



Université de Monastir

Manuel Qualité
Avril 2024



	UNIVERSITE DE MONASTIR	PMQ-MQ-01-01
	Manuel Qualité	Date : 18/04/2024
		Page : 1 sur 29

Table des matières

1. PRESENTATION DE L'UNIVERSITE DE MONASTIR	2
1. Cadre juridique & Création	2
1.1 Création	2
1.2 Implantation	2
1.3 Domaine de formation	3
1.4 Structures de recherche	4
1.5 Structure d'appui	5
2. L'organigramme de l'universite	5
2. DOMAINES D'APPLICATION DU MANUEL QUALITE	7
3. CONTEXTE DE L'ORGANISME	7
3.1 Contexte et enjeux	7
3.2 Parties intéressées-Besoin et attentes	7
3.3 Domaines d'application	7
3.4 Système de Management de la Qualité	7
3.4.1 Cartographie de processus	9
3.4.2 Description des processus	11
3.4.3 Description des interactions entre processus	15
4. LEADERSHIP	17
5. PLANIFICATION DU SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE	20
6. SUPPORT	25
7. REALISATION DES ACTIVITES OPERATIONNELLES	26
8. EVALUATION DES PERFORMANCES	26
9. AMELIORATION	27

	UNIVERSITE DE MONASTIR	PMQ-MQ-01-01
	Manuel Qualité	Date : 18/04/2024
		Page : 2 sur 29

1. PRESENTATION DE L'UNIVERSITE DE MONASTIR

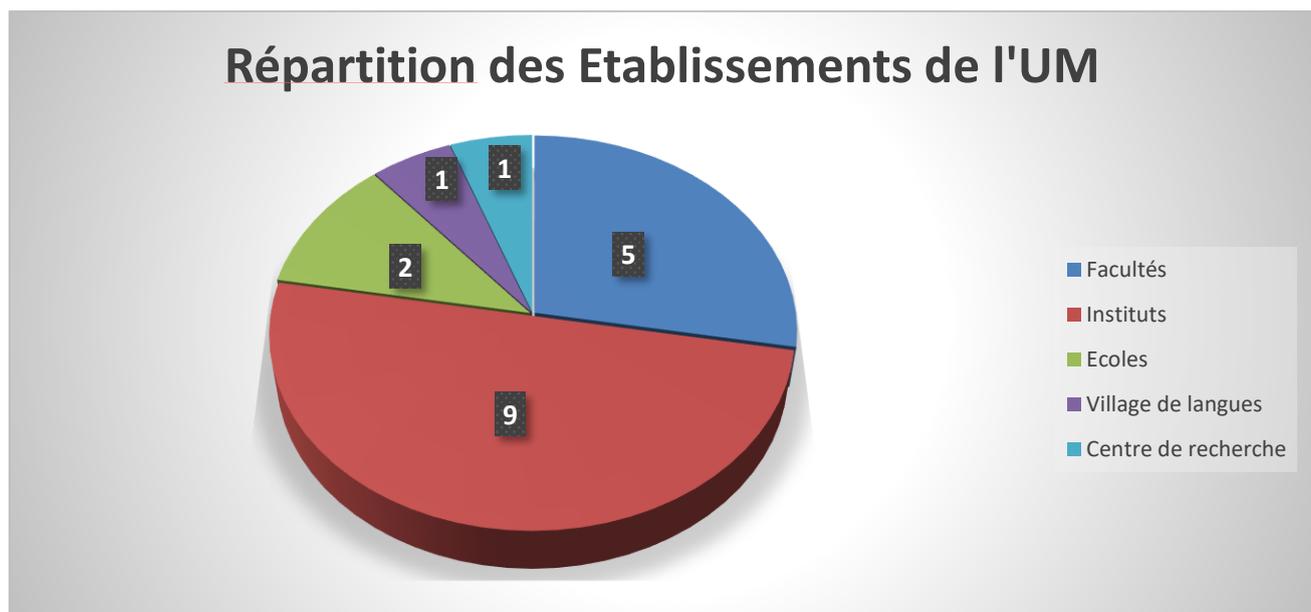
1- Cadre juridique & Création

1.1 Création :

L'Université de Monastir est un établissement public d'enseignement supérieur créée en vertu du **décret N°2102/2004**, du 02 septembre 2004.

Le caractère de l'université de Monastir est transformé d'un établissement public à caractère administratif à un établissement public à caractère scientifique et technologique en vertu du Décret Présidentiel n° 2022-219 du 7 mars 2022, portant transformation du caractère d'une université.

L'Université de Monastir est la première Université Publique Tunisienne à être certifiée ISO 9001 (version 2015) par l'Organisme de certification AFAQ AFNOR depuis 12/07/2023.



1.2 Implantation :

Localisée au cœur du Sahel Tunisien et couvre deux régions historiques et touristiques : Monastir et Mahdia. Elle Comporte un pôle médical complet unique en Tunisie (Médecine, Médecine Dentaire, Pharmacie et Sciences et Techniques de la Santé) avec des compétences médicales de renommée internationale réparties sur 3 Centres hospitalo-universitaires et une clinique dentaire universitaire

Une collaboration étroite avec les autorités publiques régionales (gouvernorats) sur différents aspects techniques, économiques, socioculturels, sportifs...

- Monastir : 11 établissements universitaires, centre de recherche en sciences et technologie du tissage, 548828 habitants, taux de scolarisation de 96.2%.
- Mahdia : 6 établissements universitaires, 410812 habitants, taux de scolarisation de 94,2%.
- Les deux régions :

	UNIVERSITE DE MONASTIR	PMQ-MQ-01-01
	Manuel Qualité	Date : 18/04/2024
		Page : 3 sur 29

- Une excellente terre agricole célèbre par la culture d'oliviers, les cultures maraîchères et la pêche (produit près de 50000 tonnes de poissons).
- Un tissu industriel riche et varié : Agroalimentaire, Textile - habillement, Électrique, électronique...
- Une quinzaine de zones industrielles

