



UNIVERSITÉ DE  
TUNIS EL MANAR



SAPIENZA  
UNIVERSITÀ DI ROMA

# OPERATIONNALISATION DES COMITÉS POUR LA QUALITÉ

*WP4 Elaboration d'un manuel qualité et production de plans d'action pour la  
définition de projet établissement sur la bonne gouvernance au niveau  
institutionnel*

## SAGESSE

*Dr Ghofrane Lassoued Ben Miled  
Université Tunis El Manar  
Institut Supérieur des Sciences Biologiques de Tunis*

### CONTACTS

info@sagesseproject.eu  
www.sagesseproject.eu



*Amélioration de la gouvernance  
dans le système de l'Enseignement Supérieur en Tunisie:  
vers une autonomie des universités  
et de nouveaux mécanismes d'assurance qualité*

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



## **Plan**

- 1. Méthodologie**
- 2. Rôles et missions des CpQ**
- 3. Rôle du CpQ dans l'évaluation**
- 4. Documents du système AQ**





## SAGESSE

Clôture du projet et passage récurrent à un fonctionnement : (Re)Evaluation (initiale) de chaque université



Faire connaître à toutes les universités les principes fondamentaux de l'AAQ



Création AAQ

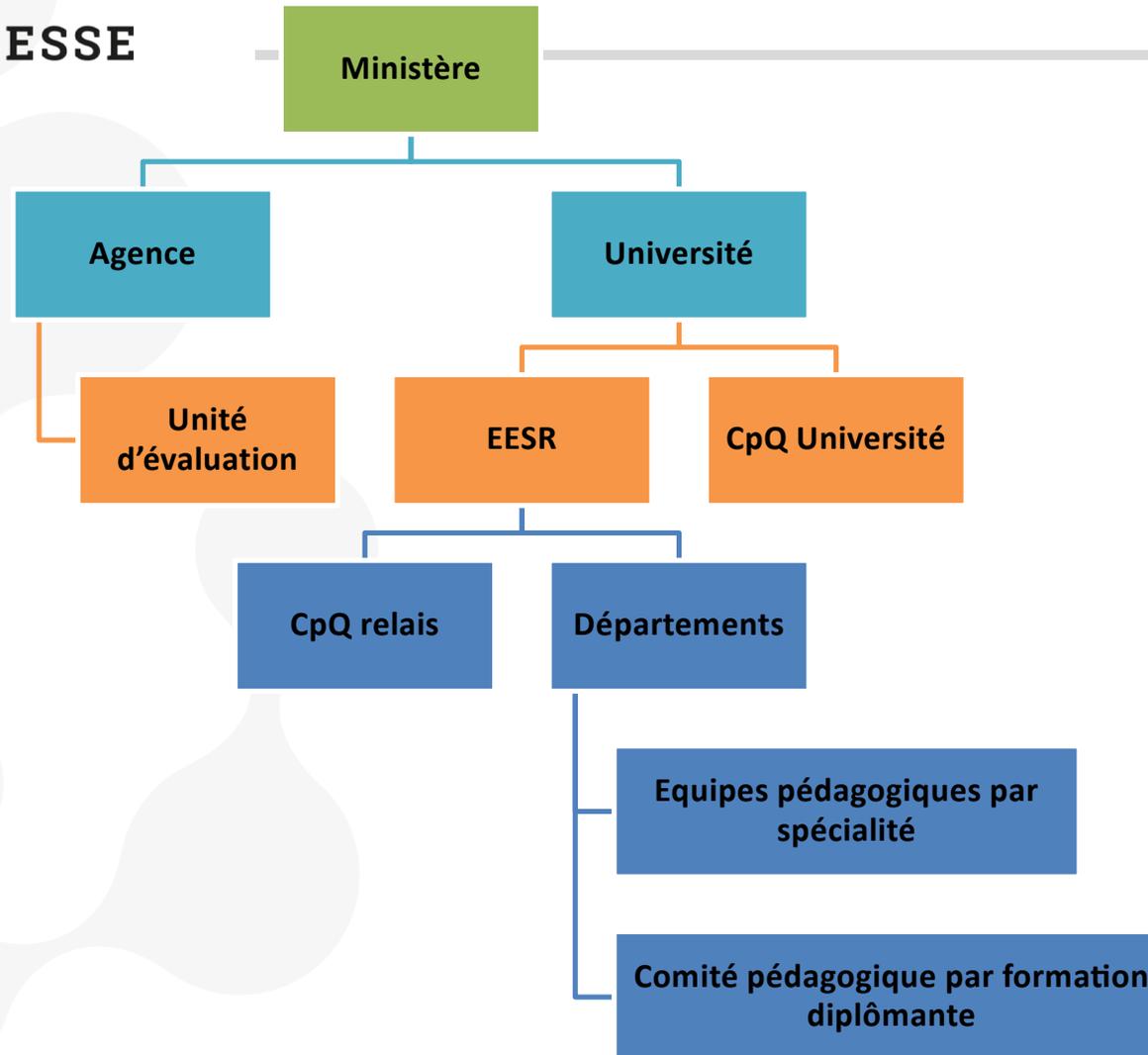


Engagement des universités à se conformer aux indications dictées par l'AAQ





