



# RAPPORT D'ACTIVITES EN ASSURANCE QUALITE

Université de Gafsa

JANVIER 2022

## Table des matières

I.	Introduction.....	3
II.	Atelier de réflexion sur les CpQs .....	3
III.	Formation en ligne sur L'AQI .....	3
IV.	Formations en Cascade sur l'Assurance Qualité Interne (AQI) pour les EESR de l'UGAF .....	9
V.	Mise en place d'un Système Management de Qualité (SMQ) à l'Université de Gafsa .....	10

## RAPPORT D'ACTIVITES EN ASSURANCE QUALITE UNIVERSITE GAFSA - JANVIER 2022

### I. Introduction

Dans le cadre d'exécution des projets d'appui à la qualité dans l'enseignement supérieur, le présent rapport décrit les activités en termes d'assurance qualité réalisées par l'université de Gafsa et ses établissements.

### II. Atelier de réflexion sur les CpQs

Organisation d'un atelier de réflexion sur la composition et le rôle des comités pour la qualité des établissements de l'Université de Gafsa.

- Date : 20 janvier 2021
- Lieu : Siège de l'université de Gafsa,
- Public cible : Membre du comité pour la qualité des établissements de l'université de Gafsa.

### III. Formation en ligne sur L'AQI

Participation dans la Formation-action en ligne de l'IPE sur l'assurance qualité interne (AQI) pour les universités tunisiennes.

- Date : 24 mai - 4 juin, 2021
- Lieu : en ligne,
- Public cible : Trois membres de l'Université de Gafsa ont bénéficié de cette formation en ligne :
  - Mr Ali MANSOURI : Vice-président et président du comité qualité de l'Université de Gafsa,
  - Mr : Ridha BELTIFA : Secrétaire général, rapporteur du comité pour la qualité et porteur du projet PAQ MAGIE UGAF de l'université de Gafsa,
  - Mr Belgacem MABROUKI : Directeur des services communs et chef du domaine « Capacité de Gestion et Gouvernance » du projet PAQ MAGIE UGAF de l'Université de Gafsa.

Durant toute la période de la formation en ligne, l'équipe de l'université de Gafsa a participé dans toutes les formations et ces membres ont rédigés et soumis tous les travaux de groupes demandés. A la fin de la formation, l'équipe a élaboré un plan d'action pour améliorer le système d'AQI de au sein de l'université de Gafsa. Ce plan d'action est illustré dans les tableaux ci-dessous.

Domaines d'AQ à améliorer	Pourquoi une amélioration est-elle nécessaire ?	Quelles sont les activités nécessaires pour mettre en œuvre l'amélioration ?	Qui est responsable de la prise de décision ?	Qui est impliqué dans la mise en œuvre de l'amélioration	Quelles sont les ressources nécessaires pour mettre en œuvre l'amélioration ?	Quel est le calendrier possible pour réaliser l'amélioration ?
<b>1. Interdépendance entre AQI et gouvernance</b>						
<b>Amélioration 1.1 : Elaboration d'une Politique Qualité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Déclarer la Politique d'AQI de l'Université de Gafsa</li> <li>• Formaliser les visions et les stratégies dans un document</li> <li>• Standardiser les visions et décrire les procédures de fonctionnement</li> <li>• Fixer les responsabilités des différentes parties prenantes en matière d'AQI.</li> <li>• Assurer l'engagement de la direction et son implication à différents niveaux de la démarche</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lancement d'une campagne de sensibilisation (organisation d'une Journée Qualité de l'Université de Gafsa, ...).</li> <li>• Organisation d'une consultation à l'échelle de l'Université pour l'élaboration de la PQ.</li> <li>• Elaboration d'un Manuel Qualité.</li> <li>• Validation et diffusion du MQ.</li> <li>• Suivi du plan d'action.</li> <li>• Maintenir le dialogue et la communication avec les différentes parties prenantes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• VP</li> <li>• CU</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PU</li> <li>• CU</li> <li>• VP</li> <li>• CpQ de l'Université et des EESR</li> <li>• Doyen et Directeurs</li> <li>• Staff Académique</li> <li>• Staff Administratif</li> <li>• Etudiants et Alumni</li> <li>• Experts en matière de la Q</li> <li>• Partenaires socio-économiques</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• RH, pour le management opérationnel</li> <li>• Bureau d'assistance pour accompagnement</li> <li>• Appui financier apporté par le PAQ-DGSU-MAGIE UGAF</li> <li>• Documents de sensibilisation,</li> <li>• Matériel informatique et bureautique</li> <li>• Mutualiser les informations, l'expertise et les ressources.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A partir de septembre 2021 (Chronogramme des activités est à définir)</li> </ul>
<b>Amélioration 1.2 : Mise en place des Normes ISO 9001 à l'Université et ISO 21001 à l'ENIGaf</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instaurer l'auto-évaluation régulière et périodique</li> <li>• Être accrédité</li> <li>• Reconnaissance externe</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaboration d'un TDR pour le recrutement d'un bureau d'expertise</li> <li>• Organiser des séries de réunions d'information et de sensibilisation,</li> <li>• Suivi de la mise en place.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PU</li> <li>• CpQ</li> <li>• Directeur ENIGAF</li> <li>• CS de l'ENIGAF</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CpQ de l'Université</li> <li>• CpQ des EESR</li> <li>• Les Experts</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Des fonds alloués pour: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Accréditation</li> <li>✓ Pause-café</li> <li>✓ Documents de sensibilisation,</li> <li>✓ Matériel informatique et bureautique.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Janvier 2022</li> </ul>

