

LE REFERENTIEL NATIONAL DE LA QUALITE

(CIAQES, MESRS, Algérie)



❖ 3. LA GOUVERNANCE

✓ *Champs G1 : Système d'information (05 références)*

Interprétation : il s'agit de doter l'institution d'un système d'information fiable et efficace.

Référence G11 : L'institution dispose d'une politique de collecte, de sécurisation, de traitement, d'analyse et d'exploitation des informations.

Interprétation : il s'agit de mettre en place une stratégie, les compétences et moyens matériels nécessaires pour l'élaboration d'une politique de collecte et de traitement de l'information au service de l'institution.

Code	Critère	Preuve
G111	L'institution a mis en place une stratégie de collecte et de gestion des informations.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Organigramme hiérarchique et identification du processus chargé du système d'information. 2. Les fiches de poste et/ou dossiers administratifs des responsables. 3. Dispositifs et systèmes mis en place pour sa mise en œuvre (logiciels, systèmes numériques et autres).
G112	L'institution a mis en place un dispositif de collecte, de contrôle, d'information, de traitement et de communication.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Enregistrement, dispositifs et supports mis en place (description).
G113	L'institution développe et améliore son système d'information.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Traitement des dysfonctionnements du système 2. PV, rapports, bilans des activités de traitement de l'information. 3. Tableau de bords et planification.
G114	L'institution veille à la sécurisation de son système d'information.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Charte de confidentialité. 2. Accès réglementés. 3. Surveillance et maintenance du système. 4. Archivage organisé.

Référence G12 : L'institution est dotée d'une structure d'information et de prospective (ou de veille).

Interprétation : il s'agit pour l'institution de mettre en place une structure pour la mise en œuvre de sa politique d'information et de prospective.

Code	Critère	Preuve
G121	L'institution a mis en place les ressources et les compétences nécessaires pour gérer et développer le système d'information.	<ol style="list-style-type: none">1. Inventaire des moyens (en nombre suffisant mis à disposition (infrastructures et équipements).2. Personnel affecté à l'utilisation, assistance et entretien des moyens.3. Fiches de postes et qualification.4. Budget alloué à l'entretien et au développement du système d'information.
G122	L'institution a mis en place un dispositif de veille.	<ol style="list-style-type: none">1. Identification des personnes chargées de la veille.2. Bilans et rapports de suivi des vérifications.

Référence G13 : L'institution assure l'archivage et la diffusion de l'information administrative, pédagogique et scientifique.

Interprétation : il s'agit d'accorder un intérêt particulier aux archives et d'organiser les circuits d'information administrative, pédagogique et scientifique au profit de ses partenaires.

Code	Critère	Preuve
G131	L'archivage et l'élimination des informations administratives, pédagogiques et scientifiques sont conformes à la réglementation en vigueur et/ou définis par l'institution.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Loi et réglementation en vigueur pour l'archivage et l'élimination des informations. 2. Dispositions interne quant à l'archivage des autres documents (non générés par la réglementation). 3. Inventaire des moyens à disposition. 4. Personnel affecté. 5. Respect des procédures et bilan de l'autoévaluation.
G132	L'institution met en place un dispositif de veille.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identification des personnes chargées de la veille. 2. Bilans et rapports.
G133	L'institution veille à la diffusion de l'information au profit des partenaires.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Le site web. 2. Publications. 3. Rencontres thématiques. 4. Journée portes ouvertes. 5. Utilisation des médias.

Référence G14 : L'institution dispose de services numériques au service de ses étudiants et de son personnel.

Interprétation : il s'agit pour l'établissement d'acquiescer les moyens numériques accessibles et utiles à la communauté universitaire.