**SAGESSE**





## SAGESSE

- Le comité pour la qualité est l'instance de l'université qui a la charge d'aider les organes de gouvernance et la présidence à proposer une **politique institutionnelle de la qualité** et de **veiller à sa mise en œuvre.**





## SAGESSE

- Donner des indications pour la bonne exécution des procédures d'assurance qualité au sein de l'Université, sur la base des directives des organes directeurs, et superviser leur application.



**Manuel qualité**

**Manuel de procédures**



### SAGESSE



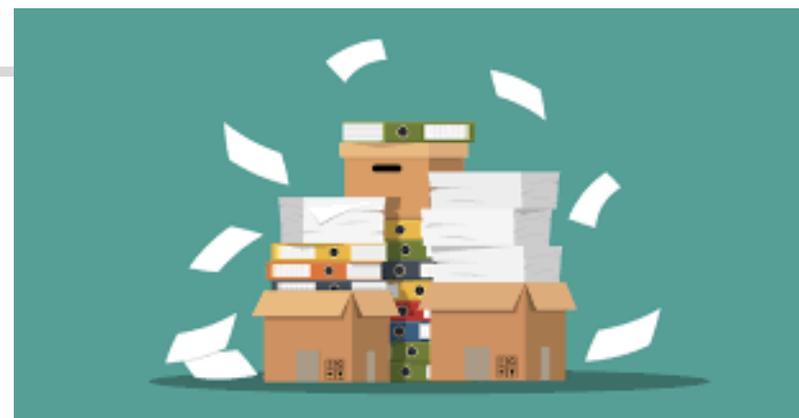
- Lancer des initiatives utiles pour promouvoir la qualité de l'enseignement.
  - Sensibiliser la communauté universitaire aux enjeux relatifs à la qualité et à l'accréditation institutionnelle.
- Chercher à générer un engagement collectif en faveur de l'amélioration continue de la qualité de l'institution.
  - Contribuer à l'écoute et l'analyse des besoins des parties prenantes.

### Culture qualité



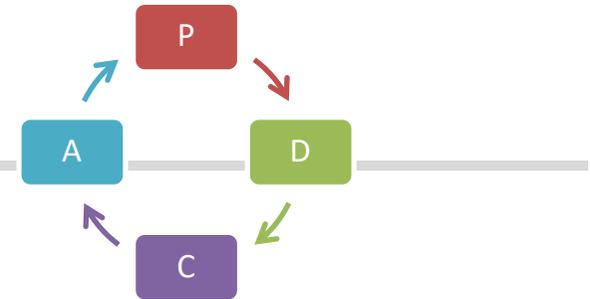
### SAGESSE

- Assurer la gestion documentaire
- Effectuer régulièrement le suivi de l'avancement du plan d'action.





