



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

### HISTORIQUE DES MISES A JOUR

Version	Date	Maj	Paragraphes	Rédacteur	Vérificateur	Approbateur
V0	02/12/2021	Création	Tous	Chaabane Abbes	Mondher Mejri	Hichem Sebai

## Sommaire

<b>1.</b>	<b>Introduction .....</b>	<b>3</b>
<b>2.</b>	<b>Domaine d'application .....</b>	<b>3</b>
<b>3.</b>	<b>Présentation de l'université et de ses structures.....</b>	<b>4</b>
<b>3.1.</b>	<b>Historique, description et chiffres clés .....</b>	<b>4</b>
3.1.1.	Offre de formation.....	6
3.1.2.	Structures de recherche .....	6
3.1.3.	Chiffres clés (chercheurs, enseignants-chercheur, personnel admin et étudiants) .....	6
<b>4.</b>	<b>Responsabilité de la gouvernance.....</b>	<b>6</b>
<b>4.1.</b>	<b>Mission, vision et valeurs .....</b>	<b>6</b>
<b>4.2.</b>	<b>Revue de direction .....</b>	<b>10</b>
<b>4.3.</b>	<b>Management des Moyens et ressources .....</b>	<b>10</b>
4.3.1.	Écoute des parties intéressées .....	10
4.3.1.1.	Personnels .....	11
4.3.1.2.	Usagers .....	11
4.3.1.3.	Autres parties intéressées .....	11
4.3.2.	Communication avec parties intéressées .....	11
4.3.2.1.	Interne .....	11
4.3.2.2.	Externe.....	12
<b>4.4.</b>	<b>Orientations stratégiques et politiques.....</b>	<b>12</b>
4.4.1.	Orientations stratégiques .....	12
4.4.2.	Politique qualité.....	12
4.4.2.1.	les objectifs .....	12
4.4.2.2.	Mise en œuvre de la politique qualité.....	15
<b>5.</b>	<b>Description du Système de Management de la Qualité .....</b>	<b>17</b>
<b>5.1.</b>	<b>Architecture documentaire .....</b>	<b>17</b>
<b>5.2.</b>	<b>Processus du système de management et interactions.....</b>	<b>18</b>
5.2.1.	Cartographie des processus.....	20
5.2.2.	Processus de management .....	22
5.2.2.1.	Gouverner l'université .....	22
5.2.2.2.	Piloter l'université.....	22
5.2.3.	Processus cœur de métier .....	23
5.2.3.1.	Approbation des programmes.....	23
5.2.3.2.	Formation des enseignants.....	24
5.2.3.3.	Gérer les relations avec les entreprises .....	24
5.2.3.4.	Gérer les relations internationales .....	24
5.2.3.5.	Favoriser la recherche et l'innovation .....	24
5.2.3.6.	Gestion de la vie universitaire .....	24
5.2.4.	Processus support.....	25
5.2.4.1.	Gérer les ressources Humaines .....	25
5.2.4.2.	Gérer les infrastructures et les installations .....	25
5.2.4.3.	Gérer les procédures administratives et financières .....	25
5.2.4.4.	Gérer l'information au public .....	25
<b>Annexes .....</b>		<b>26</b>

## 1. Introduction

Le présent manuel décrit l'organisation, les activités et les différentes responsabilités au sein de l'Université, ainsi que notre politique et notre Système de Management de la Qualité (SMQ).

L'objectif de ce manuel est de renforcer le système d'assurance qualité et d'harmoniser leur fonctionnement et en contribuer également à améliorer l'employabilité des diplômés et promouvoir l'innovation et la recherche dans un esprit de responsabilité sociétale.

Ce manuel explicite l'ensemble des pratiques internes de l'Université de Jendouba qui vise à surveiller et à améliorer la qualité de ses processus.

Il fait référence aux politiques, aux procédures, aux documents et enregistrements qui constituent l'essentiel de la documentation Qualité.

Ce manuel constitue un bon moyen d'information et de communication auprès des différents acteurs et notamment des membres du personnel sur la démarche qualité.

## 2. Domaine d'application

Le système de management s'inspire, des normes ISO 9001 et ISO 21001, The African Standards and Guidelines for Quality Assurance in Higher Education (ASG- QA) ainsi que "The Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area" (ESG).

Ce Manuel Qualité est le document de référence qui énonce la politique qualité, les objectifs stratégiques associés et décrit le système de management de la qualité commun mis en œuvre au sein de l'Université de Jendouba. Il s'applique à la réalisation de nos activités de formation et de recherche.

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

*L'Université doit déterminer les limites (géographiques) et l'applicabilité du SMOE (produits et services)*

*Lorsque l'organisme établit ce périmètre d'application, il doit prendre en compte:*

*a) les enjeux externes et internes*

*b) les exigences des parties intéressées pertinentes*

*c) les produits et services de l'organisme.*

*Tous les produits et services fournis aux apprenants par un organisme d'éducation/formation doivent être inclus dans le périmètre d'application de son SMOE*

*Et fournir une justification pour toute exigence du présent document que l'organisme juge non applicable dans le cadre du périmètre d'application de son SMOE.*

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

#### 3.1. Historique, description et chiffres clés

L'Université a été créée par le décret n°1662-2003 du 4 août 2003. L'Université de Jendouba est un établissement public à caractère administratif.



L'Université de Jendouba, compte 13 établissements universitaires, répartis inégalement sur 4 gouvernorats : Jendouba (3 établissements), Béja (3 établissements), Le Kef (6 établissements) et Siliana (1 établissement). Elle est implantée dans le Nord-Ouest tunisien qui présente un véritable paradoxe : malgré d'importantes ressources hydriques avec de grands barrages, des cultures intéressantes, une richesse forestière, un énorme potentiel de sites naturels et de vestiges archéologiques, le niveau de vie de ses habitants est bien en deçà de la moyenne nationale et le taux de chômage est supérieur à celui des autres régions. L'université, dans cette région défavorisée, a un rôle important à jouer : elle doit assurer l'ascenseur social en permettant au plus grand nombre d'acquérir les compétences les plus

élevées en fonction des capacités de chacun. Elle doit également s'interroger sur l'employabilité des diplômés qu'elle délivre.

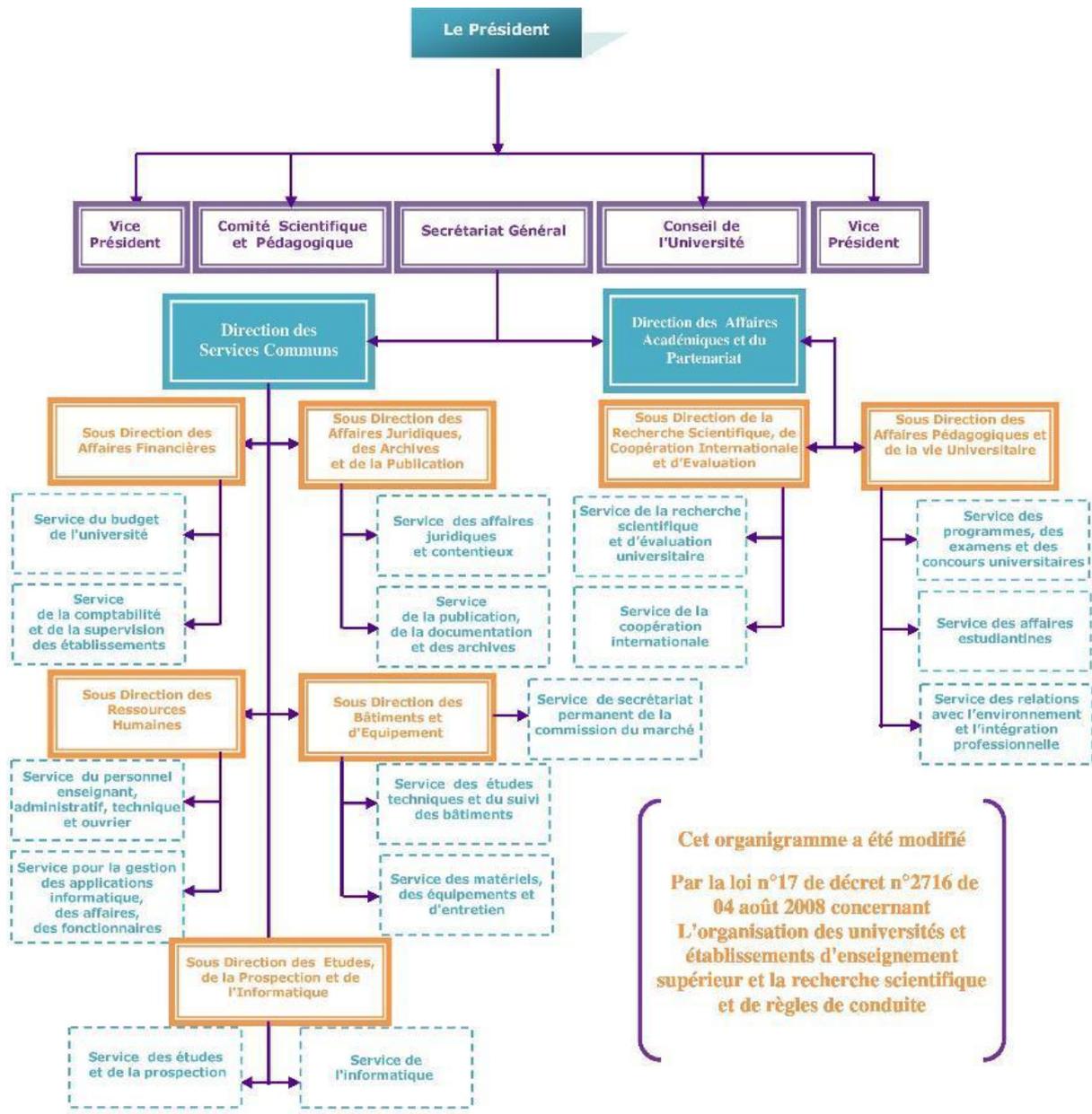
Elle est implantée dans le Nord-Ouest tunisien qui présente un véritable paradoxe : malgré d'importantes ressources hydriques avec de grands barrages, des cultures intéressantes, une richesse forestière, un énorme potentiel de sites naturels et de vestiges archéologiques, le niveau de vie de ses habitants est bien en deçà de la moyenne nationale et le taux de chômage est supérieur à celui des autres régions.

L'université, dans cette région défavorisée, a un rôle important à jouer : elle doit assurer l'ascenseur social en permettant au plus grand nombre d'acquérir les compétences les plus élevées en fonction des capacités de chacun. Elle doit également s'interroger sur l'employabilité des diplômés qu'elle délivre.

La conception qu'ont actuellement les gouvernements du rôle des universités a évolué : les universités doivent répondre aux besoins de la société et des collectivités régionales et locales dont elles font partie et contribuer au développement économique.

Auparavant, le rôle principal de l'université se limitait à la diffusion du savoir académique et à la délivrance de diplômes. De même, la recherche scientifique universitaire était, elle aussi, pratiquement académique, la production scientifique n'étant valorisée que pour la formation doctorale et l'évolution des carrières des enseignants. Cette conception de l'université avait comme conséquence sa déconnexion totale de son environnement socio-économique.