Code	Critère	Preuve
G141	Les services numériques sont identifiés et en nombre suffisant.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Locaux 2. Moyens internet. 3. Accès internet. 4. Assistance. 5. Plateforme numérique. 6. Ressources numériques. 7. Taux d'utilisation.
G142	Les outils et moyens numériques (site web, internet, messagerie) répondent à la demande des utilisateurs.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Enregistrements journaliers des utilisateurs (registre ou fiche d'inscription/utilisation). 2. Site web privé et sécurisé de l'institution à disposition des étudiants, enseignants et personnels « nombre de visiteurs ». 3. Registre de doléances mis à disposition des utilisateurs et actions menées dans le cadre des bilans de la structure concernée. 4. Développement de l'e-learning.
G143	L'institution dispose des moyens numériques et des logiciels de gestion à disposition des services de gestion à disposition des services opérationnels et de l'institution (scolarité, ressources humaines ; personnel, budget et finances,...)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nature des logiciels mis à disposition (description). 2. Budget alloué pour l'utilisation et l'entretien des moyens utilisés.

Référence G15 : L'institution assure l'organisation, la gestion et la promotion de la communication avec les parties prenantes internes et externes.

Interprétation : l'institution a le devoir de mettre des moyens adéquats pour favoriser une communication interne et externe.

Code	Critère	Preuve
G151	L'institution met en place des dispositifs appropriés de communication interne et externe.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Existence d'une Cellule de communication. Organigramme et fonctionnement). 2. Règlement intérieur et charte. 3. Budget alloué. 4. Formations aux TICE. 5. Supports de communication. <ul style="list-style-type: none"> - (Site web) et (messagerie intranet). - Journal de l'institution, publications. - Affichage. - Espaces d'échanges (rencontres, visites, JPO). 6. Réunions avec les parties intéressées (PV de réunions). 7. Rapport de l'autoévaluation et plans d'amélioration.
G151	L'institution maîtrise la communication en situation de crise.	<ol style="list-style-type: none"> 1. L'institution a mis en place une Cellule de crise et définie une stratégie de communication de crise. 2. L'institution a défini les responsabilités du personnel chargé de la communication de crise. 3. L'institution dispose d'un plan de gestion d'une situation de crise (enregistrement des simulations et préparation).



Champs G2 : Les conditions d'élaboration des politiques (07 références)

Interprétation : il décrit les outils d'élaboration des politiques de l'institution.

Référence G21 : L'institution dispose de structures chargées d'élaborer des politiques concertées de formation, de recherche et de gouvernance.

Interprétation : l'institution favorise la mise en œuvre de structures de concertation dans l'élaboration de sa politique de formation, recherche et de gouvernance.

Code	Critère	Preuve
G211	L'institution met en place des structures de concertation.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Structures de concertation définies au niveau légal (respect des textes réglementaires et des lois). 2. CA, CD, CS, CSD, CP, ... 3. Organigramme hiérarchique (fonctions de management) et identification des responsabilités 4. Enregistrement des activités (Bilans, rapports, PV).

Référence G22 : L'institution organise sa concertation interne pour l'élaboration de ses différentes politiques : formation, recherche, gestion administrative et gouvernance.

Interprétation : l'institution met en œuvre les mécanismes de la concertation interne pour l'élaboration de ses différentes politiques : formation, recherche, gestion administrative et gouvernance.

Code	Critère	Preuve
G221	L'institution a des mécanismes de concertation interne pour l'élaboration de sa politique de formation.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Guide de mise en œuvre. 2. Charte d'éthique et de déontologie. 3. PV des instances prévus (conseil scientifique, comité pédagogique, conseil de départements, autres). 4. Fiches de vœux et d'affectation. 5. Analyses statistiques des données et orientation.
G222	L'institution a des mécanismes de concertation interne pour l'élaboration de sa politique de recherche.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Les laboratoires de recherche et composition (organisation et fonctionnement) 2. PV des réunions des équipes de recherche et de leurs activités.
		<ol style="list-style-type: none"> 3. Extraits des PV des conseils scientifiques (décisions de l'ordre du jour liées à la recherche) 4. Bilans et dispositifs de communications des résultats des projets de recherche.
G223	L'institution a des mécanismes de concertation interne pour l'élaboration de sa politique de gouvernance.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Conseil de direction et Conseil d'administration.

Référence G23 : La politique de l'institution est en phase avec les orientations stratégiques nationales pour l'enseignement supérieur et la recherche

Interprétation : les politiques de l'institution s'inscrivent dans l'orientation stratégique de l'enseignement supérieur.

