



Autres informations documentées

Code : AID-PGO-01

Manuel qualité

Version : 00

Date : 30/09/2023

MANUEL QUALITE



Rédaction (Nom/Fonction/Visa)	Date	Vérification (Nom/Fonction/Visa)	Date	Approbation (Nom/Fonction/Visa)	Date
Mondher MEJRI Vice-président de l'UJ 	07/05/2024	Asma AYADI RMQ 	07/05/2024	Pr. Hichem SEBAI Président de l'UJ  Président de l'Université de Jendouba 	07/05/2024

	Autres informations documentées	Code : AID-PGO-01
	Manuel qualité	Version : 00
		Date : 30/09/2023

SOMMAIRE

1. Présentation générale de l'Université de Jendouba

- 1.1. Présentation générale
- 1.2. Organisation de l'Université de Jendouba
- 1.3. Le RMQ
- 1.4. Les pilotes de processus

2. Contexte de l'Université de Jendouba

- 2.1. Enjeux externes et internes
- 2.2. Besoins et attentes des parties intéressées
- 2.3. Surveillance du contexte
- 2.4. Domaine d'application du système de management de la qualité
- 2.5. L'approche Processus

3. Leadership

- 3.1. Généralité
- 3.2. Orientation client
- 3.3. Politique qualité
- 3.4. Rôles, responsabilités et autorités

4. Planification

- 4.1. Actions à mettre face aux risques et aux opportunités
- 4.2. Objectifs qualité et planification des actions pour les atteindre
- 4.3. Planification des modifications

5. Support

- 5.1. Ressources
- 5.2. Compétences
- 5.3. Sensibilisation
- 5.4. Communication
- 5.5. Informations documentées du SMQ

6. Réalisation des activités opérationnelles

- 6.1. Planification et maîtrise opérationnelles

	Autres informations documentées	Code : AID-PGO-01
	Manuel qualité	Version : 00 Date : 30/09/2023

- 6.2. Exigences relatives aux produits et services
- 6.3. Conception/développement de services
- 6.4. Maîtrise des processus, produits et services fournis par des prestataires externes
- 6.5. Production et prestation de service

7. Évaluation des performances

- 7.1. Surveillance, mesure, analyse et évaluation
- 7.2. Audit interne
- 7.3. Revue de direction

8. Amélioration



1. Présentation de l'Université de Jendouba

1.1. Présentation générale

Raison Sociale :	Université de Jendouba
Siège social :	Campus Universitaire Mohamed Yaalaoui, Avenue de l'Union du Maghreb Arabe 8189 Jendouba Nord
Téléphone :	+ 216 78 611 300
Email :	contact@uj.rnu.tn
Effectif permanent :	100 personnes

L'Université de Jendouba a été créée par le décret numéro 1662-2003 du 4 août 2003 concrétisant ainsi la politique de l'état dans sa volonté de décentraliser la connaissance et la technologie et de promouvoir le rôle vital de l'université dans la région du Nord-Ouest regroupant quatre gouvernorats (Jendouba, Béja, Kef et Siliana).

Depuis sa création, l'Université de Jendouba a connu un développement important aussi bien au niveau du nombre d'établissements créés qu'au niveau de l'effectif des étudiants, des enseignants et du personnel administratif.

Elle propose également un large éventail de formations : langues et sciences humaines, arts et métiers, musique et théâtre, sciences juridiques, économie, gestion, agriculture, biotechnologie, informatique, sport et éducation physique.

L'université de Jendouba comprend 14 établissements universitaires (1 faculté, 2 écoles et 11 instituts) dont 5 sont en cotutelle : 3 avec le Ministère de l'Agriculture, 1 avec le Ministère de la Santé et 1 avec le Ministère de la Jeunesse et du Sport.



