



Référentiel d'évaluation interne des établissements d'enseignement supérieur et de recherche de l'université de Sfax

PIL-RF-01-00

Février 2019

Le présent référentiel d'évaluation des établissements d'enseignement supérieur et de recherche a été élaboré par le comité qualité de l'université de Sfax, essentiellement à partir du « Référentiel d'évaluation des établissements d'enseignement supérieur et de recherche » de l'IEAQA, des « Références et lignes directrices pour l'assurance qualité dans l'espace européen de l'enseignement supérieur » ESG de l'ENQA et de l'ISO 21001 :2018. Il a pour objet d'aider et guider les CQ des différents EESR de l'US pour procéder à leurs propres auto-évaluations.

Ce référentiel d'évaluation est réparti en 7 domaines d'activité ; les CQ des EESR de l'US désireux de procéder à leurs propres auto-évaluations sont appelés à :

- 1- décrire à quel niveau l'EESR est conforme par rapport aux références et critères du référentiel (C, PS, NC, NA) ;
- 2- apporter les « preuves/commentaires » de justification, et à ce niveau, l'établissement a toute la liberté d'introduire des preuves/commentaires adaptés à son fonctionnement et à son environnement dans la mesure où ils contribuent à la réalisation de l'argumentaire ;
- 3- Juger l'argumentaire vis-à-vis du critère (OA, PF) et décider des actions à entreprendre au cas de OA.

Les paragraphes sous forme de « note » sont donnés à titre indicatif et non exhaustif pour clarifier les critères associés et/ou donner des exemples de preuves qui peuvent être mentionnés.

Il est souhaitable d'annexer au résultat de l'auto-évaluation :

- un plan d'action comprenant les actions résultantes des critères jugés OA;
- ainsi que les documents preuves de conformité par rapport aux critères exigés par le référentiel, à la fois pour illustrer les propos et surtout pour permettre de faire évoluer le résultat de cette auto-évaluation et d'assurer sa traçabilité.

Termes et abréviation

Domaine : définit le thème du référentiel.

Références : définit le thème spécifique du référentiel.

Critères : précisent la façon dont la réalisation de la référence va être appréciée par l'auto-évaluation. Sans avoir un caractère exclusif ni exhaustif, ils définissent les principaux éléments d'analyse utilisés lors de l'évaluation pour vérifier le niveau de réponse de l'entité évaluée aux attendus exprimés par la référence à laquelle ils sont associés.

IEAQA : Instance Nationale de l'Evaluation, de l'Assurance Qualité et de l'Accréditation

US : université de Sfax

EESR = institution : établissement d'enseignement supérieur et de recherche

ESG : Références et lignes directrices pour l'assurance qualité dans l'espace européen de l'enseignement supérieur

ENQA : Association européenne pour l'assurance de la qualité dans l'enseignement supérieur

CQ : comité qualité

C : Conforme, existe, utilisation régulière

PS : Point Sensible, existe, mais présente une dérive

NC : Non Conforme, ne répond pas au critère

NA : Non Applicable

OA : Opportunité d'Amélioration, piste de Progrès

PF : Point Fort, bonne pratique à partager, innovation

P.I. : parties intéressées

S.I. : système d'information

SMQ : Système de Management de la Qualité

Sommaire

Domaine 1- L'OFFRE DE SAVOIR ET DE FORMATION :

- Référence 1.1- Identification des offres de formation
- Référence 1.2- Eléments d'entrée de l'élaboration de l'offre de formation
- Référence 1.3- Eléments de sortie de l'élaboration de l'offre de formation
- Référence 1.4- Organisation des offres de formation
- Référence 1.5- Ressources nécessaires aux offres de formation

Domaine 2- LE CONTROLE DES CONNAISSANCES:

- Référence 2.1- Validation des apprentissages
- Référence 2.2- Modalités de contrôle des connaissances
- Référence 2.3- Délibérations des résultats
- Référence 2.4- Proclamation et diffusion des résultats

Domaine 3- L'EVALUATION DES CURSUS:

- Référence 3.1- Coordination pédagogique
- Référence 3.2- Moyens didactiques
- Référence 3.3- Evaluation des programmes de formation
- Référence 3.4- Analyse des résultats des examens
- Référence 3.5- Employabilité des diplômés

Domaine 4- LA PLACE DE LA RECHERCHE:

- Référence 4.1- Politique de recherche
- Référence 4.2- Appartenance aux équipes de recherche
- Référence 4.3- Définition des priorités de recherche
- Référence 4.4- Documentation scientifique
- Référence 4.5- Partenariats et manifestations scientifiques
- Référence 4.6- Diffusion de la production scientifique
- Référence 4.7- Valorisation de la recherche

Domaine 5- LA GOUVERNANCE:

- Référence 5.1- Projets et politiques de l'institution
- Référence 5.2- Rôles, responsabilités et autorités
- Référence 5.3- Communication et Systèmes d'information
- Référence 5.4- Autonomie de l'institution
- Référence 5.5- Comité qualité
- Référence 5.6- Implication des étudiants
- Référence 5.7- Ressources financières
- Référence 5.8- Ressources logistiques
- Référence 5.9- Ressources humaines

Domaine 6- LA VIE AU SEIN DE L'INSTITUTION ET LE SOCIÉTAL:

- Référence 6.1- Accueil et orientation des étudiants
- Référence 6.2- Communication avec les étudiants
- Référence 6.3- Vie associative
- Référence 6.4- Accès à l'outil informatique
- Référence 6.5- Responsabilité sociétale
- Référence 6.6- Santé et sécurité au travail
- Référence 6.7- Implication dans des activités citoyennes
- Référence 6.8- Impartialité, transparence et égalité des chances

Domaine 7- LE MANAGEMENT DE LA QUALITE:

- Référence 7.1- Contexte de l'institution
- Référence 7.2- Politique qualité
- Référence 7.3- Planification du SMQ
- Référence 7.4- Maîtrise des informations documentées
- Référence 7.5- Non conformités et actions appropriées

Domaine 1- L'OFFRE DE SAVOIR ET DE FORMATION**Référence 1.1- Identification des offres de formation**

N°	Critère	C	PS	NC	NA	Preuves / Commentaires	OA	PF
1.1.1	Le contexte externe (national et international) relatif aux offres de formation de l'institution est-il identifié ?							
1.1.2	L'institution dispose-t-elle d'un dispositif d'information sur le plan de développement économique régional ?							
1.1.3	Le contexte interne relatif aux offres de formation de l'institution est-il identifié ?							
1.1.4	Les P.I. des offres de formation de l'institution sont-elles identifiées ?							
1.1.5	Les exigences des P.I. des offres de formation de l'institution sont-elles déterminées ?							
1.1.6	Les moyens pour déterminer les exigences des P.I. des offres de formation de l'institution sont-ils pertinents?							
1.1.7	Les risques et opportunités dus au contexte externe de l'institution relatifs aux offres de formation sont-ils identifiés ?							
1.1.8	Les points forts et points faibles dus au contexte interne de l'institution relatifs aux offres de formation sont-ils identifiés ?							
1.1.9	L'institution a t-elle défini clairement des missions?							
1.1.10	Les offres de formation sont-elles clairement définies ?							
1.1.11	Les offres de formation sont-elles en adéquation avec ses missions ?							
1.1.12	Les offres de formation sont-elles en adéquation avec le contexte régional, national et international ?							
1.1.13	La détermination des offres de formation a t-elle tenu compte des risques, opportunités, points forts et points faibles pour planifier les actions proportionnelles à leurs impacts ?							