1.3 Domaines de Formation

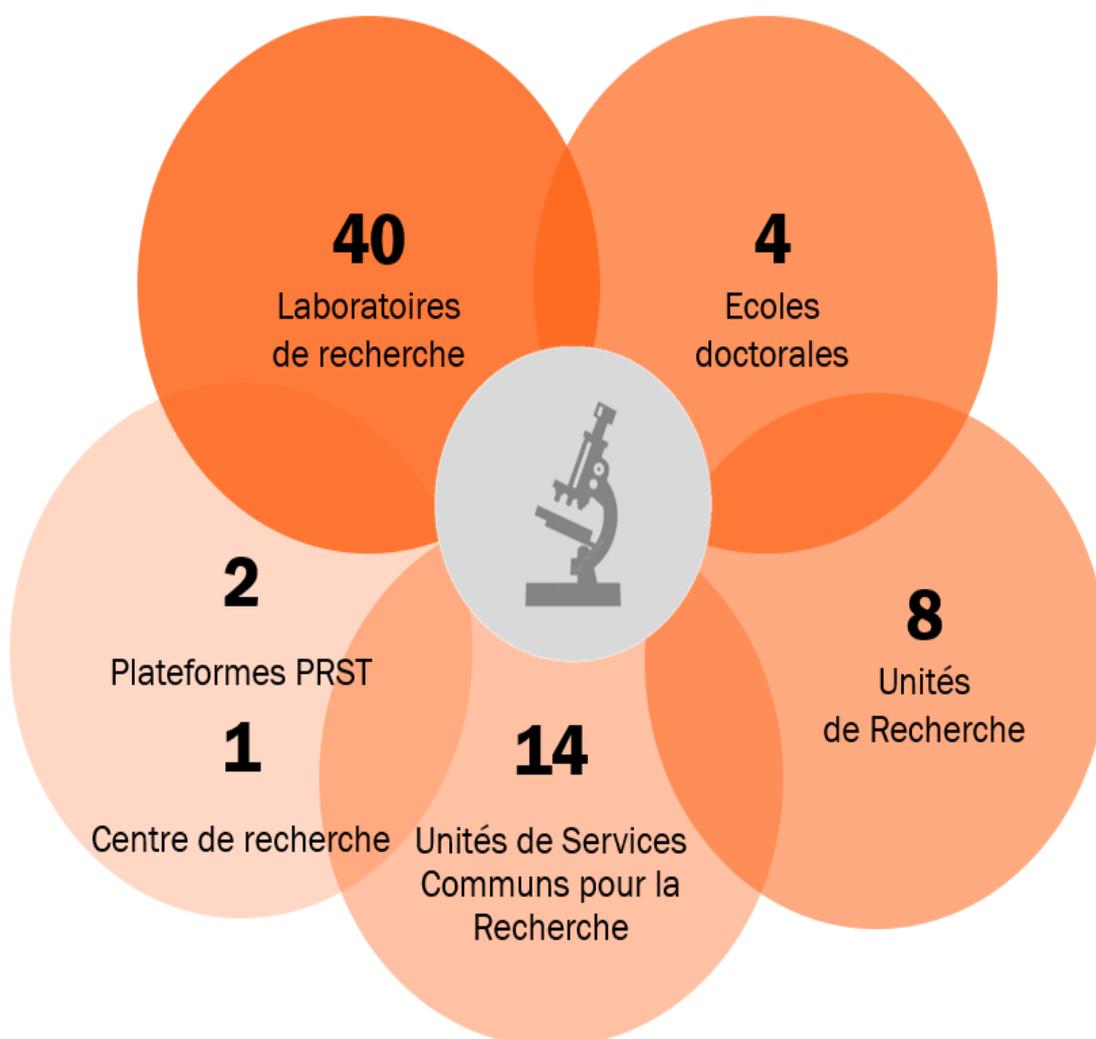
Les domaines de formation à l'université de Monastir sont 10 domaines répartis dans les établissements y relevant comme suit :

	Sciences fondamentales	 FSM
	Sciences d'ingénieur	 IPEIM  ENIM ENIM  ISIMM  FSM  ISSATM
	Sciences médicales et pharmacie	 FMM  FMDM  FPHM
	Sciences paramédicales	 ESSTSM
	Biologie et biotechnologie	 ISBM  ISSATM
	Informatique et télécommunications	 ISIMM  ISIMA  FSM  ISSATM
	Sciences économiques et gestion	 FSEGM
	Arts et métiers de la mode	 ISMM  ISAMM
	Langues et humanités	 ISLAM  VL
	Sciences de l'éducation	 ISEAHM

	UNIVERSITE DE MONASTIR	PMQ-MQ-01-01
	Manuel Qualité	
	Date : 18/04/2024	
		Page : 4 sur 29

1.4 Structures de recherche

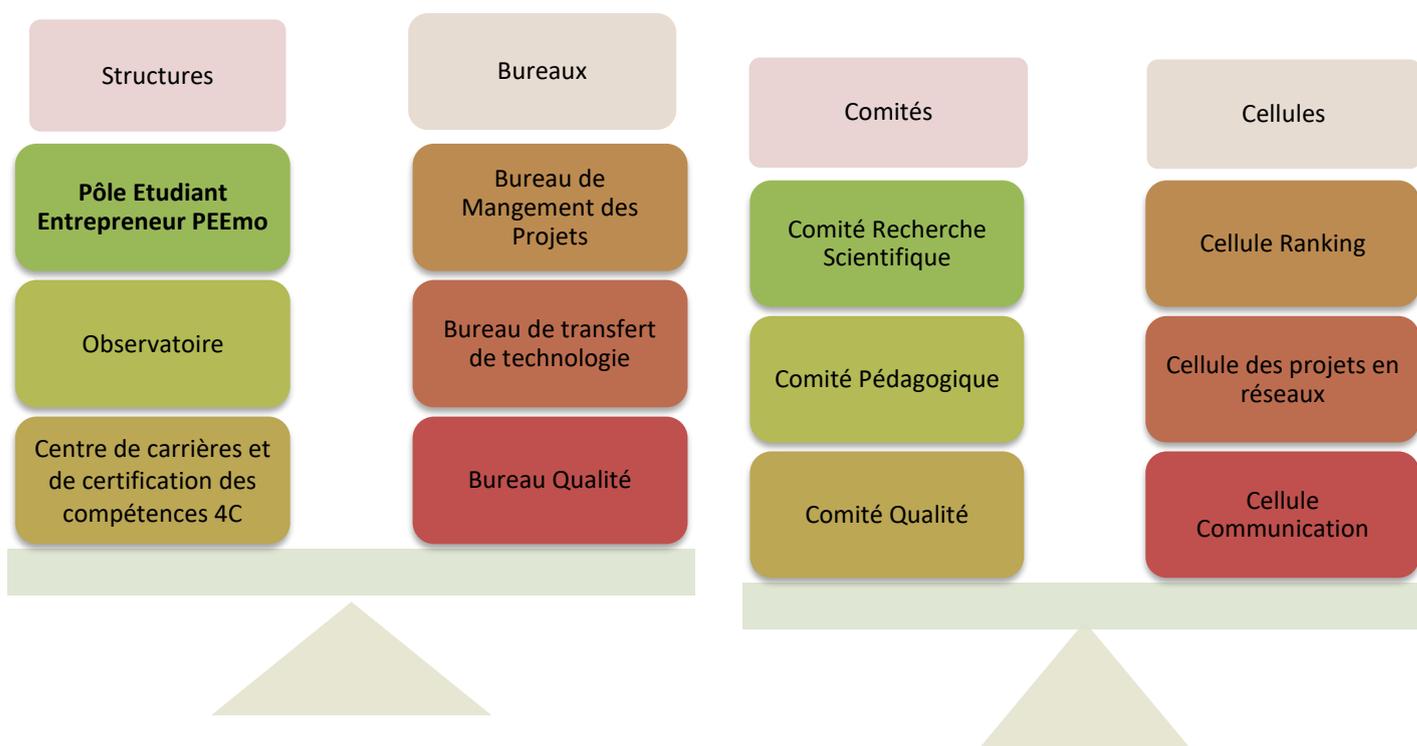
Les structures de recherche offrent aux doctorants un cadre approprié à la réalisation de leur recherche permettant l'échange avec les différents chercheurs et la participation aux activités et autres manifestations organisées.



	UNIVERSITE DE MONASTIR	PMQ-MQ-01-01
	Manuel Qualité	Date : 18/04/2024
		Page : 5 sur 29

1.5 Structures d'appui

Les structures d'appui peuvent être envisagées comme des réseaux permettant la synergie et la complémentarité entre des acteurs mis au service de personnes défavorisées afin de susciter un développement local.



2- Organigramme de l'Université

L'organigramme définit le positionnement hiérarchique et les fonctions des personnes au sein des directions et services. Les fiches de fonction sont génériques et définissent les missions, les responsabilités et les autorités relatives aux fonctions génériques mentionnées, dans les organigrammes.

	UNIVERSITE DE MONASTIR	PMQ-MQ-01-01
	Manuel Qualité	Date : 18/04/2024
		Page : 7 sur 29

2. DOMAINE D'APPLICATION DU MANUEL QUALITE

Le manuel qualité présente les dispositions prises par l'Université de Monastir pour obtenir, maintenir, améliorer et démontrer la conformité de son système de management de la qualité aux exigences de la norme ISO 9001. Il concerne l'ensemble des activités nécessaires à leur obtention.