Code	Critère	Preuve
G221	La politique de l'institution tient compte des orientations stratégiques de la tutelle.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Respect de la loi en vigueur (orientations et missions des institutions du MESRS). 2. Décret de création et des missions de l'institution. 3. PV du Conseil de direction, du conseil d'administration. 4. Plan de développement et bilans annuels des activités. 5. PV de validation par les commissions régionales, commissions nationales, commissions de la DGRSDT.

Référence G24 : La politique et la stratégie de l'institution notamment dans le domaine de la recherche, de la formation, des relations internationales et des services rendus à la société tiennent compte de ses environnements local, national et international.

Interprétation : la politique et la stratégie de l'institution est en adéquation avec l'environnement local, national et international.

Code	Critère	Preuve
G241	La politique de l'institution est en adéquation avec l'environnement local, national.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rencontres thématiques et séminaires. 2. Projets de recherche et de fin d'études en adéquation avec l'environnement. 3. Qualité des prestations (formation continue, expertises, essais, recherche,...) 4. Identification des besoins et veille (écoute des parties prenantes).
G242	La politique de l'institution est en adéquation avec l'environnement international (standards internationaux).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nombre de conventions et partenariats internationaux concrétisés. 2. Publications dans des revues internationales. 3. Echanges internationaux concrétisés.

Référence G25 : La politique de l'institution est en adéquation avec l'usage de ses marges d'autonomie.

Interprétation : l'institution développe ses capacités de gestion autonomes, académie, gestion et finances et ressources humaines en vue d'établir une meilleure responsabilité.

Code	Critère	Preuve
G251	L'institution est autonome en matière de pédagogie et de recherche.	Offres de formations Projets de recherche.
G252	L'institution est autonome quant à la gestion de ses ressources.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Matrices de compétences. 2. Postes budgétaires. 3. Dispositifs de communication pour le recrutement. 4. Plan et gestion des carrières (critères) du personnel.

Référence G26 : L'institution est dotée d'un projet de développement partagé.

Interprétation : l'institution élabore son projet de développement en relation avec l'ensemble des partenaires internes et externes à court moyen et long terme.

Code	Critère	Preuve
G261	L'institution élabore son projet de développement en relation avec l'ensemble des partenaires internes.	<ol style="list-style-type: none">1. Rapports des bilans annuels et perspectives de développement pour chaque activité de l'institution.2. L'institution connaît ses forces et ses faiblesses et met en œuvre des plans d'actions.3. Proposition de nouveaux projets de recherche avec ses partenaires.4. Proposition de nouvelles offres de formation en adéquation avec les besoins de ses partenaires.5. Projet global de développement de nouvelles activités (innovation).
G262	L'institution élabore son projet de développement en relation avec l'ensemble des partenaires externes.	<ol style="list-style-type: none">1. Identification et actualisation des nouvelles thématiques (préoccupations d'actualités).2. Des nouvelles conventions et nouveaux partenariats concrétisés.3. Nombre de contrat au profit des partenaires externes.

Référence G27 : Les arbitrages budgétaires font l'objet d'une procédure concertée.

Interprétation : l'institution propose des mécanismes pour l'élaboration et la mise en œuvre d'un budget concerté.

Code	Critère	Preuve
G271	L'institution élabore et met en œuvre des mécanismes pour l'élaboration et la mise en œuvre d'un budget concerté.	<ol style="list-style-type: none">1. Proposition et validation des besoins budgétaires de l'institution par le conseil de direction et par le conseil d'administration, (PV des réunions).2. Budget total alloué par le ministère des finances (budget total et budget complémentaire).3. Répartition du budget par chapitre et par rubrique (taux de consommation).



Champs G3 : L'organisation et le pilotage des composantes et des services (07 références)

Interprétation : il définit les compétences ; responsabilités et missions des ressources humaines et les moyens matériels qui leurs sont nécessaires.

Référence G31 : La structure de l'institution est adaptée à la réalisation de ses missions et de ses objectifs ; elle permet un pilotage efficace.

