



# Manuel Qualité

## **Système d'assurance qualité de l'ENSB**

*Version : septembre 2020*

<b>Objet et domaine d'application du manuel Qualité .....</b>	<b>2</b>
Champ d'application du manuel Qualité	2
Périmètre d'application du manuel Qualité	2
Terminologie	2
<b>Présentation du manuel Qualité.....</b>	<b>3</b>
Rôle et importance du manuel Qualité	3
Diffusion	3
<b>Orientation générale de la Politique Qualité .....</b>	<b>3</b>
Politique Qualité de l'ENSB	4
<b>Organisation et fonctionnement de l'ENSB .....</b>	<b>5</b>
Présentation de l'ENSB	5
Organigramme de l'ENSB	5
Organisation pédagogique de l'ENSB	5
Organisation de la recherche de l'ENSB	6
<b>Organisation de la Qualité .....</b>	<b>6</b>
Instances de l'organisation de la Qualité	6
Système assurance qualité	6
Organigramme Qualité	6
Cycle annuel du management de la Qualité	7
Système documentaire	7
<b>Système de management de la Qualité .....</b>	<b>9</b>
Responsabilité de la direction	9
Politique qualité	9
Planification	9
<b>Analyse et amélioration .....</b>	<b>9</b>
Analyse des données	9
Amélioration	9
Audit et évaluation des performances	10
Gestion des réclamations et des anomalies	10
La revue de direction (revue des procédures)	10
<b>Annexe : Composition du Comité Qualité.....</b>	<b>10</b>

Version	Nature des modifications	Date
Finale	document en relecture	Septembre 2020

Rédigé par : Dr DJEHAL AMEL

Approuvé par

## Objet et domaine d'application du manuel Qualité

Le présent manuel Qualité a pour vocation de décrire le système de management de la qualité que l'Ecole Nationale Supérieure de Biotechnologie (ENSB) met en place pour assurer la qualité des activités, prestations et produits relatifs à la Mise en place et l'implémentation de l'assurance qualité.

Cette première version, 01 du manuel Qualité, vise prioritairement la qualité :

- des activités pédagogiques de l'ENSB;
- des activités de la recherche, de valorisation de la recherche et de protection et d'exploitation de la propriété intellectuelle.
- des activités administratives de l'ENSB menées par les différentes structures de l'établissement.

En appliquant les exigences du référentiel national de l'assurance qualité dans l'enseignement supérieur CIAQUES.

D'autre part, elle s'inspire des lignes directrices des recommandations applicables en matière de management de la qualité telles qu'elles sont définies dans la norme :

- ISO 9004 : 2018, « Systèmes de management de la qualité, Lignes directrices pour obtenir des performances durables ».
- ISO9001:2015 « systèmes de management de la Qualité ».
- ISO 19011 « Lignes directrices pour l'audit des systèmes de management de la qualité et/ ou de management environnemental ».

## Champ d'application du manuel Qualité

Le champ couvert par le management de la Qualité est constitué des sept domaines décrits par le Référentiel National de l'assurance qualité : la formation, la gouvernance, la recherche, les infrastructures, la coopération, la vie à l'université et la relation avec le milieu socioéconomique.

## Périmètre d'application du manuel Qualité

Le management de la Qualité s'applique à l'ensemble des services administratifs et pédagogiques, sous directions, départements, laboratoires, et unités de recherche.

## Terminologie

**Action corrective** : action visant à corriger la cause d'une non-conformité ou d'une autre situation indésirable détectée.

**Action préventive** : action ayant pour but d'éviter une non-conformité potentielle ou la récurrence d'une non-conformité dans l'objectif d'amélioration ou de simplification du système qualité.

**Audit** : examen méthodique, indépendant et documenté, permettant d'obtenir des éléments tangibles et objectifs afin d'évaluer dans quelle mesure les exigences sont respectées et le système qualité appliqué.

