magali Dufour (Cirad)
- Nicolas Keck (Adilva)
- Dominique Sionneau (Cirad)
- Cécile Squarzoni Diaw (FVI)

Validation des contenus pédagogiques

- Bernard Guerin
- Claude Grandmontagne (Vetagro Sup)
- Nicolas Keck (Adilva)
- Dominique Sionneau (Cirad)

Intégration pédagogique multimédia

- David Chavernac (Cirad)
- Véronique Napoléon (Cirad)

Présentation du module

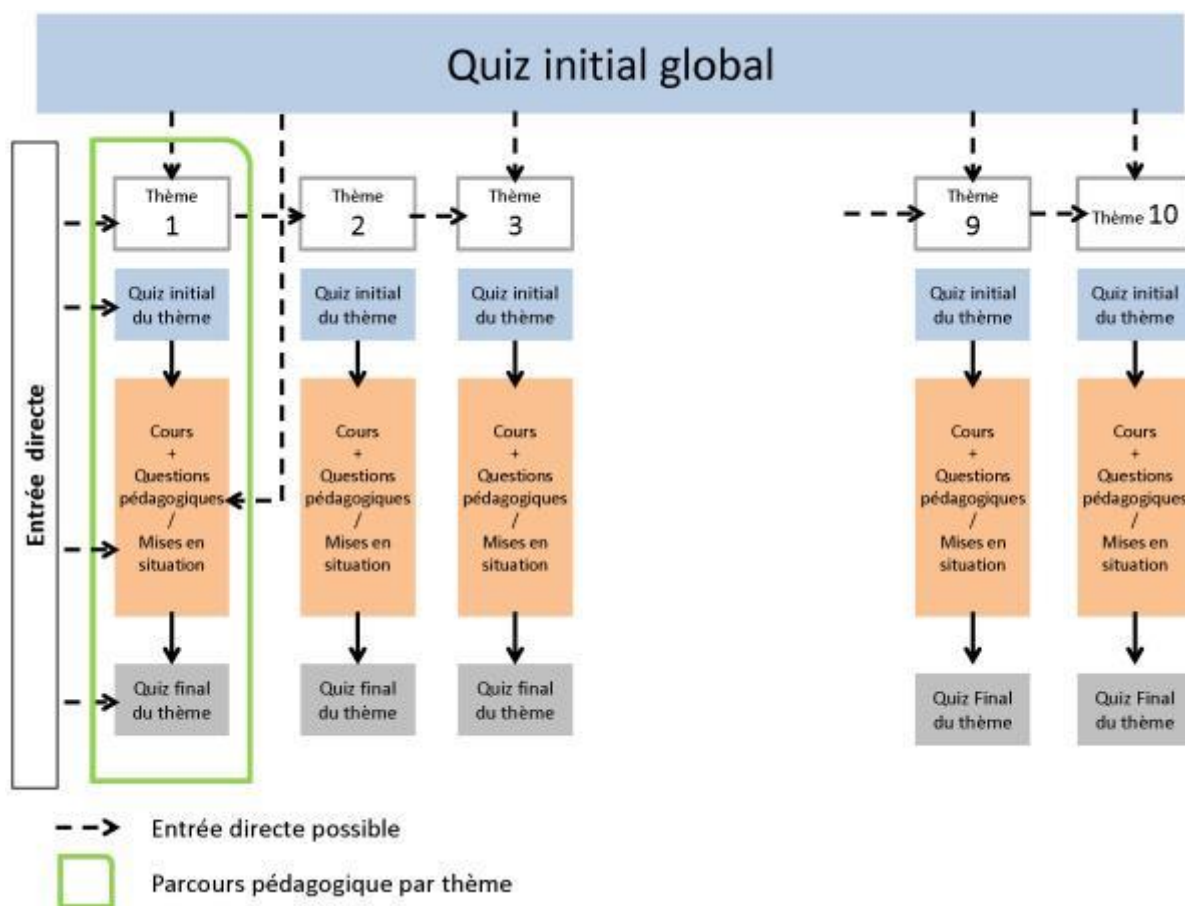
Contenu et objectifs

Ce projet, initié par FVI ; financé par la FAO, le Cirad et FVI ; scénarisé et développé par le Cirad, FVI et l'ADILVA propose dix chapitres d'auto-formation sur le thème suivant : « **Accompagnement à la mise sous Assurance Qualité (Norme ISO/CEI 17025) des laboratoires en santé animale des Pays du Sud** ». Chaque chapitre est constitué de trois unités d'apprentissage distinctes : un quiz initial, un cours et un quiz final.