NOTE 1 : La compréhension du contexte externe (national et international) peut être facilitée par la prise en compte des enjeux découlant de l'environnement juridique, technologique, concurrentiel, commercial, culturel, social et économique, qu'il soit international, national ou régional.

NOTE 2 : La compréhension du contexte interne peut être facilitée par la prise en compte des enjeux liés aux valeurs, à la culture, aux connaissances et à la performance de l'organisme.

Référence 1.2- Eléments d'entrée de l'élaboration de l'offre de formation

N°	Critère	C	PS	NC	NA	Preuves / Commentaires	OA	PF
1.2.1	L'institution a-t-elle réalisé son projet d'établissement ?							
1.2.2	Les orientations en matière de formation sont-elles bien lisibles dans le projet de l'établissement ?							
1.2.3	L'institution a-t-elle réalisé son plan stratégique ?							
1.2.4	L'institution a-t-elle réalisé des évaluations internes et/ou externes ?							
1.2.5	Les structures pédagogiques (responsables/ coordinateurs pédagogiques) pour chaque offre de formation sont-elles bien identifiées ?							
1.2.6	Les structures pédagogiques de l'institution sont-elles responsables de l'élaboration de l'offre de formation ?							
1.2.7	Les offres de formation tiennent-elles compte du projet d'établissement ?							
1.2.8	Les offres de formation tiennent-elles compte du plan stratégique de l'institution ?							
1.2.9	Les offres de formation tiennent-elles compte des politiques et des orientations nationales en matière d'enseignement supérieur?							
1.2.10	Les offres de formation tiennent-elles compte des politiques et des orientations internationales en matière d'enseignement supérieur?							
1.2.11	Les offres de formation tiennent-elles compte du secteur privé ?							
1.2.12	Les offres de formation tiennent-elles compte des structures et équipements de l'institution ?							
1.2.13	Les offres de formation tiennent-elles compte des résultats des évaluations internes et externes ?							

Référence 1.3- Eléments de sortie de l'élaboration de l'offre de formation

N°	Critère	C	PS	NC	NA	Preuves / Commentaires	OA	PF
1.3.1	Pour chaque offre de formation, les intitulés des programmes de formation sont-elles formalisées clairement?							
1.3.2	Pour chaque offre de formation, les objectifs ciblés de ces programmes de formation sont-elles formalisées clairement?							
1.3.3	Pour chaque offre de formation, les débouchés de ces programmes de formation sont-elles formalisées clairement?							
1.3.4	Pour chaque offre de formation, les conditions d'accès de ces programmes de formation sont-elles formalisées clairement?							
1.3.5	Pour chaque offre de formation, les contenus de formation de ces programmes de formation sont-elles formalisées clairement?							
1.3.6	Pour chaque offre de formation, les informations relatives aux programmes de formation sont-elles sur catalogues, et disponibles aux P.I.?							
1.3.7	Pour chaque offre de formation, les informations relatives aux programmes de formation sont-elles sur dépliants, et disponibles aux P.I.?							
1.3.8	Pour chaque offre de formation, les informations relatives aux programmes de formation sont-elles au site Web, et disponibles aux P.I.?							
1.3.9	Pour chaque offre de formation, les informations relatives aux programmes de formation sont-elles sur tableaux d'affichage, et disponibles aux P.I.?							

Référence 1.4- Organisation des offres de formation

N°	Critère	C	PS	NC	NA	Preuves / Commentaires	OA	PF
1.4.1	Existe t-il une méthode (qui, quoi, comment ...) pour assurer l'affectation des charges aux enseignants?							
1.4.2	Existents-ils des exigences réglementaires et légales en matière d'affectation des charges aux enseignants?							
1.4.3	Les exigences réglementaires et légales en matière d'affectation des charges sont-elles communiquées aux responsables concernés?							

N°	Critère	C	PS	NC	NA	Preuves / Commentaires	OA	PF
1.4.4	Pour chaque offre de formation, l'affectation des "modules" d'enseignement aux enseignants tient-elle en considération les exigences réglementaires et légales?							
1.4.5	Pour chaque offre de formation, l'affectation des "modules" d'enseignement aux enseignants tient-elle en considération les charges des enseignants (enseignement, recherche, tutorat, administration....) ?							
1.4.6	Pour chaque offre de formation, l'affectation des "modules" d'enseignement aux enseignants tient-elle en considération les qualifications des enseignants-chercheurs ?							
1.4.7	Pour chaque offre de formation, l'affectation des "modules" d'enseignement aux enseignants tient-elle en considération le paiement régulier et à temps des vacataires ?							
1.4.8	Chaque offre de formation tient-elle en considération les possibilités de réorientation ou de passerelles aux étudiants?							
1.4.9	Ces possibilités sont-elles communiquées clairement aux P.I. (catalogues, dépliants, sites Web, tableaux d'affichage...) ?							
1.4.10	Chaque offre de formation tient-elle en considération les possibilités de mobilité des étudiants?							
1.4.11	Ces possibilités sont-elles communiquées clairement aux P.I. (catalogues, dépliants, sites Web, tableaux d'affichage...) ?							

Référence 1.5- Ressources nécessaires aux offres de formation

N°	Critère	C	PS	NC	NA	Preuves / Commentaires	OA	PF
1.5.1	Pour chaque offre de formation, les ressources humaines qualifiées nécessaires pour assurer les modules de formation (en formation initiale) sont-elles adaptées ?							
1.5.2	Pour chaque offre de formation, les ressources matérielles qualifiées nécessaires pour assurer les modules de formation (en formation initiale) sont-elles adaptées ?							
1.5.3	Pour chaque offre de formation, les infrastructures adéquates nécessaires pour assurer les modules de formation (en formation initiale) sont-elles adaptées ?							