- ISO 9001 : 2015 Système de management de la qualité : Exigences.
- ISO 9000 : 2015 Système de mangement de la qualité : Principe essentiels et vocabulaire.

3. CONTEXTE DE L'ORGANISME

3.1 Contexte et enjeux.

L'Université de Monastir détermine les enjeux internes et externes qui sont pertinents par rapport à sa finalité et son orientation stratégique d'après l'analyse SWOT et PESTEL « Matrice croisée SWOT PESTEL » et hiérarchisés selon trois critères d'évaluation « Trop pertinent », « Moyennement pertinent » et « Faiblement pertinent ». Les enjeux internes/externes sont revus annuellement. Pour cette revue, l'enregistrement « Liste des enjeux » « PMQ-FR-23 » sert de support.

3.2 Parties intéressées - Besoins et attentes

L'Université de Monastir détermine les parties intéressées qui sont pertinentes dans le cadre du SMQ, qui ont un impact réel ou potentiel sur les produits et les services.

Les parties intéressées et leurs exigences sont revus annuellement. Pour cette revue, l'enregistrement « Registre des parties intéressées /Besoins et Attentes » « PMQ-FR-13 » sert de support.

3.3 Domaine d'application

Le SMQ de l'Université de Monastir décrit les dispositions prises pour assurer la qualité et la conformité des produits et des services aux exigences de la norme ISO 9001/2015 concernant les activités suivantes :

APPUI A L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR, A LA RECHERCHE SCIENTIFIQUE ET A LA COOPERATION INTERNATIONALE, SOUTIEN DE L'EMPLOYABILITE ET PROMOTION DE L'ENTREPRENEURIAT.

Le chapitre 8.3 n'est pas applicable dans notre Système de Management de la Qualité, car l'université ne dispose pas d'activités de conception et de développement.

3.4 Système De Management De La Qualité

L'Université de Monastir a énoncé un ensemble de principes et de valeurs qui sous-tendent son Système Management de la Qualité, est qui sont comme suit :



❖ MISSION :

Contribuer à bâtir une économie et une société du savoir en :

- Offrant des parcours de formation de qualité et innovants.
- Offrant un environnement motivant et de qualité.
- Améliorant la production scientifique et valorisant ses résultats.
- Favorisant la culture de l'innovation et de l'entrepreneuriat
- Promouvant la bonne gouvernance
- Établissant des partenariats efficaces à l'échelle nationale et internationale,



❖ VISION :

Vers une université **innovante, entrepreneuriale, excellente**
, socialement responsable et à forte visibilité.



❖ VALEURS :

L'université veille au respect de :

- Intelligence et du savoir,
- La créativité et l'entrepreneuriat dans une perspective d'ouverture et de responsabilité sociétale,
- La citoyenneté, la démocratie, la liberté, l'éthique, l'équité, l'égalité, l'intégrité, la tolérance et la transparence,
- La culture d'échange, d'ouverture et de solidarité.



	UNIVERSITE DE MONASTIR	PMQ-MQ-01-01
	Manuel Qualité	Date : 18/04/2024
		Page : 9 sur 29

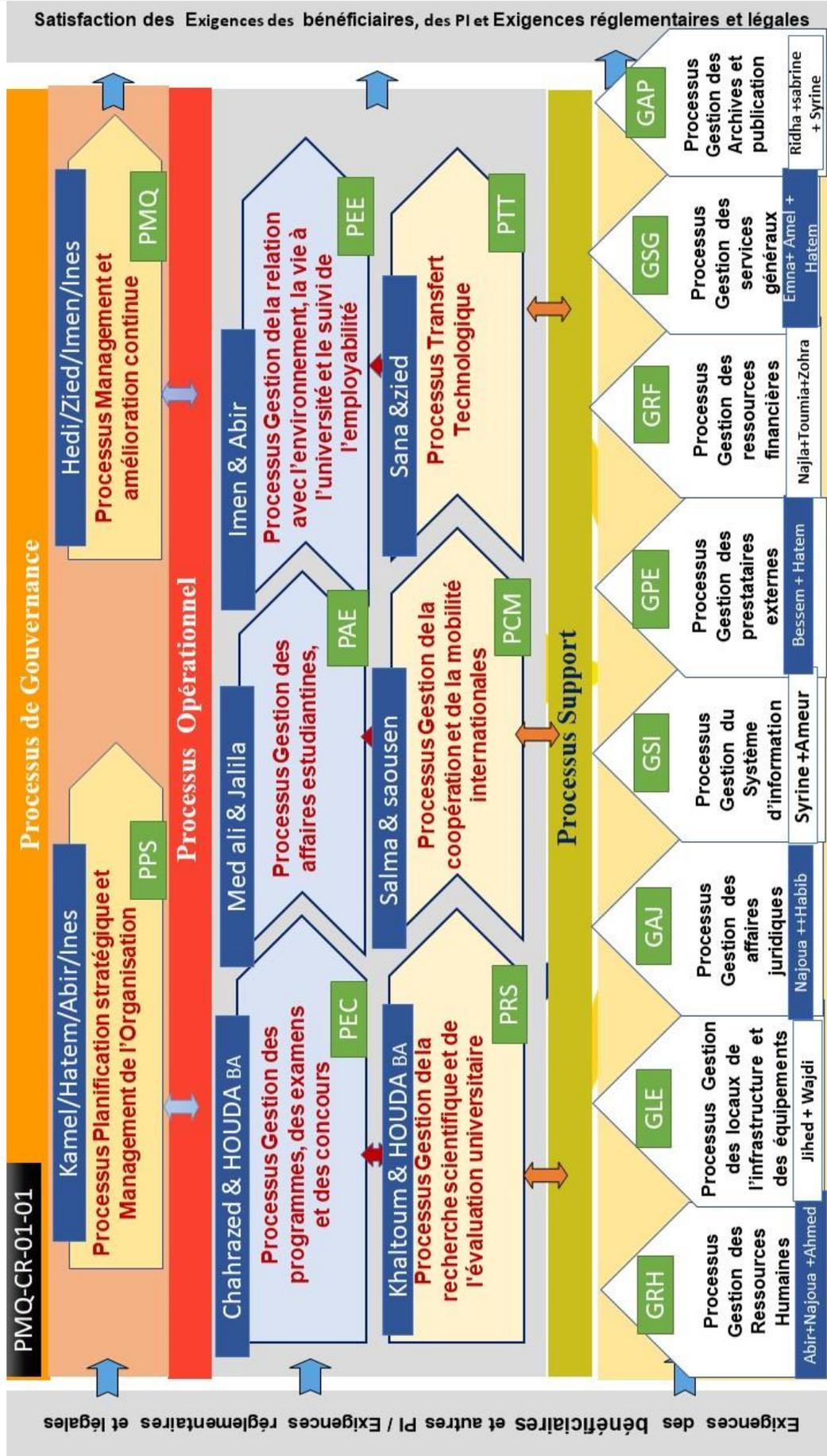
Le Système de Management de la Qualité de l'Université de Monastir est constitué de seize (16) processus en interaction permanente, conçus selon le processus décrit ci-après.

02 Processus de Management : Correspondent à la détermination du contexte de l'entreprise, d'une politique, d'une stratégie pour l'organisation et au pilotage des actions mises en œuvre pour atteindre ses objectifs.

06 Processus de Réalisation : Correspondent à la réalisation du produit ou du service et correspondent ainsi à l'activité « métier » de l'organisation.

08 Processus de Support : Représentent une activité interne, généralement transversale, permettant d'assurer le bon fonctionnement de l'université.