Dans une région défavorisée comme celle du Nord-Ouest, il est impératif que l'université participe activement au développement socio-économique de son territoire, son souci majeur étant l'employabilité de ses diplômés et la valorisation des résultats de ses chercheurs. Pour ce faire, elle doit assurer une formation de qualité pour une meilleure employabilité des diplômés et une recherche appliquée utile au secteur socio-économique. L'ancrage de l'université dans son environnement socio-économique ne peut réussir sans la réorientation des activités de formation et de recherche. Appelée à être en phase avec son environnement socio-économique, l'université doit impérativement changer de stratégie et ne pas se limiter à la transmission du savoir, elle doit transmettre le savoir-faire (compétences et qualifications), garantie d'une meilleure employabilité.



### 3.1.1. Offre de formation

### 3.1.2. Structures de recherche

### 3.1.3. Chiffres clés (chercheurs, enseignants-chercheur, personnel admin et étudiants)

## 4. Responsabilité de la gouvernance

### 4.1. Mission, vision et valeurs

#### 4.1.1. Mission générale

L'Université a pour mission de :

- Répondre aux besoins du pays en matière de formation, produire et diffuser le savoir et développer les aptitudes dans différents domaines.
- Développer les connaissances, maîtriser la technologie et la promouvoir par la recherche et encourager l'innovation, la création individuelle et collective dans les différents domaines du savoir.
- Assurer la coordination scientifique, pédagogique et administrative entre les établissements qui en relèvent.
- Participer aux actions de développement du pays, soutenir les différents secteurs de l'activité nationale et préparer les étudiants à la création de projets et d'entreprises économiques
- Encourager les activités culturelles, sportives et sociales.
- Etablir des liens de partenariat et de coopération avec les organismes similaires dans le monde en vue d'instaurer des co-diplômes, de diriger en co-tutelle des travaux de recherche débouchant sur des diplômes universitaires, d'échanger des experts et des expertises et de réaliser des recherches communes en rapport avec les priorités du développement.

#### **4.1.2. Mission spécifique**

- Offrir une formation initiale et continue bien ancrée dans son environnement pour répondre aux besoins de la société et du marché du travail ;
- Veiller à assurer la réussite des étudiants et leur insertion dans le monde du travail et dans la société en créant un milieu de vie et d'étude propice à la réussite et à l'épanouissement;
- Promouvoir une recherche innovante et partenariale tournée vers l'avenir et vers le développement de la région ;
- Se doter d'une gouvernance moderne et efficace qui vise l'utilisation optimale et responsable des ressources;
- Assurer de bonnes conditions de vie pour tous les membres de la communauté éducative (étudiants, personnel académique et administratif) ;
- Accroître son attractivité et celle de ses établissements en améliorant la visibilité de ses programmes de formation et de ses activités de recherche ;
- Contribuer au développement de la société.

#### **4.1.3. Notre vision d'avenir**

L'UJ souhaite être: -

- Une université reconnue, à l'échelle locale et nationale, tant comme établissement de formation que comme employeur,
  - Pour la qualité de ses programmes de formation,
  - Pour la pertinence de ses activités de recherche qui profitent au développement de la région,
  - Pour la convivialité de son environnement d'études et de travail,
  - Pour l'efficacité de son fonctionnement ; - une université à la fois ouverte sur le monde et bien enracinée dans la région où elle est implantée ;
- Une université accessible et accueillante, motivée pour la réussite étudiante ;
- une université où tous les acteurs (étudiants, personnel académique et administratif) font preuve d'un sentiment d'appartenance et contribue au développement de l'établissement

#### 4.1.4. Nos valeurs et principes

L'étudiant(e) étant au centre de ses préoccupations, l'UJ, pour réaliser sa mission de formation, de recherche et de services à la collectivité, est attachée au respect des valeurs et principes suivants, qui guident les décisions et les actions des membres de la communauté universitaire



#### 4.1.5. Nos atouts

Pour accomplir avec succès sa mission en relation avec ses idéaux fondamentaux et en harmonie avec les valeurs et objectifs qui sous-tendent sa vision d'avenir, l'UJ dispose de nombreux atouts :

- **La richesse des ressources naturelles non encore exploitées:** La région du Nord-Ouest se caractérise par un paradoxe flagrant entre, d'une part, un véritable potentiel de développement durable se basant sur ses propres ressources naturelles et humaines et d'autre part, des indicateurs de développement et du bien-être très en dessous des moyennes nationales. Dans ce contexte socio-économique, l'Université de Jendouba et ses différents établissements répartis dans les quatre gouvernorats constituent les structures essentielles qui pourraient à la fois profiter de ces richesses naturelles et humaines et contribuer au développement régional, qui représente une des nouvelles missions de l'Université.
- **L'inexistence de structures concurrentes:** contrairement aux autres universités, il n'existe pas dans la région de structures concurrentes, comme des institutions supérieures privées. Seules des établissements de formation professionnelle sont présents proposant des activités essentiellement agricoles. En revanche, la société civile s'est très bien développée ces dernières années et commence à s'intéresser à quelques activités qui étaient jusque-là exclusivement réservées à l'Université, comme la formation ciblée, l'accompagnement du développement socioéconomique, les études de projet;
- **Une situation géographique intéressante, à proximité des universités algériennes;**
- **Des partenariats académiques pour l'enseignement et la recherche avec des universités étrangères;**
- **Des partenariats avec le monde socioéconomique** L'Université de Jendouba a, depuis deux années, initié un travail de réseautage avec les partenaires du monde socio-économique (UTICA, CONNECT, UTAP, Banque de Solidarité, industriels), via le 4C, pour mutualiser et fédérer les moyens en vue d'avoir une synergie de développement de la région. L'espace dédié à l'Université (point focal) à un ensemble de partenaires (Université, GIZ, Gouvernorat, ODNO, 2 associations civiles) pour réaliser une étude prospective, en l'occurrence un plan stratégique de développement de Jendouba à l'horizon 2050, est un exemple d'ouverture de notre université à son environnement socio-économique. Les

exemples de coopération avec de telles structures du monde socio-économique sont nombreux et peuvent constituer des opportunités à saisir et à renforcer davantage dans le cadre de ce projet.

**Une expérience en matière de recherche**, même si elle reste thématique, riche et productive. Le nombre de jeunes chercheurs en accroissement et l'acquisition de nouveaux équipements de pointe de laboratoire, ainsi que les nouveaux textes encourageants la production scientifique, seront également des atouts pour asseoir une politique de recherche orientée vers le développement socioéconomique de la région du Nord-Ouest. - Une présence des institutions spécialisées dans l'animation de la vie estudiantine, à l'instar de l'Institut Supérieur de Musique et Théâtre, l'Institut Supérieur de Sport et Education Physique Kef et l'Institut Supérieur des Arts et Métiers Siliana, avec une expérience acquise lors des manifestations régionales, nationales et internationales. Ces établissements seront appelés à fédérer leurs efforts pour animer davantage les activités culturelles, sportives et scientifiques des étudiants des 13 institutions de l'UJ.

#### 4.2. Revue de direction

La revue de direction annuellement afin de faire un bilan sur les avancements et la performance du Système de Management de la Qualité. Elle permet de faire un bilan global de la période écoulée et de décider d'actions pour la période à venir. Les revues de direction donnent lieu à des actions correctives et à la mise à jour du plan d'action.

Une revue de direction est organisée chaque année. Elle permet de faire un bilan global de la période écoulée et de décider d'actions pour la période à venir.

L'organisation de la revue, ses éléments d'entrée et éléments de sorties sont décrits dans le processus "Piloter le système".

L'objectif est d'évaluer l'efficacité du système et son adéquation aux activités de l'université

#### 4.3. Management des Moyens et ressources

##### 4.3.1. Écoute des parties intéressées

Nos parties intéressées utilisent les moyens de communication cités ci-dessus. Elles sont présentées en fonction de leur impact sur l'Université.

L'écoute des usagers et partenaires s'appuie en premier lieu sur les échanges au quotidien avec les étudiants, les personnels et les entreprises.

#### **4.3.1.1. Personnels**

Les personnels peuvent intervenir à travers leurs représentants dans les instances représentatives.

#### **4.3.1.2. Usagers**

Les étudiants sont aussi invités à exprimer explicitement leur avis lors des réunions des commissions.

#### **4.3.1.3. Autres parties intéressées**

Les avis des entreprises sont sollicités à diverses occasions et notamment à travers les journées portes ouvertes, les forums et les conférences entreprises.

De plus des enquêtes sont menées pour connaître plus globalement et complètement les attentes des uns et des autres.

Le bilan des enquêtes est analysé annuellement et présenté au cours de la revue de direction.

### **4.3.2. Communication avec parties intéressées**

#### **4.3.2.1. Interne**

La politique de l'Université expose la vision et la stratégie de la Direction et démontre son leadership ses engagements vis à vis des parties intéressées. Elle est diffusée et présentée en réunion à tout le personnel lors de sa révision. Elle est disponible sur l'intranet et affichée dans chaque service.

Des réunions sont organisées à toute échelle selon des périodicités préétablies et fréquentes en vue de fluidifier la communication en interne et de permettre à chacun d'être informé dès que nécessaire. On compte parmi ces réunions, les réunions de service, les réunions de la qualité ainsi que de réunions de suivis (Cf Gouvernance).

L'intranet est un outil de communication commun aux parties intéressées internes permettant à tous de bénéficier du même niveau d'information global et offrant une liberté dans la recherche d'informations/renseignements.

Toutes informations jugées importantes seront communiquées aux parties intéressées internes via leur boîte mail. La communication par boîte mail permettant de cibler au mieux les personnes concernées.

La communication entre les établissements et les étudiants est interne à chaque établissement. Une réunion de mi-parcours avec l'étudiant est néanmoins demandée par l'Université afin de réaliser une première évaluation de l'étudiant. Chaque étudiant se voit attribuer une adresse mail lors de son inscription, afin qu'il soit informé tout au long de sa scolarité.

#### **4.3.2.2. Externe**

Le site web de l'Université regroupe les informations importantes, dont le contenu des formations ou toutes autres informations qui seraient susceptibles d'intéresser toute partie intéressée externe. Une foire aux questions ainsi qu'un forum de communication alimenté par notre personnel administratif permettent de répondre à toutes les questions externes.

Les plaquettes détaillant clairement l'ensemble des formations sont disponibles sur le site internet pour tout potentiel futur étudiant, entreprises et personnes intéressées cherchant des renseignements sur une formation.

Des portes ouvertes organisées annuellement, permettent aux futurs étudiants et autres parties intéressées de découvrir l'environnement universitaire ainsi que les formations qui y sont dispensées afin de leurs permettre de choisir avec la plus grande attention leurs études d'avenir.

La communication entre les formations et les entreprises est propre à chaque formation. Une réunion de mi-parcours avec les tuteurs des alternants est néanmoins demandée par l'Université afin de réaliser une première évaluation de l'étudiant et de la pertinence des missions.

Des colloques permettent à nos chercheurs d'exposer à leurs pairs leurs découvertes et d'ainsi diffuser plus largement leurs avancées et les problématiques rencontrées au cours de leurs travaux. Ces colloques démontrent du dynamisme de nos instituts de recherche.