1.2. Organisation de l'Université de

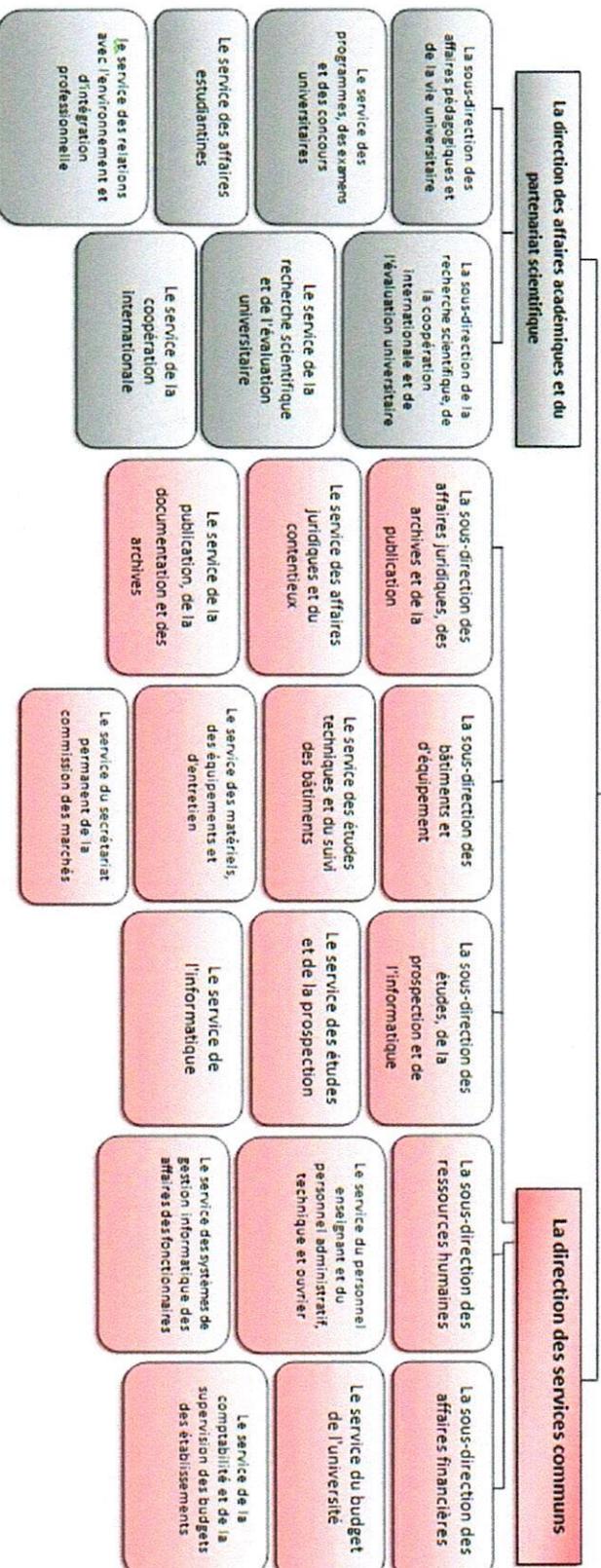
Le président de l'Université

Jendouba

Le 1^{er} Vice-président de l'Université

Le 2^{eme} Vice-président de l'Université

Le Secrétaire Général



	Autres informations documentées	Code : AID-PGO-01
	Manuel qualité	Version : 00 Date : 30/09/2023

1.3. Responsable de Management de la Qualité

Dans le souci de mettre en place, entretenir et améliorer en permanence le système de management de la qualité (SMQ), le **Président de l'Université** a désigné un responsable de management de la qualité chargé de :