SAGESSE



- Assurer la responsabilité de la planification et de la mise en œuvre de l'ensemble du processus d'évaluation interne et externe.
- Assurer la circulation de l'information avec l'agence.
- Initialiser les séances d'introduction et de clôture du processus d'évaluation et assurer les échanges d'information et de documentation.
- Recueillir les impressions et recommandations des personnes impliquées en vue d'améliorer le processus, une fois l'évaluation terminée.



# PROPOSITION D'UN CANEVAS D'UN MANUEL QUALITE

*LOGO DE L'UNIVERSITE*

HISTORIQUE DES MISES A JOUR						
Version	Date	Nature des modifications	Paragraphes	Rédacteur	Vérificateur	Approbateur
V0						



SAGESSE

## Sommaire

---

**1.Introduction**

**2.Domaine d'application**

**3.Présentation de l'université et de ses structures**

**4.Responsabilité de la gouvernance**

**5.Description du Système de Management de la Qualité**

**Annexes**





SAGESSE

## 2. Domaine d'application

Document  
de référence

Politique qualité

Objectifs stratégiques

système de management de la  
qualité

Les activités couvertes par le manuel sont les activités de pilotage/gouvernance et les activités de soutien.





SAGESSE

## 3. Présentation de l'université et de ses structures

---

Historique, description et chiffres clés

1. Offre de formation

2. Structures de recherche

3. Chiffres clés (chercheurs, enseignants-chercheur, personnel administratif et étudiants)



## 4. Responsabilité de la gouvernance

SAGESSE

### 4.1. Mission, vision et valeurs

### 4.2. Revue de direction

### 4.3. Management des moyens et ressources

### 4.4. Orientations stratégiques et politiques

#### 4.3.1. Écoute des parties intéressées

4.3.1.1. Personnels

4.3.1.2. Usagers

4.3.1.3. Autres parties intéressées

#### 4.3.2. Communication avec parties intéressées

4.3.2.1. Interne

4.3.2.2. Externe

#### 4.4.1. Orientations stratégiques

#### 4.4.2. Politique qualité

4.4.2.1. Les objectifs

4.4.2.2. Mise en œuvre de la politique qualité

## 5. Description du Système de Management de la Qualité



SAGESSE

### 5.1. Architecture documentaire

### 5.2. Processus du système de management et interactions

5.2.1. Cartographie des processus

5.2.2. **Processus de management**

5.2.3. **Processus cœur de métier**

5.2.4. **Processus support**

5.2.4.1. Gérer les ressources Humaines

5.2.4.2. Gérer les infrastructures et les installations

5.2.4.3. Gérer les procédures administratives et financières

5.2.4.4. Gérer l'information au public

5.2.2.1. Gouverner l'université

5.2.2.2. Piloter l'université

5.2.3.1. Approuver les programmes

5.2.3.2. Former des enseignants

5.2.3.3. Gérer les relations avec les entreprises

5.2.3.4. Gérer les relations internationales

5.2.3.5. Favoriser la recherche et l'innovation

5.2.3.6. Gérer de la vie universitaire

# PROPOSITION D'UN CANEVAS D'UN MANUEL DE PROCEDURES QUALITE

*LOGO DE L'UNIVERSITE*

HISTORIQUE DES MISES A JOUR						
Version	Date	Nature des modifications	Paragraphes	Rédacteur	Vérificateur	Approbateur
V0						