### **4.4. Orientations stratégiques et politiques**

#### **4.4.1. Orientations stratégiques**

#### **4.4.2. Politique qualité**

##### **4.4.2.1. Les objectifs**

La Politique Qualité de l'université tient compte du contexte national et international dans lequel se situe l'institution, du contexte de l'institution elle-même et de son approche stratégique. Cette déclaration a été élaborée en liaison étroite avec les divers parties prenantes internes et par implication des parties prenantes externes et expliquée aux membres du personnel et aux étudiants et rendus public aux usagers via le site Web , les dépliants ....

La politique qualité doit soutenir:

- L'organisation du système d'assurance qualité ;
- Les écoles, facultés et autres unités organisationnelles ainsi que la direction de l'université, les membres du personnel et les étudiants afin qu'ils assument leurs responsabilités en matière d'assurance qualité ;
- L'intégrité et la liberté académique, la vigilance envers la fraude académique ;
- La protection contre toutes les formes d'intolérance ou de discrimination envers les étudiants ou le personnel ;
- L'implication des parties prenantes externes dans les démarches qualité.

La politique qualité est mise en pratique par le biais de diverses démarches d'assurance qualité interne permettant une participation de l'ensemble de l'institution. La manière dont la politique d'assurance qualité est mise en œuvre, suivie et révisée est décidée par l'institution.

*La politique doit inclure :*

- *l'engagement de satisfaire aux exigences applicables;*
- *l'engagement pour l'amélioration continue du SMOE;*
- *l'engagement de satisfaire à la responsabilité sociétale de l'organisme;*
- *l'engagement en faveur de la gestion de la propriété intellectuelle*

#### **4.4.2.2. La Politique Qualité de l'Université de Jendouba**

Pour remplir durablement ses missions dans un environnement de plus en plus complexe, atteindre ses objectifs convenus avec le Ministère et évoluer selon son Plan stratégique 2020-2025, l'Université de Jendouba dispose d'atouts forts : la qualité de son personnel, son organisation et des processus assurant la qualité des prestations fournies.

Aussi, pour répondre aux nouvelles attentes légales, sociétales et de prestations dans un contexte changeant, l'UJ a comme référence première **la qualité intrinsèque du personnel de l'Université.**

Fort de cette référence, l'UJ consolide cette qualité intrinsèque en déployant une démarche systématique d'amélioration par des activités de prévention et d'évaluation. Cette démarche concerne toutes les activités de l'institution. L'UJ considère que cette démarche systémique est, de par sa nature, au service de chacun pour l'aider dans l'accomplissement de sa mission. Elle apporte, par ses dimensions d'ensemble, un complément de qualité aux moyens mis en œuvre par l'Université pour assurer son devenir.

La satisfaction **du public en formation**, des **futurs employeurs**, des **tutelles** (ministère) et des autres parties prenantes (collectivités locales, milieu économique, parents, etc.) constitue un **enjeu majeur** pour l'UJ et sa présidence. Elle passe par le respect des engagements pris pour l'accueil des publics concernés, la qualité des enseignements dispensés et l'insertion professionnelle des diplômés.

En engageant un processus de certification, l'UJ place la satisfaction des parties intéressées au cœur de ses préoccupations et de sa démarche d'amélioration continue. Atteindre cet objectif nécessite **l'implication de chacun** et une **solidarité collective** avérée. Cet objectif nécessite aussi de veiller à l'efficacité de l'organisation interne de l'UJ, de renforcer la **communication** et les **collaborations** entre services et départements et de veiller à la **formation** régulière des personnels.

Dans cette démarche le rôle du directeur, de la direction et l'engagement direct des responsables de formations sont essentiels pour rappeler nos objectifs et appuyer les actions sur le terrain en s'assurant de **l'adhésion du personnel** enseignant, technique et administratif.

**L'UJ développe une Politique Qualité, articulée aux différents axes qualité, dans tous ses secteurs d'activités : l'enseignement, la recherche, la vie universitaire et la gouvernance de l'Université.**

Bien que ça soit **le Plan stratégique UJ2025** qui définit les orientations et intentions générales de l'Université et incarne la ligne directrice pour toute la communauté universitaire, la Politique Qualité de l'UJ transparaît dans toutes ses orientations, elle aide toute prise de décision en gardant en tête le bien commun et partagé. Initiée par divers acteurs de l'Université, cette politique est, depuis 2019, institutionnalisée au travers de la mise en place d'un Comité pour la Qualité **CpQ**.

Cette politique a pour objet de soutenir les démarches et initiatives développées au sein de l'université.

Les démarches Qualité supposent **l'implémentation et la gestion de démarches qui visent l'amélioration continue**. Elles sont envisagées comme un outil de management interne et contribuent à donner du sens aux réalités institutionnelles. Les démarches qualité donnent du sens aux pratiques professionnelles de tous les acteurs qui participent à l'évolution de l'université.

Elles visent donc à **questionner, analyser, évaluer les processus, les services, les moyens d'actions** de l'Université dans la perspective d'amélioration continue qui s'inscrit elle-même dans la promotion d'une culture de la qualité.

#### 4.4.2.3. Mise en œuvre de la politique qualité

La direction planifie et coordonne les moyens à mettre en œuvre pour atteindre les objectifs qualité. Le Président de l'université assure le management de la qualité de l'université en participant régulièrement à l'analyse des données et informations recueillies à toutes les étapes de la démarche (comptes rendus de revues, audits internes, enquêtes, ...). Il s'assure que les dispositions réglementaires sont bien appliquées.

Le président, s'engage à mettre à disposition toutes les ressources nécessaires à la satisfaction des exigences légales, à la réalisation des objectifs et à l'amélioration du système de management de la qualité de l'Université.

*Les objectifs qualité sont définis pour une durée d'un an et planifiés lors des revues de direction. Cette planification se traduit par des plans d'actions.*

*L'application et la compréhension de cette politique sont évaluées en permanence par le responsable qualité et par les audits internes.*

*Le suivi des objectifs est réalisé régulièrement lors des revues de direction et de processus.*

*Des indicateurs sont définis pour chaque processus, ils sont analysés régulièrement et évalués avant la revue de processus.*

Les démarches Qualité que l'on peut relever à l'UJ sont :

- L'adoption d'une **Charte Qualité** pour l'ensemble de la communauté universitaire 'ANNEXE 1'
- L'adoption d'une **Charte pédagogique** pour mettre en avant les efforts consentis par l'UJ et ses différents acteurs en faveur d'un enseignement de qualité 'ANNEXE 2'
- **L'évaluation des enseignements par les étudiants (EEE)** pour garantir aux enseignants et aux étudiants une rétroaction régulière et plus précise permettant d'améliorer les enseignements dans un climat positif 'ANNEXE 3'
- **L'évaluation des programmes de l'Université** par un organisme externe permettant de bénéficier de recommandations extérieurs favorisant l'amélioration des programmes de l'Université.

La Qualité s'illustre avant tout par l'écoute de l'autre et la prise en compte des besoins de toutes les parties prenantes. Dans une perspective de réalisation collective, elle a pour objectif la recherche du progrès et de l'amélioration, l'anticipation et l'exploitation d'innovations pertinentes.

Concrètement, la Qualité à l'UJ vise à:

- Encourager les pratiques réflexives et les échanges de bonnes pratiques
- Accompagner **les évaluations internes et externes** et leur suivi à visée formative ou certificative
- Soutenir les projets "qualité" qui participent à l'amélioration continue des activités et missions de l'Université
- Mobiliser de manière régulière les acteurs universitaires autour de réflexions et de projets dans les différents organes de représentation de l'Université.

#### **4.4.2.4. L'engagement de l'Université envers la communauté.**

La démarche d'engagement sociétale de l'Université de Jendouba s'est fait bâti avec les membres de sa communauté. Elle vise à reconnaître, soutenir et favoriser l'implication de chacun dans le développement des collectivités et envers les enjeux sociétaux et environnementaux. Nous avons fait appel à toute la communauté universitaire pour mettre en œuvre notre démarche et choisir ses grandes orientations (Annexes 4 & 5).

En nous appuyant sur la mission universitaire, notamment par l'avancement et le transfert des connaissances en engagement social, par l'adoption de pratiques de recherche et

d'enseignement engagées, par l'apprentissage expérientiel au sein de la communauté ainsi que par le service à la collectivité;

En contribuant à promouvoir l'engagement social, son importance et ses multiples manifestations, et en faisant connaître les possibilités d'engagement, les initiatives engagées et leurs retombées;

En contribuant à reconnaître et à soutenir l'engagement social des membres de la communauté étudiante, du personnel, des enseignants de l'Université de Jendouba et des membres de sa communauté élargie, dans ses différentes formes, à l'intérieur et l'extérieur, dans le cadre du travail et des études ou à l'extérieur de ceux-ci;

**Tout en faisant preuve de bienveillance, autant envers nous-mêmes qu'envers les autres:**

En étant sensibles aux vulnérabilités économiques, sociales et culturelles au sein de notre pays et notre communauté universitaire, qui peuvent être tout autant des freins que des motivations à l'action;

En nous accordant le temps nécessaire ainsi que le droit à l'expérimentation, en visant à faire mieux plutôt qu'à en faire plus, et en respectant le caractère volontaire de l'engagement social.

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

### **5.1. Architecture documentaire**

Le système documentaire est le socle du système de management de la qualité de l'Université, il s'organise comme suit (Figure 1) :

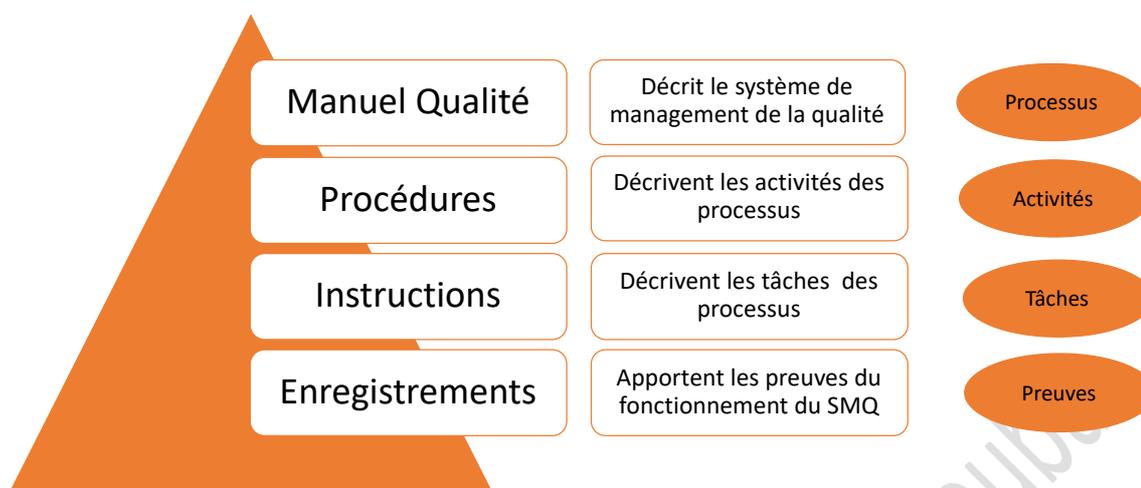


Figure 1 : Système documentaire

La grande majorité de ces documents sont numériques et sont stockés dans plusieurs espaces du serveur administratif de l'établissement. Les espaces sont déterminés en fonction des droits d'accès. Le manuel est accessible aux membres du personnel, aux étudiants et au grand public; les descriptions de processus et de procédures sont accessibles au personnel concernés. De nombreux enregistrements sont destinés aux étudiants et leurs sont donc rendus accessibles via l'intranet et le site web.

