



## INSTRUCTIONS

### DE GESTION DES DOCUMENTS, SUIVI ET RÉVISION DU SYSTÈME INTERNE D'ASSURANCE QUALITÉ

L'efficacité du système D'assurance qualité interne (SAQ) est soumise à un processus d'amélioration continue. Il est périodiquement évalué en interne en fonction des objectifs, des indicateurs, des enquêtes et des questionnaires de satisfaction opérés conformément aux objectifs généraux de la politique qualité. L'évaluation et le suivi des plans d'amélioration se font lors de la revue de direction.

L'évaluation périodique du SAQ, permettant son amélioration, est assurée par auto évaluation et/ou audit interne et externe, réalisées par des personnes indépendantes vis-à-vis du système. Elle a pour but de relever les non conformités et de proposer des améliorations.

La révision périodique de la documentation du SAQ, sur la base de remarques pertinentes, permet l'amélioration du système qualité. Les enquêtes auprès du personnel et des étudiants de l'école aident à l'amélioration du système.

#### 1. GESTION DES DOCUMENTS ET DES DOSSIERS.

Les documents du SAQ sont identifiés par leurs identificateurs et leurs titres. SAQ attribue des marquages aux documents. La politique et les objectifs de qualité sont identifiés par les titres et la date de validation. L'identifiant est assigné au manuel de qualité aussi que aux descriptions des procédures.

**1.1. Préparation, coordination et approbation des documents.** La demande de préparation de nouveaux documents de SAQ est déterminée au cours de l'élaboration, de la mise en œuvre et de l'amélioration du système de gestion de la qualité. RAQ organise et surveille la préparation des documents.

Le tiroir d'un document le présente (sous forme électronique et imprimée) au RAQ qui examine le document et informe (par écrit et oralement) les employés concernés, accepte leurs remarques et donne des instructions au tiroir concernant l'amélioration des documents. Après évaluation des remarques, le tiroir prépare et imprime la version finale du document (document original), les signes et les dates de la première page.

RAQ prépare un manuel de qualité : Les responsables des actions décrites préparent des descriptions des processus et des procédures. Les procédures établies pour l'exécution d'une action ou d'un processus, les documents et dossiers connexes sont présentés dans les descriptions ainsi que les diagrammes de processus présentant la séquence des actions.

Le directeur de l'École approuve tous les documents préparés et affecte les employés responsables de l'exécution

Le RAQ documente tous les documents valides du système de gestion de la qualité dans le *registre d'enregistrement et de distribution des documents du SAQ* (voir le tableau 1).



**Tableau 1. Formulaire du registre d'enregistrement et de distribution des documents du SAQ**

| Identificateur de document | Titre du document | N° d'édition | Données efficaces | Délivrance d'une copie du document du SAQ |           |                 |                |       |
|----------------------------|-------------------|--------------|-------------------|---|-----------|-----------------|----------------|-------|
|                            |                   |              |                   | N° de copie                               | Réception | Date d'émission | Date de retour | Notes |
|                            |                   |              |                   |   |           |                 |                |       |
|                            |                   |              |                   |   |           |                 |                |       |
|                            |                   |              |                   |   |           |                 |                |       |

### 1.2. Distribution et conservation des documents du SAQ.

Les documents du SAQ sont présentés aux employés de l'École sous forme électronique via intranet. Les copies des documents sont numérotées, leur délivrance est enregistrée dans le *registre d'enregistrement et de distribution des documents du SAQ*.

Lorsque le document est modifié, RAQ donne à l'employé une nouvelle copie du document et prend l'ancien. Le retour est documenté dans le *journal d'enregistrement et de distribution des documents du SAQ*.

RAQ conserve tous les documents de SAQ approuvés et valides sur son lieu de travail dans le dossier nommé « SAQ documents ».

### 1.3. Examen et remplacement de documents.

RAQ organise l'examen et la mise à jour des documents du SAQ au moins une fois par année.

Examiner les propositions des employés, examiner et vérifier les résultats des erreurs observées et, dans certains autres cas, des modifications peuvent être apportées aux documents. Les nouvelles éditions de documents sont coordonnées, vérifiées et approuvées selon les mêmes procédures que celles appliquées à la première édition.

Lorsqu'une procédure particulière est modifiée, il est nécessaire d'évaluer ses relations avec d'autres procédures du système d'assurance qualité et, le cas échéant, de fournir des ajustements de ces procédures en fonction de ce dernier changement.

Lorsque la procédure est modifiée, une nouvelle édition de la description de la procédure est préparée.

Les modifications de texte dans la copie électronique sont effectuées à l'aide de la fonction Microsoft Word « Track Change ».

### 1.4. Archivage et destruction des documents SAQ invalides.

RAQ supprime le document invalide du serveur et le remplace par une nouvelle version électronique du



document. RAQ conserve au moins 2 ans le document original de procédure invalide marqué NON-VALABLE.

## 2.AUDIT ET EVALUATION DES PERFORMENCES

Le SAQ de l'École repose sur l'amélioration continue. L'évaluation des activités de formation et de recherche a été initiée par le Ministère (MESRS.) Un référentiel d'assurance qualité au niveau des établissements de l'enseignement supérieur a été élaboré en vue d'établir un diagnostic des établissements universitaires et mettre en place des projets de développement (projet d'établissement).

Le projet de développement de l'École qui est préparé par la direction est basé sur des indicateurs d'évaluation ou de performance (voir tableau ci-dessous), des systèmes de feedback, des analyses, des audits et la revue de direction.

| Domaine   | Système du feedback                  | Personne concernée | Fréquence de l'évaluation | Structure d'analyse et de validation |
|-----------|--------------------------------------|--------------------|---------------------------|--------------------------------------|
| Recherche | Rapport sur l'état de la recherche   | DPGR               | Une fois par an           | CSE                                  |
|           | Feedback des doctorants              | DPGR               | Une fois par an           | CSE                                  |
| Formation | Feedback des étudiants en graduation | DE et CD           | Une fois par an           | CSE et CSD                           |

L'évaluation des activités et le développement continu de l'École sont sous la responsabilité du Directeur Général selon les procédures et le référentiel élaboré par le MESRS et par la Cellule d'assurance qualité (CAQ) de l'École.

## 3.GESTION DES RECLAMATIONS ET DES ANOMALIES

En situation d'anomalie relevée ou de réclamation, l'École est appelée à prendre les mesures nécessaires pour mener les actions correctives conformément à la procédure de gestion des anomalies et réclamations.

Une analyse des causes de l'anomalie ou de la réclamation est réalisée en vue de son élimination pour éviter ou diminuer l'apparition et l'accumulation de celles-ci.

Un rapport annuel portant sur les anomalies et les réclamations est élaboré en vue d'évaluer l'efficacité des actions correctives. Ce rapport est à la charge de la cellule qualité, il est transmis au Directeur Général pour analyse et évaluation au niveau du conseil scientifique de l'École.

## 4.LA REVUE DE DIRECTION

La revue de direction a pour objectifs de traiter la politique et les objectifs de qualité fixés par l'École, les fiches d'évaluation des enseignements, l'efficacité des processus, l'état des actions correctives et préventives et le registre des doléances.

Un tableau de bord des indicateurs tenu à jour est présenté en revue de direction appuyant le bilan de l'activité. La revue de direction est élaborée avant le début de chaque année et toutes les actions d'amélioration sont suivies par la cellule qualité.