**Non-conformité** : non-satisfaction d'une exigence.

**Parties intéressées ou parties prenantes** : recouvre de façon générique les personnes ou groupes de personnes ayant un intérêt dans le fonctionnement de l'ENSB ; il s'agit : de nos tutelles, de nos partenaires de l'enseignement supérieur et des entreprises, comme de l'ensemble des acteurs internes, enseignants, étudiants, direction, unités de recherche et personnels au sein des différents services.

**Processus** : est défini comme un ensemble d'activités corrélées ou interactives qui transforme des éléments d'entrée en éléments de sortie, produits ou services.

**Procédure** : doit être comprise comme une manière spécifiée d'effectuer une activité ou un processus.

**Système de management qualité** : permet d'orienter et de contrôler un organisme en matière de qualité et d'organisation.

*Terminologie* : il s'agit des définitions retenues par l'ISO (Organisation internationale de normalisation), norme ISO 9000 : 2015, Principes essentiels et vocabulaire

## Présentation du manuel Qualité

### Rôle et importance du manuel Qualité

Le manuel Qualité (MQ) joue un quadruple rôle :

- il énonce la politique qualité et les objectifs Qualité décidés par la Direction ;
- il décrit l'organisation mise en place pour maintenir et développer cette politique et atteindre les objectifs qui lui sont associés ;
- Il explicite les lignes directrices permettant à toutes les directions, départements et services d'organiser leur propre système de management de la qualité d'une manière cohérente les uns par rapport aux autres.
- Il fixe l'organisation du système documentaire.

Le manuel Qualité témoigne, tant en interne qu'à l'extérieur, de l'image du professionnalisme du ENSB, en matière de management de la Qualité. Il contribue à instituer une relation de confiance avec les parties intéressées.

C'est un document vivant qui sera mis à jour en tant que de besoin sous la responsabilité du responsable de la qualité de l'ENSB.

A tous les niveaux, le personnel est mobilisé et responsabilisé dans l'implémentation de l'assurance qualité, le développement et l'amélioration continue de la qualité d'enseignement et de recherche à l'école. Cet engagement appuie celui des chefs de départements et des directeurs de laboratoires de recherche dans la réalisation de leurs missions.

### Diffusion

Le manuel Qualité ne contient aucune information confidentielle.

Il peut être diffusé à l'extérieur de l'ENSB aux partenaires et aux industriels qui en font la demande ou en réponse à une exigence contractuelle sous réserve de l'accord du responsable de la Qualité de l'ENSB.

Il est diffusé en interne à tous les enseignants chercheurs, ingénieurs et techniciens et le personnel administratif (diffusion contrôlée).

### Orientations générales de la politique Qualité

La déclaration générale de politique qualité, signée en mars 2016, synthétise l'engagement de la direction quant au développement et à la mise en œuvre du système de management de la qualité, et à l'amélioration continue de son efficacité.

ENSB Constantine, le 3 mars 2016

## Politique Qualité de l'ENSB

En 2014, l'ENSB s'est engagée dans la mise en place d'une démarche qualité, afin d'organiser son pilotage au travers d'un système de management par la qualité. Cette démarche a un objectif d'excellence, tant dans le domaine de la formation que dans celui de la recherche mais aussi de ses différentes fonctions et de leurs modes de gestion. Elle consiste à définir l'ensemble de ses activités de manière à les rationaliser en précisant les objectifs et les axes de développement, ainsi que les voies et moyens à mettre en œuvre. C'est une démarche ambitieuse qui vise l'amélioration permanente du fonctionnement, à travers une méthodologie et des outils à la disposition de chacun.

Pour l'ENSB, l'objectif principal de cette démarche est d'assurer une formation de haut niveau scientifique et technologique à ses élèves-ingénieurs, en cohérence avec les connaissances les plus actuelles et les exigences des milieux professionnels et de la recherche. Pour pouvoir délivrer le titre d'ingénieur dans un esprit solidaire et dans le respect de l'éthique.

La satisfaction de l'ensemble des composantes de l'ENSB est le cœur de ses préoccupations. Elle passe par le respect des engagements et l'excellence des performances, en termes de pédagogie, de fonctionnement et d'organisation. Ces préoccupations concernent en particulier :

**La satisfaction des étudiants :** L'ENSB s'engage à apporter un cadre d'enseignement de qualité, intégré aux besoins du marché du travail au plan national et international.