N°	Critère	C	PS	NC	NA	Preuves / Commentaires	OA	PF
1.5.4	Pour chaque offre de formation, les ressources financières suffisantes nécessaires pour assurer les modules de formation (en formation initiale) sont-elles adaptées ?							
1.5.5	Pour chaque offre de formation, les ressources humaines qualifiées nécessaires pour assurer les modules de formation (en formation continue) sont-elles adaptées ?							
1.5.6	Pour chaque offre de formation, les ressources matérielles qualifiées nécessaires pour assurer les modules de formation (en formation continue) sont-elles adaptées ?							
1.5.7	Pour chaque offre de formation, les infrastructures adéquates nécessaires pour assurer les modules de formation (en formation continue) sont-elles adaptées ?							
1.5.8	Pour chaque offre de formation, les ressources financières suffisantes nécessaires pour assurer les modules de formation (en formation continue) sont-elles adaptées ? continue							

Domaine 2- LE CONTROLE DES CONNAISSANCES

Référence 2.1- Validation des apprentissages

N°	Critère	C	PS	NC	NA	Preuves / Commentaires	OA	PF
2.1.1	Existe t-il une/des procédures pour contrôler /tester les connaissances et valider les apprentissages tout au long des cursus de formation?							
2.1.2	Les règles et conditions d'examen sont-elles validées par la direction et le conseil scientifique de l'institution ?							
2.1.3	Les dispositions pour appliquer ces procédures sont –elles pertinentes?							
2.1.4	Les règles et conditions d'examen sont-elles définies en adéquation avec les dispositions réglementaires ?							
2.1.5	L'institution dispose-t-elle de modalités pratiques régissant les examens ?							
2.1.6	Les modalités pratiques régissant les examens sont-elles rendues publiques ?							

N°	Critère	C	PS	NC	NA	Preuves / Commentaires	OA	PF
2.1.7	Existents-ils des objectifs de formation /d'apprentissage tout au long des cursus de formation?							
2.1.8	Les épreuves d'évaluation sont-elles cohérentes avec les objectifs de formation /d'apprentissage?							

Référence 2.2- Modalités de contrôle des connaissances

N°	Critère	C	PS	NC	NA	Preuves / Commentaires	OA	PF
2.2.1	Les modalités de contrôle des connaissances sont-elles objectives?							
2.2.2	Les modalités de contrôle des connaissances sont-elles équitables?							
2.2.3	Les modalités de contrôle des connaissances sont-elles fiables?							
2.2.4	L'anonymat est-il respecté lors des corrections de copies ?							
2.2.5	Les modalités de contrôle des connaissances sont-elles communiquées aux P.I.?							
2.2.6	Les modalités de contrôle des connaissances sont-elles publiées?							

Référence 2.3- Délibérations des résultats

N°	Critère	C	PS	NC	NA	Preuves / Commentaires	OA	PF
2.3.1	Existents-ils des exigences réglementaires et légales en matière de délibérations des résultats?							
2.3.2	Les exigences réglementaires et légales en matière de délibérations des résultats sont-elles communiquées aux responsables concernés?							
2.3.3	Existe t-il une méthode (qui, quoi, comment ...) pour assurer la conformité réglementaire et légale en matière de délibérations des résultats?							
2.3.4	Cette méthode est-elle appliquée et validée pour toutes les délibérations?							
2.3.5	Existe t-il une méthode pour réclamer une note obtenue?							
2.3.6	Cette méthode est-elle communiquée aux étudiants?							

N°	Critère	C	PS	NC	NA	Preuves / Commentaires	OA	PF
2.3.7	Existent-ils des actions à entreprendre en cas de non conformité d'une note attribuée?							

Référence 2.4- Proclamation et diffusion des résultats

N°	Critère	C	PS	NC	NA	Preuves / Commentaires	OA	PF
2.4.1	Existent-ils des modalités (du contrôle des connaissances et examens jusqu'à la diffusion des résultats) pour la proclamation des résultats?							
2.4.2	Existe t-il un calendrier pour la proclamation des résultats?							
2.4.3	Existe t-il une méthode pour s'assurer que la proclamation de chaque résultat d'examen respecte les modalités préétablies?							
2.4.4	Existe t-il une méthode pour s'assurer que la proclamation de chaque résultat d'examen respecte les calendriers préétablis?							
2.4.5	Existe t-il une responsabilité pour la validation de chaque résultat d'examen avant sa diffusion?							
2.4.6	Existe t-il une responsabilité pour assurer la diffusion des résultats d'examen dès leurs validations?							
2.4.7	L'institution veille t-elle à diffuser les résultats d'examen dès leur validation?							

Domaine 3- L'EVALUATION DES CURSUS

Référence 3.1- Coordination pédagogique

N°	Critère	C	PS	NC	NA	Preuves / Commentaires	OA	PF
3.1.1	Existent-ils des règles pour l'élaboration des cursus de formation?							
3.1.2	Pour assurer la cohérence des contenus de formation de chaque cursus, existe t-il une/des procédures pour assurer la coordination pédagogique requise?							
3.1.3	Existe t-il le moyen de vérifier l'application de ces procédures?							
3.1.4	Existe t-il le moyen de vérifier l'efficacité de ces procédures pour l'amélioration des contenus de formation?							

C : Conforme, existe, utilisation régulière - **PS : Point Sensible**, existe, mais présente une dérive - **NC : Non Conforme**, ne répond pas au critère - **NA : Non Applicable**
OA : Opportunité d'Amélioration, piste de Progrès - **PF : Point Fort**, bonne pratique à partager, innovation

Référence 3.2- Moyens didactiques

N°	Critère	C	PS	NC	NA	Preuves / Commentaires	OA	PF
3.2.1	L'institution dispose t-elle de moyens didactiques pour soutenir les expérimentations pédagogiques nécessaires pour chaque cursus de formation?							
3.2.2	Ces moyens didactiques sont-ils appropriés?							
3.2.3	L'institution organise-elle des formations en pédagogie dédiées aux enseignants ?							
3.2.4	L'engagement pédagogique des enseignants-chercheurs est-il pris en compte lors de l'examen des promotions internes ?							

Référence 3.3- Evaluation des programmes de formation

N°	Critère	C	PS	NC	NA	Preuves / Commentaires	OA	PF
3.3.1	Les programmes de formation font-ils l'objet d'évaluations régulières?							
3.3.2	Les étudiants participent-ils à ces évaluations?							
3.3.3	L'enseignement des programmes de formation fait-il l'objet d'évaluations régulières?							
3.3.4	Les étudiants participent-ils à ces évaluations?							
3.3.5	Les acteurs socio-économiques participent-t-ils à ces évaluations?							