3.4.1 Cartographie des processus



	UNIVERSITE DE MONASTIR	PMQ-MQ-01-01
	Manuel Qualité	Date : 18/04/2024
		Page : 11 sur 29

3.4.2 DESCRIPTION DES PROCESSUS

- ***Processus de management***

Les 02 processus de management réunissent les processus de planification stratégique et de management et amélioration continue :

1- PPS : Processus de planification stratégique

Ce processus a pour objet de :

- Engager toutes les parties prenantes et couvrir toutes les activités de l'université ;
- Fournir des analyses et poser les bonnes questions pour soutenir la prise de décision et catalyser la réflexion stratégique ;
- Déterminer et convertir les orientations stratégiques en cibles, objectifs et budgets fermes ;
- Décider des priorités d'investissement et de la répartition des ressources ;
- Identifier les bonnes idées et les bonnes pratiques managériale ;
- Assurer la responsabilisation et la gestion des risques ;

Ce processus s'applique à l'ensemble des domaines concernés par la Mission de l'UM et ses établissements définis au niveau des textes de loi et en particulier les domaines suivants :

- La visibilité de l'Université
- La recherche scientifique,
- L'enseignement et la formation
- L'insertion professionnel
- L'ouverture sur l'environnement
- Les ressources humaines
- L'internationalisation
- Le système d'information

2- PMQ : Processus de management et amélioration continue

Ce processus a pour objet de :

- Définir et mettre à jour les enjeux internes et externes de l'organisme,
- Planifier et revoir les actions face aux risques,
- Déterminer les processus nécessaires au système de management de la qualité et leur application dans tout l'organisme,
- Déterminer la séquence et l'interaction de ces processus,
- Déterminer les critères et les méthodes nécessaires pour assurer l'efficacité du fonctionnement et de la maîtrise de ces processus,
- Assurer la disponibilité des ressources et des informations nécessaires au fonctionnement et à la surveillance de ces processus,
- Surveiller, mesurer et analyser ces processus,
- Mettre en œuvre les actions nécessaires pour obtenir les résultats planifiés et l'amélioration continue de ces processus.

Ce processus s'applique au Système de Management de la Qualité de l'Université de Monastir.

	UNIVERSITE DE MONASTIR	PMQ-MQ-01-01
	Manuel Qualité	Date : 18/04/2024
		Page : 12 sur 29

- **Processus de réalisation**

Les 06 processus de réalisation décrivent le cœur de métier de L'Université de Monastir comme suit :

3- PEC : Processus Gestion des programmes, des examens et des concours

Ce processus a pour objet de gérer les activités des programmes, des examens et des concours tout en assurant :

- L'efficacité de la gestion des concours de réorientation
- L'efficacité de la gestion des dossiers d'habilitation et de réhabilitation des parcours LMD (licences et mastères)
- Suivi des examens
- Contrôle des examens pour les établissements privés
- L'efficacité de la gestion des dossiers des Mastères
- Gestion de traitement des réclamations et des appels

Le processus gestion des programmes, des examens et des concours assure la réalisation et le suivi des activités liés aux :

- Gestion de concours de réorientation
- Gestion des dossiers d'habilitation et de réhabilitation des parcours pour les licences et les mastères
- Gestion de suivi des examens
- Gestion de suivi des dossiers des mastères

4- PAE : Processus Gestion des programmes, des examens et des concours

Ce processus permet de gérer les activités des affaires estudiantines tout en assurant :

- Efficacité de la gestion du concours universitaire sur dossiers des étudiants
- Organisation des Journées d'information sur l'orientation universitaire
- Gestion des élections des représentants des étudiants
- Suivi et encadrement psychologique des étudiants
- Gestion de traitement des réclamations et des appels
- Participation active aux évènements universitaires
- Gestion des conseils de discipline
- Gestion des journées de la science.

5- PEE : Processus Gestion de la relation avec l'environnement, la vie à l'université et suivi de l'employabilité

Ce processus assure la réalisation des activités d'ouverture de l'UM. Il intègre les activités suivantes :

- Gestion des relations avec l'environnement socioéconomique,
- Gestion de suivi de l'employabilité et de l'insertion professionnelle,
- Gestion des activités de la vie à l'université.

	UNIVERSITE DE MONASTIR	PMQ-MQ-01-01
	Manuel Qualité	Date : 18/04/2024
		Page : 13 sur 29

6- PRS : Processus Gestion de la Recherche Scientifique et de l'Évaluation Universitaire

Le processus PRS sert à assurer la :

- Gestion des missions et stages à l'étranger
- Gestion des missions et stages des étrangers en Tunisie
- Gestion des structures de recherche, des USCR et des Écoles doctorales
- Gestion des primes à la production scientifique
- Gestion des projets de recherche
- Gestion des contrats de recherche et de prestation de services
- Gestion des soutenances des thèses et Habilitation Universitaire
- Gestion des habilitations des diplômés de doctorat
- Gestion des demandes de prolongation d'inscriptions en thèse
- Gestion des soutenances d'Habilitation Universitaire Spécifique

7- PCM : Processus Gestion de la Recherche Scientifique et de l'Évaluation Universitaire

Le PCM assure la gestion de la coopération internationale et la mobilité pour l'Université de Monastir. Il concerne les activités suivantes :

- Gestion des bourses (d'alternance, doctorats à l'étranger, autres)
- Gestion des conventions internationales avec les pays étrangers
- Gestion des inscriptions des étudiants internationaux
- Gestion des mobilités entrantes et sortantes

8- PTT : Plan Processus de Transfert Technologique

Le processus PTT assure la promotion du transfert technologique au sein de l'Université de Monastir. Il intègre les activités suivantes :

- Gestion des contrats et des conventions entre l'UM et le monde socio-économique
- Gestion des brevets d'invention
- Organisation de manifestations scientifiques
- Gestion de la plateforme de veille et de mise en réseau

- ***Processus support***

Les 08 processus support concourent au succès des processus de réalisation en leur fournissant les moyens de leur bon déroulement comme suit :

9- GRH : Plan Processus de Gestion des Ressources Humaines

Le processus GRH s'applique à l'ensemble des ressources humaines de l'université de Monastir (enseignants, personnel ATOS). Il assure la gestion des activités suivantes :

- La gestion administrative
- La gestion de carrière

	UNIVERSITE DE MONASTIR	PMQ-MQ-01-01
	Manuel Qualité	Date : 18/04/2024
		Page : 14 sur 29

- La gestion des compétences.

10- GLE : Plan Processus de Gestion des Locaux de l'infrastructure et des Equipements

Le processus GLE, assure la gestion des éléments suivantes :

- Toute acquisition d'équipements de l'Université et de ses EESRS.
- Toutes les infrastructures des établissements d'enseignements supérieurs relevant de l'Université de Monastir.
- Tous les équipements et l'infrastructure de l'Université.

11- GLE : Plan Processus de Gestion affaires Juridiques

Ce processus est en relation avec tous les processus de l'Université ainsi que les autres établissements et le ministère de la tutelle. Il assure la gestion des activités suivantes :

- La veille juridique.
- La prévention des contentieux.
- La gestion des dossiers de contentieux.
- Le respect des procédures légales.
- La représentation de l'administration devant les juridictions civiles, pénales ou administratives.

12- GSI : Plan Processus de Gestion du Système d'Information

Le processus GSI assure la gestion du système d'information de l'Université de Monastir et ses établissements. Il intègre les activités suivantes :

- Acquisition de matériel et logiciel informatique
- Développement d'applications métiers
- Assistance technique dans le domaine informatique
- Gestion du site web et des réseaux sociaux
- Gestion de la sauvegarde des données
- Gestion de la Sécurité Informatique.