**La conformité réglementaire :** L'ENSB s'engage à répondre aux exigences et textes qui encadrent l'activité de formation et de recherche, telles que définies par MESRS.

**La satisfaction des personnels :** L'ENSB s'engage à assurer, au mieux de ses capacités, le bien-être au travail et à mettre à disposition du personnel un cadre de travail performant, à favoriser le travail collaboratif et à reconnaître les activités de chacun.

**La satisfaction des entreprises :** L'ENSB s'engage, vis-à-vis des industriels, à former des ingénieurs immédiatement opérationnels, en adéquation avec les demandes socio-économiques, en Algérie comme à l'International.

Un haut niveau de professionnalisme est nécessaire pour atteindre ces objectifs. L'ENSB se doit de se baser sur l'entretien permanent des compétences, sur l'efficacité collective, sur la cohérence de fonctionnement et sur la rigueur. Pour que toute tâche s'accomplisse convenablement, dans le respect des règles définies et des objectifs fixés.

Pour une optimisation de la gestion de l'ENSB et l'anticipation de ses actions par une réactivité plus efficace vis-à-vis des dysfonctionnements éventuels, la maîtrise des pratiques internes, de la transparence, de la crédibilité des processus et des personnes impliquées est indispensable. La démarche Assurance-Qualité viendra également renforcer la protection des bénéficiaires et fournir des informations fiables pour la définition des orientations stratégiques de l'Ecole. En cohérence avec celles des autres établissements universitaires et de la politique générale du MESRS.

Dans ce cadre, la Direction de l'ENSB demande à l'ensemble des acteurs, ses étudiants et ses personnels, d'avoir une démarche participative forte. Elle remercie chacun pour son implication car l'engagement de tous les personnels est essentiel à la réussite de tous.

## Organisation et fonctionnement de l'ENSB

### Présentation de l'ENSB

L'Ecole Nationale Supérieure de Biotechnologie - Taoufik Khaznadar, a été créée par le décret exécutif N°12-399 du 03 Moharrem 1433, correspondant au 28 Novembre 2011, elle est sous la tutelle du Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique, avec le statut d'« Ecole Hors Université », son Directeur installé en Septembre 2012, avec la mission d'en faire une Ecole d'Ingénieurs d'excellence en Biotechnologie. Elle a effectué sa première rentrée en Septembre 2014 en accueillant 212 étudiants. Le programme du cycle préparatoire a été agréé par l'arrêté N° 699 du 30 juillet 2014. L'ENSB est la seule école de Biotechnologie en Algérie

Située dans la nouvelle ville universitaire Ali Mendjelji de Constantine, dans des locaux nouvellement construits elle s'étale sur trois hectares au sol et compte de nombreux locaux d'enseignement académique et technologique, ainsi qu'un bloc administratif, une bibliothèque centrale et des espaces verts et de détente.