Référence 3.4- Analyse des résultats des examens

N°	Critère	C	PS	NC	NA	Preuves / Commentaires	OA	PF
3.4.1	Les résultats des examens et concours sont-ils analysés?							
3.4.2	Les résultats de ces analyses sont-ils diffusés aux P.I.?							
3.4.3	L'institution dispose-t-elle de commissions qui s'appuient sur les résultats des évaluations pour améliorer l'offre de formation et les enseignements ?							

Référence 3.5- Employabilité des diplômés

N°	Critère	C	PS	NC	NA	Preuves / Commentaires	OA	PF
3.5.1	L'institution dispose-t-elle des outils pour la connaissance pertinente des offres d'emploi?							
3.5.2	L'institution dispose-t-elle des outils pour la recherche de stages pour les étudiants?							
3.5.3	L'institution dispose-t-elle des outils pour l'insertion professionnelle des diplômés?							
3.5.4	Ces outils sont-ils adéquates pour la connaissance pertinente des offres d'emploi?							
3.5.5	Ces outils sont-ils adéquates pour la recherche de stages pour les étudiants?							
3.5.6	Ces outils sont-ils adéquates pour l'insertion professionnelle des diplômés?							
3.5.7	Les résultats de ces outils font-ils l'objet d'analyse et d'actions d'amélioration ?							
3.5.8	Les résultats de ces outils sont-ils diffusés dans l'institution ?							
3.5.9	Les résultats de ces outils sont-ils diffusés à l'extérieur de l'institution ?							

Domaine 4- LA PLACE DE LA RECHERCHE**Référence 4.1- Politique de recherche**

N°	Critère	C	PS	NC	NA	Preuves / Commentaires	OA	PF
4.1.1	L'institution a-t-elle défini sa politique dans le domaine de la recherche?							
4.1.2	L'institution encourage t-elle à disposer de structures de recherche?							
4.1.3	L'institution a-t-elle mis en place des dispositions pour l'attribution des moyens logistiques à l'appui de la recherche?							
4.1.4	L'institution encourage t-elle la valorisation des résultats de recherche?							

N°	Critère	C	PS	NC	NA	Preuves / Commentaires	OA	PF
4.1.5	L'institution encourage t-elle à disposer d'entité de valorisation des résultats de recherche?							
4.1.6	L'institution a-t-elle la capacité de susciter des interfaces entre ses différentes structures de recherche et les organismes pilotant la recherche ?							
4.1.7	L'institution encourage-t-elle le réseautage de ses équipements lourds au Plateforme Nationale des Equipements Scientifiques (http://www.pnes.tn)?							
4.1.8	L'institution a t-elle mis des dispositions pour encourager l'accueil des enseignants- chercheurs et chercheurs étrangers?							
4.1.9	L'institution a t-elle mis des dispositions pour encourager le partenariat scientifiques avec des universités étrangères ?							
4.1.10	L'institution a t-elle mis des dispositions pour encourager le partenariat scientifiques avec les acteurs socio-économiques, régionaux, nationaux et internationaux ?							
4.1.11	Cette politique est-elle formalisée et communiquée aux P.I. concernées?							

Référence 4.2- Appartenance aux équipes de recherche

N°	Critère	C	PS	NC	NA	Preuves / Commentaires	OA	PF
4.2.1	L'institution encourage t-elle ses enseignants chercheurs et ses chercheurs pour appartenir à des équipes de recherche ?							
4.2.2	L'institution dispose-t-elle d'informations consolidées sur l'appartenance de ses enseignants chercheurs à des équipes de recherche ?							
4.2.3	Les enseignants chercheurs de l'institution sont-ils tous affiliés à des équipes de recherche ?							

Référence 4.3- Définition des priorités de recherche

N°	Critère	C	PS	NC	NA	Preuves / Commentaires	OA	PF
4.3.1	L'institution a t-elle défini ses priorités de recherche?							
4.3.2	L'institution a t-elle défini les P.I. concernées par les priorités de recherche?							

N°	Critère	C	PS	NC	NA	Preuves / Commentaires	OA	PF
4.3.3	Les priorités de recherche tiennent-elles en considération le contexte régional?							
4.3.4	Les priorités de recherche tiennent-elles en considération le contexte national?							
4.3.5	Les priorités de recherche tiennent-elles en considération le contexte international?							
4.3.6	Ces priorités de recherche sont-elles formalisées?							
4.3.7	Ces priorités de recherche sont-elles communiquées aux P.I.?							
4.3.8	Le potentiel de recherche de l'institution est-il organisé en fonction des priorités retenues ?							
4.3.9	L'institution encourage t-elle le débat scientifique et la synergie entre les différentes structures de recherche ?							

Référence 4.4- Documentation scientifique

N°	Critère	C	PS	NC	NA	Preuves / Commentaires	OA	PF
4.4.1	L'institution a t-elle mis en place des dispositions pour rendre la documentation scientifique accessible à ses enseignants chercheurs et chercheurs?							
4.4.2	La documentation scientifique de l'institution tient-elle compte de ses priorités de recherche ?							
4.4.3	L'institution dispose-t-elle d'une bibliothèque de recherche ?							
4.4.4	L'institution est-elle abonnée aux services de ressources numériques ?							

Référence 4.5- Partenariats et manifestations scientifiques

N°	Critère	C	PS	NC	NA	Preuves / Commentaires	OA	PF
4.5.1	L'institution a t-elle mis en place des dispositions pour encourager l'organisation de séminaires et rencontres scientifiques nationaux et internationaux?							

N°	Critère	C	PS	NC	NA	Preuves / Commentaires	OA	PF
4.5.2	L'institution a-t-elle mis en place des dispositions pour encourager la participation des enseignants-chercheurs et chercheurs à des colloques nationaux et internationaux?							
4.5.3	L'institution s'implique-t-elle dans la préparation et l'organisation de séminaires et rencontres scientifiques nationaux et internationaux ?							
4.5.4	L'institution a-t-elle mis en place des dispositions/ressources pour faciliter la participation des enseignants-chercheurs et des chercheurs à des colloques nationaux et internationaux?							
4.5.5	Ces dispositions sont-elles efficaces?							
4.5.6	Ces ressources sont-elles suffisantes?							
4.5.7	Les enseignants-chercheurs sont-ils invités dans des colloques nationaux et internationaux ?							

Référence 4.6- Diffusion de la production scientifique

N°	Critère	C	PS	NC	NA	Preuves / Commentaires	OA	PF
4.6.1	L'institution a-t-elle mis en place des dispositions pour communiquer et diffuser sa production scientifique ?							
4.6.2	Ces dispositions sont-elles formalisées et communiquées aux P.I. concernées?							
4.6.3	Les travaux des enseignants-chercheurs sont-ils publiés dans des revues internationales ?							