13- GPE : Plan Processus de Gestion des Prestataires Externes

Le processus GPE définit des dispositions mises en œuvre pour tout achat de produits et de services réalisé au sein de l'Université de Monastir au niveau de titre 1 et aussi les dispositions nécessaires pour la sélection et l'évaluation des prestataires externes ainsi de garantir la sélection et l'évaluation des prestataires externes.

14- GRF : Plan Processus de Gestion des Ressources Financières

Le processus GRF assure la réalisation des activités financière de l'organisme. Il intègre les activités suivantes :

- Gestion de l'activité financière et budgétaire,
- Gestion du budget annuel de l'Université et ses établissements,
- Gestion des Salaires et des primes,
- Gestion des avantages fiscaux du personnel de l'UM.

	UNIVERSITE DE MONASTIR	PMQ-MQ-01-01
	Manuel Qualité	Date : 18/04/2024
		Page : 15 sur 29

15- GSG : Plan Processus de Gestion des Services Généraux

Le processus GSG assure la réalisation des services généraux de l'organisme. Il intègre les activités suivantes :

- Préservation de l'environnement
- Sécurité
- Accueil et communication
- Parc roulant
- Bureau d'ordre
- Tirage

16- GAP : Plan Processus de Gestion des prestataires externes

Le processus GAP assure la gestion des fonds d'archives et des ressources documentaires et électroniques pour l'Université de Monastir. Il intègre les activités suivantes :

- Gestion des archives courantes,
- Gestion des archives intermédiaires,
- Gestion des Archives définitifs,
- Gestion des ressources documentaires et électroniques,
- Gestion de la publication.

3.4.3 DESCRIPTION DES INTERACTIONS ENTRE LES PROCESSUS



UNIVERSITE DE MONASTIR

Manuel Qualité

PMQ-MQ-01-01

Date : 18/04/2024

Page : 16 sur 29

UNIVERSITE DE MONASTIR

MATRIÈRE DES INTERACTIONS DES PROCESSUS

Matrice des interactions des processus	Processus 1	Processus 2	Processus 3	Processus 4	Processus 5	Processus 6	Processus 7	Processus 8	Processus 9	Processus 10	Processus 11	Processus 12	Processus 13	Processus 14	Processus 15	Processus 16	Processus 17	Processus 18	Processus 19	Processus 20	Processus 21	Processus 22	Processus 23	Processus 24	Processus 25	Processus 26	Processus 27	Processus 28	Processus 29	Processus 30	Processus 31	Processus 32	Processus 33	Processus 34	Processus 35	Processus 36	Processus 37	Processus 38	Processus 39	Processus 40	Processus 41	Processus 42	Processus 43	Processus 44	Processus 45	Processus 46	Processus 47	Processus 48	Processus 49	Processus 50	Processus 51	Processus 52	Processus 53	Processus 54	Processus 55	Processus 56	Processus 57	Processus 58	Processus 59	Processus 60	Processus 61	Processus 62	Processus 63	Processus 64	Processus 65	Processus 66	Processus 67	Processus 68	Processus 69	Processus 70	Processus 71	Processus 72	Processus 73	Processus 74	Processus 75	Processus 76	Processus 77	Processus 78	Processus 79	Processus 80	Processus 81	Processus 82	Processus 83	Processus 84	Processus 85	Processus 86	Processus 87	Processus 88	Processus 89	Processus 90	Processus 91	Processus 92	Processus 93	Processus 94	Processus 95	Processus 96	Processus 97	Processus 98	Processus 99	Processus 100
Processus 1	Processus 2	Processus 3	Processus 4	Processus 5	Processus 6	Processus 7	Processus 8	Processus 9	Processus 10	Processus 11	Processus 12	Processus 13	Processus 14	Processus 15	Processus 16	Processus 17	Processus 18	Processus 19	Processus 20	Processus 21	Processus 22	Processus 23	Processus 24	Processus 25	Processus 26	Processus 27	Processus 28	Processus 29	Processus 30	Processus 31	Processus 32	Processus 33	Processus 34	Processus 35	Processus 36	Processus 37	Processus 38	Processus 39	Processus 40	Processus 41	Processus 42	Processus 43	Processus 44	Processus 45	Processus 46	Processus 47	Processus 48	Processus 49	Processus 50	Processus 51	Processus 52	Processus 53	Processus 54	Processus 55	Processus 56	Processus 57	Processus 58	Processus 59	Processus 60	Processus 61	Processus 62	Processus 63	Processus 64	Processus 65	Processus 66	Processus 67	Processus 68	Processus 69	Processus 70	Processus 71	Processus 72	Processus 73	Processus 74	Processus 75	Processus 76	Processus 77	Processus 78	Processus 79	Processus 80	Processus 81	Processus 82	Processus 83	Processus 84	Processus 85	Processus 86	Processus 87	Processus 88	Processus 89	Processus 90	Processus 91	Processus 92	Processus 93	Processus 94	Processus 95	Processus 96	Processus 97	Processus 98	Processus 99	Processus 100	

4. LEADERSHIP

Les orientations stratégiques de l'Université de Monastir découlent du contexte. Elles sont déclinées en objectifs stratégiques et opérationnels, chacun accompagné de ses indicateurs. Ces objectifs sont déployés à tous les niveaux de l'université, au moyen notamment de tableau de bord qualité associée d'indicateurs permettant de suivre et mesurer leur réalisation.

Les orientations stratégiques de l'Université de Monastir sont déterminées comme suit :



	UNIVERSITE DE MONASTIR	PMQ-MQ-01-01
	Manuel Qualité	Date : 18/04/2024
		Page : 18 sur 29

4.1. Déclaration de la lettre d'engagement

	UNIVERSITE DE MONASTIR	PMQ-IN-01-00
	Engagement Qualité	Date: 19/01/2023
		Page 1 sur 1

ENGAGEMENT DE L'UNIVERSITE

Notre décision et notre engagement pour la mise en place et le maintien d'un Système de Management Qualité au sein de L'Université de Monastir procèdent d'un choix délibéré découlant en premier lieu de notre souci permanent à :

- Assumer la responsabilité de l'efficacité de notre système de management de la qualité ;
- S'assurer que la politique et les objectifs qualité sont établis pour le système de management de la qualité et qu'ils seront mis à jour afin de garantir la cohérence avec notre contexte interne et externe et l'orientation stratégique de l'Université ;
- S'assurer que les exigences liées au système de management de la qualité sont intégrées aux processus métiers de l'Université démontrant d'une orientation client ;
- Promouvoir l'utilisation de l'approche processus et de l'approche par les risques afin d'assurer un pilotage efficace de nos activités managériales et opérationnelles ;
- S'assurer que les ressources requises pour le système de management de la qualité sont disponibles et entretenues ;
- Communiquer sur l'importance de disposer d'un système de management de la qualité efficace et de se conformer aux exigences interne de l'Université et aux exigences applicables liés à nos activités ;
- S'assurer que le système de management de la qualité atteigne les résultats attendus tout en garantissant la prise en comptes des changements opérationnels et organisationnels ;
- Inciter, orienter et soutenir les personnes pour qu'elles contribuent à l'efficacité du système de management de la qualité et promouvoir l'amélioration continue de nos processus ;
- Soutenir les responsabilités clé au sein de l'Université dans leurs domaines respectifs afin de garantir un environnement nécessaire à la mise en œuvre de ses processus ;
- Encourager la sensibilisation du personnel sur l'importance de leur contribution à l'efficacité du système de management de la qualité.

Nous remercions les signataires de leur contribution à promouvoir la culture qualité au niveau de l'Université de Monastir et de leur engagement vis-à-vis du système de management de la qualité.