Interprétation : l'institution dispose d'infrastructures et d'un organigramme permettant un pilotage efficace.

Code	Critère	Preuve
G311	L'organisation et les infrastructures permettent un pilotage efficace.	Organes de direction et pilotage de l'établissement ; CA, CD, CS, CSD, CP,...
G312	L'institution dispose d'un organigramme hiérarchique permettant le pilotage efficace.	Organigramme hiérarchique. 2. Identification des composantes et des responsabilités (pilotes des processus).

Référence G32 : Les différentes instances de pilotage et de gestion ont des fonctions, des compétences et des responsabilités clairement définies ; celles-ci sont attribuées en cohérence avec les missions et les objectifs de l'institution.

Interprétation : l'institution dispose d'un organigramme avec distribution des tâches précises et cohérente.

Code	Critère	Preuve
G321	L'institution définit les différentes instances, les compétences et les responsabilités	<ol style="list-style-type: none"> 1. Organigramme détaillé et fiche de poste. 2. Matrice des compétences. 3. Respect de la réglementation pour les postes de responsabilités (cas corps magistral).
G322	Les fonctions et les responsabilités des instances sont clairement définies.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mise en place des procédures de fonctionnement.

Référence G33 : Les différentes instances de pilotage et de gestion ont des fonctions, des compétences et des responsabilités clairement définies ; celles-ci sont attribuées en cohérence avec les missions et les objectifs de l'institution.

Interprétation : l'institution doit veiller au respect des tâches qui relèvent de la délimitation des responsabilités pour éviter les interférences et les conflits d'intérêt.

Code	Critère	Preuve
G331	L'institution délimite les responsabilités.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Règlement intérieur. 2. Fiches de fonctions. 3. Décisions de nominations. 4. PV de réunions.
G332	L'institution veille au respect des tâches et délimite les responsabilités.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Organe et charte d'éthique et de déontologie. Carnet pédagogique. 2. Suivi pédagogique et fiches de présence aux réunions. 3. Organe de contrôle et de supervision : autoévaluation.

Référence G34 : Le système de gouvernance prend des dispositions pour tenir compte des opinions et des avis de ses étudiants et des personnels.

Interprétation : l'institution est à l'écoute des opinions et avis de ses étudiants et de son personnel.

Code	Critère	Preuve
G341	Les étudiants s'expriment et sont associés aux organes de concertation de l'institution.	<ol style="list-style-type: none"> 1. PV des comités pédagogiques 2. PV des assemblées générales. 3. Réunions ponctuelles.
G342	L'institution offre un cadre de concertation pour le personnel. Des réunions sont organisées.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Conseil d'administration. 2. Assemblée générale. 3. PV de réunions (conseil et secrétariat général). 4. Commission divers (paritaire, ...).

Référence G35 : L'institution dispose d'un règlement intérieur concerté.

Interprétation : l'institution élabore son règlement intérieur en concertation avec les parties concernées.

Code	Critère	Preuve
G351	Le règlement intérieur de l'institution est en concertation avec les parties concernées.	<ol style="list-style-type: none"> 1. PV des réunions des directions. 2. PV du conseil de département. 3. PV des comités pédagogiques. 4. PV du conseil d'orientation et organes consultatifs.

Référence G36 : Le responsable de l'institution gère et alloue les ressources en conformité avec les objectifs de l'institution ; il organise l'évaluation de l'efficacité de leur mise en œuvre.

Interprétation : l'ordonnateur gère le budget et le répartit selon les objectifs préalablement définis et organise le contrôle interne et l'autoévaluation des ressources.

Code	Critère	Preuve
G361	L'ordonnateur et/ou la direction gère le budget et le répartit selon les objectifs préalablement définis.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Répartition du budget par chapitre et rubrique. 2. Taux de consommation par rubrique.
G362	L'ordonnateur organise le contrôle interne et l'autoévaluation des ressources.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Contrôle et/ou audit interne. 2. Bilan comptable. 3. Rapport du contrôleur financier. 4. Rapport de l'auto-évaluation.

Référence G37 : L'institution garantit les moyens matériels nécessaires et appropriés au bon déroulement de ses activités.