Ce module d'autoformation a pour vocation de rendre les apprenants capables :

- **d'évaluer le niveau du système de management de la qualité (SMQ) mis en place dans leur laboratoire**
- **d'identifier les actions à conduire, le cas échéant, pour compléter ce SMQ.**
- **d'acquérir ou améliorer leurs connaissances et la compréhension des exigences de la norme ISO 17025 version 2005**d'évaluer l'acquisition de leurs connaissances après le cours

Architecture pédagogique



Ce module d'auto-formation comprend 10 thèmes (chapitres) constitués chacun de 3 unités d'apprentissage :

- **Un « quiz initial » / QI** qui vous permet d'identifier si les dispositions de votre SMQ sont conformes aux exigences des chapitres 4 et 5 de la norme ISO/CEI 17025 version 2005 et si ces dernières ont été traitées de façon exhaustive
- **Un « cours »** comprenant :
 - une première diapositive qui expose les objectifs pédagogiques des points traités dans la norme.
 - Une série d'activités pédagogiques (contenus et questions d'étape) expliquant et détaillant les exigences (dispositions et applications) qui sont mentionnées dans la norme ISO/CEI 17025
- **Un « quiz final » / QF** présenté sous la forme de questions permettant d'évaluer les connaissances qui ont été acquises à travers ce module de formation.

Vous pouvez également commencer le module en répondant au « **Quiz Initial Global** », qui permet de positionner votre laboratoire dans la démarche d'Assurance Qualité pour l'ensemble des chapitres de la Norme qui seront abordés.

Les 10 thèmes abordés sont les suivants :

1. Organisation, Politique et Système de management de la qualité (SMQ), Revue de Direction
2. Achats de services et de fournitures
3. Gestion de la documentation et des enregistrements
4. Revue des demandes et contrats, sous-traitance, services aux clients, réclamations
5. Maîtrise des travaux non-conformes, Amélioration, Actions correctives, Actions préventives, Audits internes
6. Rapports sur les résultats
7. Personnel
8. Installation et conditions ambiantes
9. Méthodes, Traçabilité du mesurage, Manipulations des objets d'essai, Assurer la qualité des résultats d'essai
10. Equipements

Public cible

Ce module s'adresse à des responsables qualité ou responsables d'unités techniques ou de laboratoires ayant des notions de base en assurance qualité sur la Norme ISO 17025 et

accompagnant la mise sous assurance qualité de leur laboratoire. Il peut s'adresser également à tout public intéressé par l'assurance qualité des laboratoires ou unités techniques.

Notions clés

Assurance qualité, norme ISO/CEI17025, management de la qualité, processus...

Prérequis

Aucun

Disposer de connaissances de base sur le management de la qualité est un plus

Filières d'utilisation

Le module pourra être utilisé dans les laboratoires de santé animale, mais aussi d'hygiène alimentaire ou toute autre structure mettant en œuvre un SMQ selon la norme ISO/CEI 17025.

Stratégie d'apprentissage- Processus pédagogique

1. L'apprenant a la possibilité de suivre les chapitres (thèmes) dans l'ordre qui lui convient en commençant par répondre au quiz initial correspondant au thème choisi.
2. Une autre option est de réaliser une évaluation globale de son SMQ en effectuant le quiz initial global portant sur tous les thèmes (de 1 à 10). Les résultats permettront d'évaluer globalement la mise en œuvre du SMQ existant au sein de la structure considérée.

La réalisation du QI global permet de situer le SMQ selon un barème d'évaluation précis.

