



République Algérienne Démocratique et Populaire
Ministère de L'Enseignement Supérieur et de la
Recherche Scientifique
المدرسة الوطنية العليا للري
Ecole Nationale Supérieure d'Hydraulique
عرباوي عبد الله /Arbaoui Abdallah



Projet ERASMUS+ / QUALS

Manuel Assurance Qualité

Préparé par

Equipe QUALS / ENSH



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
République Algérienne Démocratique et Populaire
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique
للري المدرسة الوطنية العليا

Ecole Nationale Supérieure d'hydraulique
المجاهد عرباوي عبدالله - Le Moudjahid Arbaoui Abdallah

Manuel Assurance Qualité

Code du document

Code	Révision	Date
DQ001	R00	30/09/2021

Rédigé par :	Vérifié par :	Approuvé par :
Signature: Date:	Signature: Date:	Signature: Date:



Table des matières

1. Objet et domaine d'application	3
2. Références	3
3. Définitions et abréviations	3
6. Organisation de la recherche	8
7. Politique qualité	8
7.1 Déclaration de la direction.....	8
7.1.1 Déclaration de la politique qualité de l'ENSH	8
7.1.2 Le personnel de l'ENSH.....	8
7.2 Système assurance de la qualité/ politique qualité.....	8
7.2.1 La cellule assurance qualité.....	8
7.2.2 Le système assurance qualité.....	9
8. Maitrise de la documentation	10
8.1 Manuel qualité	10
8.1.1 Introduction au manuel qualité	10
8.1.2 Finalité et gestion du manuel qualité	10
8.1.3 Rédaction et approbation	10
8.1.4 Distribution.....	10
8.1.5 Revue et modifications	11
8.1.6 Conservation.....	11
8.2 Normes et documents de références	11
8.3 Les enregistrements	11
8.4 L'archivage.....	11
8.5 Identification des processus et des sous-processus.....	11
9. Amélioration	12
10. Audits et évaluation des performances	12
11. Gestion des réclamations et des anomalies (avec les procédures)	13
12. La revue de direction (avec les procédures)	13
13. Conclusion	13

1. Objet et domaine d'application

Le présent document porte sur le manuel assurance qualité de l'Ecole Nationale Supérieure d'Hydraulique (ENSH) élaboré conjointement par la cellule d'assurance qualité de l'école et le groupe d'experts du projet QUALS et, approuvé par le Directeur de l'école. Le présent manuel, décrit la démarche et les engagements de l'Ecole Nationale Supérieure d'Hydraulique (ENSH) en matière de management qualité.

Le système management de la qualité de l'ENSH s'applique à l'ensemble de ses activités pédagogiques, de recherche et administratives menées par ses différentes structures.

2. Références

Les documents de référence applicables à cette démarche sont :

- a. Arrêté interministériel du 9 Jomada Ethania 1439 correspondant au 25 février 2018 fixant l'organisation administrative de l'école supérieure et la nature des services techniques et leur organisation.
- b. Art.2. du décret exécutif n°08-219
- c. Circulaire N°3 du 07-07-2019
- d. Décret (68-423 du 26 juin 1968)
- e. Décret 05-500 du 29 décembre 2005
- f. Décret 60- 784 du 28 juillet 1960
- g. Décret exécutif (08-219 du 14 juillet 2008
- h. ISO9001, « Quality management systems — Fundamentals and vocabulary ». International Organization for Standardization, 09-juillet-2015.
- i. Norme ISO 19011 « Lignes directrices pour l'audit des systèmes de management de la qualité et/ ou de management environnemental ».
- j. Norme ISO 9000 « Système assurance qualité : principes essentiels et vocabulaires ».
- k. Procédure de codification des documents
- l. Procédure de gestion des compétences (en cours de rédaction)
- m. Procédure de gouvernance de l'ENSH
- n. Procédure de recherche de l'ENSH
- o. Procédure des bonnes pratiques de laboratoire (en cours de rédaction)
- p. Procédure formation de l'ENSH
- q. Rapport de l'autoévaluation de l'ENSH (2019)
- r. Référentiel national d'autoévaluation « RNA »
- s. Règlement intérieur de l'ENSH