### ORGANIGRAMME de l'ENSB

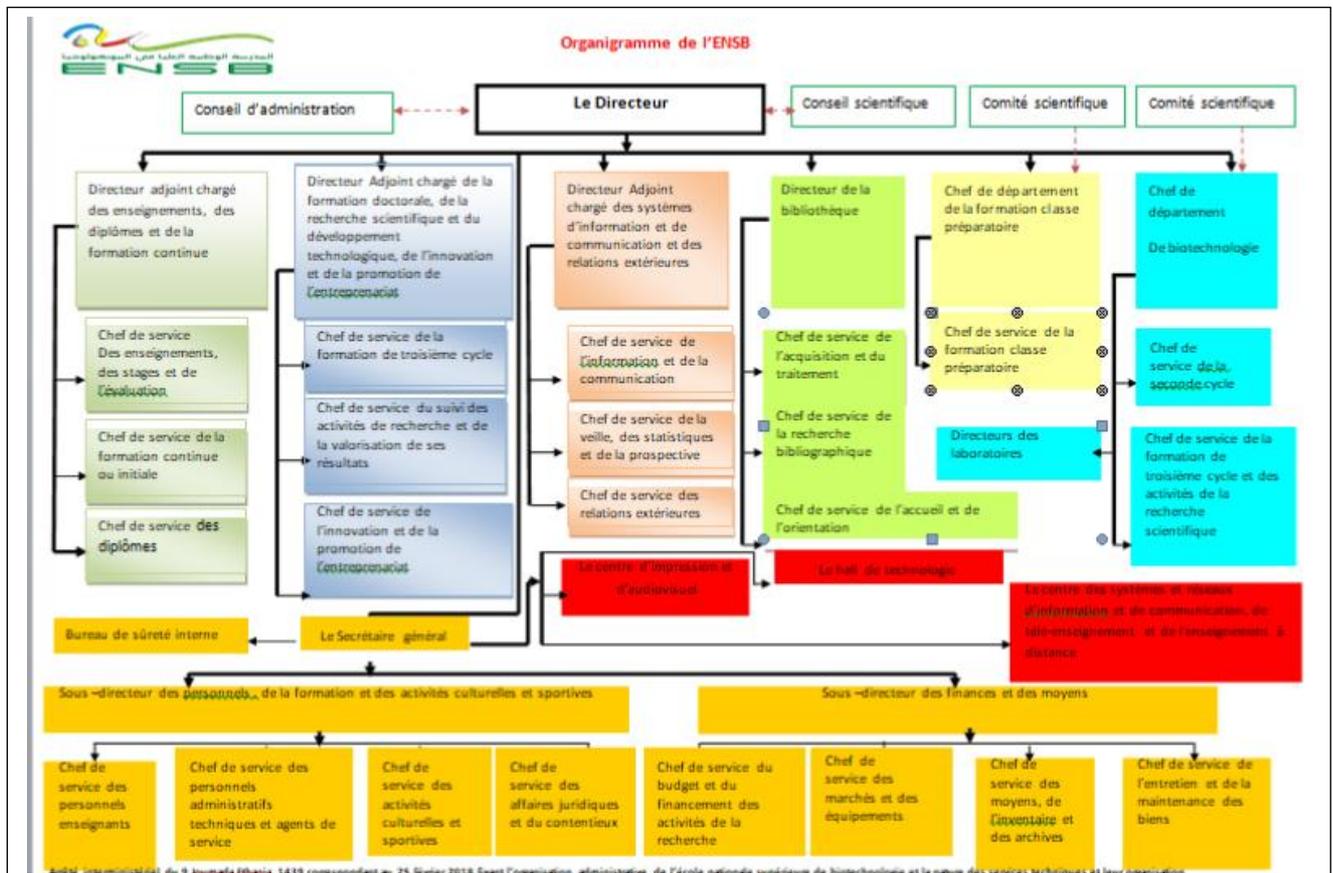
### Organisation pédagogique de l'ENSB

Le plan de formation de l'Ecole s'articule autour d'un Ingéniorat en biotechnologie comprenant un Cycle préparatoire de 2 ans, qui se termine par un concours national, prolongé par un cycle Ingéniorat de 3 ans, soit au total 5 ans de formation, Parallèlement, à partir de la 4eme année sont organisés des Masters de spécialité dans les disciplines majeures des Biotechnologies : Biotechnologie microbienne, Biotechnologie de la santé, Biotechnologie pharmaceutique et parapharmaceutique, Biotechnologie de l'environnement, Biotechnologie végétale. Dans cette configuration, la formation aboutit à un double diplôme : Ingéniorat et Master.

Des formations en post-graduation (doctorat) sont également assurées.

La formation doctorale à l'ENSB est dispensée sur 3 années suivant une procédure et des directives organisées par la sous-direction de la post-graduation et de la recherche. Cette procédure est élaborée conformément à la circulaire N°3 du 07-07-2019 du ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche scientifique.

Cette organisation pédagogique est décrite dans « La procédure de formation ».