Interprétation : l'institution met à disposition des différents intervenants les moyens matériels nécessaires au bon déroulement de ses activités.

Code	Critère	Preuve
G371	Des équipements, matériels, logiciels sont mis à disposition des intervenants.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Infrastructures adaptées. 2. Inventaires : matériel, mobilier, équipement, logiciel mis en place (inventaire). 3. Bons de commande. 4. Factures d'achats (budget alloué).
G372	Le matériel dédié aux activités et entretenu.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bonne maintenance (registre maintenance) 2. Actions maintenance (registre).



Champs G4 : Le management des fonctions supports au service des missions (04 références)

Interprétation : Il veille à la conformité des moyens (humains et matériels) aux missions et valeurs de l'institution.

Référence G41 : L'institution gère ses ressources humaines en conformité avec ses missions et ses valeurs.

Interprétation : l'institution se conforme aux valeurs du travail édictées par les lois et met en place ses propres valeurs et favorise le développement des ressources humaines pour assurer ses missions.

Code	Critère	Preuve
G411	L'institution dispose des textes réglementaires et des lois et met en place ses critères de gestion et développement.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lois et textes (code du travail et de la sécurité au travail, textes de la fonction publique, textes du MESRS). 2. Dispositions internes de développement (plan de recrutement et critères établis pour la gestion des carrières).
G412	L'institution favorise le développement des ressources	<ol style="list-style-type: none"> 1. Matrice des compétences et fiches de postes. 2. Plan de formations. 3. Plan de gestion et de développement des ressources

humaines pour assurer ses missions.

humaines (descriptif).
4. Fiches de notation et d'évaluation du personnel.

Référence G42 : L'institution gère son patrimoine en conformité avec ses missions et ses valeurs.

Interprétation : l'institution veille à l'utilisation rationnelle des son patrimoine et à son entretien au service de ses missions.

Code	Critère	Preuve
G421	L'institution identifie son patrimoine et définit son fonctionnement.	<ol style="list-style-type: none">1. Services chargés du patrimoine (service chargé de l'entretien des infrastructures en adéquation avec toutes les activités de l'institution, parc automobile, gardiennage, entretien des espaces verts).2. Inventaires du patrimoine et description du fonctionnement et de l'entretien.3. Rubriques du budget alloué au fonctionnement du patrimoine et des services supports.4. Défaillances enregistrées et plans d'actions menées.

Référence G43 : L'institution gère ses ressources financières en conformité avec ses missions et ses valeurs.

Interprétation : l'institution veille à la mobilisation de ses ressources financières et à sa gestion rigoureuse et rationnelle au service de ses missions au respect de ses valeurs.

Code	Critère	Preuve
G431	L'institution dispose d'un budget conforme et en adéquation avec ses missions et valeurs.	<ol style="list-style-type: none">1. Notification du budget (ministère des finances).2. Répartition du budget par chapitre et par rubrique.
G432	L'institution dispose et gère des ressources financières hors budget en conformités avec les lois et valeurs.	<ol style="list-style-type: none">1. Origines et montants des ressources financières générées par l'institution (expertises, formations et autres).2. Etat et répartition des consommations (conformités avec les textes en vigueur).
G433	L'institution gère le budget conformément aux valeurs définies (rigueur et efficacité).	<ol style="list-style-type: none">1. Respect de la répartition du budget par chapitre.2. Taux de consommation annuel pour chaque chapitre.3. Bilan annuel de la comptabilité et validation par le contrôleur financier.4. PV des réunions des conseils, commissions et organes chargés du budget et de ressources financières.

Référence G44 : Les services communs contribuent à la mise en œuvre du projet de l'institution.

Interprétation : l'institution veille à ce que les services communs participent activement à la mise en œuvre de son projet.

Code	Critère	Preuve
G441	L'institution assure un cadre favorable et fait participer les services communs à la mise en œuvre de son projet.	<ol style="list-style-type: none">1. PV de réunion du CS : bilans annuels et perspectives de développement de l'institution.2. Conseil d'administration (décision, composante et mandat du CA).3. PV de validation des actions de mise en œuvre du projet par le conseil d'administration.



