Université Abou Bekr Belkaïd – Tlemcen

Politique Qualité

Réf. PQ-01 – Version 01

Préambule

L'Université Abou Bekr Belkaïd de Tlemcen, établissement public à caractère scientifique, culturel et professionnel, place la qualité au cœur de sa gouvernance et de son développement. La présente politique qualité exprime la volonté de sa direction d'inscrire durablement l'ensemble de ses facultés, de ses activités de formation et de recherche scientifique ainsi que de ses services d'appui dans une démarche de management de la qualité conforme aux exigences de la norme ISO 9001:2015.

Elle constitue le document de référence qui fixe les orientations générales de l'établissement en matière de qualité. Portée par la direction, comprise et appliquée à tous les niveaux, elle sert de cadre à la définition, au déploiement et à l'évaluation des objectifs qualité de l'ensemble des structures.

1. Engagement de la direction

Soucieuse de la qualité des services rendus à la communauté universitaire et à la société, la direction de l'Université Abou Bekr Belkaid de Tlemcen s'engage à mettre en œuvre, à entretenir et à améliorer en continu un système de management de la qualité conforme aux exigences de la norme ISO 9001:2015. Elle affirme par là même sa volonté de placer les besoins et les attentes de ses parties prenantes au centre de ses décisions, de satisfaire l'ensemble des exigences applicables, légales, réglementaires, normatives et propres à ses propres engagements et de s'inscrire dans une dynamique permanente d'amélioration de ses processus, de ses performances et de ses résultats. La direction s'engage à fournir les ressources humaines, matérielles et financières nécessaires à cette démarche et à en assumer le pilotage au plus haut niveau de l'établissement.

Ce que cet engagement implique

- placer la satisfaction des étudiants, du personnel et des partenaires au centre des décisions ;
- respecter l'ensemble des exigences applicables à nos activités ;
- améliorer en continu l'efficacité de nos processus et la qualité de nos résultats.

2. Nos valeurs fondamentales

Les valeurs suivantes guident nos comportements et nos décisions au quotidien. Elles constituent le fondement de la présente politique et le référentiel commun de l'ensemble de nos structures.

- Transparence dans nos actions et nos décisions
- Satisfaction de toutes les parties prenantes
- Excellence, fiabilité et performance
- Conformité à la réglementation
- Réactivité et capacité d'adaptation
- Équité des genres dans l'enseignement

- Gratuité de l'enseignement
- Inclusion et assistance aux personnes en situation de handicap

3. Nos orientations et nos objectifs

La présente politique qualité fournit le cadre dans lequel sont fixés les objectifs qualité. Ces orientations générales sont déclinées, pour chaque structure et chaque domaine d'activité, en objectifs mesurables, dotés d'indicateurs, de responsables et d'échéances, puis revus périodiquement lors des revues de direction.

- Adopter une démarche d'amélioration continue
- Avoir un impact positif et reconnu sur notre environnement
- Optimiser la qualité de vie au travail
- Renforcer l'efficacité de notre pilotage institutionnel
- Promouvoir l'égalité des chances et l'inclusion

4. Nos engagements

Nos engagements traduisent nos valeurs et nos orientations en actions concrètes. Ils sont communiqués à nos parties prenantes et évalués régulièrement au regard des résultats obtenus.

4.1. Envers nos parties prenantes

- Garantir l'amélioration continue des services aux étudiants, en favorisant leur réussite et leur bien-être
- Promouvoir l'égalité des chances et l'inclusion dans tous les aspects de la vie universitaire
- Garantir l'égalité entre les hommes et les femmes
- Maintenir la gratuité de l'enseignement pour assurer l'accès à l'éducation pour tous
- Développer des infrastructures et des services adaptés aux besoins des personnes en situation de handicap

4.2. Envers notre organisation et notre environnement

- Renforcer notre modèle d'université engagée et accroître notre visibilité
- Déployer les moyens nécessaires à un pilotage efficace, facilitant la prise de décision
- Assurer la maîtrise et la qualité de notre impact environnemental

4.3. Envers la performance de notre système

- Doter l'établissement d'une cartographie fiable de ses processus et d'indicateurs de performance suivis et exploités
- Identifier et traiter les risques et les opportunités susceptibles d'affecter la conformité de nos services et la satisfaction de nos parties prenantes
- Développer les compétences et l'implication de l'ensemble du personnel et des correspondants qualité
- Améliorer en continu l'efficacité du système de management de la qualité selon le cycle planifier – déployer – vérifier – réagir

5. Mise en œuvre, communication et disponibilité

La présente politique qualité est :

- établie et tenue à jour sous forme documentée, identifiée et maîtrisée ;
- communiquée à l'ensemble du personnel de l'établissement et portée à la connaissance de toute personne intervenant pour son compte ;
- disponible, sur demande, pour les parties prenantes pertinentes, dans un souci de transparence ;
- revue au moins une fois par an lors de la revue de direction, afin de s'assurer qu'elle demeure appropriée au contexte, aux orientations stratégiques et aux exigences applicables.

6. Conclusion

Cette politique qualité constitue le socle de notre engagement envers l'excellence, l'équité et l'amélioration continue. Elle guide nos actions pour faire de l'Université Abou Bekr Belkaïd de Tlemcen une institution de premier plan, reconnue pour la qualité de sa formation, de sa recherche, son impact sociétal et son engagement en faveur de l'inclusion et de l'égalité des chances.

7. Approbation

La présente politique qualité est approuvée par la direction de l'établissement. Elle engage l'ensemble des activités de formation de graduation et de post-graduation et de recherche, de l'Université Abou Bekr Belkaïd de Tlemcen

Fait à Tlemcen, le 15 JUIN 2026

Version 01 · Réf. PQ-01

Le Recteur

مدير جامعة تلمسان
مغاشو مراد