- ◆ Assurer la coordination des activités de mise en place, entretien et amélioration du SMQ qui sont réalisés par chaque responsable ;
- ◆ Veiller à l'application du SMQ à tous les niveaux et à sa conformité aux exigences de l'ISO 9001 :2015 ;
- ◆ Gérer les audits qualité interne (En particulier, élaborer le planning des audits qualité internes, assurer le suivi de la réalisation des audits, gérer la qualification des auditeurs qualité interne) ;
- ◆ Gérer les actions correctives et préventives (en particulier, s'assurer que les actions correctives et préventives nécessaires sont effectivement mises en œuvre, efficaces et clôturées) ;
- ◆ Maîtriser la documentation du SMQ (Coordonner l'élaboration des documents internes du SMQ, veiller à la revue et à l'approbation de ces documents, assurer la diffusion de ces documents, gérer les documents périmés et maîtriser les documents d'origine externe) ;
- ◆ S'assurer que les non conformités, les réclamations clients et les résultats des audits sont analysés par les concernés de façon pertinente ;
- ◆ S'assurer que les indicateurs des processus sont suivis et analysés régulièrement et convenablement par les concernés ;
- ◆ Préparer les revues de direction ;
- ◆ Assurer le suivi des décisions prises lors des revues de direction ;
- ◆ Analyser toutes les informations relatives au SMQ et proposer des actions d'amélioration ;
- ◆ Elaborer, mettre en œuvre et entretenir le plan de communication.

1.4. Les pilotes de processus

Pour faciliter la mise en place et l'entretien du SMQ au sein de l'Université, des pilotes de processus ont été désignés. Ils assurent les tâches suivantes :

- ◆ Proposent de créer de nouvelles informations documentées, ou de modifier une information documentée existante (afférentes à leurs processus).
- ◆ Conservent les fiches de NC de leurs processus, et transmettent trimestriellement un état des NC au RMQ.
- ◆ Coordonnent avec le chef de leur structure et les auditeurs internes, et ce, pour assurer un bon déroulement des audits internes et externes.
- ◆ Elaborent le tableau de bord du processus et le transmettent au RMQ.
- ◆ Proposent de nouveaux indicateurs de processus au RMQ, ou proposent de nouveaux seuils à atteindre (pour les indicateurs).
- ◆ Collaborent avec acteurs de leurs processus pour la détermination des risques afférents à leurs processus, pour établir des actions face aux risques et pour assurer le suivi des plans d'actions.
- ◆ Collaborent avec le RMQ pour la planification des actions nécessaires pour atteindre les objectifs du processus.
- ◆ Veiller au bon déroulement de la mise en œuvre des plans d'action du SMQ afférents à son processus.
- ◆ Mesurer l'état d'avancement des actions par rapport au planning.

	Autres informations documentées	Code : AID-PGO-01
	Manuel qualité	Version : 00 Date : 30/09/2023

2. Contexte de l'Université de Jendouba

2.1. Enjeux externes et internes

La détermination et la surveillance des enjeux internes et externes de l'Université de Jendouba est effectuée par un comité comprenant le Président de l'Université, le vice-président, le SG, le RMQ et les pilotes de processus.

Les enjeux sont consignés aux documents AID-PGO-02.

2.2. Besoins et attentes des parties intéressées

Pour la détermination les parties intéressées pertinentes (pour le SMQ), le comité susmentionné adopte la même méthodologie et consigne les parties intéressées pertinentes et leurs exigences à l'information documentée AID-PGO-03.

2.3. Surveillance du contexte

Annuellement (avant la revue de direction) une surveillance du contexte est effectuée en suivant la même démarche que la détermination du contexte (sur la base de réunions internes). L'objectif est de voir s'il y a eu des modifications touchant le contexte. Cette surveillance aboutit le cas échéant à la mise à jour, c'est-à-dire, au remplissage de nouvelles versions des documents AID-PGO-02 et AID-PGO-03.

2.4. Domaine d'application du système de management de la qualité

Le domaine d'application du système de management de la qualité de l'Université de Jendouba s'applique à « **la coordination et prestations de service en faveur des établissements universitaires sous-tutelle, des étudiants, des enseignants, du cadre administratif, technique et ouvrier et toute autres parties intéressées** »

Les activités entrant dans le cadre de ce domaine d'application sont réalisées dans les locaux de l'Université de Jendouba sis au campus universitaire de Jendouba.