3. Définitions et abréviations

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

- b. 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.
- c. 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.
- d. Benchmark : technique de gestion de la qualité qui consiste à étudier et analyser les techniques de gestion et les modes d'organisation des autres entreprises afin de s'en inspirer et d'en tirer le meilleur.
- e. ENSH : Ecole Nationale Supérieure d'Hydraulique
- f. Manuel Assurance Qualité : document spécifiant le système de management de la qualité d'un organisme.
- g. Non-conformité : non-satisfaction d'une exigence.
- h. Politique Qualité : partie du management de la qualité axée sur la définition des objectifs Qualité et la spécification des processus opérationnels et des ressources afférentes, nécessaires pour atteindre les objectifs Qualité.
- i. Procédure : manière spécifiée d'effectuer une activité ou un processus.
- j. Processus : ensemble d'activités corrélées ou interactives qui transforme des éléments d'entrée en éléments de sortie.
- k. Qualité : aptitude d'un ensemble de caractéristiques intrinsèques à satisfaire des exigences.
- l. RAQ : responsable assurance qualité
- m. Revue de direction : examen entrepris pour déterminer la pertinence, l'adéquation et l'efficacité du système de management qualité.
- n. SAQ : système d'assurance qualité
- o. Système de management qualité : permet d'orienter et de contrôler un organisme en matière de qualité et d'organisation.

4. Présentation de l'ENSH

- **Mot succin du Directeur**

L'Ecole Nationale Supérieure d'Hydraulique (ENSH) tire sa référence pour avoir formé depuis plus de quarante neuf (49) ans et près de 3000 ingénieurs formés dans les métiers de l'hydraulique dont 127 étrangers de dix-sept pays du continent africain. Elle contribue ainsi à l'échelle nationale et africaine à diffuser le savoir et la compétence dans le domaine de l'ingénierie hydraulique et la gestion de l'eau.

L'ENSH accueille annuellement pour 3 ans de formation des centaines d'étudiants et étudiantes issus du concours national d'accès aux grandes écoles, après deux années d'études en formation préparatoires. Ces offres de formation sont souvent actualisées, par des équipes de formation, d'experts des secteurs professionnels et des chefs d'entreprises afin de répondre aux nouvelles exigences du monde socio-économique.

Les curricula et syllabus ont été élaborés en adéquation avec les standards et les normes internationales en matière d'enseignement et assurance qualité, tout en répondant aux exigences du référentiel national ainsi qu'au référentiel européen de qualité adapté aux établissements africains, qui est mis en place dans le cadre du programme européen Erasmus+. Depuis mars 2019, l'ENSH a entamé les démarches pour l'obtention du certificat d'accréditation du label EUR-ACE.

Les enseignements à l'ENSH sont dispensés par le corps d'enseignants, en présence de laboratoires pédagogiques et de recherche scientifique qui valorisent les enseignements pratiques. Les enseignements théoriques et pratiques sont consolidés par des sorties d'études et des stages en milieu professionnel. La préparation en double compétence : formation d'Ingénieur d'état et Master en hydraulique ainsi que notre partenariat avec le secteur économique national et à l'étranger avec plusieurs écoles, universités et centres de recherche confie afin de procurer à nos diplômés ingénieurs, une valeur ajoutée indéniable fort utile à leur vie professionnelle.

Accompagner les projets personnalisés innovants de chaque étudiant en tant que futur diplômé dans l'optique garantir leurs succès et leurs émergences demeure un objectif à atteindre par la mise place d'un incubateur et des filiales pour promouvoir les produits innovants de nos jeunes diplômés. C'est un des principaux objectifs fixés par le projet établissement l'école pour apporter sa contribution au développement de l'économie du pays.

- **Bref historique sur l'établissement**

L'Ecole Nationale Supérieure de l'Hydraulique (ENSH) de Blida, est un établissement public d'Enseignement Supérieur sous tutelle du Ministère de l'Enseignement Supérieur et la Recherche Scientifique. Créé par ordonnance n° 72-8 du 21 mars 1972 sous dénomination de l'Institut d'Hydrotechnique de Bonification (IHB) sous tutelle du Secrétariat d'État en hydraulique.

Érigée en Ecole Nationale Supérieure de l'Hydraulique (ENSH) par le décret n° 85-258 du 29 octobre 1985. Transférée sous tutelle du Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique par décret exécutif n°98-58 du 11 février 1998.

L'ENSH est passée en école supérieure par le décret exécutif n° 08-217 du 14 juillet 2008, portant transformation de l'école Nationale Supérieure d'Hydraulique en école hors université. Son fonctionnement est régi par le décret exécutif n° 16-176 du 14 juin 2016 fixant le statut type de l'école hors université.

- **Conditions d'accès**

On peut accéder à l'Ecole :

- Soit en première année préparatoire après orientation post baccalauréat.
- Soit en première année de spécialité (ex. 3ème année), après concours des grandes écoles.