Référence 4.7- Valorisation de la recherche

N°	Critère	C	PS	NC	NA	Preuves / Commentaires	OA	PF
4.7.1	L'institution dispose-t-elle d'un service de valorisation de la recherche (et / ou de transfert technologique)?							
4.7.2	Ce service permet-il d'identifier quelles sont les activités de collaboration avec les opérateurs économiques, industriels et sociaux?							
4.7.3	Ce service dispose-t-il d'une formalisation des activités de collaboration avec les opérateurs économiques, industriels et sociaux?							

N°	Critère	C	PS	NC	NA	Preuves / Commentaires	OA	PF
4.7.4	Ce service réussit-il à développer la collaboration avec les opérateurs économiques, industriels et sociaux?							
4.7.5	L'institution a-t-elle une politique de soutien à l'innovation ?							
4.7.6	L'institution a-t-elle connaissance des activités d'expertise de ses enseignants ?							

Domaine 5- LA GOUVERNANCE

Référence 5.1- Projets et politiques de l'institution

N°	Critère	C	PS	NC	NA	Preuves / Commentaires	OA	PF
5.1.1	Le projet de l'établissement a-t-il été validé dans les conseils et dans les structures internes ?							
5.1.2	Le projet définit-il des objectifs mesurables en adéquation avec les résultats attendus ?							
5.1.3	Le projet de l'institution a-t-il été communiqué aux P.I. ?							
5.1.4	L'institution dispose t-elle d'un règlement intérieur adapté à la mise en œuvre de ses politiques (voir §1.2, §4.1, §6.8, §7.2) et ses projets (projet d'établissement, plan stratégique ...)?							
5.1.5	Ce règlement intérieur est-il formalisé?							
5.1.6	Ce règlement intérieur est-il affiché, est-il présenté au site web/ réseau sociaux/ brochures...?							
5.1.7	Ce règlement intérieur est-il communiqué aux P.I. ?							

Note :

§1.2 : Politiques et orientations nationales et internationales en matières d'enseignement supérieur

§4.1 : Politique et orientations nationales et internationales dans le domaine de la recherche

§6.8 : Politiques de la vie sociétal et égalité des chances (étudiants, staff administratif, enseignants, visiteurs ...)

§7.2 : Politique de management de la qualité

Référence 5.2- Rôles, responsabilités et autorités

C : Conforme, existe, utilisation régulière - **PS : Point Sensible**, existe, mais présente une dérive - **NC : Non Conforme**, ne répond pas au critère - **NA : Non Applicable**
OA : Opportunité d'Amélioration, piste de Progrès - **PF : Point Fort**, bonne pratique à partager, innovation

N°	Critère	C	PS	NC	NA	Preuves / Commentaires	OA	PF
5.2.1	L'institution a-t-elle défini les différents rôles, responsabilités et autorités clés pour le bon fonctionnement de ses différents services/département/structures ... ?							
5.2.2	L'institution a-t-elle défini les membres des différents conseils de l'institution?							
5.2.3	Qui sont ces différents conseils de l'institution?							
5.2.4	L'institution a-t-elle impliqué des opérateurs socio-économiques dans les différents conseils?							
5.2.5	L'institution a-t-elle tenu en considération les exigences réglementaires et légales dans la nomination et le mode de fonctionnement des différents conseils?							
5.2.6	Ces différents conseils de l'institution se réunissent-ils régulièrement pour aboutir à des prises de décision?							
5.2.7	Les réunions des conseils aboutissent-elles à des prises de décision ?							
5.2.8	Le personnel administratif et technique est-il associé au débat interne selon des modalités adaptées à l'institution ?							
5.2.9	Les comptes rendus sont-ils diffusés au-delà des membres des conseils ?							
5.2.10	Existe-t-il un organigramme clair qui présente ces différents rôles, responsabilités et autorités clés?							
5.2.11	L'institution a-t-elle tenu en considération les exigences réglementaires et légales dans l'élaboration de cet organigramme ?							
5.2.12	Cet organigramme est-il affiché, est-il communiqué au sein de l'institution?							
5.2.13	La direction attribue-t-elle les responsabilités et compétences nécessaires à son personnel pour s'assurer que le déroulement des services dispensés est conforme aux exigences des P.I. et des exigences réglementaires ?							
5.2.14	L'institution a-t-elle défini des suppléances pour les postes-clés?							

Référence 5.3- Communication et Systèmes d'Information

N°	Critère	C	PS	NC	NA	Preuves / Commentaires	OA	PF
5.3.1	L'institution a-t-elle défini ce qu'elle doit communiquer en interne et à qui?							
5.3.2	L'institution a-t-elle tenu en considération les exigences réglementaires et légales dans ce qu'elle doit communiquer en interne et à qui?							
5.3.3	L'institution a-t-elle établi des outils de communication en interne?							
5.3.4	L'institution veille-t-elle à la mise en œuvre de ses outils de communication internes?							
5.3.5	Ces outils de communication internes sont-ils efficaces?							
5.3.6	Le personnel de l'institution dispose-t-il d'une adresse électronique ?							
5.3.7	Les étudiants disposent-ils d'adresses électroniques ?							
5.3.8	Les étudiants ont-ils des dossiers personnels (numériques) auquel ils peuvent accéder ?							
5.3.9	Les membres des différents conseils de l'institution sont-ils officiellement informés de leurs réunions et de l'ordre du jour dans les délais?							
5.3.10	L'institution a-t-elle défini les informations nécessaires au pilotage efficace des offres de formation qu'elle dispose?							
5.3.11	Les informations nécessaires au pilotage efficace des offres de formation sont-elles collectées et analysées?							
5.3.12	L'institution a-t-elle défini les informations nécessaires au pilotage efficace des activités de recherche?							
5.3.13	Les informations nécessaires au pilotage efficace des activités de recherche sont-elles collectées et analysées?							
5.3.14	L'institution a-t-elle défini les autres informations à communiquer aux P.I. et nécessaires au pilotage efficace des autres activités?							

N°	Critère	C	PS	NC	NA	Preuves / Commentaires	OA	PF
5.3.15	Les autres informations à communiquer aux P.I. et nécessaires au pilotage efficace des autres activités sont-elles collectées et analysées?							
5.3.16	Le système d'information communique-t-il sur la progression des étudiants et leur taux de réussite?							
5.3.17	Le S.I. communique-t-il sur l'employabilité des diplômés?							
5.3.18	Le S.I. communique-t-il sur la satisfaction des étudiants vis-à-vis des programmes?							
5.3.19	Le S.I. communique-t-il sur l'efficacité des enseignements?							
5.3.20	Le S.I. communique-t-il le profil de la population étudiante?							
5.3.21	Le S.I. communique-t-il les ressources pédagogiques disponibles ?							
5.3.22	Le S.I. communique-t-il les indicateurs de performances propres à l'institution?							
5.3.23	Le S.I. permet-il de se comparer à des organismes similaires à l'échelle nationale et internationale?							