## Organisation de la recherche de l'ENSB

L'ENSB dispose de 2 laboratoires de recherche impliqués dans plusieurs activités de recherche nationale et internationale et participe à plusieurs programmes de recherche. L'organisation et la gestion de la recherche à l'ENSB suit la procédure opérationnelle établie par la cellule qualité de l'école en appliquant les recommandations et les exigences de la DPGR. Cette procédure est vérifiée par le RAQ et validée par le directeur chargé de l'organisation de la recherche est décrite dans « La procédure recherche ».

## Organisation de la Qualité

### Instances de l'organisation de la Qualité

Pour atteindre les objectifs poursuivis, le système de management de la qualité est structuré de telle façon qu'il soit réactif aussi bien au niveau central qu'au niveau régional.

La cellule Qualité, installée par le Directeur de l'ENSB, présidé par le responsable qualité, est constituée de membres représentatifs de la direction et des enseignants. Réuni au moins une fois par an, passe en revue le système de management de la Qualité, les processus des activités administratives, pédagogiques et de recherche, ainsi que l'amélioration des procédures et des règlements techniques. Le suivi et l'amélioration du système qualité sont effectués par la cellule qualité. Son activité est coordonnée par le RAQ, elle est chargée de l'élaboration de documents qualité et de la coordination avec le personnel.

Son objectif est de faire évoluer la qualité à l'ENSB. Pour cela le RAQ soutient chaque département dans la mise en place d'un système qualité adapté tout en harmonisant les procédures entre les départements afin de répondre aux exigences du référentiel algérien.

### Le système assurance qualité

Le système assurance qualité (SAQ) constitue un ensemble d'activités par le biais desquelles l'école identifie ses objectifs et détermine les processus et les ressources nécessaires pour les atteindre.

Le SAQ est applicable à toutes les structures et services de l'ENSB. Chaque structure et service est pleinement responsable de la qualité des activités qui lui sont assignées. Le système management qualité joue le rôle de support servant à optimiser, organiser et améliorer la

qualité des activités réalisées. La mise en œuvre du système de management de la qualité est un processus support de la qualité.

Le système assurance qualité de l'ENSB comprend :

- Un système qui documente les pratiques (manuel, procédures, modes opératoires, ...) ;
- Un système de vérification (audits internes, système de feedback, ...) ;
- Un système d'analyse des résultats au niveau de la Direction (revue de direction).

Le SAQ de l'ENSB repose sur les quatre éléments de la roue de Deming PDCA représentant les actions de :

1. Planification : établissement des processus nécessaires pour atteindre les objectifs fixés
2. Développement : mise en œuvre de toutes activités garantissant la satisfaction des exigences en matière de pédagogie et de recherche.
3. Contrôle : surveillance et évaluation des résultats obtenus et détermination des actions à entreprendre pour résorber les écarts constatés.
4. Ajustement: mise en place des actions correctives des écarts ainsi que l'amélioration de manière continue des performances des activités.

### Organigramme Qualité

La responsabilité de la direction est exercée à trois niveaux : le ministère de l'enseignement supérieur avec le directeur et le responsable d'assurance Qualité.

Le ministère de l'enseignement supérieur et le directeur exercent conjointement leurs responsabilités dans le domaine de la qualité en s'appuyant sur le responsable d'assurance Qualité. Ils ont notamment pour responsabilités :

- de définir et faire valider en comité de direction la définition des missions de chaque acteur de qualité.
- de communiquer à l'ensemble du personnel et des parties prenantes la « déclaration générale de politique Qualité », qui définit et résume la politique et les objectifs qualité de l'ENSB, et constitue son engagement dans ce domaine vis-à-vis des parties intéressées ;
- de proposer au comité de direction les améliorations du système de management de la Qualité ;
- d'assurer la disponibilité des ressources dans le cadre du budget voté ;
- de nommer les membres de la cellule Qualité.

Ils ont notamment pour mission :

- d'évaluer l'état du système de management de la qualité et son adéquation à la politique qualité ;
- d'arrêter le plan annuel d'amélioration de la Qualité (PAAQ).