Le système de management est mis en place conformément à la norme ISO 9001 : 2015. Toutes les exigences de cette norme sont applicables, sauf :

- Le paragraphe 7.1.5.2, et ce, étant donné que l'université de Jendouba n'utilise pas d'équipement de surveillance et de mesure pour la surveillance des produits nécessitant des étalonnages et/ou vérification.
- Le paragraphe 8.5.5, et ce, étant donné que la nature des prestations de l'université de Jendouba ne nécessite pas de prestations après livraison.

Aucune activité n'est externalisée en dehors des locaux de l'Université de Jendouba.

2.4. L'approche processus

	Autres informations documentées	Code : AID-PGO-01
	Manuel qualité	Version : 00 Date : 30/09/2023

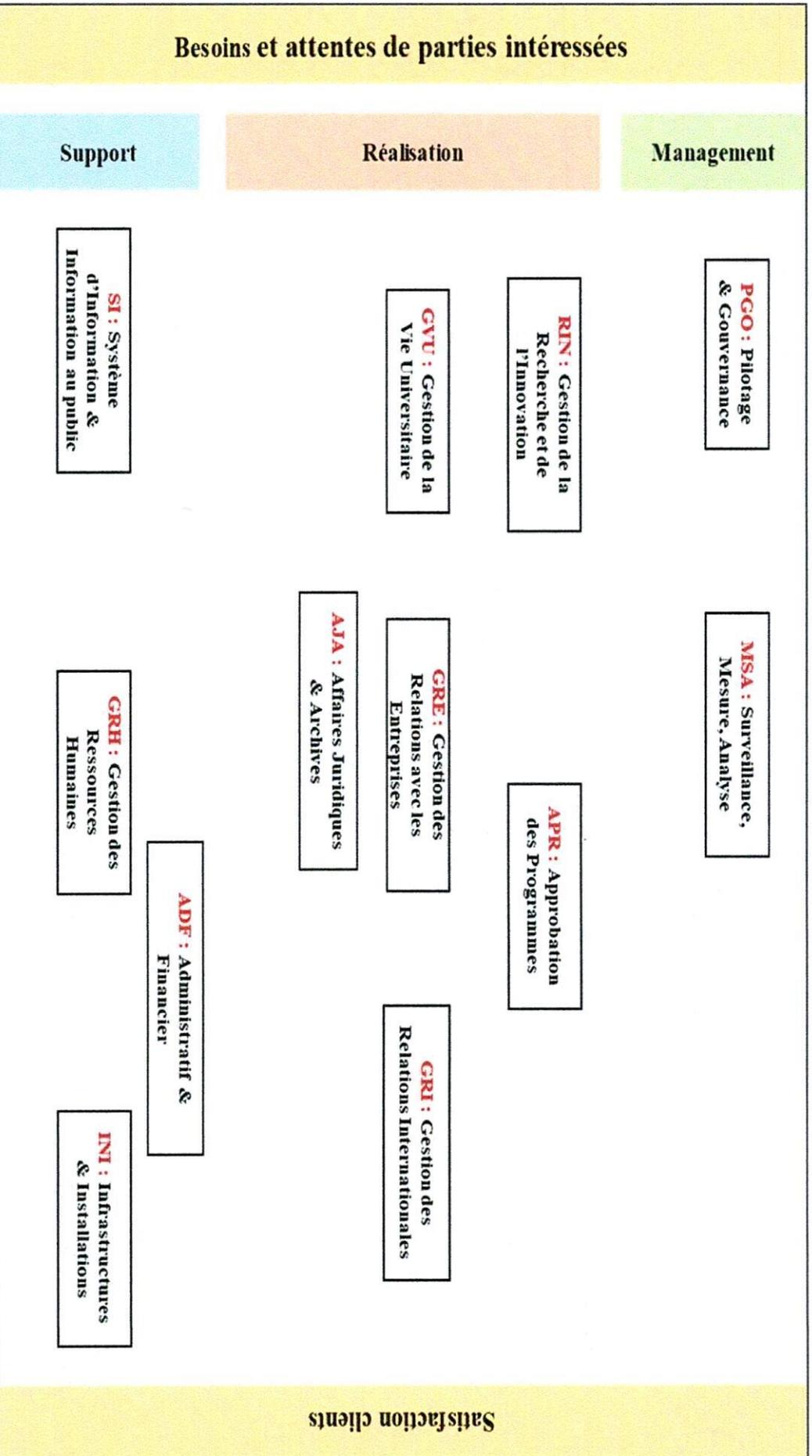
2.4.1. Liste des processus

L'Université de Jendouba a déterminé les processus suivants comme processus nécessaires à son système de management de la qualité :

Référence	Intitulé du processus
FP-PGO	Pilotage & Gouvernance
FP-MSA	Surveillance, mesure, analyse et amélioration
FP-APRE	Approbation des Programmes et suivi d'enseignement
FP-RIN	Gestion de la Recherche et de l'Innovation
FP-GRE	Gestion des relations avec les entreprises
FP-GRI	Gestion des relations internationales
FP-GVU	Gestion de la Vie Universitaire
FP-AJA	Affaires Juridiques & Archives
FP-ADF	Administratif & Financier
FP-GRH	Gestion des Ressources Humaines
FP-INI	Infrastructures & Installations
FP-SIP	Système d'Information & Informations au public



2.4.2. Cartographie des processus





2.4.3. Interactions entre processus

Voir les fiches processus où sont étayées les interactions.

3. Leadership

3.1. Généralité

Conformément aux exigences de la norme ISO 9001 :2015, la Présidence de l'Université de Jendouba s'engage à :

- assumer la responsabilité de l'efficacité du SMQ;