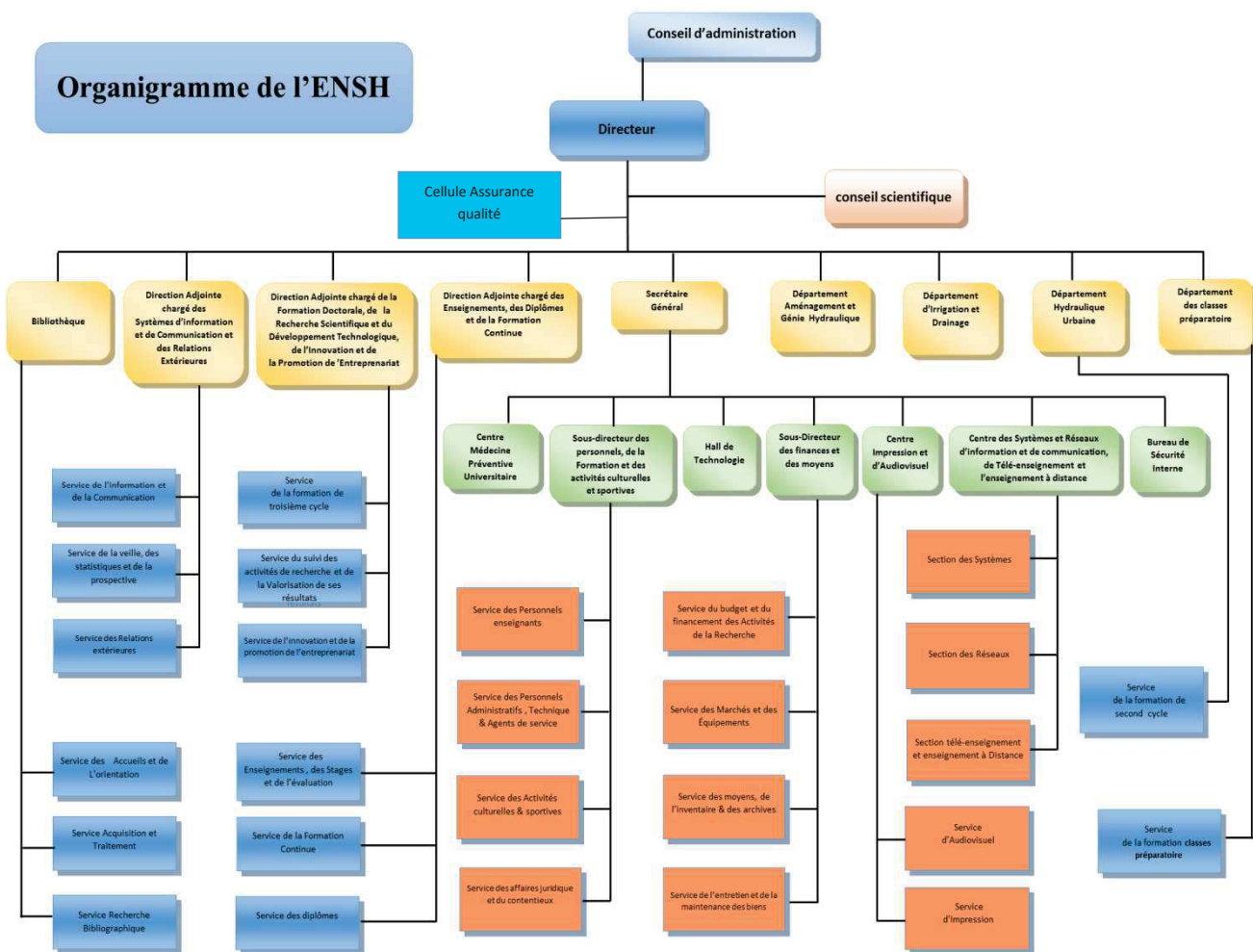
L'accès en 1^{ère} année préparatoire est ouvert aux titulaires distingués du baccalauréat de L'enseignement secondaire (ou d'un diplôme étranger reconnu équivalent) selon des conditions prédéfinies dans une circulaire d'orientation diffusée chaque année par le ministère de tutelle. L'étudiant ayant suivi avec succès deux années de formation préparatoire sera admis à passer le

concours national d'accès au second cycle (ingénieur, master) dans une Ecole Supérieure. Pour accéder en première année de spécialité, ou 2ème cycle, il faut réussir au concours national et être suffisamment bien classé pour pouvoir rejoindre l'école de son choix.

