

MISE EN PLACE D'UN SYSTÈME DE MANAGEMENT DE LA QUALITÉ AU SEIN DE L'ULB: EXPÉRIENCE DU CONTRÔLE TECHNIQUE À L'IMPORTATION DES DMDIV

N. Bel Hadj Ammar (1), C. Hamrita, M.A. Guiras, H. Bounawes, S. Bouwazra, H. Battikh (1,2)

(1)Unité des Laboratoires de Biologie Médicale; (2) Faculté de pharmacie de Monastir

INTRODUCTION

Le contrôle technique à l'importation des réactifs, milieux de culture et des tubes de prélèvements est obligatoire et systématique pour chaque importation, en vue de l'obtention d'une Autorisation de Mise à la consommation.

OBJECTIF

Mise en place d'un SMQ au sein du service de CTI à l'ULB

MATÉRIEL

-Manuel des procédures de l'ULB (dernière version 2014)
-Norme ISO 9001:2015
-Textes réglementaires des CTI: décret 94-1744 et arrêté du 18/09/2010

MÉTHODES

-Cartographies des Processus, des Parties prenantes, mise en place des **indicateurs de performance**, analyses des risques
-Enquête de satisfaction au près des fournisseurs de DMDIV

RÉSULTATS & INTERPRÉTATIONS

❖ **Elaboration d'une politique qualité** et d'un engagement exprimé dans une charte de qualité.

❖ **La cartographie des processus du CTI**, du dépôt de la demande à la délivrance de la décision est représentée dans la fig.1

❖ **Des indicateurs de performance de l'activité du CTI ont été désignés :**

✓ **Indicateurs activité:** Nbre de dossiers/mois – taux de non conformités – délai de réponses

✓ **Indicateurs satisfaction clients :** Nbre de réclamations – taux de satisfaction

✓ **Indicateurs satisfaction personnel:** Turn-over – Indice de satisfaction

Enquête de satisfaction

Plus de **92%** des **30 fournisseurs** questionnés reconnaissent que le CTI répond à leurs besoins avec un **taux de satisfaction de 76%**

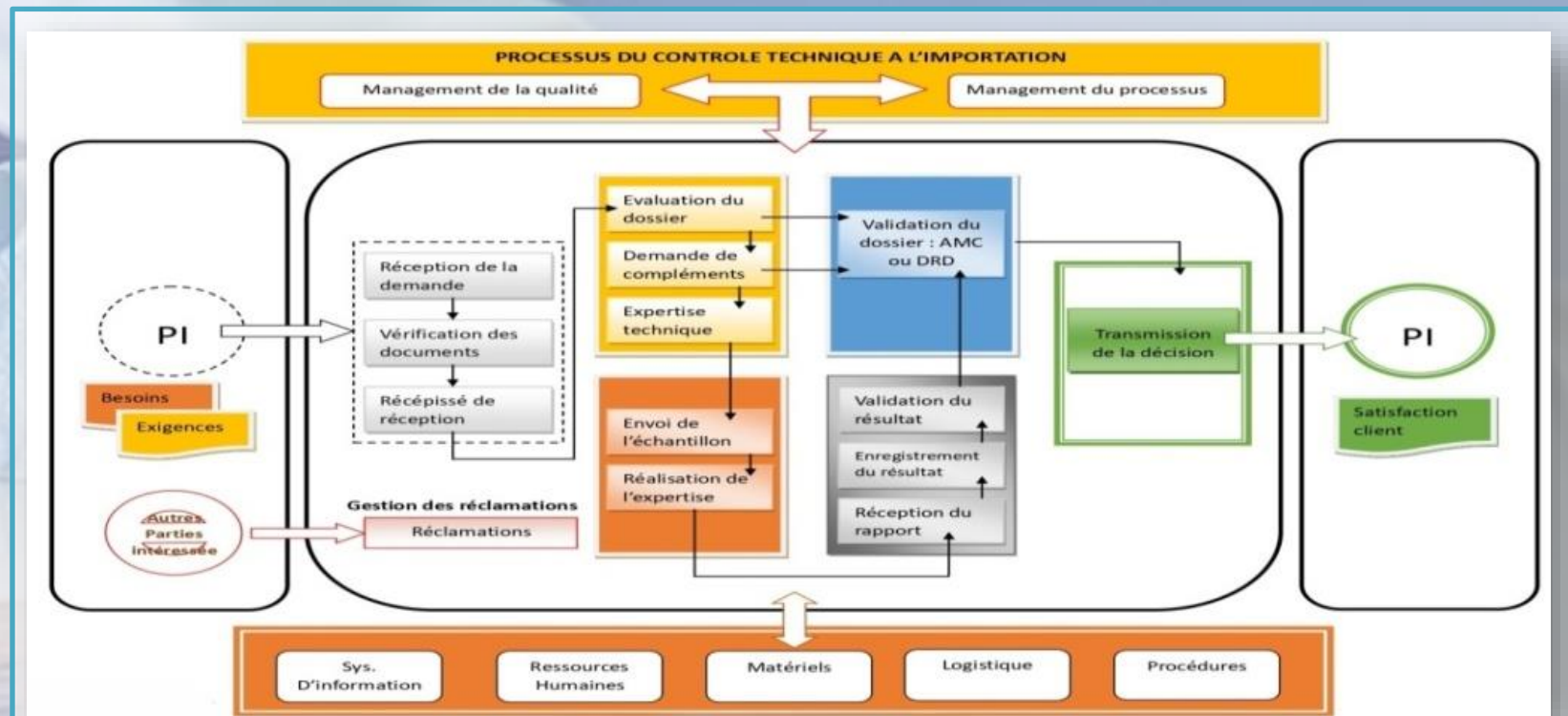


Figure1: La cartographie des processus

❖ **Les recommandations pour améliorer la satisfaction des fournisseurs (fig.2):**

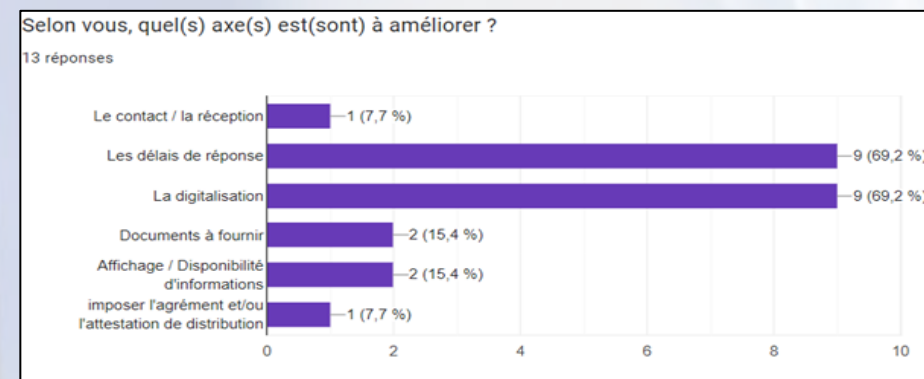


Figure 2: Les axes d'amélioration du service rendu au CTI

CONCLUSION

- **La digitalisation:** étape cruciale dans l'amélioration du service de CTI
- **Formation continue et implication des PP:** assure la qualité du service rendu
- **SMQ** pour toutes les activités de l'ULB surtout le CNQ, avec des audit internes
- Une certification ISO9001 sera un **gage de qualité de la biologie et de sécurité pour les DMDIV**