- exercer son rôle dans l'établissement de politique d'objectifs qualité et s'assurer qu'ils sont compatibles avec le contexte et l'orientation stratégique ;
- s'assurer que les exigences liées au SMQ sont intégrées aux processus métiers de l'organisme, et ce, à travers la revue de la documentation du système et sa validation, les audits internes, toute réunion de suivi des activités et la supervision quotidienne ;
- promouvoir l'utilisation de l'approche processus, et ce, par la mise en place de la norme ISO 9001 et la tenue à jour du SMQ ;
- promouvoir l'utilisation de l'approche par les risques, notamment par :
 - la détermination des risques lors de la mise en place de l'ISO 9001 :2015 en 2023,
 - en veillant personnellement sur la revue annuelle et la mise à jour de la détermination des risques ;
 - en assurant personnellement un suivi du plan d'action face aux risques et aux opportunités
- s'assurer que les ressources requises pour le système de management de la qualité sont disponibles (les besoins en ressources seront particulièrement discutés lors de chaque revue de direction) ;
- communiquer constamment lors des briefings, réunions... sur l'importance de disposer d'un système de management de la qualité efficace et de se conformer aux exigences liées à ce système ;
- s'assurer que le système de management de la qualité atteigne les résultats attendus, notamment, en surveillant les différents indicateurs d'activité et en entreprenant des actions lorsque ces indicateurs n'atteignent pas les seuils prédéfinis ;
- inciter, orienter et soutenir les personnes pour qu'elles contribuent à l'efficacité du système de management de la qualité ;
- promouvoir l'amélioration, à travers les audits internes, revues de direction, actions correctives, idées d'amélioration de la part du personnel, etc.
- soutenir le personnel d'encadrement afin de démontrer leurs responsabilités dans leurs domaines respectifs.