Référence 5.4- Autonomie de l'institution

N°	Critère	C	PS	NC	NA	Preuves / Commentaires	OA	PF
5.4.1	L'institution connaît-elle une marge d'autonomie dans ses différents domaines d'activité?							
5.4.2	L'institution profite t-elle de cette marge d'autonomie?							
5.4.3	L'institution a-t-elle créé des instances supplémentaires ?							
5.4.4	L'institution a-t-elle mis en place des dispositifs d'observation et d'évaluation interne ?							
5.4.5	L'institution a-t-elle fait recours à des consultants extérieurs pour l'aider dans ses diagnostics ?							

N°	Critère	C	PS	NC	NA	Preuves / Commentaires	OA	PF
5.4.6	L'institution s'est-t-elle organisée pour obtenir des financements étrangers ?							

Référence 5.5- Comité qualité

N°	Critère	C	PS	NC	NA	Preuves / Commentaires	OA	PF
5.5.1	L'institution dispose t-elle d'un comité qualité?							
5.5.2	Assure t-il ou gère t-il les évaluations?							
5.5.3	Assure t-il ou gère t-il la traçabilité?							
5.5.4	Gère t-il les rapports d'activités annuels des différentes structures de formation ?							
5.5.5	Gère t-il les rapports d'activités annuels des différentes structures de recherche?							
5.5.6	Les rapports d'activités du CQ sont-ils présentés dans les conseils ?							
5.5.7	Les rapports d'activités du CQ sont-ils diffusés dans l'institution ?							
5.5.8	Le rapport d'activités annuel de l'institution comporte-t-il l'état de l'exécution des actions engagées ?							
5.5.9	Le rapport d'activités est-il présenté dans les conseils ?							
5.5.10	Le rapport d'activités est-il diffusé dans l'institution ?							

Référence 5.6- Implication des étudiants

N°	Critère	C	PS	NC	NA	Preuves / Commentaires	OA	PF
5.6.1	Existents-ils des exigences réglementaires et légales en matière de représentation des étudiants auprès des instances de décision?							
5.6.2	Les étudiants sont-ils représentés auprès d'autres instances de décision?							

N°	Critère	C	PS	NC	NA	Preuves / Commentaires	OA	PF
5.6.3	L'institution favorise t-elle la participation des étudiants aux évaluations?							
5.6.4	Existent-ils des délégués d'étudiants par formation?							
5.6.5	Les délégués sont-ils invités dans toutes les réunions du conseil scientifique ?							

Référence 5.7- Ressources financières

N°	Critère	C	PS	NC	NA	Preuves / Commentaires	OA	PF
5.7.1	Existe t-il une méthode (objectifs, priorités ...) dans la répartition interne des ressources financières?							
5.7.2	Cette méthode est-elle transparente ?							
5.7.3	Cette méthode est-elle validée par les conseils de l'institution ?							
5.7.4	Le budget prend-t-il en compte le projet d'établissement ?							
5.7.5	Le projet de budget fait-t-il l'objet d'un débat au sein du conseil scientifique ?							
5.7.6	L'institution dispose-t-elle d'un service financier bien identifié ?							

Référence 5.8- Ressources logistiques

N°	Critère	C	PS	NC	NA	Preuves / Commentaires	OA	PF
5.8.1	L'institution dispose t-elle de ressources logistiques adaptées pour gérer efficacement son patrimoine mobilier (ex : matériel roulant)?							
5.8.2	L'institution dispose t-elle de ressources logistiques adaptées pour gérer efficacement son patrimoine immobilier (ex : espaces verts ...)?							
5.8.3	L'institution connaît-elle la situation de son patrimoine immobilier ?							
5.8.4	L'institution dispose-t-elle d'une procédure pour la mise en sécurité, la réhabilitation et la restructuration de son patrimoine immobilier ?							

Référence 5.9- Ressources humaines

C : Conforme, existe, utilisation régulière - **PS : Point Sensible**, existe, mais présente une dérive - **NC : Non Conforme**, ne répond pas au critère - **NA : Non Applicable**
OA : Opportunité d'Amélioration, piste de Progrès - **PF : Point Fort**, bonne pratique à partager, innovation

N°	Critère	C	PS	NC	NA	Preuves / Commentaires	OA	PF
5.9.1	L'institution a-t-elle défini une politique de gestion des ressources humaines et développement des compétences pour ses employés?							
5.9.2	Le projet de l'établissement intègre-t-il des objectifs de promotion interne des personnels ?							
5.9.3	L'institution a-t-elle mis en place une méthode pour assurer la meilleure adéquation profil/poste et gérer la carrière de ses employés?							
5.9.4	Cette méthode permet-elle de dégager le plan de formation pour être à la hauteur des évolutions –techniques; légales; communicationnel ... (pour le personnel administratif et technique)?							
5.9.5	L'institution encourage-t-elle le personnel administratif et technique à proposer et participer aux formations nécessaires pour la meilleure adéquation profil/poste et à gérer son plan de carrière ?							
5.9.6	Les employés exercent-ils les prérogatives officiellement rattachées aux postes qu'ils occupent?							
5.9.7	L'institution a-t-elle des règles relatives au volume d'heures complémentaires assurées par les personnels statutaires ?							

Domaine 6- LA VIE AU SEIN DE L'INSTITUTION ET LE SOCIÉTAL

Référence 6.1- Accueil et orientation des étudiants

N°	Critère	C	PS	NC	NA	Preuves / Commentaires	OA	PF
6.1.1	L'institution a-t-elle mis en place un dispositif (structure, ressources humaines; ressources logistiques sur site et à distance, ...) pour l'accueil et l'orientation des étudiants?							
6.1.2	Les ressources sont-elles suffisamment disponibles, qualifiées et efficaces?							
6.1.3	Ce dispositif est-il pertinent?							
6.1.4	Les réorientations sont-elles accompagnées et un bilan en est dressé ?							

Référence 6.2- Communication avec les étudiants

N°	Critère	C	PS	NC	NA	Preuves / Commentaires	OA	PF
6.2.1	L'institution a-t-elle mis en place des dispositifs d'information (structure, ressources humaines; ressources logistiques sur site et à distance, ...) des étudiants?							
6.2.2	L'institution a-t-elle mis en place des espaces physiques dédiés aux informations destinées aux étudiants?							
6.2.3	L'institution a-t-elle mis en place des espaces virtuels dédiés aux informations (un dossier électronique personnel ; adresse électronique fournie par l'institution, ressources logistiques sur site et à distance, ...) destinées aux étudiants?							
6.2.4	Les enseignants-chercheurs (et chercheurs) de l'institution disposent-ils d'espaces individuels spécifiques adaptés à la conception, à la réflexion et à la communication avec les étudiants?							
6.2.5	Ces espaces sont-ils adaptés à la conception, à la réflexion et à la communication avec les étudiants?							