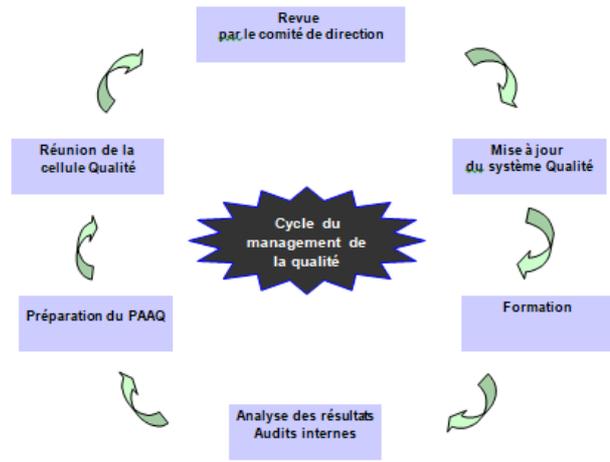
### Attributions du responsable de l'assurance Qualité de l'ENSB

Le responsable de l'assurance Qualité de l'ENSB gère le système de management de la qualité (cf. procédure SMQ), avec son équipe. Il mène notamment les actions suivantes :

- identifier ou contribuer à l'identification des processus à partir desquels est élaboré le système de management de la qualité de l'école (SMQ) ;
- élaborer et mettre à jour le système de management de la qualité, en vérifier la cohérence, en assurer la gestion documentaire (identification, diffusion, disponibilité, site qualité sur Intranet), et établir son tableau de bord ;
- s'assurer que les membres de la cellule Qualité ont reçu une formation adéquate pour appliquer et faire appliquer aux agents le système de management de la qualité;
- piloter et gérer les mesures, analyses et améliorations (audits internes, bonnes pratiques);
- concevoir et faire développer les applications informatiques nécessaires à une bonne gestion du système de management de la qualité ;
- planifier les audits internes et s'assurer que les auditeurs sont indépendants et ont reçu une formation adéquate ;
- évaluer la qualité des activités de support (informatique, formation...),
- contribuer avec la direction de l'ENSB dans la proposition du plan annuel d'amélioration de la Qualité (PAAQ) ;
- assurer le secrétariat des réunions du comité qualité et préparer les revues du comité de direction.
- veiller à la bonne gestion des enregistrements qualité et l'application des procédures opérationnelles de qualité
- organiser les audits internes0

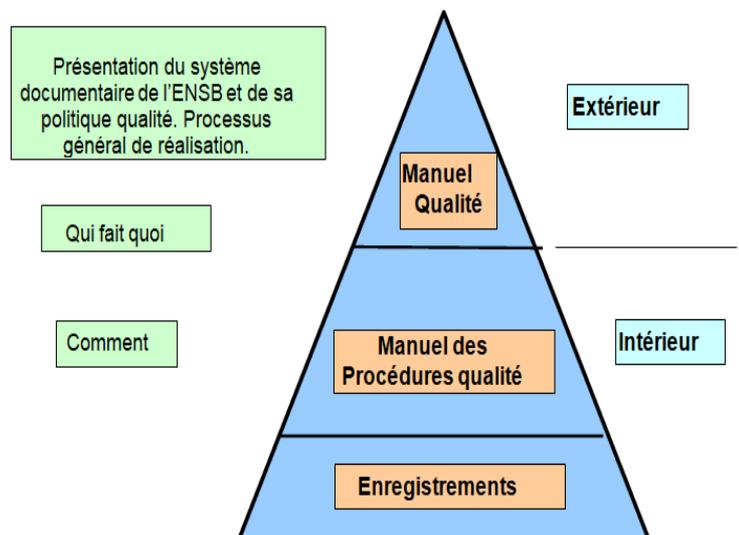
## Cycle annuel du management de la Qualité

Le cycle de vie du système de management de la Qualité a pour point focal la revue de direction au cours de laquelle le plan annuel d'amélioration de la Qualité est présenté, éventuellement amendé et validé. A la suite de cette revue, sont déclenchées successivement plusieurs actions : mise à jour du SMQ, formation des membres de la cellule qualité, mesure et analyse des résultats (audits internes...) et préparation du PAAQ. Le cycle se présente comme suit



## Système documentaire

Le système de management de la Qualité de l'ENSB repose sur 3 ensembles d'éléments habituellement représentés sous forme de pyramide dont le manuel Qualité est le sommet, les procédures Qualité le corps et les enregistrements la base.