3.2. Orientation client

Pour démontrer son engagement et son leadership relatifs à l'orientation client, la Présidence de l'Université de Jendouba s'engage à s'assurer que :

- a) Les exigences du client ainsi que les exigences légales et réglementaires applicables sont déterminées, comprises et satisfaites en permanence. Pour ce faire, chaque chef de structure doit s'assurer de la détermination des textes réglementaires qui lui sont applicables. Les exigences des clients sont déterminées à travers le contact direct et indirect avec les clients, ainsi que les retours de clients : enquêtes satisfaction, suggestions clients, réclamations, etc. ;
- b) Les risques et les opportunités susceptibles d'avoir une incidence sur la conformité des services sont déterminés et pris en compte. Pour ce faire, une analyse des risques est effectuée pour tous les processus, y compris les processus de réalisation pour lesquels l'identification des risques est axée sur la conformité du service fourni.
- c) Les risques et les opportunités susceptibles d'avoir une incidence sur l'aptitude à améliorer la satisfaction du client sont déterminés et pris en compte. Pour ce faire, les enquêtes de mesure de la satisfaction clients sont utilisées. Aussi sont utilisées :
 - l'analyse des retours clients,
 - la veille technologique,
 - les tendances du marché, etc.
- d) La priorité d'accroissement de la satisfaction du client est préservée.

3.3. Politique qualité

Voir l'information documentée AID-PGO-04.

3.4. Rôles, responsabilités et autorités

Les responsabilités et autorités sont définies à travers :

- L'organigramme de l'Université de Jendouba.
- Les fiches de description de poste des responsables d'unités.

4. Planification

4.1. Actions à mettre face aux risques et aux opportunités

Les risques et opportunités associés au contexte sont déterminés suivant les modalités de la procédure PR-PGO-02 : « Gestion des risques ». Ils sont consignés à l'information documentée FR-PGO-01 : « Matrice des risques et opportunités associés au contexte de l'Université de Jendouba ».

Par la suite, des actions sont planifiées pour faire face à ces risques et pour bénéficier des avantages des opportunités. Voir :

- PR-PGO-02 : « Gestion des risques »

	Autres informations documentées	Code : AID-PGO-01
	Manuel qualité	Version : 00 Date : 30/09/2023

- FR-PGO-04 : « Plan d'action face aux risques et opportunités associés au contexte de l'Université de Jendouba ».

4.2. Objectifs qualité et planification des actions pour les atteindre

Les objectifs généraux de l'Université de Jendouba sont déterminés au niveau de la politique qualité. Ces objectifs sont conçus en tenant compte du contexte ainsi que des risques et des opportunités (voir §4.1 du manuel qualité).

Un plan d'action est établi et mis en œuvre pour atteindre les objectifs énoncés à la politique qualité. L'information documentée : .AID-PGO-06

Ces objectifs généraux sont par la suite déclinés au niveau des processus pour assurer la cohérence du système de management de la qualité (voir AID-PGO-05 : « Tableau de déclinaison des objectifs de la politique qualité aux objectifs de processus »).

Au niveau des processus des indicateurs sont établis pour mesurer ces sous-objectifs.

La définition des indicateurs de processus (associés à chaque objectif) ainsi que des modalités de calcul et de surveillance, sont indiquées aux différentes fiches de processus.

Les enregistrements relatifs aux indicateurs sont consignés aux tableaux de bord des processus : FR-MSA-15.

4.3. Planification des modifications

Le système de management de la qualité de l'Université de Jendouba est susceptible d'être modifié à tout moment pour s'assurer que ses processus produisent les résultats attendus. Ces modifications peuvent toucher à titre non exhaustif :

- Les objectifs (nature de l'objectif, indicateur associé, seuil à atteindre)
- Les processus
- Les équipements.
- Les méthodes de surveillance.
- L'organisation.
- Les produits et services.

Les modifications sont gérées à travers la fiche de gestion des modifications FR-PGO-06.

Le RMQ est responsable de s'assurer que les modifications soient réalisées de façon planifiée, et ce, en prenant compte de :

- a) l'objectif des modifications et leurs conséquences possibles;
- b) l'intégrité du système de management de la qualité;

	Autres informations documentées	Code : AID-PGO-01
	Manuel qualité	Version : 00 Date : 30/09/2023

- c) la disponibilité des ressources;
- d) l'attribution ou la réattribution des responsabilités et autorités.