RESULTAT au QI global	APPRECIATION
<30%	Quelques connaissances concernant la norme ISO/CEI/EN 17025 sont acquises mais elles sont fragmentaires et elles doivent être complétées de façon très significative si l'objectif est de construire un SMQ fonctionnel.
30 à 50%	Des connaissances concernant la norme ISO/CEI/EN 17025 sont acquises mais elles sont insuffisantes et ne permettent pas encore d'engager la construction d'un SMQ fonctionnel. l'identification des chapitres à approfondir est un préalable utile à réaliser avec précision pour compléter les connaissances et construire un plan d'action pertinent.
50 à 70%	Votre pourcentage d'erreurs traduit des connaissances et, le cas échéant, un SMQ qui ont des bases qui deviennent solides. Des améliorations doivent toutefois être envisagées car la marge de progression est encore importante
70 à 90%	Votre pourcentage d'erreurs traduit des connaissances et, le cas échéant, un SMQ déjà performant et proche d'être fonctionnel. Des améliorations sont encore indispensables. Il faut donc identifier les chapitres de la norme à travailler pour parfaire votre dispositif qualité.
90 à 99%	Votre pourcentage d'erreurs traduit des connaissances et, le cas échéant, un SMQ déjà très performant et tout à fait fonctionnel. Quelques points d'améliorations peuvent néanmoins être envisagés, à condition de les identifier très précisément. Une vérification précise des exigences normatives devrait vous permettre de parfaire votre SMQ en identifiant les actions à conduire.
100%	Votre taux de réussite traduit une excellente maîtrise de la norme et votre aptitude à créer ou à faire fonctionner votre SMQ. Mais l'amélioration continue est une des exigences de la norme et ce score de 100% n'est qu'une estimation de vos connaissances et de votre performance à maîtriser et à faire fonctionner un SMQ. Donc continuez à être attentif et vérifiez en permanence vos connaissances et les moyens de vous améliorer.

Il est important de souligner que l'évaluation finale d'un SMQ parfait correspond à un score de 100% à chacun des quiz initiaux ou au quiz initial global. Tout score inférieur traduira forcément un déficit

de disposition ou d'application correspondant à une ou plusieurs non conformités par rapport aux exigences du référentiel.

Le bilan du Quiz Initial (QI) (par thème ou QI global) permet donc d'identifier les points sur lesquels une action est nécessaire pour atteindre l'objectif d'un SMQ performant et conforme aux exigences du référentiel. A partir de ces résultats, les chapitres d'apprentissage à réaliser en priorité sont identifiés. Les cours permettront d'acquérir les connaissances relatives aux actions devant progresser.

Situations d'apprentissage

➤ **Auto-apprenant** :

La ressource peut être utilisée en auto-apprentissage sur différents supports :

- sur le site web de l'outil : http://umr15-tools.cirad.fr/amqs_web/
- sur la plateforme elearning du Cirad : <https://elearning.cirad.fr/>
- des versions utilisables en mode autonome ou déconnecté sont également disponibles sur Cédéroms ou clés USB.

➤ **Avec accompagnateurs**:

Des experts dans le domaine de l'Assurance Qualité, des enseignants de la thématique, des experts qualitatifs et techniques ou des tuteurs (ex : dans le cadre d'un projet ou d'une formation en présentiel) peuvent également utiliser la ressource en support de TDs, en accompagnement de cours, en pré-requis avant une séance pédagogique.

➤ **Comment** :

- En amont d'un module en présentiel, servant ainsi de pré-requis ou de rappels sur des notions devant être connues
- Pendant un cours en présentiel (pour enrichir le propos et fournir des supports théoriques sur des notions déjà abordées ou qui le seront bientôt),
- Pour des activités pédagogiques spécifiques (préparer des réflexions sur un SMQ existant, préparer des TDs encadrés), ...
- En support d'un audit interne
- En suivi de mission d'expertise ayant pour objet l'amélioration du SMQ de la structure
- En recyclage d'experts, d'évaluateurs
- En évaluation à froid des acquis pour des apprenants (post-formation en présentiel)

Les activités pédagogiques, utilisations possibles

Les chapitres pédagogiques peuvent être utilisés de manière distincte :

- Comme introduction aux enjeux et pratiques de la mise sous assurance qualité :

Dans ce cas, ce module d'auto-formation sera présenté à des publics apprenants au profil assez généraliste dans le cadre de formations diverses en rapport avec la qualité, où il servira d'outil de sensibilisation et de formation initiale.

- Comme pratique d'évaluation du niveau du Système de Management de la Qualité (SMQ) mis en place dans le laboratoire, par le biais du Quiz Initial (QI), afin d'identifier les principaux points de progression.

Les résultats au Quizz Initial permettront d'identifier les thématiques à développer ou à améliorer le cas échéant, pour compléter ce SMQ.

