

## **PV N° 3 de la réunion de la sous cellule assurance qualité**

### **Feuille de route pour la mise en place de l'ISO 9001:2015**

La réunion s'est tenue le 16/04/2025 à 11h30 au niveau de la salle des enseignants ISTA.

#### **Ordre du jour :**

- Rappel des objectifs de la norme ISO 9001:2015
- État des lieux actuel du système qualité au niveau de l'institut
- Présentation de la feuille de route
- Divers

Mme HADERBACHE (Responsable de la sous cellule d'assurance qualité-ISTA-UMBB) a pris la parole pour rappeler les principaux piliers de la norme ISO 9001:2015 :

- Approche processus
- Leadership et engagement de la direction
- Gestion des risques et opportunités
- Amélioration continue
- Prise en compte du contexte de l'université et des parties intéressées (étudiants, enseignants, partenaires externes)

Une feuille de route a été proposée par Mr CHORFI.

Les étapes clés retenues pour la mise en place de la norme ISO 9001:2015 sont :

- ✓ Rédaction et affichage de l'engagement de la direction (fin **avril**)
- ✓ Achat de la norme ISO 9001:2015 (au niveau central d'ici **fin mai** au niveau central-IANOR)
- ✓ Elaboration d'un diagnostic initial : (en mois de juin après élaboration d'une check-list sur la base des exigences (ISO 9001 :2015))
- ✓ Lancement Formation du personnel et sensibilisation : en mois de Mai-juin (en ligne et en présentiel avec Mr SAMEUR Yacine expert externe)
- ✓ Cartographie des processus, rédaction des fiches processus (à partir de septembre deux mois)
- ✓ Analyse des risques et opportunités (à partir de septembre)
- ✓ Mise à jour documentaire (manuel qualité, procédures, instructions) (à partir de septembre)
- ✓ Rectification des non conformités
- ✓ Réalisation d'audit interne avant dépôt du dossier.

Le Directeur de l'institut Mr AKNOUCHE ainsi que les enseignants ont soutenu avec force l'idée de programmer des journées de formation sur la norme ISO 9001:2015.

Il a été décidé de soumettre un questionnaire électronique aux étudiants, l'idéal serait d'évaluer un panel large d'étudiants pour avoir des réponses spontanées et faciliter l'interprétation des résultats.

✓ L'objectif de ce questionnaire est de recueillir des informations sur la satisfaction des étudiants (le produit de l'ISTA et le premier client) de la qualité des services offerts au niveau de notre institut.

✓ Son but est d'améliorer les services offerts par l'institut; la qualité des formations dispensées, les équipements disponibles, le bon fonctionnement des services et d'une manière générale, la vie à l'université.

Divers :

Deux nouvelles personnes se sont jointes comme membres de la cellule Qualité ISTA :

- Dr CHORFI Hichem (Enseignant)
- Mr CHALLALI Rassim (étudiant L2)

La séance a été clôturée à 13h00

**Etaient présents** : (Signatures ci-joint)

- Mr AKNOUCHE Hamid (Directeur ISTA)
- Mme HADERBACHE Latifa (ajointe du Directeur ISTA)
- Mme KHEMMARI Amira (enseignant ISTA)
- Mr CHORFI Hichem (enseignant ISTA)
- Mr BOUAMRENE Med said (enseignant ISTA)
- Mr HAMMOUDI Abderrazek (enseignant ISTA)
- Mr BENKHELIF Ahmed (enseignant ISTA)
- Mr BNNOUIOUA Tahar (enseignant ISTA)
- Mme BENKHALED Manel (étudiante L3 ista)
- MR CHALALI Rassim (étudiant L2 ISTA)