Champs G5 : Les démarches qualité (04 références)

Interprétation : il incite à la mise en place de démarches qualité adapté aux missions et valeurs de l'institution.

Référence G51 : L'institution a une politique qualité bien définie et partagée.

Interprétation : il s'agit pour l'institution de se doter d'une politique qualité concertée afin d'obtenir l'adhésion de tous les acteurs.

Code	Critère	Preuve
G511	L'institution met en place une politique qualité.	<ol style="list-style-type: none">1. Cellule qualité et RAQ.2. Définition et communication des objectives qualités et de gouvernance.3. L'engagement de l'institution est communiqué aux parties intéressées et repose sur le principe de l'amélioration continue.4. Charte qualité.
G512	L'institution met en place une démarche qualité afin d'obtenir l'adhésion de tous les acteurs.	<ol style="list-style-type: none">1. La politique qualité est communiquée à toutes les parties intéressées.2. Des séances de sensibilisation ont été enregistrées à l'intention de tous les acteurs.3. Participation et organisation de séminaires « assurance qualité ».4. Système d'information efficace.

Référence G52 : L'institution développe ses démarches qualité en conformité avec ses missions et ses valeurs.

Interprétation : il s'agit pour l'institution de mettre en place une démarche qualité dans le respect de ses valeurs et ses missions et développer la culture qualité.

Code	Critère	Preuve
G521	L'institution met en place une démarche qualité dans le respect de ses valeurs et de ses missions.	<ol style="list-style-type: none">1. Respect des missions nationales (veille réglementaires, priorité nationale et démarche qualité, formation à la qualité).2. Respect des dispositions et ancrage de la démarche qualité dans l'institution (plans qualité et disponibilité du référentiel).3. Désignation d'un responsable qualité et d'une cellule qualité (décision et missions de la cellule).4. Mise en place d'un comité d'autoévaluation (désignation et missions).5. Revue et amélioration du système (indicateurs).
G522	L'institution développe la culture qualité.	<ol style="list-style-type: none">1. Actions de sensibilisation et de formation du personnel.2. Planification et mise en œuvre de la démarche participative (PV de réunions).3. Intégration des notions d'assurance qualité dans les programmes d'enseignement.4. Organisation de séminaires 'assurance qualité »5. Dispositifs ou processus d'auto-évaluation et processus d'amélioration.

Référence G53 : L'institution développe des démarches qualité pour ses différentes activités.

Interprétation : il s'agit pour l'institution de mettre en place une démarche qualité pour ses différentes activités.

Code	Critère	Preuve
G531	L'institution formalise la démarche qualité.	<ol style="list-style-type: none">1. L'institution met en place des procédures d'assurance qualité pour toutes les activités et définit une stratégie commune pour l'identification des processus, objectifs et indicateurs qualité.2. L'institution atteint ses objectifs et développe ses performances et l'excellence (tableaux de bord, comparaison, classement de l'institution, reconnaissance).3. L'institution met les moyens (budget) pour la démarche qualité.

Référence G54 : L'institution organise périodiquement son auto-évaluation et la révision de l'ensemble de ses activités.

Interprétation : l'institution organise périodiquement son autoévaluation et veille à remédier aux éventuels dysfonctionnements.

Code	Critère	Preuve
G541	L'institution organise son autoévaluation périodiquement.	<ol style="list-style-type: none">1. L'institution évalue périodiquement et révisé ses processus administratifs de formations et de recherche (désignation du comité d'autoévaluation, rapport d'autoévaluation, recommandations d'amélioration).2. L'institution définit le périmètre de l'autoévaluation, met les moyens et assure la logistique (plan, responsables et programme d'autoévaluation).3. L'institution atteint ses objectifs et développe ses performances et l'excellence (tableaux de bord, comparaison, classement de l'institution, reconnaissance).
G542	L'institution veille à remédier aux éventuels dysfonctionnements.	<ol style="list-style-type: none">1. Identification et traitement des dysfonctionnements et des causes (rapport sur les écarts).2. Revue de direction et prises de décisions (PV de la revue).