Une sauvegarde des documents des espaces est effectuée à une fréquence à définir.

Les versions de chaque document sont clairement répertoriées. Seule la dernière version est accessible.

La procédure « Maîtriser la documentation » du processus « Piloter le système » définit les règles de la gestion des documents et des enregistrements.

L'ensemble des procédures du système d'assurance qualité de l'université seront présentés en annexe.

## 5.2. Processus du système de management et interactions

Le système de management de la qualité (SMQ) est établi pour répondre aux besoins et attentes des parties intéressées tout en assurant la réalisation et le respect de la stratégie et de la réglementation en vigueur. Il est périodiquement analysé et actualisé afin de suivre l'évolution des besoins.

Notre système de management de la qualité s'inspire, des normes ISO 9001 et ISO 21001, The African Standards and Guidelines for Quality Assurance in Higher Education (ASG-QA)

ainsi que “The Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area” (ESG).

Conformément aux normes prises en référence pour l'élaboration de notre système de management de la qualité, il se déploie par l'intermédiaire de processus. Chacun de ces processus regroupe diverses activités nécessaires au bon fonctionnement de notre Université. Cette succession d'activités transforme des éléments d'entrée en éléments de sortie qui vont permettre aux processus d'interagir entre eux. L'approche par processus permet une vision transversale de l'Université et permet de décloisonner les services.

Les **processus de réalisation** correspondent aux activités « du cœur de métier » de l'établissement.

Les **processus de support** représentent les activités internes permettant d'assurer le bon fonctionnement de l'établissement.

Les **processus de management** rassemblent les activités qui déterminent la politique et la stratégie de l'université et qui permettent le pilotage des actions mises en œuvre pour atteindre ses objectifs (dont notamment les objectifs de qualité).

Il existe naturellement de nombreuses interactions entre ces processus qui sont explicitées dans la description des processus. Les activités au sein de chaque processus sont décrites par l'intermédiaire de procédures. A chaque processus sont affectés des indicateurs qui permettent de contrôler les objectifs de qualité.

Chaque processus est placé sous la responsabilité d'un pilote garant de son bon fonctionnement et de son contrôle. Ce contrôle est assuré par l'intermédiaire de divers dispositifs : indicateurs, audits internes, revues de processus (analyse des dysfonctionnements et suggestion d'actions de correction pour y remédier, identification d'actions d'amélioration).

Les activités de l'Université ont été organisées par processus : un processus de management coordonne l'activité des processus Réalisation soutenus par les processus Support.

Les processus Réalisation correspondent à nos activités cœur de métier et contribuent à la valeur ajoutée des prestations.

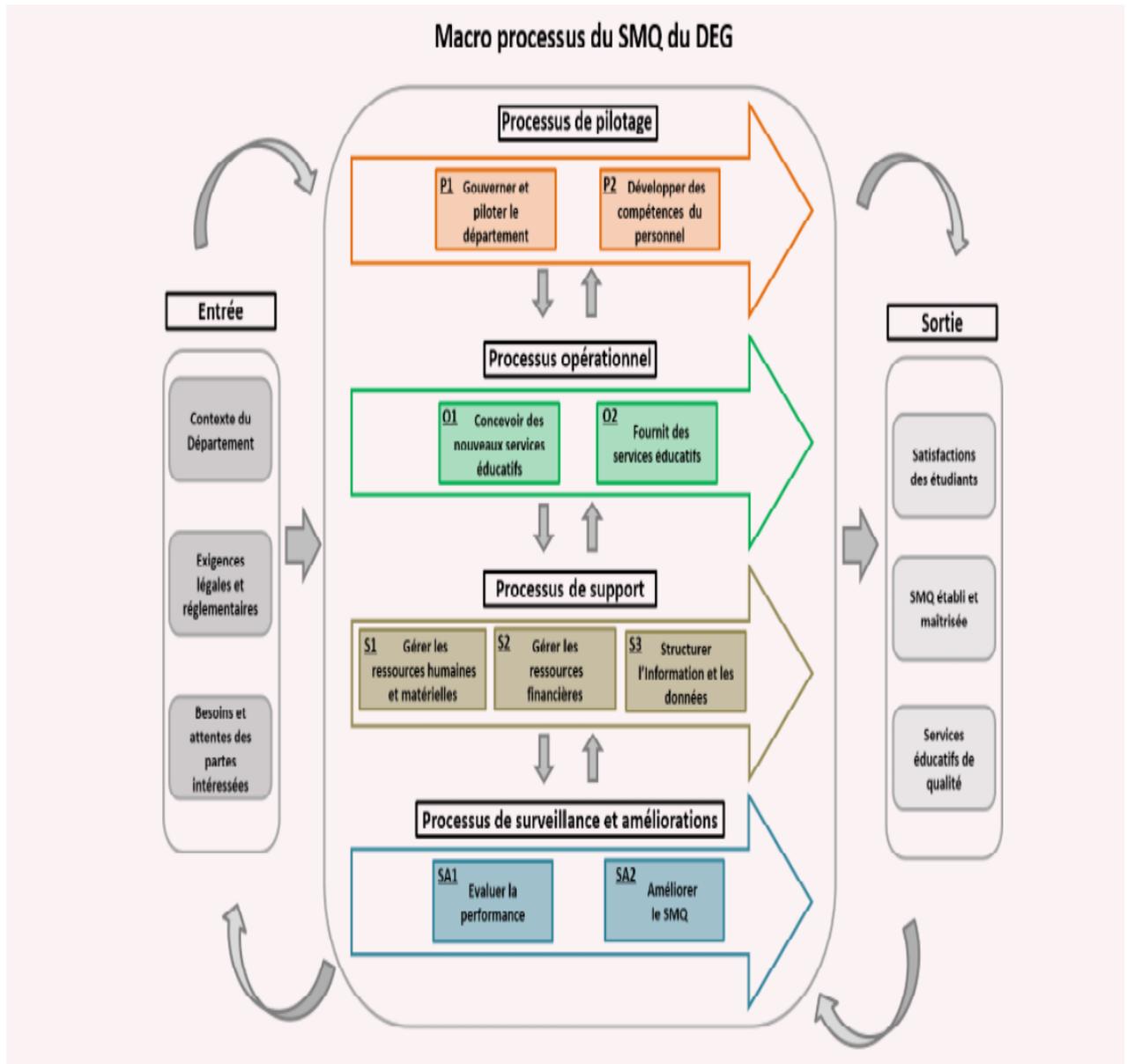
### 5.2.1. Cartographie des processus

Ci-après un exemple de cartographie des processus d'une Université (Cf. figure 2).

L'interaction entre les processus est représentée par la matrice des interactions disponible en Annexe.



Figure 2 : Exemple de cartographie des processus



Manuel Q



## 5.2.2. Processus de management

### 5.2.2.1. Gouverner l'université

Ce processus a pour objectif de fixer la mission, la vision et les orientations stratégiques de l'université en fonction du contexte et sur tous les volets de son activité.

C'est à ce niveau qu'est définie aussi la politique qualité avec les parties prenantes internes et avec implication des parties prenantes externes et la communication stratégique.

### 5.2.2.2. Piloter l'université

Ce processus a pour objectif de s'assurer que les processus et procédures sont mises en œuvre, définies et suivies pour répondre aux exigences (référentiels, réglementaires, apprenants ...). C'est à ce niveau qu'est formalisé et actualisé le système.

Il s'agit d'engager de manière périodique des processus d'évaluation pour mener les audits internes et les revues, récolter les informations d'écoute, suggérer et contrôler les actions de correction des écarts et d'amélioration continue.

Afin de mesurer la performance de chaque processus, des indicateurs sont déterminés pour chacun d'eux. Le suivi de ces indicateurs permet de piloter le système de management de la qualité et d'en évaluer son efficacité. Chaque indicateur est associé à un objectif, lesquels sont revus chaque année.

Un certain nombre de dispositifs (écoute des usagers et partenaires, fiches de progrès, audits, indicateurs, revue de direction et revues de processus) sont mis en place pour détecter les écarts et pour situer les pistes d'amélioration. Les informations ainsi récoltées sont analysées et des actions de correction ou d'amélioration sont définies.

Il s'agit également de maîtriser les risques.

Documentation obligatoire d'après : ESG, ASG-QA, ISO 9001v2015 et 21001v2018
Procédure de délégation d'autorité
Procédure de gestion du changement
Procédure de gestion documentaire
Procédure de gestion des risques et opportunités
Charte de déontologie (non-discrimination, conflit d'intérêt)
Procédure gestion des conflits d'intérêts
Procédures pour la désignation des membres du conseil de gouvernance et du directeur général
CR des revues de direction/Procédure d'examen des plaintes, réclamations, recours des parties intéressées
Procédure de gestion financière (Budgétisation, allocation de ressources)

Le pilotage et la gestion opérationnelle du système relève des responsabilités du comité qualité. Il s'assure que le système est compris par les différents acteurs, correctement mis en œuvre et est efficace. Le comité qualité a l'autorité nécessaire pour assurer la promotion et la pérennité du système. Il lui revient de gérer la mise à jour et la diffusion des documents qualité, de veiller aux respects des objectifs qualité, de vérifier la bonne application des procédures, de superviser la réalisation des audits, de référencer et suivre les actions correctives et préventives, de contribuer à identifier et réaliser des actions d'amélioration.

*A développer par chaque université*

### **5.2.3. Processus cœur de métier**

#### **5.2.3.1. Approbation des programmes**

Il a pour finalité de s'assurer que les programmes sont élaborés de manière à répondre aux objectifs définis, y compris aux acquis d'apprentissage visés, fournissant aux étudiants des connaissances académiques et des compétences y compris transversales.

Il permet aussi de suivre et évaluer périodiquement les programmes afin de s'assurer qu'ils atteignent les objectifs qui leurs sont assignés et qui répondent aux attentes des étudiants et de la société.

### **5.2.3.2. Formation des enseignants**

Mettre à disposition un personnel compétent pour garantir la qualité de l'apprentissage et de la vie étudiante et pour permettre l'acquisition des connaissances, compétences et aptitudes.

Il favorise le développement professionnel du personnel enseignant

Ce processus a pour objectif définir les dispositions pour le recrutement, la formation l'évaluation et l'avancement de son personnel enseignant.

### **5.2.3.3. Gérer les relations avec les entreprises**

Ce processus rassemble toutes les activités qui sont menées par l'université pour établir des relations avec des entreprises diversifiées. De telles relations sont indispensables pour permettre des stages de qualité, pour rechercher les meilleurs débouchés à nos diplômés et récolter des avis circonstanciés de professionnels sur la formation.

Il permet aussi de collecter, analyser et utiliser des informations pertinentes pour le pilotage efficace des programmes.

### **5.2.3.4. Gérer les relations internationales**

Ce processus incorpore les diverses opérations permettant à l'université de favoriser la mobilité sortante et la mobilité entrante des étudiants et enseignants sur les différents types de coopération avec les organismes étrangers : stages, reconnaissance des diplômes, mobilité des diplômés....