- Comme introduction à des modules spécialisés :

Le module d'auto-formation permettra de situer la thématique dans le paysage des enjeux de la mise sous assurance qualité, notamment dans les laboratoires du sud. A cet égard, ce module servira :

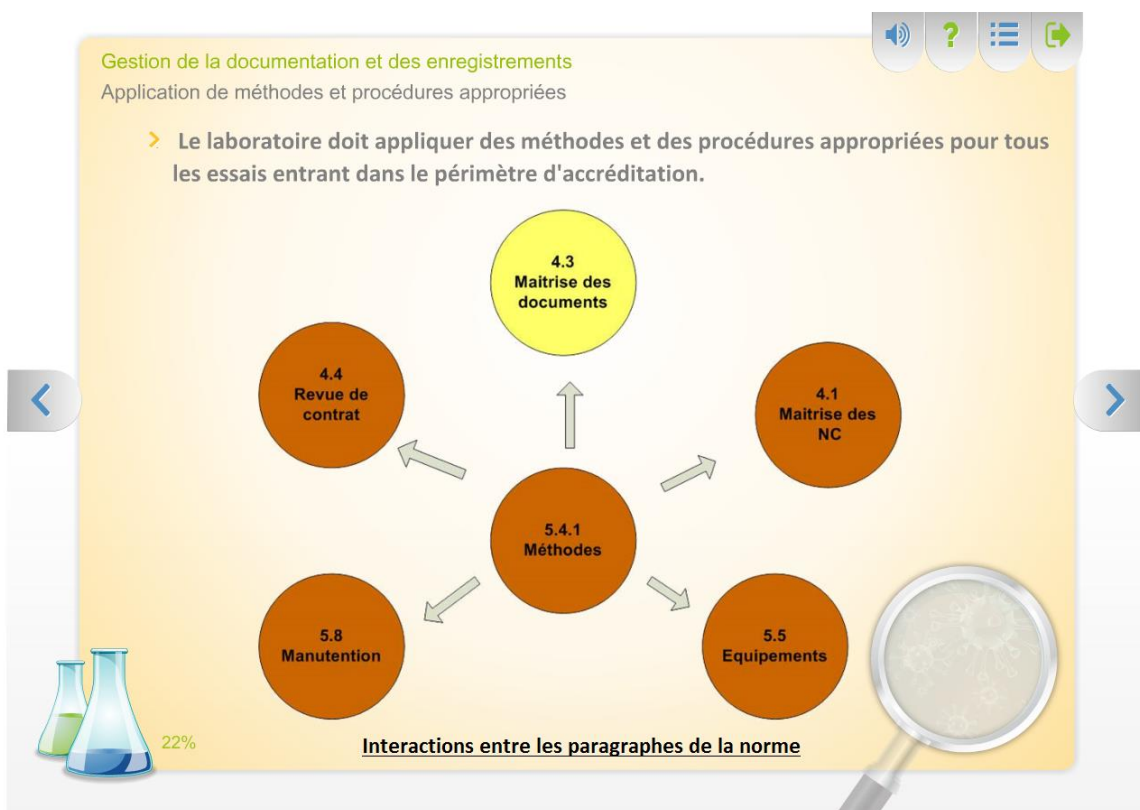
- d'outil d'orientation et de formation, pour les apprenants en quête d'informations sur les différentes thématiques, portant sur la Norme ISO 17025
- de formation pour les enseignants souhaitant structurer un nouvel enseignement ou enrichir leur cours,
- de supports de formation interne pour les responsables qualité dans leurs laboratoires.

Présentation du parcours

Chapitres /Thèmes

Les chapitres présentés permettent aux apprenants d'explorer à leur rythme les différentes dimensions de la mise sous assurance qualité. Ils peuvent également être tous abordés de manière indépendante. Quelques références croisées, d'un chapitre vers un autre, existent. Il ne s'agit pas de prérequis, mais plutôt d'incitations à approfondir ou à enrichir les propos et thématiques abordées.

Exemple : cours principal (chapitre)



Exemple de question pédagogique

Gestion de la documentation et des enregistrements
Question pédagogique 01

Vous êtes responsable qualité et devez diffuser un nouveau document au personnel approprié. Comment procédez-vous ?