## Le manuel Qualité (MQ)

Le manuel Qualité est la synthèse du système Qualité de l'ENSB. Il présente l'organisation et les missions des différents services de l'école, définit le champ du SMQ, expose l'engagement de la direction en terme de politique d'objectifs Qualité. Il examine l'organisation de la Qualité et expose comment les exigences de la norme ISO 9004 : 2018 sont interprétées dans le cadre des activités pédagogiques et de recherche de l'ENSB

Le manuel assurance qualité de l'ENSB est rédigé par la cellule qualité qui trace les lignes directrices de l'assurance qualité de l'ENSB et renvoie aux différentes références législatives régissant les activités pédagogiques, administratives et de recherche en Algérie.

Le MAQ est destiné à l'ensemble du personnel de l'école et en particulier à ceux concernés par la mise en application et l'amélioration continue du système qualité. Il est également destiné aux auditeurs et aux membres de la cellule d'autoévaluation. Un registre de distribution du MAQ est tenu à jour par le RAQ et les copies contrôlées sont remises à toute personne chargée de l'application du SQ.

Toute proposition de modification ou d'amélioration du MAQ doit être adressée au RAQ qui tient à jour la liste des remarques.

### Finalité et gestion du manuel qualité

Le présent document porte sur le système management qualité adopté par l'ENSB dans une optique d'offrir un enseignement et une activité de recherche de qualité, ce système est basé sur le respect des textes de lois et autres règlements régissant l'activité de formation et de recherche.

### Rédaction et approbation

Le manuel assurance qualité est rédigé par le RAQ. Il est ensuite vérifié par le Directeur de l'école. Le RAQ définit la date de mise en application du manuel en commun accord avec le directeur de l'école. La copie d'origine du document comportant 3 signatures (rédaction, vérification et approbation) est conservée dans le bureau du RAQ.

### Revue et modifications

Le MAQ est revu en moyenne chaque année pour satisfaire aux nouvelles exigences et/ou aux nouvelles recommandations et fait alors l'objet d'une nouvelle

version en fonction des modifications apportées (mineures ou majeures).

Toute proposition et demande de modification du MAQ émanant du personnel (enseignants, administratif et technique ainsi que les étudiants de l'école) sont adressées au RAQ. Elles sont gérées en fonction de leur importance par rapport au système d'assurance qualité de l'école pour être intégrées lors de la révision annuelle de ce dernier.

Les documents d'enregistrement liés au MAQ peuvent être révisés indépendamment de ce dernier. Ils sont identifiés par une date et un numéro de révision.

### Conservation

L'original du MAQ en cours d'application et les documents annexes tenus à jour sont conservés au niveau du bureau du RAQ (voir procédure d'archivage).

### Normes et documents de références

Les normes et les documents de références externes relatifs au système d'implémentation et de suivi du système qualité sont conservés par le RAQ qui en assure l'évolution.

### Enregistrements

Les procédures et le manuel qualité font référence, si nécessaire, à des documents d'enregistrement qui vont permettre d'assurer la traçabilité du système qualité. La gestion et l'archivage de ces enregistrements sont décrits dans la procédure d'archivage (voir procédure d'archivage).

### Archivage

Les responsabilités, la gestion et la durée d'archivage des documents liés au SQ ainsi que leur destruction en fin d'archivage, sont définies dans la procédure d'archivage des documents.

### Identification des processus et des sous-processus

Les activités sont organisées en quatre processus :

- un processus management qui gère l'administration générale et met en place les ressources et les moyens nécessaires aux processus formation, recherche et relations extérieures ;



- un processus formation qui assure l'organisation et le fonctionnement des activités pédagogiques liées aux formations de masters et d'ingénieurs « La procédure de formation » ;
- un processus recherche qui coordonne les activités de recherche ainsi que le déroulement des études doctorales;
- un processus relations extérieures qui coordonne communication entre les processus management.