### **5.2.3.5. Favoriser la recherche et l'innovation**

Ce processus consiste à encourager les activités de recherche de ses enseignants chercheurs, associer les étudiants à la recherche pour renforcer les liens entre l'enseignement et la recherche et utiliser les nouvelles technologies pour encourager l'innovation.

### **5.2.3.6. Gestion de la vie universitaire**

Le service de la vie étudiante propose à la fois aux étudiants mais aussi au personnel de l'Université une grande diversité de service :

- Un service vie associative qui propose aux étudiants et aux personnels un vaste réseau de partenaires, de nombreuses activités et offres pour animer la vie sportive et culturelle de l'Université à travers toute la région.

## **5.2.4. Processus support**

### **5.2.4.1. Gérer les ressources Humaines**

Il a pour finalité de mettre à disposition et de définir les dispositions relatives à la gestion des ressources humaines administratives, techniques et ouvrières de l'université pour garantir une qualité de service de l'université

### **5.2.4.2. Gérer les infrastructures et les installations**

Ce processus comprend les différentes activités pour gérer les équipements, gérer l'affectation des salles, suivre les aménagements des locaux, assurer la sécurité des personnes.

### **5.2.4.3. Gérer les procédures administratives et financières**

Sont intégrées dans ce processus les activités réalisées par le personnel administratif et finance de l'université : achats de services et fournitures, comptabilité et gestion du budget, l'organisation administrative, gestion des actifs, dettes et compte rendus financiers.

### **5.2.4.4. Gérer l'information au public**

L'objectif de ce processus est de publier des informations sur les activités de l'université, et les programmes pour développer la notoriété de l'école et la faire connaître aux candidats potentiels.

## **Annexe 1. MANUEL DES PROCEDURES DE L'UNIVERSITE DE JENDOUBA**

Le présent manuel décrit l'organisation de l'Université de Jendouba. Les procédures décrites dans ce document formalisent la gestion académique, administrative, financière et comptable de l'Université. Ce manuel regroupe les documents officiels de l'Université de Jendouba et ses services et un ensemble cohérent de procédures et de consignes pour faciliter le fonctionnement des services et l'exécution de leurs tâches. Il sera mis à la disposition de la communauté.

La mise en place de ces procédures et leur application correcte répond aux objectifs ci-après :

- (i) donner un cadre formel de régularité d'exécution des opérations à caractère administratif et financier conformément aux principes de gestion et à la législation;
- (ii) faciliter, responsabiliser et accroître l'efficacité du personnel, qu'il soit nouvellement recruté, muté ou déjà à son poste, dans l'accomplissement des tâches respectives. Une définition précise des postes et des attributions afférentes permet d'assurer une régularité dans le traitement des opérations de même nature ;
- (iii) augmenter la fiabilité des informations produites à des fins de gestion ou de décision et optimiser les circuits d'information (circulation des documents) ;
- (iv) enfin, mettre en œuvre un contrôle interne efficace afin de réduire les risques d'irrégularité.

Les procédures décrites ci-dessous sont inspirées des pratiques actuelles qui sont pour certaines universités formalisées et pour d'autres non. Ces procédures seront à même de corriger, le cas échéant, les dysfonctionnements de l'existant. L'efficacité du système de gestion est tributaire du respect et de l'application effective de ces procédures. Des contrôles réguliers permettront à l'Université de remédier aux différents risques qui peuvent découler des irrégularités ou de litiges rencontrés.

**Ce manuel de procédures se décline en trois (03) chapitres.**

Le 1<sup>er</sup> chapitre décrit et présente l'organisation du manuel. Celui-ci est structuré de manière à en faciliter l'exploitation et la mise à jour afin de l'adapter à l'évolution tant de l'organisation de l'Université que des procédures formalisées.

Le 2<sup>ème</sup> chapitre il se penche sur les procédures de gestion par service qui seront accompagnées d'une description détaillée des différentes étapes de la procédure.

### **CHAPITRE I : DESCRIPTION DU MANUEL DE PROCEDURES**

#### **1 OBJECTIFS DU MANUEL**

Le manuel de procédures formalise les principales procédures nécessaires aux différents services. Il a pour objectif de :

- Fournir un cadre formel d'exécution des opérations à caractère administratif ;
- Décrire l'organisation administrative, financière et comptable ;
- Décrire les procédures des dépenses dans les conditions garantissant un contrôle interne efficace, en formalisant les contrôles à effectuer ainsi que les responsables de ceux-ci à chaque étape du circuit des documents ;
- Décrire les procédures à mettre en œuvre par l'ensemble du personnel comptable et administratif ainsi que les tâches qui lui incombent ;
- Utiliser de façon optimale, pour la meilleure efficacité de l'action engagée, l'ensemble des moyens mis en œuvre tels que :
  - Les moyens humains ;
  - Les moyens matériels ;
  - Les moyens financiers.

## 2 MISE A JOUR DU MANUEL

### 2.1 *Modification des procédures*

La mise à jour du présent manuel est aussi importante que son institution. Si le manuel n'est pas mis à jour régulièrement, il perd son efficacité.

La mise à jour du manuel peut être motivée par :

- des changements dans la structure suivant les décisions de l'autorité de tutelle;
- les modifications des systèmes et procédures dans le but d'améliorer les procédures existantes pour faire face à des situations nouvelles ;
- des changements rendus nécessaires par l'application des textes et décrets concernant les lois et règlements en vigueur ;
- des aménagements dans l'organisation de l'Université.

### 2.2 *Responsabilités de la tenue de la mise à jour du manuel*

La responsabilité de la tenue et la mise à jour du manuel des procédures incombe au Président de l'Université. Il décide en outre des copies à mettre à la disposition du personnel. La décision de modification des procédures existantes est prise sur son initiative. Délégation au comité pour la qualité.

## CHAPITRE II : LES PROCEDURES

Ce chapitre décrit les procédures de tous les domaines métiers de l'Université.

Chaque procédure explique le déroulement séquentiel de chacune des opérations. Le plan général adopté pour la description de la procédure est le suivant :

- Objet de la procédure ;
- Définition des acteurs, leurs responsabilités, rôles et pièces justificatives à produire ;

- Logigramme de la procédure ;
- Rédaction de la procédure ;
- Validation des documents ;
- Partage des documents ;
- Mise à jour des documents ;
- Le suivi des documents.

## **1 Procédures de Présidence/(Pilotage)**

### **1.1 Gouvernance**

- PR Définition des stratégies et politiques,
- PR Élaboration des plans et contrats quadriennaux ;
- PR Élaboration des contrats d'objectifs et de moyens (université et EESR=composantes)
- PR Fonctionnement des organes de gouvernance
- PR Délégation d'autorité
- PR signature des accords de collaborations
- PR Gestion des conflits d'intérêt
- PR traitement des plaintes et réclamation
- Documents : Éthique, transparence et intégrité académique

### **1.2 Communication**

- PR Communication interne (courrier, charte graphique, ...)
- PR Communication externe (Responsabilité et autorité)
- PR Accès aux documents et protection des données personnelles

### **1.3 Contrôle de gestion**

- PR Accès aux rapports financiers
- PR Mise à jour des indicateurs du contrat d'établissement
- PR Élaboration du rapport de gestion

### **1.4 Commissions**

- PR Commissions de recrutement
- PR Commissions permanentes et ad hoc

### **1.5 Audit et contrôle interne**

#### **1.5.1 Contrôle interne**

- PR Gestion de procédures
- PR cartographie des risques

- Guides : Comment rédiger une procédure, comment gérer les procédures, autoévaluation, les indicateurs, modélisation des processus, sécurisation des processus
- AU : Glossaire du contrôle interne

### 1.5.2 Audit

- PR d'organisation et déroulement des missions d'audit interne (différentes étapes d'une mission d'audit, charte de l'audit interne)
- PR Archivage des missions d'audit interne (Gestion des archives physiques et électroniques de la mission : Détails de la méthode d'archivage des documents collectés et réalisés lors de la mission d'audit).
- AU : loi, charte, liste des membres du comité d'audit interne, Règlement de l'audit interne.

## 2 Procédures pour la Direction des Services Communs

### 2.1 Affaires financières

- PR Passation d'une commande d'achat
  - FO Demande d'avance sur marchés
  - FO Demande de création de commande ou service fait
  - FO Lettre type -communication adresse du service facturier
  - MO Choix des fournisseurs lors de la passation de commande
  - MO Commande d'achat sur fournisseur partenaire
  - MO Création d'une demande d'avance sur un marché
  - MO Prise en charge des frais d'inscription à un colloque à l'extérieur de l'université
  - AU Liste des pièces justificatives à fournir au comptable
  - AU Libellé des pièces justificatives jointes
  - AU Note de Prestation de service
- PR Certification du service fait
- PR Paiement des bourses internationales gérées par la direction des relations internationales
- PR Dépenses de fonctionnement hors achats fournisseurs (aide sociale, sur convention, ...)
- PR Élaboration du budget de l'Université (élaboration, exécution suivi et traitement)
- PR Virement et d'ouverture de crédit
- PR Indemnité d'encadrements des enseignements
- PR Traitement des réclamations des EESR

- PR Traitement de paies et Établissement de pièces administratives au profit des enseignants (fiches de paie, attestation impôt, attestation salaire, domiciliation, ...)
- PR Comptabilité de paie
- PR Contrôle des postes non soldés et le suivi des factures fournisseurs
- PR Missions

## **2.2 Ressources Humaines (PR-DRH)**

### **2.2.1 Personnel enseignant, administratif, technique et ouvrier**

#### **2.2.1.1 Organisation de la DRH**

- PR Organisation de la DRH : archivage et gestion matérielle des dossiers, délégation de signatures
- Procédure de contrôle interne : l'organisation du dispositif de contrôle interne des ressources humaines de l'Université, la responsabilité des différents acteurs de la DRH dans ce dispositif,

#### **2.2.1.2 Mobilité (mutation, permutation, détachement, etc.)**

- PR Mobilité interne et externe du personnel enseignant et administratif ;
- Procédure Mouvement externe (national et inter académique des personnels administratif, technique et ouvrier, Mouvement inter académique. La procédure décrit, pour les personnels BIATOSS, les modalités de participation au mouvement externe dans la phase nationale, inter-académique ou académique).