- **Effectifs**

L'école compte un effectif de 61 enseignants pour environ 900 étudiants (en 2021). Par ailleurs, on peut souligner l'évolution du nombre d'enseignant de rang magistral, notamment des maîtres de conférences qui est passé à 27. Par ailleurs, l'école a enregistré une évolution importante en termes d'effectif des doctorants qui est passé à 51. Ceci est en partie dû à l'ouverture de l'école doctorale.

- **Organigramme de l'établissement :**



Adresse: 29 route de Soumaâ – Blida- Algérie

Tél :(213) 025 29 90 37

Fax : (213) 025 29 90 39/04

Site web : www.ensh.dz

5. Organisation pédagogique de l'ENSH

L'ENSH assure des offres de formation en graduation et en post graduation par la formation doctorale ainsi que l'habilitation en hydraulique. Les diplômes délivrés par la formation sont :

- Diplôme d'ingénieur d'état en hydraulique
- Diplôme de Master en hydraulique
- Diplôme de Docteur en ES-Sciences en hydraulique
- Diplôme de Docteur D-LMD en hydraulique

L'école est organisée en 04 départements assurant 05 spécialités :

- Département Aménagement et Génie hydraulique
- Département d'Hydraulique Urbaine
- Département Irrigation et Drainage
- Département de la Formation préparatoire

La formation doctorale à l'ENSH est dispensée sur trois (03) années est suivie par la direction adjointe de poste graduation et de la recherche scientifique.

La dernière année de la formation d'ingénieur est une année de spécialisation, où l'étudiant peut choisir entre 5 options :

- 1- Aménagement et génie hydraulique.
- 2- Alimentation en eau potable.
- 3- Assainissement.
- 4- Irrigation et drainage.
- 5- Réutilisation des eaux non conventionnelles.

L'organisation pédagogique ainsi que la chronologie de la formation est résumée dans le tableau 1.

Tableau 1 : déroulement du cursus universitaire au sein de l'ENSH

S1 S2	1^{ère} année des classes préparatoires
S3 S4	2^{ème} année des classes préparatoires
Concours des grandes écoles	
S5 S6	1^{ère} année du second cycle
S7 S8	2^{ème} année du second cycle
S9 S10	3^{ème} année du second cycle
Concours d'accès à la formation doctorale	
3 ans	Ecole Doctorale LMD en Hydraulique

6. Organisation de la recherche

L'ENSH dispose de deux (02) laboratoires de recherche (Mobilisation et Valorisation des Ressources en Eau MVRE , et Génie de l'Eau et de l'Environnement GEE) impliqués dans plusieurs activités de recherche nationales et internationales et participent à plusieurs programmes de recherche. L'organisation et la gestion des activités de recherche est assuré par la **Direction Adjointe de la Formation Doctorale, de la Recherche Scientifique et du Développement Technologique, de l'Innovation et de la Promotion de l'Entrepreneuriat (DAFDRSDTIPE)** , ainsi que les Directeurs des laboratoires de recherche, supervisé par le directeur de l'établissement et suivi par la cellule d'assurance qualité. L'organisation de la recherche est décrite dans « **Le manuel des procédures relatif à la recherche** ».

7. Politique qualité

7.1 Déclaration de la direction

7.1.1 Déclaration de la politique qualité de l'ENSH

L'ENSH adopte une politique qualité pour l'ensemble de ses activités, ses ressources et son fonctionnement.

L'ENSH s'engage donc à :

- mettre en œuvre un système d'assurance qualité ;
- soutenir le développement et le maintien du système qualité dans les différents organes de l'école , en veillant à l'octroi des moyens qui y sont nécessaires ;
- prévoir les moyens nécessaires à l'évolution des processus de formation et de recherche ;
- améliorer l'ensemble des procédures et revoir les objectifs en matière de qualité ;
- améliorer de façon continue l'efficacité des procédures de formation et de recherche.

7.1.2 Le personnel de l'ENSH

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 ainsi que dans tous les domaines liés à savoir ; la gouvernance, la vie à l'université, les relations avec le secteur socioprofessionnel et infrastructures. Cet engagement concerne l'ensemble de la communauté de l'établissement de l'étudiant jusqu'au directeur en passant par l'ensemble du corps enseignant et fonctionnaires.

7.2 Système assurance de la qualité/ politique qualité

7.2.1 La cellule assurance qualité

Le suivi et l'amélioration du système qualité sont effectués par la cellule qualité installée par le Directeur de l'ENSH. Elle est composée d'un responsable d'assurance qualité (RAQ), d'enseignants, d'étudiants, et du personnel technique et administratif. Son activité est coordonnée

par le RAQ, elle est chargée de l'élaboration de documents qualité et de la coordination avec le personnel.