CONSIGNE
Cochez la ou les bonnes réponses, puis cliquez sur "Validier" pour continuer.

- Par simple photocopie de l'original, sans autre précaution
- Avec une liste de diffusion au format papier
- Par une notification documentaire électronique
- Par un programme de formation
- Sans prévenir le destinataire

49%

Quiz initial

Si l'option choisie est de réaliser une évaluation globale du SMQ existant en effectuant le « quiz initial global », cela vous permettra d'évaluer globalement la mise en œuvre du SMQ au sein de la structure.

Le bilan du QI par thème ou global doit permettre d'identifier logiquement les points sur lesquels une action est nécessaire pour atteindre l'objectif d'un SMQ performant et conforme aux exigences du référentiel et indiquera les chapitres d'apprentissage à réaliser en priorité.

Exemple : Quiz initial global

Quiz initial Global - Positionnement de votre entité vis à vis d'un SMQ
01. Organisation, Politiques et Système de management de la qualité

Répondez à la question ci-dessous en vous référant aux dispositions mises en place actuellement au sein de votre laboratoire...

CONSIGNE
Répondez par "Oui" ou "Non", puis cliquez sur "Valider" pour continuer.

Avez-vous défini des objectifs dans votre politique qualité ?

Ces objectifs mentionnent-ils précisément le respect des exigences de la 17025 ?

Ces objectifs mentionnent-ils précisément le respect des exigences réglementaires ?

Ces objectifs mentionnent-ils précisément le respect des exigences de l'organisme accrédité ?

Ces objectifs mentionnent-ils précisément le respect des exigences de vos clients ?

Oui Non

6%

✓ ✗

Exemple : Quiz initial par thème

Quiz initial - Thème 03 "Gestion de la documentation et des
Question initiale 01

Si vous deviez évaluer le système documentaire existant dans votre laboratoire, diriez-vous ?

CONSIGNE
Répondez par "Oui" ou "Non", puis cliquez sur "Valider" pour continuer.

Que le système documentaire est parfaitement exhaustif et parfaitement fonctionnel

Que le système documentaire est moyennement exhaustif et parfaitement fonctionnel

Que le système documentaire est parfaitement exhaustif mais moyennement fonctionnel

Que le système documentaire est moyennement exhaustif et moyennement fonctionnel

Que le système documentaire est inexistant

Oui Non

22%

✓ ✗

Quiz final

Le « quiz final » présenté sous la forme de questions permet d'évaluer les connaissances qui ont été acquises à travers ce module de formation. Il peut être réalisé à la fin d'un thème (ou chapitre) ou à la suite des 10 unités d'apprentissage.

Exemple : quiz final

The screenshot shows a quiz interface with the following elements:

- Title:** Quiz final - Thème 03 "Gestion de la documentation et des enregistrements"
- Question:** Question finale 01: "Sur quels types de documents est adossé un système documentaire ?"
- Instructions (CONSIGNE):** "Pour chaque proposition, répondez par 'Oui' ou 'Non', puis cliquez sur 'Valider' pour continuer."
- Options:**
 - Une déclaration de politique qualité
 - Des procédures
 - Des demandes d'analyses
 - Des contrats avec les clients
 - Un manuel qualité
 - Des documents d'enregistrement
 - Des notes de service interne
 - Des textes réglementaires
 - Des normes qualité et des normes techniques
- Response Area:** Two columns labeled "Oui" and "Non" with circular buttons for each option.
- Progress:** A progress bar at the bottom left shows 21% completion, accompanied by an icon of two beakers.
- Navigation:** Left and right arrow buttons, and a central "Valider" button with a checkmark and an "Annuler" button with an 'X'.

Corrigés des exercices

Les corrigés des différents exercices sont fournis automatiquement. Il est possible de répondre deux fois aux questions, puis de vérifier la bonne réponse, tout en consultant l'argumentaire correspondant.