#### **2.2.1.3 Congés**

- PR absences et congés (santé/accident/maladie professionnelle) ;
- PR demande de congé scientifique, exceptionnel, ou parental pour corps enseignant

#### **2.2.1.4 Temps de travail et autorisations d'absence et congés annuels**

- PR droits et devoirs des membres du personnel (horaires de travail)
- PR Absences (pour raisons syndicales, Don de jours de congés, Autorisation d'absence à l'étranger, Congé pour recherches ou conversions thématiques, Grève, Temps de travail et congés annuels des BIATOSS, Temps partiel)

#### **2.2.1.5 Gestion des emplois et de la masse salariale**

- PR Données personnelles (Annoncer une modification d'adresse, de compte bancaire/postal ou de nom/prénom/genre légal) ;
- PR Budget de la masse salariale

- PR recensement des besoins (besoins en recrutements de personnels titulaires que l'université doit présenter au Ministère de l'enseignement supérieur en janvier N pour des recrutements au cours de l'année N+1).
- PR Formation continue (Formation permanente du personnel administratif et technique)
- PR Gestion des conflits (relationnels et/ou professionnels, dispositif de lutte contre le harcèlement et les violences sexistes, sexuelles et homophobes)
- PR égalité des chances et égalité hommes-femmes
- PR Recrutement (documents fiches de postes)
- PR Nominations – titularisation (dossier d'immatriculation personnel permanent/ personnel temporaire. Traitement des dossiers des emplois fonctionnels des cadres administratifs et techniques de l'Université et de ses établissements)
- PR Renouvellement et prolongement de mandats (contractuels, vacataires, contrat expert...)
- PR Cumul d'activités
- PR Mise en Disponibilité, Détachement
- PR Arrêt définitif d'activité professionnelle du personnel (retraite, cessation définitive d'activité...)
- PR Annonces de places vacantes (personnel enseignant, personnel administratif et ouvriers).
- PR Développement continu du personnel
- PR Gestion des demandes de bénéfice d'un régime spécial de travail à mi-temps
- PR Monitoring et Évaluation périodique du personnel

### **2.2.2 Direction Opérationnelle des Systèmes d'information**

- Procédure Accès aux ressources informatiques de l'Université
- Procédure Acquisition du matériel informatique
- Procédure Utilisation de la messagerie informatique de l'université par son personnel
- PR Gestion du renouvellement d'un parc de matériel
- PR Achat de matériel et logiciel support
- PR Gestion des comptes
- PR Demande d'une liste de diffusion - Agents de l'établissement
- PR Demande d'un site web dans le domaine

## 2.3 Affaires juridiques, archives et publication

### 2.3.1 Affaires juridiques et contentieux

- PR Section disciplinaire usagers (respect de la réglementation et procédure disciplinaire, Documents : Rappel concernant la conduite à tenir dans les cas autres que la fraude, FO : Procès-verbal de constatation)
- PR Organisation des réunions du conseil de l'université
- PR de déclaration de fichier de données à caractère personnel (Respecter les dispositions de la loi informatique et libertés qui rendent obligatoire la tenue d'une liste des traitements de données à caractère personnel mis en œuvre au sein de l'établissement. Veiller à ce que ces traitements respectent les dispositions de la loi informatique et des données personnelles).
- PR Attribution de Délégation de pouvoir ou de signature (dans le respect de la réglementation en vigueur)
- PR Organisation des élections aux conseils des composantes (Respect de la réglementation et organisation des opérations électorales)
- PR Recours gracieux (Un recours gracieux est formé par une personne qui s'estime lésée par une décision prise par l'université)
- PR Recours contentieux (Répondre aux recours contentieux formés contre l'Université et Assurer l'exécution des jugements rendus)
- PR Expertise des statuts des composantes, des services communs et des laboratoires (Réaliser une expertise réglementaire de l'ensemble des statuts des services communs, composantes et laboratoires de l'Université)
- PR Plagiats des étudiants.

### 2.3.2 Publication de la documentation et archives

#### 2.3.2.1 Archives

- PR Archives administratives et patrimoniales de l'Université (Définition : Les archives administratives et patrimoniales de l'Université sont l'ensemble des documents reçus et/ou produits par l'institution dans le cadre de ses activités de gestion et de mission enseignement, recherche et service à la Cité, conservés en raison de leur valeur administrative, juridique et/ou historique. Cette définition s'applique à tous les supports de l'information, sous forme écrite ou numérisée, visuelle ou sonore).
- PR Constitution et gestion des archives de bureau
- PR Consultation des archives administratives et patrimoniales

#### 2.3.2.2 Ressources documentaires

## 2.4 Bâtiment et équipement

### 2.4.1 Développement du patrimoine immobilier (Étude et prospection)

- PR Médiathèque

(L'objectif de la médiathèque est de classer les documents patrimoniaux de l'université par thématique dont voici la liste non exhaustive :

Les actes et conventions

La Photothèque, les plans

Les contrats de maintenance

Les dossiers des ouvrages exécutés

Les PV des réunions des commissions

Les notes techniques et diagnostics

- PR Réalisation de travaux ou d'aménagement
- PR Étude de Faisabilité
- PR Lancement d'opération
- PR Classement et archivage d'une opération de construction
- PR Collecte des données patrimoniales de l'Université (Procédures & Référentiel des données à collecter)
- PR Classement et archivage d'une opération de construction
- PR Collecte des données patrimoniales
- PR Gestion de la période de garantie

### 2.4.2 Matériel, équipement et entretien

#### 2.4.2.1 Sécurité

- PR Charte de sécurité, de santé au travail, de protection de l'environnement et de préservation des personnes et des biens de l'Université et de ceux qui lui sont confiés
- PR activation de la cellule de crise
- PR Gérer des premiers secours
- PR Installer et exploiter un système de vidéosurveillance
- PR Prévention des risques (Prévention, évaluation des risques, registre, document unique, assistant de prévention, Hygiène et sécurité au travail, médecine de prévention, conseiller prévention, Hygiène Sécurité et Environnement)

#### 2.4.2.2 Procédures évacuation

- PR Agir en cas d'attaque ou de menace envers la collectivité (activation de la cellule de crise)

- PR Evacuer un bâtiment
- PR Exercice d'évacuation
- PR Voies d'évacuation

#### 2.4.2.3 Objets perdus ou volés

- PR Déclarer la perte d'un objet ou annoncer un objet trouvé
- PR Déclarer un vol ou une dégradation

#### 2.4.2.4 Produits et déchets spéciaux

- PR Étiquetage et traçabilité des produits chimiques
- PR Santé au travail
- PR Visite périodique de la commission de sécurité
- PR Instruction Hygiène et Sécurité à l'Université

### 2.5 Étude, prospection et informatique

#### 2.5.1 Statistiques

- PR consulter et obtenir des statistiques universitaires (observatoire, Site web statistiques universitaires)

#### 2.5.2 Étude et prospection

- PR de mise en œuvre d'une enquête ou d'une étude par l'Observatoire à la demande d'un établissement ou d'un service.

#### 2.5.3 Informatique

### 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 parcours de formation (PdF)

Le PdF doit définir clairement la structure et le contenu de son offre de formation, qui doivent être cohérents avec les profils culturels et professionnels clairement identifiés. Les objectifs de la formation (c'est-à-dire les résultats d'apprentissage attendus) doivent être cohérents avec les caractéristiques culturelles, scientifiques et / ou professionnelles des filières décrites. Cette planification doit évidemment prendre en compte à la fois les conditions du marché du travail, si le PdF, en tant que professionnel, vise à l'insertion immédiate de ses diplômés dans

le monde du travail, et les possibles passerelles pour les masters et après l'obtention du diplôme de licence.

Ce serait une bonne pratique de préparer un document qui illustre comment le projet de formation du PdF a évolué au fil du temps en référence aux rapports des années précédentes.

**3.1.1.1. Planification du PdF et première consultation des parties intéressées (étudiants, enseignants, monde scientifique et professionnel, monde de la culture et des affaires).**

Le PdF doit assurer une analyse approfondie des besoins et des potentiels de développement (humaniste, scientifique, technologique, sanitaire ou économique-social) des secteurs de référence tant lors de la phase de planification que lors de la révision et de la mise à jour du cursus de formation. À cette fin, le PdF doit systématiquement consulter, également en relation avec les cycles d'études ultérieurs, les principales parties intéressées (étudiants, enseignants, organisations scientifiques et professionnelles, le monde de la culture, de l'économie et des affaires également à travers des études sectorielles). Le PdF, notamment en l'absence d'organisations professionnelles de référence (avocats, médecins, pharmaciens, ingénieurs, etc.) et afin de pouvoir évaluer en profondeur la formation des diplômés par rapport au potentiel d'emploi, doit en tout cas offrir un lieu de réflexion. (par exemple, un comité directeur) conforme à les profils culturels sortants, qui reflètent, approfondissent et fournissent des éléments concernant le potentiel de travail réel des diplômés.

**3.1.1.2. Structure du PdF et du programme annuel, aspects culturels, scientifiques et professionnalisant description claire et complète des connaissances et des compétences qui caractérisent chaque profil culturel et professionnel.**

Le PdF doit contenir des indications claires concernant:

les éléments qui définissent les profils professionnels formés par les deux niveaux (licence et master); possibilités d'emploi conformes aux profils de formation décrits; définition des fonctions des profils à former; à cet égard, il est utile de clarifier les indications fournies par le monde du travail et de la culture sur les profils et les compétences.

**3.1.1.3. Cohérence entre profils culturels, scientifiques et professionnels et objectifs de formation spécifique.**

Les objectifs spécifiques de formation et les résultats d'apprentissage attendus doivent :

- Prévoir le développement des compétences transversales des étudiants, par la création de laboratoires interdisciplinaires, de projets intégrés et de méthodologies ciblées.
- Préparer les étudiants à résoudre des problèmes communs dans différentes disciplines.
- Les formations du PdF doivent être liées aux profils culturels et professionnels déclarés et déclinés de manière adéquate dans les acquis d'apprentissage attendu.

- Détailler les profils culturels, scientifiques et professionnels identifiés et les décliner en référence aux domaines d'apprentissage.

Il est nécessaire de distinguer les compétences acquises avec le parcours d'études de premier niveau (licence) du second (master) et de définir les opportunités d'emploi pour chaque niveau d'études.

#### **3.1.1.4. Cohérence entre l'offre pédagogique, les cours disciplinaires et la méthodologie**

L'offre de formation et son articulation en formations (lignes directrices, orientations, enseignements, modules, etc.) doivent être cohérentes avec les objectifs de formation et les acquis d'apprentissage définis attendus et doit prévoir l'acquisition, par les étudiants inscrits au PdF, des compétences liées à la fois aux disciplines et les transversales. La compilation de la Tuning Matrix (Tuning Educational Structures in Europe) représente un outil utile pour s'assurer que les enseignements qui contribuent à la formation du projet didactique sont conçus et modélisés pour garantir la réalisation des résultats d'apprentissage. À cet égard, reportez-vous aux lignes directrices Tuning Educational Structures in Europe.<sup>1</sup>

### **3.1.2 Centralité de l'étudiant dans les PdF**

Le PdF doit être construit à travers un parcours éducatif centré sur l'élève. Le cursus de l'étudiant doit être suivi du moment de l'inscription à la remise des diplômes. En particulier, à l'entrée, le PdF assure un service d'orientation efficace qui doit donner des indications claires sur les connaissances nécessaires à l'inscription au PdF, qui détecte les connaissances en possession d'étudiants et proposer des initiatives efficaces pour soutenir l'étudiant. Le PdF garantit également une organisation flexible de l'enseignement, dans laquelle les étudiants peuvent trouver de l'aide et améliorer les parcours adaptés à leurs besoins spécifiques. Il est recommandé de développer une organisation flexible des plans d'enseignement et d'étude. L'attention est également attirée sur l'importance de favoriser la possibilité d'effectuer des périodes d'études à l'étranger et de faciliter la reconnaissance des crédits d'études acquis par les étudiants pendant ces périodes.

Les enseignants du PdF sont appelés à déclarer explicitement les critères et méthodes de vérification de l'apprentissage. Le PdF doit rendre publiques les règles générales des évaluations et les modalités de réalisation des tests de vérification des apprentissages et du calendrier didactique (cours et examens).