5. Support

5.1. Ressources

5.1.1. Généralités

Les ressources nécessaires à l'établissement, la mise en œuvre, la mise à jour et l'amélioration continue du système de management de la qualité sont identifiées et fournies.

5.1.2. Ressources humaines

L'Université de Jendouba détermine et fournit les ressources humaines nécessaires à la mise en œuvre efficace de son système de management de la qualité ainsi qu'à la mise en œuvre et à la maîtrise de ses processus.

Les recrutements sont gérés à travers le processus FP-GRH : « Gestion des Ressources Humaines ».

En cas de besoin, le recours à des prestataires externes pour exercer certaines tâches temporaires est effectué. Ces acquisitions sont gérées par le processus FP-ADF : « Administratif & Financier ».

5.1.3. Infrastructure

Pour acquérir un nouvel équipement, le service demandeur s'assure que toutes les spécifications techniques ont été bien déterminées et les transmet au service en charge des approvisionnements.

En cas de panne d'un équipement, les réparations sont gérées à travers le processus FP-INI : « Infrastructures & Installations » (et par le processus FP-SIP « Système d'Information & Informations au public f »). Aussi, la maintenance préventive est gérée à travers le même processus.

5.1.4. Environnement pour la mise en œuvre des processus

Les chefs de structures veillent à ce que l'environnement soit adéquat pour la mise en œuvre des processus, et pour assurer la conformité des produits et services. Les équipements utilisés pour le maintien de l'environnement pour qu'il soit adéquat (climatisation) sont entretenus à travers le processus FP-INI : « Infrastructures & Installations ».

5.1.5. Ressources pour la surveillance et la mesure

Les ressources pour la surveillance et mesure utilisées par l'Université de Jendouba se présentent sous

	Autres informations documentées	Code : AID-PGO-01
	Manuel qualité	Version : 00 Date : 30/09/2023

forme d'informations documentées, telles que les fiche d'enquête de satisfaction des clients.

L'efficacité de ces ressources est vérifiée périodiquement dans le cadre de la revue des informations documentées.

5.1.6. Connaissances organisationnelles

L'Université de Jendouba œuvre à maintenir les connaissances suivantes nécessaires à son bon fonctionnement :

- Une liste à jour des entreprises (potentiels employeurs d'étudiants) de la région de l'Université.
- Une base de données des diplômés des établissements de l'Université.

5.2. Compétences

Les fiches de description de poste précisent les profils des différents postes, c'est-à-dire les aptitudes et les connaissances nécessaires à chaque poste (en plus des principales tâches pour la fonction).

Le processus GRH est établi et mis en œuvre pour l'acquisition des compétences à travers la formation et le recrutement.

5.3. Sensibilisation

Le Président de l'Université de Jendouba ainsi que tous les responsables doivent s'assurer que le personnel est sensibilisé:

- à la politique qualité ;
- aux objectifs qualité pertinents ;
- à l'importance de leur contribution à l'efficacité du système de management de la qualité, y compris aux effets bénéfiques d'une amélioration des performances;
- aux répercussions d'un non-respect des exigences du système de management de la qualité.

5.4. Communication

La communication (interne et externe) est gérée à travers le « Plan de communication de l'Université de Jendouba » FR-PGO-07, indiquant les éléments à communiquer, le moyen de communication, la fréquence ou moment de communication, les destinataires, et le responsable de la communication.

5.5. Informations documentées du SMQ

Les informations documentées du système de management de la qualité comprennent principalement :

- Le présent manuel qualité

	Autres informations documentées	Code : AID-PGO-01
	Manuel qualité	Version : 00 Date : 30/09/2023

- Les fiches processus
- Les procédures
- Les instructions de travail
- Les documents d'origine externe
- Les supports d'enregistrement : formulaires
- Les enregistrements

La maîtrise des informations documentées relatives au SMQ sont décrites dans la procédure PR-PGO-01 : « Maîtrise des informations documentées ».