## Système de management de la Qualité

### Responsabilité de la direction

#### Engagement de la direction

L'engagement de la Direction est manifesté globalement dans la déclaration générale de politique Qualité et décliné à tous les niveaux appropriés par la mise en œuvre de la politique qualité et la réalisation des objectifs qualité.

L'amélioration permanente du SMQ résulte de la mise en œuvre de divers instruments : audits internes, fiches de progrès, revue de direction, plan annuel d'amélioration de la qualité (PAAQ) de l'ENSB.

#### Écoute des parties intéressées

La détermination des exigences des parties intéressées est effectuée ponctuellement, prestation par prestation, dans le cadre de chacune des procédures.

Plus globalement, l'ENSB organise périodiquement une enquête de satisfaction auprès d'un échantillon représentatif des parties intéressées. De façon ponctuelle.

### Politique qualité

La politique qualité, qui comprend également les objectifs qualité, est définie dans le présent manuel Qualité. La révision de la politique et des objectifs qualité est effectuée dans le cadre de la revue effectuée chaque année par la direction. Son adéquation aux finalités du CNRS est vérifiée lors des réunions du comité Qualité et chaque année en revue de comité de direction.

### Planification

#### Objectifs qualité

Les objectifs qualité sont définis dans le présent manuel Qualité et mesurés par les indicateurs. Leur réalisation est analysée et leur cohérence

avec la politique qualité est vérifiée en réunion de la cellule Qualité puis en revue de Comité de direction. Toutes les autres procédures concourent directement ou indirectement à la réalisation des objectifs qualité.

#### Planification du SMQ

Le SMQ obéit à un cycle de vie annuel calé sur la revue annuelle effectuée par le comité de direction et décrit dans le présent manuel Qualité et la procédure SMQ. La mise à jour du SMQ résulte des conclusions de la revue de direction et s'appuie sur le plan annuel d'amélioration de la qualité qui en est issu. Le responsable de la Modernisation et de la Qualité de l'ENSB est chargé de veiller à la cohérence de l'ensemble des documents du SMQ.

#### Analyse et amélioration

##### Analyse des données

Au plan central, les données permettant de mesurer la pertinence et l'efficacité du SMQV et d'évaluer les possibilités d'amélioration de son efficacité sont essentiellement constituées par les données d'entrée de la réunion du comité Qualité : tableaux de suivi des objectifs qualité, résultats des audits internes, bilan des fiches de progrès, bilan des formations, évaluation des prestations...

Leur analyse est effectuée dans le cadre de l'élaboration du Plan annuel d'amélioration de la Qualité.

L'analyse des données concerne aussi bien les procédures relevant des processus de réalisation, que celles relatives à la mesure et à l'analyse des résultats.

### Amélioration

L'efficacité du système qualité 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 SQ, 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.

L'amélioration du système qualité est également assurée par la formation continue du personnel de l'école.

### Audit et évaluation des performances

Le SMQ de l'ENSB repose sur l'amélioration continue des activités suivant le principe de la roue de Deming.

L'évaluation des activités de formation et de recherche a été initiée par le 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 est basé sur des indicateurs d'évaluation ou de performance, des systèmes de feedback, des analyses, des audits et la revue de

Direction, formation et recherche et leurs interlocuteurs externes.

L'évaluation des activités et le développement continu de l'ENSB sont sous la responsabilité du directeur de l'école selon les procédures et le référentiel élaboré par le MESRS et par la cellule assurance qualité de l'ENSB.

### Gestion des réclamations et des anomalies (avec les procédures)

En situation d'anomalie relevée ou de réclamation, l'ENSB 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'ENSB.

### La revue de direction (revue des procédures)

La revue de direction a pour objectifs de traiter la politique et les objectifs de la qualité fixés par l'ENSB, 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.

### Annexes :

- Procédure de la formation ;
- Procédure de la gouvernance ;
- Procédure de la recherche ;
- Procédure des infrastructures ;
- Procédure de la coopération ;

Procédure de la vie à l'université et la relation avec le milieu socioéconomique.