Président de l'Université
Pr. Hédi BEL HADJ SALAH



	UNIVERSITE DE MONASTIR	PMQ-MQ-01-01
	Manuel Qualité	
	Date : 18/04/2024	
		Page : 19 sur 29

4.2. Déclaration de la Politique qualité

	Université de Monastir	PMQ-PQ-01-00
	POLITIQUE QUALITE	
	Date : 04/07/2022	
		Page : 1 sur 1

L'Université de Monastir « UM » s'engage à développer la qualité de ses services liés à la formation académique, à la recherche scientifique et au développement technologique tout en promouvant l'esprit d'entrepreneuriat et d'innovation, et en prônant le développement du bien-être au travail, l'égalité de genre et l'ouverture sur le monde socioéconomique à travers des partenariats efficaces et durables.

A cet effet, le président de l'UM s'engage à fournir les ressources nécessaires pour la mise en œuvre du système de management de la qualité fondé sur la Norme ISO 9001 :2015 afin d'offrir en permanence des services conformes aux exigences du client et aux exigences légales et réglementaires applicables, tout en tenant compte des risques et des opportunités associés au contexte et aux objectifs de l'Université. De même, le président de l'UM s'engage à améliorer continuellement la satisfaction des clients et des parties intéressées.

A travers une démarche stratégique qui vise l'amélioration et l'excellence, nos objectifs en matière de performance de nos services restent au cœur de notre organisation et se traduisent par la poursuite d'engagements précisés dans notre périmètre de certification, qui couvre toutes nos activités et déclinés comme suit :

Gouvernance

- Amélioration de l'efficacité et l'efficience de notre Système de Management de la Qualité.
- Promotion de la digitalisation et développement l'E-administration pour une meilleure satisfaction de nos clients.
- Amélioration des compétences, du savoir-faire ainsi que de la satisfaction du personnel.
- Développement d'un environnement d'étude, de travail et de recherche inclusif et exempt de toute forme de discrimination.

Formation, employabilité et Entrepreneuriat

- Renforcement du partenariat avec l'environnement externe pour développer les programmes de formation.
- Promotion de la culture entrepreneuriale et soutien de l'employabilité des diplômés.

Recherche scientifique et Innovation technologique

- Développement des capacités de recherche scientifique en réponse aux priorités nationales et internationales.
- Renforcement de l'innovation technologique et la valorisation des résultats de la recherche.

Internationalisation

- Renforcement des coopérations scientifiques et culturelles avec les universités et les centres de recherche de renommée.
- Amélioration de la visibilité nationale et internationale de l'université.

Vie à l'Université

- Renforcement de l'inclusion, de la créativité et du leadership dans un environnement universitaire innovant et motivant.

Service à la société

- Renforcement du rôle de l'université dans la production et le transfert des connaissances et le développement des compétences au service de la société.
- Renforcement de l'engagement social de l'université par la promotion du développement durable.

Nous veillons à ce que cette politique soit communiquée, comprise et appliquée au sein de notre établissement, mise à la disposition des parties intéressées pertinentes et nous favorisons l'implication de tous les collaborateurs pour atteindre l'efficacité et l'efficience attendues de notre système de management Qualité.

Cette politique et ses objectifs, sont examinés périodiquement lors de la revue de direction ou exceptionnellement sur requête du conseil de l'université de Monastir.

Président de l'Université de Monastir

Pr. Hédi BEL HADJ SALAH




Cette politique a été présentée au Conseil de l'université, qui l'a approuvée et s'est engagé à y adhérer activement.

	UNIVERSITE DE MONASTIR	PMQ-MQ-01-01
	Manuel Qualité	Date : 18/04/2024
		Page : 20 sur 29

4.3. Responsabilités et autorités

Les missions, les responsabilités et les autorités sont définies au niveau des fiches de processus, l'organigramme de l'Université de Monastir et l'enregistrement « fiche de fonction » « GRH-FR-03».

5. PLANIFICATION DU SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE

5.1. Risques et opportunités

Les risques et opportunités relatifs au contexte de l'organisme sont identifiés aux niveaux stratégique et opérationnel par le processus « Management de la qualité et amélioration continue ». L'enregistrement « Matrice des actions face aux risques et opportunités » « PMQ-FR-01» sert de support.

5.2. Objectifs qualité

Les axes stratégiques, la politique sont des éléments essentiels pour l'identification des objectifs qualités communiquées, surveillés et suivie par des indicateurs et des cibles au niveau des plans processus. Le tableau de bord qualité « PMQ-TB-01» répond à l'ensemble de ces éléments.

PCS	Objectif	Indicateur	Cible	Périodicité
P C S - P M Q	Atteindre des objectifs définis au niveau des processus	Taux de réalisation des objectifs au niveau des processus du SMQ	≥50%	Annuelle
	Accroître l'efficacité des activités liées au Système de Management Qualité	Taux d'efficacité de traitement des NC du SMQ	≥85%	Trimestrielle
		Taux d'efficacité de clôture des audits internes	≥85%	Annuelle
	Assurer la mise en œuvre des actions d'amélioration pour garantir l'adéquation et l'efficacité de SMQ de l'Université.	Taux de clôture des actions d'amélioration continue	≥85%	Trimestrielle
	Garantir l'efficacité des actions face aux risques et opportunités	Taux d'efficacité des actions face aux risques	≥70%	Annuelle
		Taux d'efficacité des processus du SMQ actions face aux opportunités	≥70%	Annuelle
P C -	Assurer un plan stratégique structuré et ciblé à l'UM	Taux de satisfaction des partenaires stratégique envers le plan stratégique	≥80%	Annuelle



P P S	Fournir un plan d'action efficace et réalisable sur une année	Taux d'efficacité de la mise en œuvre des plans d'action	≥85%	Annuelle
		Pourcentage délais d'exécution par rapport au délais prévue	≤5%	Annuelle
P C S - P E C	Augmenter la satisfaction des étudiants et des Parties intéressées au niveau de l'organisation des concours	Taux de satisfaction des étudiants ayant passé les concours	≥80%	Annuelle
		Taux de satisfaction des parties intéressées au niveau de l'organisation des concours	≥80%	Annuelle
	Augmenter la satisfaction des clients et de partie intéressée en relation avec nos activités	Taux de satisfaction globale des clients et des parties intéressées	≥80%	Annuelle
	Améliorer la conformité des projets d'habilitation et de réhabilitation des Parcours LMD	Taux de conformité des demandes d'habilitation et de réhabilitation des parcours	≥30%	Annuelle
P C S - P A E	Optimiser le temps de traitements des dossiers du concours universitaire sur dossiers	Temps Moyen de traitement d'un dossier du concours universitaire sur dossier	≤28 minutes	Annuelle
	Augmenter la visibilité des parcours et des établissements de l'UM	Taux d'augmentation du nombre d'événements	≥10%	Annuelle
	Renforcer l'écoute et l'encadrement psychologique des étudiants de l'UM	Taux d'augmentation du nombre des actions d'encadrement psychologique	≥10%	Annuelle
Taux d'augmentation du nombre des consultations psychologiques		≥5%	Annuelle	
P C S - P E E	Développer la relation avec l'environnement socio-économique de l'UM et ses établissements	Taux des conventions opérationnelles de l'UM	≥60%	Annuelle
		Moyenne des conventions signées des établissements de l'UM	≥3	Annuelle
	Améliorer le suivi de l'employabilité et promouvoir l'intégration des étudiants et des diplômés de l'UM	Taux des événements d'intégration des étudiants à la vie d'université	≥10%	Annuelle
	Développer le bien-être et la vie à l'Université	Taux de participation du personnel à la vie d'université	≥60%	Annuelle
Taux des étudiants actifs dans la vie à l'université		≥50%	Annuelle	
P C S - P R S	Gérer avec efficacité les demandes des missions à l'étranger	Délai moyen de traitement d'une demande de mission à l'étranger	≤7j	Trimestrielle