6. Réalisation des activités opérationnelles

6.1. Planification et maîtrise opérationnelles

La planification, la mise en œuvre et la maîtrise des processus nécessaires pour satisfaire aux exigences relatives à la fourniture des produits et à la prestation de services, est décrite par les processus correspondants ainsi que par les procédures et instructions qui s'y rattachent.

Chaque processus opérationnel est décrit par un document rédigé par les fonctions concernées.

6.2. Exigences relatives aux produits et services

Au niveau de chaque processus opérationnel de l'Université de Jendouba, les exigences relatives aux services fournis sont déterminées. Aussi, ces processus de réalisation sont établis pour gérer efficacement la communication avec les clients.

6.3. Conception/développement de services

A l'Université de Jendouba, le développement concerne les activités d'accompagnement du pôle étudiant-entrepreneur du Centre 4C (processus de gestion des relations avec les entreprises).

6.4. Maîtrise des processus, produits et services fournis par des prestataires externes

Le processus FP-ADF : « Administratif & Financier » est établi et mis en œuvre pour maîtriser les achats.

6.5. Production et prestation de service

Les processus

- FP- APRE « Approbation des Programmes et suivi d'enseignement »,
- FP-RIN « Gestion de la Recherche et de l'Innovation »,
- FP-GRE « Gestion des relations avec les entreprises »,
- FP-GVU « Gestion de la Vie Universitaire »,
- FP-GRI « Gestion des relations internationales »,
- FP-AJA « Affaires Juridiques & Archives »,

	Autres informations documentées	Code : AID-PGO-01
	Manuel qualité	Version : 00 Date : 30/09/2023

sont établis et mis en œuvre pour assurer la maîtrise de la production et la prestation du service.

7. Évaluation des performances

7.1. Surveillance, mesure, analyse et évaluation

7.1.1. Généralités

L'Université de Jendouba assure la surveillance, la mesure, l'analyse et l'évaluation pour démontrer la conformité de ses services et de son système de management de la qualité à travers la planification et la mise en œuvre des processus et de ses procédures.

7.1.2. Satisfaction du client

La surveillance des informations relatives à la perception du client sur le niveau de satisfaction se base principalement sur les enquêtes de satisfaction clients. Mais elle comprend aussi l'analyse des données issues des contacts permanents des cadres de l'Université de Jendouba avec les clients (physiques et téléphoniques) ainsi que les réclamations clients.

La mesure de la satisfaction du client est effectuée suivant les modalités de la procédure PR-MSA-04 « Mesure de la satisfaction des clients ».

Les informations collectées sont examinées en revue de direction et sont prises en compte pour l'établissement d'actions préventives ou d'amélioration du système de management de la qualité.

7.1.3. Analyse et évaluation

Une analyse des données est effectuée, notamment, pour être présentée au top management (notamment en revue de direction), et ce, pour évaluer les possibilités d'amélioration.

7.2. Audit interne

La procédure PR-MSA-02 : « Audit interne » est établie pour définir les responsabilités et les exigences pour planifier et mener les audits, établir des enregistrements et rendre compte des résultats des audits internes.

7.3. Revue de direction

Des revues de direction sont effectuées pour s'assurer que le SMQ mis en place demeure pertinent, adéquat et efficace.

Ces revues ont lieu au moins une fois par an et réunissent le Président de l'Université et le personnel d'encadrement. A chaque revue de direction, il est procédé à la planification de la date prévisionnelle de la revue suivante.

	Autres informations documentées	Code : AID-PGO-01
	Manuel qualité	Version : 00 Date : 30/09/2023

8. Amélioration

L'approche processus et le cycle PDCA sont appliqués pour améliorer en continue l'efficacité du système de management de la qualité.

Si nécessaire un changement par rupture même est appliqué pour parvenir à une amélioration.

La procédure PR-MSA-01 : « Maîtrise des non-conformités, actions correctives et actions d'amélioration » est établie pour maîtriser le traitement des actions correctives et des actions préventives.