## SAGESSE

## Table de matières

### LISTE DES SIGLES ET ABREVIATIONS

### AVANT-PROPOS

### CHAPITRE I : DESCRIPTION DU MANUEL DE PROCEDURES

#### 1 OBJECTIFS DU MANUEL

#### 2 MISE A JOUR DU MANUEL

### CHAPITRE II : ORGANISATION ADMINISTRATIVE ET ACADEMIQUE

#### 1 PRESENTATION DE L'UNIVERSITE

#### 2 ORGANIGRAMME DE L'UNIVERSITÉ

#### 3 INSTANCES DÉCISIONNELLES

#### 4 ORGANES DE PILOTAGE

### CHAPITRE III : PROCEDURES

#### 1 PROCÉDURES DE PRÉSIDENTE/(PILOTAGE)

#### 2 PROCÉDURES POUR LA DIRECTION DES SERVICES COMMUNS

#### 3 PROCÉDURES DE LA DIRECTION DES AFFAIRES ACADÉMIQUES ET DU PARTENARIAT SCIENTIFIQUE





**SAGESSE**

## CHAPITRE II : ORGANISATION ADMINISTRATIVE ET ACADEMIQUE

### 3. INSTANCES DÉCISIONNELLES

- 3.1 Le président de l'université
- 3.2 Conseil de l'Université
- 3.3 Conseils scientifiques
- 3.4 Conseils de départements
- 3.5 Conseils pédagogiques





## SAGESSE

## 4. ORGANES DE PILOTAGE

- 1.1 La Présidence
- 1.2 Les Vice-présidences,
- 1.3 Le Secrétariat général,
- 1.4 Les Services centraux et rattachés
- 1.5 Les Directions des établissements.
- 1.6 Autres organes et instances d'aide au pilotage
  - 1.6.1 Comités pour la Qualité
  - 1.6.2 Observatoire
  - 1.6.3 Commission d'apprentissage pédagogique
  - 1.6.4 Commission des marchés
  - 1.6.5 Centre de Carrières et Certification des Compétences
  - 1.6.6 Bureau de Transfert des Technologies
  - 1.6.7 Un espace d'entreprise
  - 1.6.8 Centre de médiation
  - 1.6.9 Autres



## CHAPITRE III : PROCEDURES

### 1. PROCÉDURES DE PRÉSIDENTE/(PILOTAGE)



#### SAGESSE

- 1.1 Gouvernance
- 1.2 Communication
- 1.3 Contrôle de gestion
- 1.4 Commissions
- 1.5 Audit et contrôle interne
  - 1.5.1 Contrôle interne
  - 1.5.2 Audit





## SAGESSE

## 2. PROCÉDURES POUR LA DIRECTION DES SERVICES COMMUNS

### 2.1 Affaires financières

### 2.2 Ressources Humaines (PR-DRH)

2.2.1 Personnel enseignant, administratif, technique et ouvrier

2.2.2 Direction Opérationnelle des Systèmes d'information

### 2.3 Affaires juridiques, archives et publication

2.3.1 Affaires juridiques et contentieux

2.3.2 Publication de la documentation et archives

### 2.4 Bâtiment et équipement

2.4.1 Développement du patrimoine immobilier (Étude et prospection)

2.4.2 Matériel, équipement et entretien

### 2.5 Étude, prospection et informatique

2.5.1 Statistiques

2.5.2 Étude et prospection

2.5.3 Informatique





## SAGESSE

### 3. PROCÉDURES DE LA DIRECTION DES AFFAIRES ACADÉMIQUES ET DU PARTENARIAT SCIENTIFIQUE

#### 3.1 Esprit des procédures

- 3.1.1 Définition des profils culturels et professionnels des programmes de formation (PdF)
- 3.1.2 Centralité de l'étudiant dans les PdF
- 3.1.3 Ressources pour le fonctionnement du PdF
- 3.1.4 Suivi, auto-évaluation et amélioration du PdF.
- 3.1.5 Références

#### 3.2 Affaires pédagogiques et Vie Universitaire

- 3.2.1 Programmes, examens et concours universitaires
- 3.2.2 Affaires estudiantines
- 3.2.3 Relation avec l'environnement et intégration professionnelle

#### 3.3 Recherche scientifique et coopération internationale et évaluation universitaire

- 3.3.1 Recherche scientifique et évaluation universitaire
- 3.3.2 Coopération internationale
- 3.3.3 Publications scientifiques
- 3.3.4 Transfert des technologies





**Merci pour votre attention**

**SAGESSE**

Ghofrane.lassoued.benmiled@issbat.utm.tn

**CONTACTS**

info@sagesseproject.eu  
www.sagesseproject.eu

*Amélioration de la gouvernance  
dans le système de l'Enseignement Supérieur en Tunisie:  
vers une autonomie des universités  
et de nouveaux mécanismes d'assurance qualité*

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

