



PLAN D'ACTION POUR LA MISE EN ŒUVRE DE LA NORME ISO 9001:2015

Cellule Assurance Qualité

1. Contexte et Importance de la Norme ISO 9001:2015

La norme internationale ISO 9001:2015 définit les exigences relatives à un système de management de la qualité (SMQ). Elle repose sur plusieurs principes fondamentaux de gestion, dont l'orientation client, le leadership, l'implication du personnel, l'approche processus, l'amélioration continue, la prise de décision fondée sur des preuves et la gestion des relations avec les parties intéressées.

Dans le contexte de l'enseignement supérieur, l'implémentation de la norme ISO 9001:2015 permet non seulement de renforcer la qualité des prestations pédagogiques, administratives et scientifiques, mais aussi d'améliorer la satisfaction des parties prenantes internes (enseignants, étudiants, personnel administratif) et externes (partenaires socio-économiques, parents, organismes d'accréditation).

Conformément à la correspondance du Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique, l'Université de Boumerdes s'engage dans une démarche de mise en place du SMQ ISO 9001:2015. Le présent rapport décrit le plan d'action détaillé, élaboré sur la base des propositions reçues des sous-cellules assurance qualité (sous-CAQ) des facultés et instituts de l'université.

2. Objectifs

- Mettre en place un système de management de la qualité conforme à la norme ISO 9001:2015
- Améliorer l'organisation des services pédagogiques, administratifs et scientifiques
- Renforcer la satisfaction des étudiants, enseignants, chercheurs, personnel administratif et partenaires externes

- Accroître la performance de l'université et sa visibilité à l'échelle nationale et internationale

3. Étapes du Plan d'Action

Etape 1 : Engagement de la Direction de l'Université

Actions :

- Déclaration officielle d'engagement du recteur
- Acquisition officielle de la norme ISO 9001:2015
- Diffuser une note interne pour mobiliser les parties prenantes.

Durée estimée : 2 semaine

Responsables : Recteur, Secrétaire Général, RAQ

Etape 2 : Sensibilisation et Formation

Actions :

- Organisation d'un atelier de lancement
- Sessions de formation pour les membres des CAQ et sous-CAQ

Durée estimée : 3 semaines

Responsables : CAQ, Formateurs internes/externes

Etape 3 : Diagnostic Initial

Actions :

- Diagnostic organisationnel des processus existants
- Identification des forces, des faiblesses, des opportunités et des axes d'amélioration (analyse SWOT).
- Identification des écarts par rapport aux exigences ISO 9001

Durée estimée : 4 semaines

Responsables : CAQ, Sous-CAQ

Etape 4 : Planification et Structuration du SMQ

Actions :

- Élaboration des processus, procédures et indicateurs
- Définition de la cartographie des processus
- Rédaction et formalisation de la politique qualité claire et des objectifs mesurables.

Durée estimée : 4 semaines

Responsables : CAQ, Sous-CAQ, Doyens/Directeurs d'Instituts

Etape 5 : Mise en œuvre du SMQ

Actions :

- Application des processus dans toutes les facultés et services
- Assurer la traçabilité des actions et des documents.
- Tenue de réunions de suivi

Durée estimée : 8 semaines

Responsables : Tous les acteurs concernés

Etape 6 : Suivi, Évaluation et Audit Interne

Actions :

- Audits internes dans les facultés
- Traitement des non-conformités

Durée estimée : 4 semaines

Responsables : CAQ, Équipe Audit interne

Etape 7 : Revue de Direction et Amélioration Continue

Actions :

- Tenue d'une revue de direction
- Planification des actions correctives

Durée estimée : 2 semaines

Responsables : Recteur, CAQ

Etape 8 : Préparation à la Certification

Actions :

- Réalisation d'un pré-audit.
- Choix d'un organisme certificateur.
- Passer l'audit externe de certification.

Durée estimée :: 2 mois

Responsables : Recteur, CAQ

Amélioration Continue

Actions :

- Mettre en place un système de traitement des réclamations.
- Réaliser des enquêtes régulières de satisfaction.

Durée estimée :: Continu

Responsables : CAQ

4. Accompagnement

- Recours aux experts internes certifiés ISO 9001 dans les facultés.
- Partenariat avec un organisme certificateur accrédité.
- Invitation de consultants pour validation de la feuille de route.

5. Ressources Requises

- **Humaines :** CAQ, RAQ, Points Focaux, Formateurs, Auditeurs.
- **Matérielles :** Outils de gestion documentaire, logiciels d'analyse de données, salles de formation.
- **Financières :** Budget dédié à la certification, honoraires des consultants externes.

6. Conclusion

Ce plan d'action représente une approche structurée pour la mise en œuvre de la norme ISO 9001:2015 au sein de notre université. Il vise à renforcer l'engagement des parties prenantes

et à créer un environnement propice à l'adhésion au Système de Management de la Qualité (SMQ). En évaluant les pratiques actuelles et en formalisant les processus clés, nous établirons une base solide pour garantir la qualité des services offerts.