Manuel Qualité

	Gérer avec fiabilité les propositions des jurys des soutenances des thèses	Délai moyen de traitement d'une Proposition de jury de soutenances de thèse	≤7j	Annuelle
	Manager avec efficacité les dossiers des contrats de recherche et de prestation de services	Taux d'efficacité de gestion des dossiers des contrats de recherche et de prestation de services	100%	Annuelle
	Mesure de satisfaction des prestataires de service	Taux de satisfaction des prestataires de service	≥60%	Annuelle
PC S PC M	Gérer avec efficacité les dossiers de la coopération Internationale	Taux d'efficacité de la gestion des bourses d'alternance	90%	Annuelle
		Taux d'efficacité de la gestion des conventions cadre de coopération	≥75%	Annuelle
		Taux d'efficacité de la gestion des conventions cotutelle de coopération	≥50%	Annuelle
	Développer le partenariat avec les universités étrangères	Taux de développement des partenariats avec les universités étrangères	≥50%	Annuelle
	Augmenter le nombre des étudiants internationaux (mode payant)	Taux d'augmentation du NB des étudiants payants internationaux	≥50%	Annuelle
	Améliorer l'implication de l'université dans les projets de mobilité	Taux d'augmentation de projet de mobilité internationale	≥3%	Annuelle
PCS - PTT	Assurer l'efficacité de la gestion des partenariats avec l'environnement externe	Délai moyen d'étude des projets de contrats /conventions de partenariat	≤15j	Annuelle
		Taux de concrétisation des conventions/contrats de partenariat avec les acteurs socio-économiques	≥60%	Annuelle
	Augmenter les opportunités de valorisation de la recherche et le transfert technologique	Taux d'augmentation du nombre d'inscrits à la plateforme de veille et de mise en relation	≥10%	Annuelle
		Taux d'augmentation des manifestations scientifiques réalisées	≥10%	Annuelle
	Améliorer la valorisation de la recherche scientifique	Taux de satisfaction des chercheurs sur une prestation de service réalisée	≥70%	Annuelle
PCS - GR	Accroître l'efficacité des activités liées au gestion de carrière des ressources humaines,	Taux d'opportunité de carrières des ressources humaines de l'UM	≥15%	Annuelle



H	Assurer la mise en œuvre des actions d'amélioration pour garantir l'adéquation entre les compétences acquises et les compétences requises	Taux de satisfaction des actions de formation réalisées	≥80%	Annuelle
		Taux de compétence du personnel ATOS	≥90%	Annuelle
	Améliorer la satisfaction des ressources humaines liées à la gestion administrative au sein de l'UM	Taux de satisfaction des demandes des services en RH	≥80%	Annuelle
	Accroître l'efficacité des actions de sensibilisation pour une meilleure productivité	Taux de réalisation des actions de sensibilisation	≥90%	Annuelle
PCS - GLE	Assurer la satisfaction des EESRS en équipements	la durée de traitement du DAO /Consultations	≤80j	Annuelle
	Assurer la fiabilité des équipements et des infrastructures	Taux de respect du plan de contrôle infrastructure	≥85%	Annuelle
		Taux de respect du planning de la maintenance préventive	≥90%	Annuelle
Assurer la satisfaction des EESRS en travaux d'aménagement	La durée de traitement de la demande des EESRS en travaux d'aménagement	≤200j	Annuelle	
PCS - GAJ	Limiter les risques de litiges internes et externes	Taux d'efficacité de traitement des contentieux gérés par le service.	≥70%	Annuelle
	Piloter le conseil juridique et garantir la conformité de l'ensemble des activités de l'Université au regard de la loi,	Taux de conformité légale et réglementaire	100%	Annuelle
	Accroître l'agilité et l'efficience de gestion des dossiers juridiques pour réaliser les tâches juridiques à valeur ajoutée.	Temps moyen par jour de traitement d'un dossier résolu	≤60j	Annuelle
	Assurer la mise en œuvre d'actions d'amélioration de la collaboration en dossier juridique à l'Université	Taux de collaboration avec le service juridique	≥70%	Annuelle
PCS - GSI	Augmenter la satisfaction des utilisateurs par l'application développée	Taux de satisfaction des utilisateurs par les applications développées	≥60%	Annuelle
	Augmenter la réactivité face aux demandes d'assistance technique en SI	Délai moyen de la réponse à l'assistance	≤24h	Annuelle
	Améliorer le référencement et la visibilité du site web de l'université et les réseaux sociaux	Taux d'augmentation du nombre total de clics pour accéder au site web	≥20%	Annuelle
		Taux d'augmentation du nombre total Couverture de la Page Facebook	≥5%	Annuelle



	Promouvoir la digitalisation et le développement l'E-administration	Taux de satisfaction des utilisateurs par les Services en Ligne	≥50%	Annuelle
		Nombre des nouveaux services en Ligne	≥1	Annuelle
PCS - GPE	Assurer la conformité des produits et services fournis par des prestataires externes	Taux de conformité des produits et services	≥95%	Trimestrielle
		Taux de réclamation fournisseur	≤10%	Trimestrielle
	Maîtriser les dispositions liées à la fourniture des produits et services fournis par des prestataires externes	Taux de maîtrise des critères de sélection des prestataires externes	≥90%	Trimestrielle
		Taux de maîtrise des critères d'évaluation des prestataires externes	≥90%	Trimestrielle
PCS - GRF	Assurer l'efficacité de la gestion des délais de paiement des prestataires externes et internes	Taux de respect des délais de paiement des prestataires externes et internes	≥80%	3 mois glissants
	Assurer la fiabilité de la budgétisation interne de l'UM et ses établissements	Taux de respect de la planification des dépenses financières	≥85%	Semestrielle glissante
	Améliorer et satisfaire le paiement des salaires et primes du personnel	Taux de respect du délai paiement des primes d'encadrement des thèses et PFE dans le délai	≥80%	Semestrielle
		Taux de réclamation pour paiement des salaires dans les délais	≤0,3%	Trimestrielle
PCS - GSG	Garantir la préservation de l'environnement de l'UM	Taux de conformité des interventions lié à l'environnement	≥70%	Semestrielle
	Augmenter la satisfaction liée à l'accueil de l'UM	Taux de satisfaction du personnel et des bénéficiaires (satisfaction liée à l'accueil)	≥70%	Annuelle
	Assurer la sécurité du personnel et des biens	Taux de satisfaction du personnel et des bénéficiaires (satisfaction liée à la sécurité)	≥70%	Annuelle
	Augmenter la satisfaction des demandes de tirage dans les délais	Taux de respect des demandes de tirage	100%	Trimestrielle
	Garantir la disponibilité du parc roulant	Taux de disponibilité du parc roulant	100%	Trimestrielle
PCS - GAP	Diminuer le nombre de bordereaux de transfert des archives erroné.	Taux de diminution de bordereaux de transfert des archives erronées.	≥10%	Annuelle
	Diminuer les délais d'exécution du transfert	Délai moyen d'exécution du transfert	≤4j	Annuelle

	UNIVERSITE DE MONASTIR		PMQ-MQ-01-01	
	Manuel Qualité		Date : 18/04/2024	
			Page : 25 sur 29	

	Diminuer les délais de repérage des documents	Délai moyen de repérage des documents	≤0,5j	Annuelle
	Assurance la conformité des opérations d'élimination des archives avec la législation en vigueur	Taux de conformité des opérations d'élimination des archives	100%	Annuelle

5.3. Planification des modifications

Les éléments de la planification du système sont examinés lors la réunion de revue de direction et peuvent faire l'objet d'une révision au cours de l'année, sur demande d'un pilote processus.