#### **3.1.2.1. Le rôle des activités d'orientation pour un meilleur choix de l'étudiant.**

<sup>1</sup><http://www.unideusto.org/tuningeu/>

**Phase 1)** L'orientation à l'entrée (information avant inscription) proposée aux étudiants doit être garantie de manière organique et continue (chaque année au cours de la même période), à travers les deux initiatives interne (Université, Faculté, École, institut, PdF, Programme d'études, etc), et externe (lycées, etc.). Chaque PdF organise le matériel d'information utilisé pour la promotion à travers des affiches, des courriels de communication, un site Web, les médias sociaux et des événements organisés pour promouvoir le cursus. Chaque PdF et programme d'études décrit les réelles opportunités d'emploi des premiers (licence) et deuxièmes niveaux (master) et définit l'engagement requis de l'étudiant face PdF et au programme d'études.

**Phase 2)** L'orientation continue doit accompagner l'étudiant tout au long de sa carrière. Elle suit les carrières (examens réussis, ECUE accumulés, note moyenne et écart type) et s'occupe de la méthodologie de l'étude.

**Phase 3)** L'accompagnement à l'entrée du monde du travail (placement) doit tenir compte de l'analyse des données de placement des diplômés du PdF. Il est important de publier et de mettre à jour ces données sur les sites Web des PdF et programmes d'études. L'analyse de placement doit servir à modifier l'offre de formation et le Conseil du PdF doit démontrer qu'il a réellement pris en compte cette analyse. Les activités de tutorat organisées par les enseignants et les étudiants dans le cadre du tutorat par les pairs sont d'une importance fondamentale dans les processus de carrière entrant et sortants.

### ***3.1.2.2. Vérification des compétences avant l'inscription des étudiants au PdF et Programme d'études.***

Le PdF identifie, décrit et annonce de manière explicite et facilement compréhensible les connaissances requises ou recommandées aux étudiants qui souhaitent s'inscrire au cursus et parcours. Le PdF peut proposer aux étudiants des activités de formation pour la récupération des compétences de base nécessaires à l'inscription à un cours spécifique.

Les PdF de premier niveau (licence) ou cycle unique assurent:

- vérification de la possession des connaissances initiales et indispensables;
- communication aux étudiants de toute lacune constatée;
- une indication de la façon de récupérer les compétences requises.

Le PdF définit et met en œuvre de manière cohérente des initiatives de récupération des compétences de formation manquantes de la part des étudiants et garantit leur apport et les activités de soutien en cours (cours préparatoires et tutorat de soutien). Dans le cas des PdF de deuxième niveau (master), la vérification de la préparation adéquate des candidats est garantie. Elle précise toute forme d'intégration des connaissances requises ou recommandées à l'entrée. Enfin, elle représente une bonne pratique que le PdF, programme d'études assurent des interventions pour favoriser l'intégration des étudiants de différents diplômes de premier

niveau et de différentes universités. Chaque PdF doit mettre à disposition à l'avance le contenu des cours dispensés par ses professeurs, leur structure et les compétences qui seront acquises par les étudiants.

### ***3.1.2.3. Organisation et flexibilité dans l'enseignement, autonomie et apprentissage critique de l'étudiant.***

Le PdF assure une organisation pédagogique capable d'encourager l'autonomie des étudiants dans les choix, l'apprentissage critique et l'organisation de leurs études, et à cet effet garantit une orientation et un soutien adéquats des étudiants (par exemple en organisant des réunions de soutien au choix entre les différentes formations, planifier sa carrière et organiser des espaces et des temps pour des activités d'étude ou des études approfondies autogérées par les étudiants).

Le PdF privilégie la présentation et l'acceptation de plans d'études flexibles avec la possibilité de choisir entre différentes orientations; publier la liste des tuteurs et de leurs contacts sur les sites Internet appropriés.

Les enseignants tuteurs doivent être disponibles (il convient que, pour chaque enseignant, non seulement l'adresse e-mail apparaisse mais également le numéro de l'enseignement que l'enseignant procure).

La structure du PdF doit garantir des activités curriculaires et de soutien qui utilisent des méthodes et des outils d'enseignement flexibles, organisés en fonction des besoins spécifiques des différents types d'étudiants.

Le PdF doit préparer des espaces d'étude, en veillant à fournir des indications claires sur leur disponibilité. Ces espaces peuvent également être autogérés.

Toutes ces activités, à développer au sein du PdF, visent à favoriser les conditions permettant aux étudiants de faire des choix éclairés sur leur projet professionnel au sein de l'offre de formation, en modulant ces choix en fonction des intérêts personnels et des stimuli. Des initiatives de soutien sont également souhaitables, concernant l'accessibilité aux structures et au matériel pédagogique, destiné aux étudiants ayant des besoins spécifiques (par exemple: étudiants hors site, étrangers, travailleurs, jeunes enfants) et aux étudiants handicapés.

### ***- 3.1.2.4. Internationalisation de l'enseignement.***

Le PdF promeut des initiatives pour le renforcement de la mobilité des étudiants et pour la réalisation de séjours d'études et de stages à l'étranger, non seulement à la sortie mais surtout à l'entrée, par le biais d'accords d'échange, garantissant une réelle dimension internationale de l'enseignement.

Le PdF doit procéder à la publication des échanges internationaux sur son site Internet et assurer une information claire des étudiants sur les possibilités offertes. Il convient de

rappeler que l'internationalisation ne s'acquiert pas simplement en traduisant les titres des enseignements existants dans une langue étrangère et en mettant à jour la bibliographie avec des textes en langue. L'internationalisation signifie la construction d'un réseau synergique efficace au sein duquel les différentes composantes contribuent à créer un environnement d'apprentissage et de recherche qui favorise l'échange et le partage de modèles d'enseignement innovants dans des environnements multiculturels. Pour que l'internationalisation réponde aux paramètres de qualité et d'innovation il faut s'assurer que:

- les enseignants qui enseignent des cours internationaux ont acquis des compétences spécifiques au cours de périodes d'études et d'enseignement ou de recherche dans des universités étrangères; avoir les compétences linguistiques nécessaires;
  - le PdF s'est doté d'une structure d'orientation adéquate capable de répondre aux besoins des étudiants étrangers qui y sont inscrits; le PdF Cde est en mesure d'allouer une partie des ressources économiques reçues à l'accueil d'enseignants étrangers à engager pour des périodes de cours;
  - le PdF/CdE vérifie scrupuleusement son site Internet dans une langue étrangère, mettant constamment à jour son contenu, conformément aux standards de qualité des meilleures universités étrangères.
- **3.1.2.5. Apprentissage des procédures de vérification**

Le PdF garantit que les méthodes de vérification sont adéquates pour s'assurer de la réalisation des résultats d'apprentissage attendus. Les méthodes de vérification sont adéquatement publiées et communiquées aux étudiants en s'assurant que ces méthodes de vérification sont clairement décrites.

Le PdF doit s'assurer qu'il y a une homogénéité dans les activités de vérification et dans tous les éléments qui contribuent à la formation du jugement final (voir les descripteurs de Dublin). Le PdF doit fournir aux étudiants le calendrier des tests en temps utile, en prenant soin d'éviter les chevauchements entre les tests. Une fois préétabli et communiqué aux étudiants, le calendrier des tests ne doit pas être modifié pour une raison quelconque.

### **3.1.3 Ressources pour le fonctionnement du PDF**

*Chaque PdF doit assurer des ressources humaines adéquates pour poursuivre les objectifs pédagogiques fixés. A cet effet, le PdF/CdE garantit la mise en œuvre d'initiatives visant à la qualification des enseignants, en termes de développement scientifique et professionnel, de formation et de mise à jour des méthodes pédagogiques qu'ils utilisent. L'université fournit des services d'enseignement adéquats et un personnel qualifié pour soutenir les activités.*

### **3.1.3.1. Qualification des enseignants**

Le PdF s'assure que le nombre et la qualification des enseignants sont adéquats pour répondre aux besoins scientifiques et didactiques du cours.

Le nombre d'enseignants pour chaque premier (licence) et deuxième niveau (mastère) du PdF/CdE est indiqué par le ministère et l'Agence et dépend du secteur et des disciplines (le nombre d'enseignants n'affecte pas l'accréditation, mais représente un moyen de standardiser les cours, de même c'est considéré comme une bonne pratique).

Le PdF doit effectuer un suivi de ses enseignants pour vérifier le respect des indications et garder sous contrôle le nombre d'enseignants en référence aux compétences scientifiques pour une conception adéquate des cours pour les 3 années qui suivent. Si oui détecter les situations problématiques en ce qui concerne le quotient étudiant / enseignant, le PdF informe rapidement les organes directeurs de l'université, en faisant des propositions appropriées d'actions correctives.

Le PdF renforce le lien entre les compétences scientifiques des enseignants (également vérifiées par le suivi de l'activité de recherche du secteur scientifique auquel ils appartiennent) et leur pertinence par rapport aux objectifs pédagogiques (favorisant par exemple la continuité de l'enseignement avec les doctorats de recherche et les participations des étudiants à activités scientifiques des départements ou écoles concernés. Les PdF/CdE doivent assurer la cohérence entre les objectifs pédagogiques énoncés, les secteurs scientifiques des enseignants, l'activité de recherche développée (démontrée par le curriculum vitae et les publications) et le contenu didactique des enseignements dans lesquels les PdF CdE sont divisés.

L'Université et le PdF PdE doivent assurer la participation des enseignants aux activités de formation pédagogique, le monitorat en classe, le partage des méthodes d'enseignement et d'évaluation, la mise à jour des nouvelles technologies à usage éducatif.

### **3.1.2.4. Personnel et structures**

Le PdF CdE doit veiller à ce que l'Université, la Faculté, l'École et le Département soutiennent efficacement l'accomplissement de ses activités institutionnelles (salles de classe, bibliothèques, salles d'étude, laboratoires, aides pédagogiques, infrastructures informatiques, etc.) et que les services sont réellement utilisables par tous les étudiants et enseignants.

Ce point sera évalué pour l'accréditation du PdF CdE. Le PdF garantit la vérification de la qualité du soutien apporté aux enseignants et aux élèves par le travail du personnel. Le PdF doit également s'assurer que les équipements mis à disposition (bibliothèques, laboratoires et autres supports pédagogiques) sont effectivement disponibles et constamment soumis à l'entretien nécessaire. Le PdF CdE doit être en mesure de démontrer, à des fins

d'accréditation, que l'utilisation des équipements et des salles de classe est soumise à un support technique adéquat, et que le secrétariat dispose d'une organisation fonctionnelle et pour les objectifs du PdF CdE.

### **3.1.4 Suivi, auto-évaluation et amélioration du PdF CdE.**

*Ce point concerne la capacité d'un PdF CdE à répondre aux demandes des étudiants, des enseignants, du monde du travail, du monde économique et social et des enseignants. Comportement d'un PdF CdE face aux demandes d'amélioration et de mise à jour qui doivent être régulièrement promues pour respecter les critères d'Assurance Qualité. Le PdF CdE doit démontrer sa capacité à planifier et à mener à bien un processus de révision des activités impliquant l'Université et tous les organismes chargés de l'évaluation, de la révision et de la modification du PdF CdE. De cette façon, un véritable processus d'assurance qualité peut être mené à bien.*

#### **3.1.4.1. Activités collégiales d'analyse et de contribution à l'amélioration des enseignants et des élèves.**

Le PdF doit assurer des activités dédiées à la révision des parcours didactiques des étudiants, à la coordination didactique entre les cours, à la rationalisation des horaires, à la répartition temporelle des examens. Ces initiatives assurent la mise à jour et la revue périodique des formations dans le but d'améliorer le PdF CdE. Ces activités d'amélioration tiennent compte du suivi continu de la carrière des étudiants, des opinions des étudiants, des enseignants et des interlocuteurs externes, consultés non seulement lors de la phase de planification du PDF CDE mais tout au long de la formation.