Temps d'apprentissage

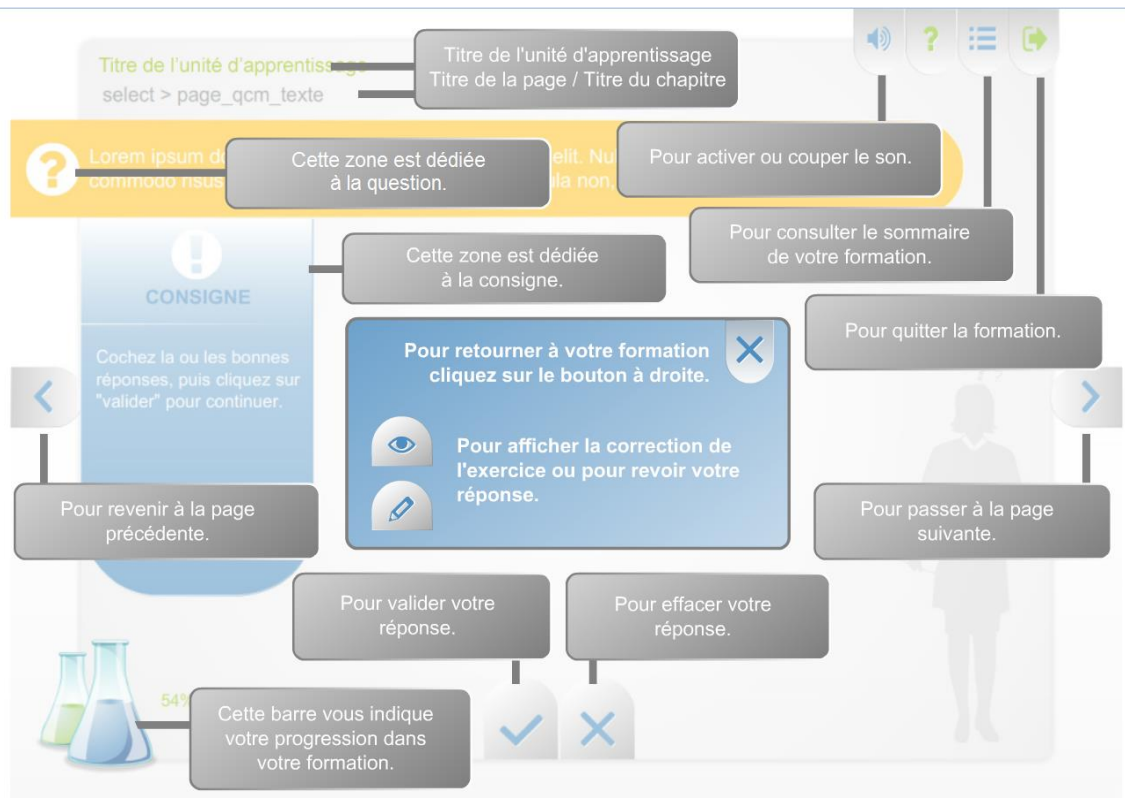
Le tableau ci-dessous donne une valeur indicative du temps d'auto-formation pour réaliser chacune des unités d'apprentissage.

		Durées estimées (min)		
# Thème	Titre	Quiz initial	Cours	Quiz final
01	Organisation, Politiques et Système de management de la qualité (SMQ), Revue de Direction	7	30	28
02	Achats de service et de fournitures	8	31	20
03	Gestion de la documentation et des enregistrements	9	33	23
04	Revue des demandes et contrats, sous-traitance, services aux clients, réclamations	9	33	27
05	Maîtrise des travaux non-conformes, Amélioration, Actions correctives, Actions préventives, Audits internes	6	42	16
06	Rapports sur les résultats	4	18	15
07	Personnel	11	40	24
08	Installation et conditions ambiantes	7	61	27
09	Méthodes, Traçabilité du mesurage, Manipulations des objets d'essai, Assurer la qualité des résultats d'essai	5	42	25
10	Equipements	6	54	39