Référence 6.3- Vie associative

N°	Critère	C	PS	NC	NA	Preuves / Commentaires	OA	PF
6.3.1	L'institution a-t-elle mis en place une méthode pour faciliter la création de structures et d'associations culturelles, artistiques et sportives?							
6.3.2	L'institution a-t-elle communiqué à ses étudiants cette méthode ?							
6.3.3	L'institution a-t-elle réservé dans son budget une partie pour soutenir l'organisation d'activités culturelles, artistiques et sportives?							
6.3.4	L'institution a-t-elle tenu en considération les exigences réglementaires et légales dans le soutien des activités culturelles, artistiques et sportives?							
6.3.5	L'institution a-t-elle mis en place une méthode pour soutenir l'organisation d'activités culturelles, artistiques et sportives?							
6.3.6	L'institution a-t-elle communiqué à ses étudiants cette méthode?							
6.3.7	L'institution procède-t-elle à l'évaluation des activités des associations culturelles, artistiques et sportives?							
6.3.8	L'engagement des étudiants dans la vie culturelle et sportive de l'institution fait-il l'objet d'une reconnaissance spécifique ?							

Référence 6.4- Accès à l'outil informatique

N°	Critère	C	PS	NC	NA	Preuves / Commentaires	OA	PF
6.4.1	L'institution a-t-elle mis en place les structures et ressources nécessaires pour l'accès facile à l'outil informatique et le wifi?							
6.4.2	Ces structures et ressources nécessaires pour faciliter l'accès à l'outil informatique et le wifi sont-ils suffisantes et pertinentes?							
6.4.3	L'institution a-t-elle mis à la disposition des étudiants des ressources et un espace numérique ?							

Référence 6.5- Responsabilité sociétale

N°	Critère	C	PS	NC	NA	Preuves / Commentaires	OA	PF
6.5.1	L'institution a-t-elle offert le cadre de vie approprié à toutes ses ressources humaines?							
6.5.2	L'institution dispose-t-elle des espaces aménagés appropriés à toutes ses ressources humaines?							
6.5.3	L'institution organise-t-elle un dialogue social ?							
6.5.4	L'institution réalise-t-elle un bilan social annuel ?							

Référence 6.6- Santé et sécurité au travail

N°	Critère	C	PS	NC	NA	Preuves / Commentaires	OA	PF
6.6.1	L'institution dispose-t-elle des moyens appropriés pour gérer la santé et la sécurité au travail de ses ressources humaines?							
6.6.2	L'institution a-t-elle une politique de médecine préventive ?							

Référence 6.7- Implication dans des activités citoyennes

N°	Critère	C	PS	NC	NA	Preuves / Commentaires	OA	PF
6.7.1	L'institution a-t-elle une politique en matière de protection de l'environnement et développement durable?							
6.7.2	Existence des exigences réglementaires et légales en matière de protection de l'environnement et développement durable?							
6.7.3	L'institution a-t-elle réservé dans son budget une partie pour soutenir des activités de protection de l'environnement et développement durable?							
6.7.4	L'institution fait-elle preuve d'implication dans des activités citoyennes?							
6.7.5	L'institution fait-elle preuve d'engagement envers le voisinage pour la protection de l'environnement et la prévention de la pollution?							

N°	Critère	C	PS	NC	NA	Preuves / Commentaires	OA	PF
6.7.6	L'institution réagit-elle avec les activités des associations civiles et des autres institutions notamment en matière de développement durable?							
6.7.7	L'institution a-t-elle sensibilisé les usagers à la question de la consommation de l'eau ?							
6.7.8	L'institution a-t-elle engagé des actions pour l'économie de la consommation de l'énergie ?							
6.7.9	L'institution a-t-elle favorisé l'utilisation de sources d'énergie renouvelable ?							
6.7.10	Les installations, les équipements et les pratiques de l'institution prennent-ils en considération la dimension environnementale et le développement durable ?							

Référence 6.8- Impartialité, transparence et égalité des chances

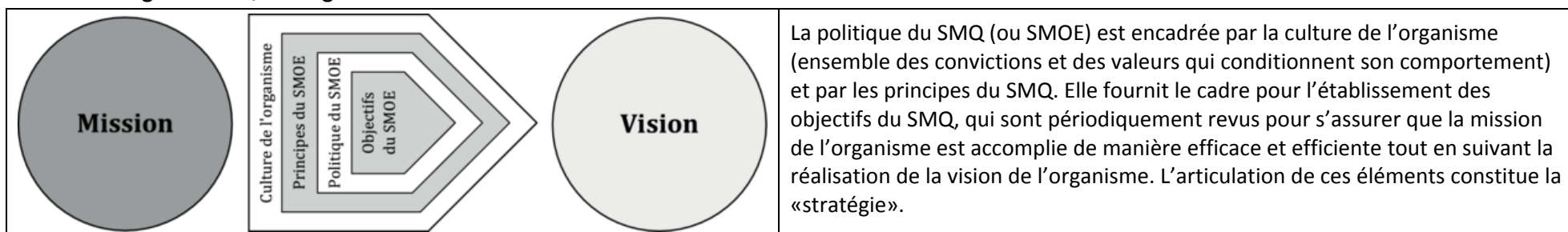
N°	Critère	C	PS	NC	NA	Preuves / Commentaires	OA	PF
6.8.1	L'institution a t-elle défini les dispositions nécessaires pour assurer aux étudiants l'égalité des chances, le traitement équitable, l'impartialité et la transparence?							
6.8.2	L'institution s'assure t-elle de la mise en œuvre des dispositions nécessaires pour l'égalité des chances des étudiants, le traitement équitable, l'impartialité et la transparence?							
6.8.3	L'institution a t-elle une politique et des mesures destinées à faciliter la vie des personnes ayant des besoins spécifiques (étudiants, staff administratif, enseignants, visiteurs)?							
6.8.4	L'institution a t-elle mis en place une méthode pour traiter toute réclamation dans ce sens?							