Le PdF doit analyser scrupuleusement les opinions exprimées par les étudiants, les diplômés et les résultats des examens. Le CdE PdF doit décrire les modalités de collecte et de discussion des résultats des opinions des étudiants (réunions publiques, enquêtes statistiques, etc.)

Le CdE PdF déduit de ces données les actions correctives et / ou d'amélioration à entreprendre, documente les actions de sensibilisation menées auprès des enseignants, divulgue les mesures adoptées pour la détection et la gestion des plaintes des élèves. Le PdF CdE assure également l'analyse des problèmes détectés et de leurs causes, permettant aux enseignants et aux étudiants de faire connaître directement leurs observations et propositions d'amélioration.

#### **- 3.1.4.2. Implication d'interlocuteurs externes.**

Le PdF CdE assure les interactions avec les parties intéressées, consultées lors de la phase de planification des cours. Les méthodes d'interaction mettent en évidence les objectifs culturels,

scientifiques ou professionnels du cours, les besoins de mise à jour périodique des profils de formation également en fonction des niveaux de études ultérieures (y compris le doctorat). En outre, si les résultats de l'employabilité des diplômés ne sont pas satisfaisants, le PdF utilise l'interaction avec les interlocuteurs externes pour examiner les résultats de l'apprentissage et les cours de formation connexes afin de les améliorer afin d'augmenter les opportunités d'emploi de ses diplômés, créant également, opportunités de nouveaux stages, contrats d'apprentissage, stages ou autres initiatives d'accompagnement. Grâce à ces activités d'implication, de suivi et d'analyse, le CdE PdF est en mesure de planifier, mettre en œuvre et évaluer les révisions de l'offre de formation. Le PdF doit, à travers un ensemble d'activités collégiales, favoriser des moments de comparaison et de vérification de leurs formations. En ce sens, il est important qu'il y ait une interaction fréquente entre le PdF et les doctorants de recherche de référence, ainsi qu'entre le PdF et les parties intéressées.

#### - 3.1.4.3. *Revue des formations*

Le PdF doit veiller à ce que l'offre pédagogique soit constamment mise à jour et reflète les connaissances disciplinaires les plus avancées, en tenant compte des niveaux d'études ultérieurs (y compris le doctorat); propositions d'amélioration reçues d'enseignants, d'étudiants, d'interlocuteurs externes; des considérations exprimées par les commissions internes et les autres acteurs de l'AQ.

Le PdF assure un suivi et une analyse constants des parcours d'études, des résultats des examens et des résultats en matière d'emploi des diplômés (à court, moyen et long terme), également à travers une comparaison avec d'autres PdF CdE du même territoire national.

La comparaison au niveau national du PdF de toutes les universités est utile pour vérifier les améliorations et établir les objectifs de formation du projet didactique du PdF CdE. La comparaison avec des CdEPdF similaires est utile pour construire des indicateurs de référence pour l'élaboration de statistiques et de bénéfices pour la société et le monde du travail.

Enfin, le PdF doit assurer la planification, le démarrage et le suivi des actions correctives promues, ainsi que l'évaluation de leur efficacité.

#### **3.1.5 Références**

- Decreto Ministeriale 12 dicembre 2016 n 987 “Autovalutazione, valutazione, accreditamento iniziale e periodico delle sedi e dei corsi di studio universitari”.  
<http://attiministeriali.miur.it/anno-2016/dicembre/dm-12122016.aspx>
- Documento ANVUR Linee guida per l'accREDITamento periodico delle Sedi e dei Corsi di Studio universitari revisionato il 10/8/2017.  
<http://www.anvur.it/attivita/ava/accreditamento-periodico/linee-guida-perlaccREDITamento-periodico/>

- Linea Guida del Consiglio Universitario Nazionale alla scrittura degli Ordinamenti Didattici per l'A.A. 2017-2018.  
[https://www.cun.it/uploads/4088/Guida\\_2017\\_2018.pdf](https://www.cun.it/uploads/4088/Guida_2017_2018.pdf) Statuto di Ateneo.  
[http://www.uniroma1.it/sites/default/files/allegati/Statuto%20A5\\_impaginato.pdf](http://www.uniroma1.it/sites/default/files/allegati/Statuto%20A5_impaginato.pdf)
- Regolamento di Ateneo.  
[http://www.uniroma1.it/sites/default/files/regolamenti/ROA\\_con\\_appendice.pdf](http://www.uniroma1.it/sites/default/files/regolamenti/ROA_con_appendice.pdf)
- Piano Strategico 2016-21 – Costruire il futuro che passa qui  
[https://web.uniroma1.it/trasparenza/sites/default/files/PianoStrategico\\_20162021\\_ver11.pdf](https://web.uniroma1.it/trasparenza/sites/default/files/PianoStrategico_20162021_ver11.pdf)
- Piano Integrato 2017-2019 – Aggiornamento marzo 2018  
[https://web.uniroma1.it/trasparenza/sites/default/files/Piano\\_Integrato\\_2017-2019\\_agg\\_marzo\\_2018\\_.pdf](https://web.uniroma1.it/trasparenza/sites/default/files/Piano_Integrato_2017-2019_agg_marzo_2018_.pdf)
- Politiche e Obiettivi per la Qualità di Sapienza, 2016  
[https://www.uniroma1.it/sites/default/files/field\\_file\\_allegati/politicaqualitasapienza\\_documento\\_ufficiale\\_e\\_approvato\\_da\\_oogg.pdf](https://www.uniroma1.it/sites/default/files/field_file_allegati/politicaqualitasapienza_documento_ufficiale_e_approvato_da_oogg.pdf)
- <http://www.unideusto.org/tuningeu/>
- Linee Guida Sapienza per la compilazione della sezione Qualità della Scheda SUA-PdFa.a. 2018/2019. <https://www.uniroma1.it/it/pagina/scheda-sua-PdF>
- Linee guida per l'assicurazione della qualità nella didattica.  
[https://www.uniroma1.it/sites/default/files/field\\_file\\_allegati/tq-linee\\_guida-aq-didattica-rev-4.1-2018-10-30.pdf](https://www.uniroma1.it/sites/default/files/field_file_allegati/tq-linee_guida-aq-didattica-rev-4.1-2018-10-30.pdf)

## 3.2 Affaires pédagogiques et Vie Universitaire

### 3.2.1 Programmes, examens et concours universitaires

#### 3.2.1.1 Création, habilitation et pilotage de l'offre de formation

- PR de création, de vérification, d'évaluation, validation et de suivi de l'offre de parcours de formation (licence, masters, doctorat).
- PR évaluation des programmes de formation
- PR Aménagement des enseignements pour étudiants en situation de handicap

#### 3.2.1.2 Organisation et suivi des examens

- PR Organisation et suivi des examens
- PR Contrôle des examens des universités privées
- PR e-learning
- PR pour traiter les plaintes des étudiants
- PR de recours

### 3.2.1.3 Organisation des Concours universitaires

- PR Organisation des concours
- PR Concours de réorientation universitaire
- PR Mobilité et passerelles

### 3.2.2 Affaires estudiantines

#### 3.2.2.1 Scolarité

- PR d'admission et d'orientation (Capacité d'accueil, journées d'orientation et d'information, ...);
- PR d'inscription et de suivi universitaire (Admission, retrait, redoublement, abandon, ...);
- PR d'intégration universitaire (exclus cycles préparatoires, cycles d'ingénieurs, exclus médecine, ...);
- PR Diversité dans l'admission, y compris en termes de genre, et attention aux groupes défavorisés et aux personnes handicapées ;
- PR de mutation ;
- PR Equivalence, reconnaissance des crédits ;
- PR d'admission en deuxième spécialité ;
- PR de recours ;

#### 3.2.2.2 Appui aux étudiants

- PR Appui aux étudiants en situation de handicap
- PR Subventions de stage
- PR Aides sociales

### 3.2.3 Relation avec l'environnement et intégration professionnelle

- PR Aménagement des enseignements pour étudiants en situation de handicap
- PR Subventionnement des projets associatifs
- PR Association Étudiante Financement Subvention de Fonctionnement

## 3.3 Recherche scientifique et coopération internationale et évaluation universitaire

### 3.3.1 Recherche scientifique et évaluation universitaire

#### 3.3.1.1 Financement pour la recherche

- PR ouverture et gestion de fonds institutionnels
- PR financement, subventions

### 3.3.1.2 Collaborations avec le secteur privé

- PR conflits d'intérêts financiers
- PR subventions, dons, legs
- PR signature d'une commande, accord, contrat, ...

### 3.3.1.3 Évaluations et accréditations

- PR d'évaluation d'un EESR, département, direction. (Ensemble des documents spécifiant l'évaluation d'un parcours d'enseignement, département, section).
- PR Annonce d'accréditation ou certification (spécifie les modalités à respecter par le/la responsable d'entité universitaire qui souhaite ou qui doit faire accréditer ou certifier tout ou partie de son entité: programme de formation, projet de recherche, EESR-Département-section, laboratoire, service).

## 3.3.2 *Coopération internationale*

### 3.3.2.1 Accords et conventions

- Procédures d'octroi de bourse
- Procédure convention de cotutelle
- AU : Accords, agréments, conventions
- Site web du Service affaires Internationales

### 3.3.2.2 Mobilité

- PR Réalisation d'une mobilité internationale d'enseignement ou de formation
- PR Candidature à une bourse d'excellence
- PR Gestion financière de la mobilité internationale
- PR Mesures d'accompagnement des mobilités d'étudiants sortants en situation d'handicap

## 3.3.3 Publications scientifiques

- PR Adresse des chercheurs-euses dans les publications et communications scientifiques (s'applique à l'ensemble des publications et communications résultant des activités de recherche et d'enseignement des collaborateurs de l'Université, y compris ceux y travaillant à temps partiel ou ayant des affiliations supplémentaires (i.e. professeurs de médecine).

## 3.3.4 Transfert des technologies

- PR Accords de transferts de technologies et de compétences (préciser la politique de l'Université en matière d'accords de transfert de technologies et de compétences. Ce terme regroupe les **accords de valorisation** donnant la possibilité à des tiers d'exploiter des biens immatériels générés au sein de l'Université, les **contrats de recherche et de service**

avec l'économie privée et le **soutien aux start-ups** basées sur des accords de valorisation (spin-offs).

#### 3.3.4.1 **Construire et maintenir une offre de formation**

- PR Élaboration de l'offre de formation des licences, licences professionnelles, masters et des diplômes de santé

#### 3.3.4.2 **Évaluation des enseignements et des programmes**

- PR évaluation de l'enseignement
- PR évaluation des programmes de formation

#### 3.3.4.3 **Formation continue**

*Si applicable* PR pour la création, modification et gestion de programmes

Manuel Qualité Université de Jendouba

**Matrice des interactions des processus**

Manuel Qualité Université de Jendouba

Manuel Qualité Université de Jendouba