La navigation dans l'outil

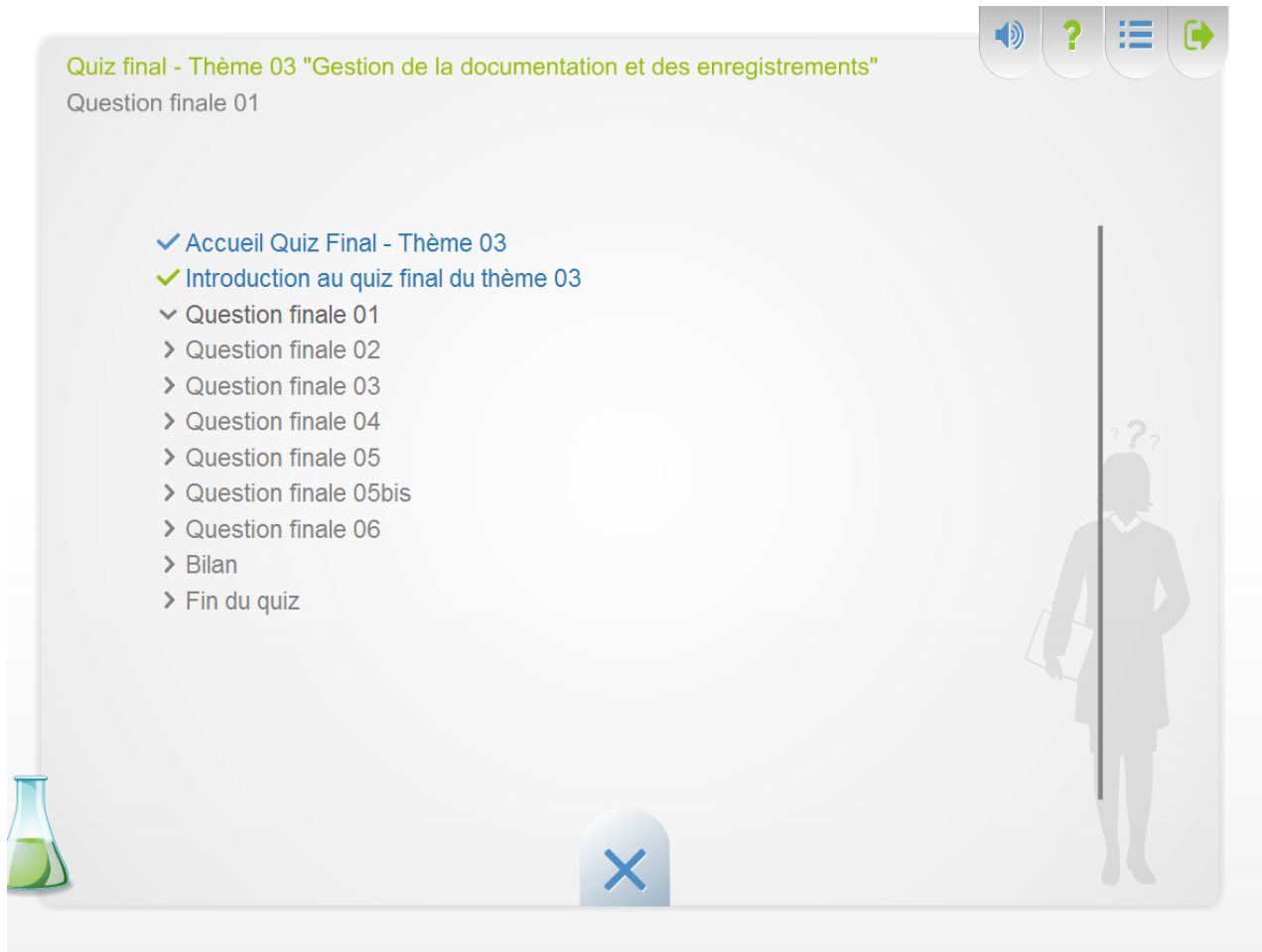
Comment se déplacer à l'intérieur d'une unité d'apprentissage ?

En cliquant sur cette icône  vous permettra d'accéder aux explications nécessaires à la navigation dans une unité d'apprentissage.



Comment passer d'un chapitre à un autre ?

Cliquez sur  afin d'accéder au sommaire de l'unité d'apprentissage en cours et d'accéder à une activité.