La cellule qualité assure la revue des processus des activités administratives, pédagogiques et de recherche, ainsi que l'amélioration des procédures et des règlements techniques.

La CAQ élabore un plan d'action annuel, voire pluriannuel, en accord avec la direction de l'EES. Le plan se décline sur les chapitres de sensibilisation, formation, implémentation de la démarche, vulgarisation et mise en œuvre du référentiel national. La CAQ informe, par tout moyen approprié, sa communauté de ses objectifs et son plan d'action approuvés. La communication doit être une préoccupation constante et porte sur tout ce que fait la CAQ. L'action de la CAQ doit viser en priorité des résultats tangibles sur lesquels elle pourra s'appuyer pour communiquer et convaincre. Son objectif est de faire évoluer la qualité de l'établissement. 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.

7.2.2 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'ENSH. 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'ENSH comprend :

- un système qui documente les pratiques (manuel, procédures, protocoles ...)
- 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'ENSH repose sur les quatre éléments de la roue de Duming 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.

8. Maitrise de la documentation

8.1 Manuel qualité

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

8.1.1 Introduction au manuel qualité

Le manuel assurance qualité (MAQ) décrit l'organisation mise en place par l'école pour assurer l'amélioration de la qualité de l'enseignement et de la recherche conformément aux termes et aux exigences du référentiel national. Ce manuel fait référence à l'ensemble des procédures mises en place (voir les listes des procédures et des documents qui en découlent).

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 SQ. 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.

8.1.2 Finalité et gestion du manuel qualité

Le présent document porte sur le système management qualité adopté par l'ENSH 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.

8.1.3 Rédaction et approbation

Le manuel assurance qualité est rédigé par la cellule assurance qualité. Il est ensuite vérifié par le RAQ et approuvé par le Directeur Général. 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.

8.1.4 Distribution

Le RAQ est responsable de la distribution du MAQ, toute révision est communiquée par le RAQ à chaque diffusion de copies contrôlées, il assure également l'élimination des copies obsolètes. La distribution du manuel assurance qualité ainsi que tous les documents relatifs à l'assurance qualité seront gérés par une rubrique "assurance qualité" du site web de l'ENSH. Les versions originales en papier sont conservées par le RAQ.

8.1.5 Revue et modifications

Le MAQ est revu 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.

8.1.6 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**).

8.2 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.

8.3 Les enregistrements

Le manuel des 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**).

8.4 L'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.

8.5 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 la communication entre les processus management, formation et recherche et leurs interlocuteurs externes.

9. 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.

10. Audits et évaluation des performances

Le SMQ de l'ENSH 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 de guider les actions visant à 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 (voir tableau ci-dessous), des systèmes de feedback, des analyses, des audits et la revue de direction.

N°	Domaine	Système du feedback	Personne concernée	Fréquence de l'évaluation	Structure d'analyse et de validation
1	Recherche	Rapport sur l'état de la recherche	DAFDRSDTIP E	Triennale	CSE
		Feedback des doctorants et chercheurs	DAFDRSDTIP E	Annuelle	CSE
2	Formation	Feedback des étudiants en graduation	DAEDFC et CD	Annuelle	CSE et CSD
3	Gouvernance	Bilan de gestion	Directeur et SG	Triennale	CA

4	Coopération	Bilan Relex	Relex	Annuelle	CSE
5	Vie à l'université	Bilan des activités extrapédagogiques	SG	Annuelle	CA
6	Relation avec le secteur socioprofessionnel	Feedback des partenaires socioprofessionnels	Relex et DAEDFC	Triennale	CA
7	Infrastructures	Inventaire du patrimoine	SG	Triennale	CA

L'évaluation des activités et le développement continu de l'ENSH sont sous la responsabilité du Directeur Général selon les procédures et le référentiel élaboré par le MESRS et par la CAQ de l'ENSH.

11. Gestion des réclamations et des anomalies (avec les procédures)

En situation d'anomalie relevée ou de réclamation ; l'ENSH 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'ENSH.

12. La revue de direction (avec les procédures)

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

13. Conclusion

Manuel qualité illustre la mise en place de la stratégie de la qualité au niveau de l'établissement, la mise en place de cette stratégie ainsi que les modalités d'application et fréquences des tâches. Ce manuel est dynamique, il peut et il doit évoluer avec l'évolution des objectifs de l'établissement.