Domaine 7- LE MANAGEMENT DE LA QUALITE

Référence 7.1- Contexte de l'institution

N°	Critère	C	PS	NC	NA	Preuves / Commentaires	OA	PF
7.1.1	Les contextes externe et interne relatifs à l'institution sont-ils clairement identifiés ?							
7.1.2	Les enjeux externes et internes pertinents par rapport à la finalité de l'institution, sa responsabilité sociétale et son orientation stratégique, et qui influence sa capacité à atteindre les résultats attendus sont-ils déterminés ?							
7.1.3	Les risques et opportunités relatifs au contexte externe de l'institution sont-ils identifiés ?							
7.1.4	Les points forts et points faibles relatifs au contexte interne de l'institution sont-ils identifiés ?							
7.1.5	Les P.I. de l'institution sont-elles clairement identifiées ?							
7.1.6	Les exigences des P.I. de l'institution sont-elles déterminées ?							
7.1.7	Les moyens pour déterminer les exigences des P.I. de l'institution sont-ils pertinents?							
7.1.8	L'institution a-t-elle défini clairement sa stratégie en relation avec sa mission et sa vision?							
7.1.9	Les principaux produits et services dispensés par l'institution sont-ils clairement définis ?							
7.1.10	L'institution peut-elle donner l'assurance que les produits et services dispensés peuvent atteindre les résultats escomptés?							

Note : Stratégie du SMQ de l'organisme en relation avec sa mission et sa vision



Référence 7.2- Politique qualité

N°	Critère	C	PS	NC	NA	Preuves / Commentaires	OA	PF
7.2.1	La direction de l'institution a-t-elle établi une politique qualité adaptée à sa finalité?							
7.2.2	La politique qualité prend-t-elle en compte les exigences réglementaires, légales et celles des P.I?							
7.2.3	La politique qualité définit-elle un cadre pour l'identification des objectifs qualité ?							
7.2.4	La politique qualité comprend-elle l'engagement à satisfaire aux exigences des étudiants et des P.I., à mettre à la disposition les ressources nécessaires et à améliorer en permanence l'efficacité du SMQ ?							
7.2.5	La politique et les objectifs intègrent-ils le positionnement de l'institution dans sa dimension stratégique régionale?							
7.2.6	La politique et les objectifs intègrent-ils le positionnement de l'institution dans sa dimension stratégique nationale?							
7.2.7	La politique et les objectifs intègrent-ils le positionnement de l'institution dans sa dimension stratégique internationale?							
7.2.8	La politique et les objectifs intègrent-ils le positionnement de l'institution dans son contexte pour les activités et services dispensés aux étudiants et aux P.I. ?							
7.2.10	La politique comprend-t-elle l'engagement de la direction relatif à la détermination et le respect des exigences des étudiants et des P.I. ainsi qu'à l'amélioration continue du SMQ?							
7.2.11	La politique qualité est-elle communiquée, comprise et appliquée au sein de l'institution ?							
7.2.12	La politique qualité est-elle mise à disposition des P.I. ?							

Référence 7.3- Planification du SMQ

N°	Critère	C	PS	NC	NA	Preuves / Commentaires	OA	PF
7.3.1	La direction s'assure-t-elle de la disponibilité des ressources nécessaires au bon fonctionnement du SMQ?							

N°	Critère	C	PS	NC	NA	Preuves / Commentaires	OA	PF
7.3.2	Les processus nécessaires au bon fonctionnement des activités et services dispensés par l'institution ont-ils été identifiés ?							
7.3.3	Les données d'entrée et de sortie de ces processus ont-elles été identifiées ?							
7.3.4	Les séquences et les interactions de ces processus ont-elles été identifiées ?							
7.3.5	Les critères et les méthodes pour assurer l'efficacité de ces processus ont-ils été déterminés ?							
7.3.6	Les ressources nécessaires à ces processus sont-elles identifiées et mises à disposition ?							
7.3.7	La direction s'est-elle assurée que les responsabilités et autorités pour des rôles pertinents sont attribuées et communiquées au sein de l'institution (voir 5.2)?							
7.3.8	Les risques et opportunités liés à ces processus ont-ils été pris en compte, et des actions appropriées sont planifiées ?							
7.3.9	Ces processus sont-ils évalués, mesurés et analysés ?							
7.3.10	Des actions sont-elles mises en œuvre si les processus ne produisent pas les résultats attendus ?							
7.3.11	La direction s'assure-t-elle que le SMQ atteint les résultats attendus?							
7.3.12	La direction fait-elle promouvoir l'amélioration du SMQ?							

Référence 7.4- Maitrise des informations documentées

N°	Critère	C	PS	NC	NA	Preuves / Commentaires	OA	PF
7.4.1	La direction s'assure t-elle du développement et la mise en œuvre d'une documentation appropriée pour l'assurance de la qualité aux différents niveaux (institution, programmes, recherche, processus, procédures, services ...)?							
7.4.2	Les informations documentées sont elles approuvées ?							
7.4.3	Les informations documentées d'origine extérieure sont-elles identifiées ?							

N°	Critère	C	PS	NC	NA	Preuves / Commentaires	OA	PF
7.4.4	La direction s'assure t-elle que les informations documentées (papier et/ou électronique) exigées par le présent référentiel sont disponibles chez les personnes concernées et conviennent à l'utilisation?							
7.4.5	La direction s'assure t-elle que les informations documentées (papier et/ou électronique) exigées par le présent référentiel sont convenablement protégées et sauvegardées contre toute perte de confidentialité, utilisation inappropriée ou perte d'intégrité							
7.4.6	Les informations documentées conservées comme preuves de conformité sont-elles protégées de toute altération involontaire ?							
7.4.7	La direction s'assure t-elle que les informations documentées (papier et/ou électronique) exigées par le présent référentiel sont mises à jour?							

Référence 7.5- Non conformités et actions appropriées

N°	Critère	C	PS	NC	NA	Preuves / Commentaires	OA	PF
7.5.1	La direction s'assure t-elle que les éléments de sortie des processus/ produits/ services qui ne satisfont pas aux exigences/critères sont identifiés et maîtrisés afin d'empêcher leurs utilisations?							
7.5.2	Selon la nature de la non-conformité et son impact sur la conformité des services fournis, l'institution s'assure t-elle que des actions appropriées sont menées (correction et/ou action corrective et/ou préventive)?							
7.5.3	L'institution s'assure t-elle de statuer sur l'efficacité des actions menées ?							
7.5.4	Les informations documentées concernant la non-conformité et les actions menées sont-elles conservées ?							

Pour toute information utile concernant le présent référentiel d'évaluation des établissements d'enseignement supérieur et de recherche, vous pouvez contacter :

- Les membres du comité de rédaction : **Mr Maher MNIF** (maher.mnif@gmail.com) et **Mr Abdelaziz SAMET** (abdelaziz.samet@gmail.com)
- Les membres du comité de lecture : **Mr Mohamed MKAOUAR** (mohamed.mkaouar@fss.usf.tn), **Mr Lotfi SELLAMI** (lotfi.sellami.ust@gmail.com), **Mme Manel JELLALI** (maneljellali@yahoo.fr), **Mme Hanen GHORBEL** (hanen_ghorbel@yahoo.fr) et **Mme Amira BEL HAJ HASSINE** (amira.belhajhassine@usf.tn).