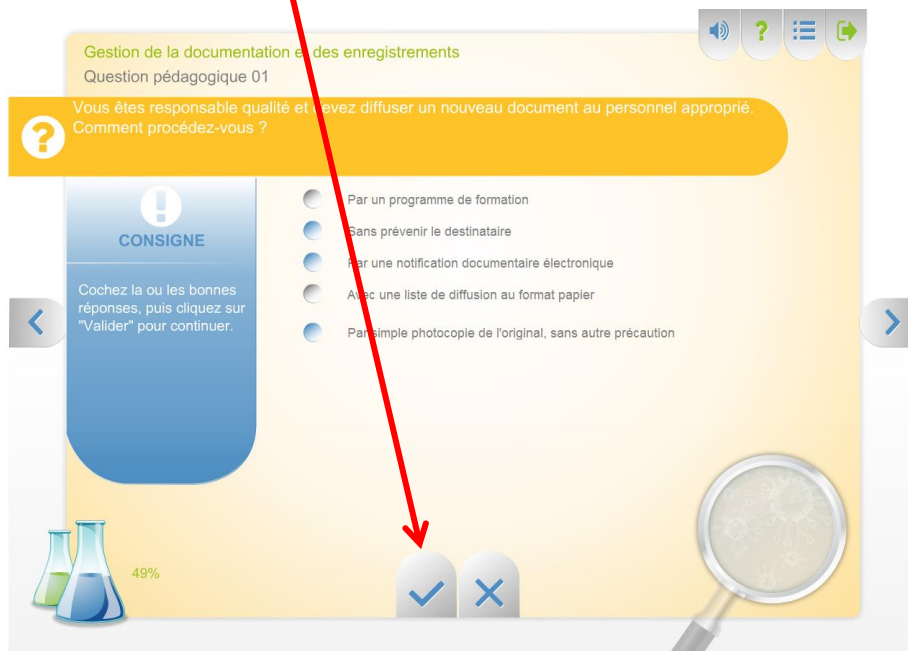


The screenshot shows a quiz interface with the following elements:

- Header:** "Quiz final - Thème 03 "Gestion de la documentation et des enregistrements"" in green text, with "Question finale 01" below it.
- Navigation Bar:** Four icons in the top right: a speaker, a question mark, a list icon, and a right arrow.
- Table of Contents:**
 - ✓ Accueil Quiz Final - Thème 03
 - ✓ Introduction au quiz final du thème 03
 - ∨ Question finale 01
 - > Question finale 02
 - > Question finale 03
 - > Question finale 04
 - > Question finale 05
 - > Question finale 05bis
 - > Question finale 06
 - > Bilan
 - > Fin du quiz
- Decorative Elements:** A flask with green liquid on the bottom left, a blue 'X' button at the bottom center, and a silhouette of a person with question marks above their head on the right.

Comment valider une réponse à une question ?

Après avoir répondu, cliquez sur  afin de valider votre réponse.



Vous accédez au conseil en cas de mauvaise réponse

Comment visualiser la correction ?

Gestion de la documentation et des enregistrements
Question pédagogique 01

Vous êtes responsable qualité et devez diffuser un nouveau document au personnel approprié.
Comment procédez-vous ?

33 %
Correction

Pour voir la correction, cliquez sur l'oeil.
Pour continuer, cliquez sur la flèche de droite

- Par un programme de formation
- Sans prévenir le destinataire
- Par une notification documentaire électronique
- Avec une liste de diffusion au format papier
- Par simple photocopie de l'original, sans autre précaution

49%

Navigation: < > ✓ ✗ 🔍

En cliquant sur la flèche de droite, vous pouvez refaire l'exercice

Vous accédez directement à la correction en vert en cas de bonne réponse

Gestion de la documentation et des enregistrements
Question pédagogique 01

Vous êtes responsable qualité et devez diffuser un nouveau document au personnel approprié.
Comment procédez-vous ?

100 %
Correction

Pour voir la correction, cliquez sur l'oeil.
Pour continuer, cliquez sur la flèche de droite

- Par un programme de formation
- Sans prévenir le destinataire
- Par une notification documentaire électronique
- Avec une liste de diffusion au format papier
- Par simple photocopie de l'original, sans autre précaution

49%

Navigation: < > ✓ ✗ 🔍

Vous accédez directement à la correction en rouge en cas de mauvaise réponse

Gestion de la documentation et des enregistrements
Question pédagogique 01

Vous êtes responsable qualité et devez diffuser un nouveau document au personnel approprié. Comment procédez-vous ?

33 %
Correction

Pour voir la correction, cliquez sur l'oeil.
Pour continuer, cliquez sur la flèche de droite

- Par un programme de formation
- Sans prévenir le destinataire**
- Par une notification documentaire électronique
- Avec une liste de diffusion au format papier
- Par simple photocopie de l'original, sans autre précaution

49%

✓ ✗

Navigation: < >

Top right icons: speaker, question mark, list, share

Bottom right: magnifying glass