6. SUPPORT

6.1. RESSOURCES

6.1.1. Généralités :

L'Université de Monastir a mis des ressources matérielles et immatérielles pour l'établissement, la mise en œuvre et la mise à jour et l'amélioration continue du Système de Management Qualité.

6.1.2. Ressources humaines :

Le processus ressource humaine permet de gérer et de développer les ressources humaines de l'Université de Monastir.

6.1.3. Infrastructures :

Pour obtenir la conformité du produit et services, l'Université de Monastir mis à disposition des équipements et de l'infrastructure nécessaire à la mise en œuvre de ses processus et l'obtention de la conformité des produits et des services.

6.1.4. Environnement :

L'Université de Monastir a organisé plusieurs activités sociales telles que des Teams building et des formations en gestion du stress et des actions qui favorisent le partage des compétences et l'échange d'expérience et de dynamique de groupe.

6.1.5. connaissances organisationnelles

La gestion des connaissances au niveau de l'université de Monastir est prise en charge par le processus ressources humain. L'enregistrement « GRH-FR-07» «Matrice des compétences et polyvalences» sert de support.

	UNIVERSITE DE MONASTIR	PMQ-MQ-01-01
	Manuel Qualité	Date : 18/04/2024
		Page : 26 sur 29

6.2. Compétences

Le formulaire « Gestion de compétences en RH » « GRH-FR-01 » précise les compétences des personnels. Les compétences initiales sont décrites dans les fiches de fonctions « GRH-FR-01 ».

6.3. Sensibilisation

L'Université de Monastir formalise à travers « le Plan de Formation/sensibilisation » « GRH-FR-06 » les activités de sensibilisation au profit du personnel concernant la politique qualité, les objectifs qualité et l'importance de leur contribution à l'efficacité du Système Management Qualité.

6.4. Communication

La communication est une activité importante pour l'Université de Monastir, pour cela elle est définie dans le plan de communication interne et externe « PMQ-PL-01 ».

La communication orale est permanente en raison de la taille de notre université, toutefois :

- Le RMQ envoie toujours des E-mails et des notes d'information.
- réunions régulières (mardi qualité)
- Des capsules vidéo et des affiches sont produits et diffusés sur le site Internet et les réseaux sociaux de l'Université de Monastir.

6.5. Informations documentées

La documentation est gérée par la procédure « Maîtrise des informations documentées » « PMQ-PR-01 ». Les enregistrements sont stockés et archivés de manière appropriée de façon à éviter la perte ou la détérioration. La version à jour des documents opérationnels est à disposition du personnel. L'archivage de la totalité des données est effectué périodiquement.

7. REALISATION DES ACTIVITES OPERATIONNELLES

Les exigences relatives aux produits et services de l'Université sont identifiées au niveau du processus opérationnel directement avec le client. En tient compte des objectifs qualité et les exigences relatives aux produits et services.

L'Université de Monastir veille à ce que les produits et services achetés soient en conformité avec les exigences d'achat.

La maîtrise des achats, sélection et évaluation des prestataires externes, est détaillée à travers le procédure « sélection des fournisseurs » « GPE-PR-01 » et le procédure « évaluation des fournisseurs » « GPE-PR-01 ».

Les produits, prestations achetées sont vérifiés par le responsable processus concerné.

La propriété des clients, notamment lors de la réalisation de prestations, est maîtrisée par les processus de réalisation.

8. Évaluation des performances

Les dispositions de surveillance, mesures et amélioration sont planifiées pour démontrer la maîtrise des processus mis en œuvre pour :

- Assurer la conformité du produit.
- Améliorer constamment l'efficacité de l'ensemble des activités.

	UNIVERSITE DE MONASTIR	PMQ-MQ-01-01
	Manuel Qualité	Date : 18/04/2024
		Page : 27 sur 29

8.1. Surveillance, mesure, analyse et évaluation

L'analyse des performances se traduit au sein de l'Université de Monastir par l'analyse des performances du système de management de la qualité (SMQ).

L'analyse des performances du Système de Management Qualité s'appuie sur l'analyse des objectifs définis, la performance des processus, la satisfaction client et l'efficacité des actions. Pour la performance des processus, les pilotes et copilotes suivent et analysent les indicateurs, plans d'actions, analyses des risques et fiches d'amélioration. Ces éléments sont traduits au moyen d'un Tableau de Bord » « PMQ-TB-01 ».

8.2. AUDIT INTERNE

Des audits sont planifiés et réalisés pour vérifier le respect des exigences du système de management et identifier les pistes d'amélioration selon la procédure « Audit interne » « PMQ-PR-01 ».

8.3. REVUE DE DIRECTION

Pour préserver l'aptitude, l'efficacité et l'amélioration du système de management, la direction évalue le SMQ à intervalle régulier. Elles permettent de passer en revue la politique, l'ensemble du système de management et de fixer les objectifs pour améliorer la performance.

Le RMQ présente le bilan de fonctionnement du Système de Management de la Qualité basé via l'enregistrement « PMQ-RD-01 ».

9. AMELIORATION

9.1. GENERALITES

L'amélioration continue de la performance des processus de Système Management de la Qualité de l'Université de Monastir est la principale mission du processus Management et amélioration continue qui veille à :

- Revoir les enjeux internes et externes, les PIP et les opportunités a considéré dans le cadre d'amélioration,
- La mise en œuvre et l'efficacité de système,
- La mise en œuvre et l'efficacité des actions de progrès,
- L'analyse de la performance système,
- La surveillance et la mesure des processus,
- Le pilotage de l'amélioration continue du système.

9.2. NON-CONFORMITE ET ACTIONS CORRECTIVES

L'Université de Monastir mène des actions corrective lorsqu'une non-conformité se produit, y compris celle liée à une réclamation afin de la maîtriser, de la corriger et de la gérer en tant qu'une action corrective.

Dans ce cadre l'Université a établi une procédure « Maîtrise des non-conformités, des actions correctives » « PMQ-PR-05».

	UNIVERSITE DE MONASTIR	PMQ-MQ-01-01
	Manuel Qualité	Date : 18/04/2024
		Page : 28 sur 29

9.3. AMELIORATION CONTINUE

La dynamique d'amélioration continue de l'Université de Monastir est mise en œuvre par :

- Le processus de management qualité et amélioration continue, pour l'établissement et la revue de la politique qualité et des objectifs ainsi que pour l'identification et la mise à jour des opportunités ;
- la revue de direction pour la maîtrise, la gestion et l'évolution du système de management qualité ;
- les comités de suivi des processus afin de satisfaire aux exigences et besoins des clients et des parties intéressés.



Définition	Abréviation
Système de Management Qualité	SMQ
Revue de Direction	RD
Ressources Humaines	RH
Parties Intéressés	PI
Processus Management Qualité et amélioration continue	PMQ
Processus Planification Stratégique et management de l'organisation	PPS
Processus Gestion des Programmes, des examens et des Concours	PEC
Processus Gestion des Affaires Estudiantines	PAE
Processus Gestion de la relation avec l'Environnement, la vie à l'université et l'Employabilité	PEE
Processus Gestion de la recherche scientifique et de l'évaluation universitaire	PRS
Processus Gestion de la Coopération et de la Mobilité internationales	PCM
Processus Transfert Technologique	PTT
Processus Gestion des Ressources Humaines	GRH
Processus Gestion des Locaux de l'infrastructure et des Equipements	GLE
Processus Gestion des Affaires Juridiques	GAJ
Processus Gestion du Système d'Information	GSI
Processus Gestion des prestataires Externes	GPE
Processus Gestion des Ressources financières	GRF
Processus Gestion des Services Généraux	GSG
Processus Gestion des Archives et Publication	GAP