## 2. AQI pour l'amélioration de l'enseignement et de l'apprentissage

<p><b>Amélioration 2.1 : Evaluation des cours par les étudiants</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Permettre aux étudiants de donner leurs avis sur les enseignements,</li> <li>• Toucher les stratégies pédagogiques, le contenu, les activités d'apprentissage et d'évaluation ainsi que l'encadrement.</li> <li>• Obtenir les commentaires des étudiants sur leur expérience d'apprentissage tout au long du cours,</li> <li>• Apporter des ajustements au cours en fonction des commentaires reçus.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sensibilisation auprès des enseignants/étudiants</li> <li>• Fixer et valider des normes et des règles pour l'évaluation,</li> <li>• Elaborer des questionnaires d'évaluation,</li> <li>• Traitement et analyse des données,</li> <li>• Organiser des séries de réunions de retour d'information entre les professeurs et les représentants des étudiants,</li> <li>• Organiser des réunions de médiation avec les enseignants concernés par l'amélioration de leurs cours (révision des cours...)</li> <li>• Suivi des changements</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Directeurs/Doyens</li> <li>• Directeurs de départements,</li> <li>• Directeurs des études et des stages</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le personnel académique,</li> <li>• Les étudiants,</li> <li>• Les représentants des étudiants (CESR),</li> <li>• CpQ des EES,</li> <li>• Service scolarité</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documents de sensibilisation,</li> <li>• Matériel informatique et bureautique (ordinateurs, tablettes...) pour faciliter aux étudiants de répondre aux questionnaires électronique),</li> <li>• Logiciel d'analyse des données.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Deuxième semestre de l'AU 2021-2022</li> </ul>
<p><b>Amélioration 2.2 : Enquêtes de satisfaction des étudiants</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mesurer le taux de satisfaction des étudiants à propos des enseignements reçus et des pratiques pédagogiques utilisées par leurs enseignants.</li> <li>• Évaluer quantitativement le contenu des cours, la présentation de la matière, la qualité de l'expression, l'encadrement...</li> <li>• Evaluer qualitativement les cours, les points forts et les points faibles,</li> <li>• Mesurer la satisfaction vis-à-vis des services de soutien et des activités extra-et intra-universitaires.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sensibilisation auprès des étudiants</li> <li>• Elaborer et diffuser les d'enquêtes de satisfaction,</li> <li>• Traiter et analyser les données,</li> <li>• Organiser des séries de réunions de retour d'information,</li> <li>• Organiser des réunions de médiation avec les enseignants concernés par l'amélioration de leurs cours (révision des cours...)</li> <li>• Suivi des changements</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Directeurs/Doyens</li> <li>• Directeurs de départements,</li> <li>• Directeurs des études et des stages</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les étudiants,</li> <li>• CpQ de l'EES</li> <li>• Comité pédagogique (CP)</li> <li>• Le personnel académique</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documents de sensibilisation,</li> <li>• Matériel informatique et bureautique (ordinateurs, tablettes...) pour faciliter aux étudiants de répondre aux questionnaires électronique),</li> <li>• Logiciel d'analyse des données.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Deuxième semestre de l'AU 2021-2022</li> </ul>
<p><b>Amélioration 2.3 : Evaluation des formations par les enseignants</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluer l'adéquation des objectifs d'apprentissage,</li> <li>• Déterminer dans quelle mesure le système pédagogique et les ressources disponibles pour une formation concourent à la réalisation des objectifs,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborer une charte,</li> <li>• Organiser des réunions de sensibilisation avec les enseignants,</li> <li>• Elaborer les indicateurs</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• VP</li> <li>• Directeurs/Doyens</li> <li>• Directeurs de départements,</li> <li>• Directeurs des</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personnel enseignant,</li> <li>• Les étudiants</li> <li>• Les acteurs extérieurs</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documentation</li> <li>• Pause-café</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Premier semestre de l'AU 2022-2023</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Répondre aux exigences des organismes de certification et d'accréditation,</li> </ul>	<p>nécessaires,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Signer et réactiver les conventions avec les acteurs externes,</li> <li>• Motiver les pairs (attestations...)</li> </ul>	<p>études et des stages</p>	<p>(employeurs ou, personnel enseignant d'autres EES).</p>		
<b>3. AQI et employabilité</b>						
<p><b>Amélioration 3.1 : développement des soft skills et le rôle de 4C</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Amélioration des compétences des étudiants en matière de communication et langue,</li> <li>• Amélioration des compétences en matière de nouvelles technologies (préparation à la certification, certification),</li> <li>• Adéquation avec le besoin du marché d'emploi,</li> <li>• Renforcement de l'insertion professionnelle,</li> <li>• Développement des relations avec l'environnement socio-économique</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diagnostic de l'environnement socio-économique,</li> <li>• Identifier le besoin national et régional en matière d'emploi,</li> <li>• Signature des conventions,</li> <li>• Formation des formateurs,</li> <li>• Sensibilisation des étudiants,</li> <li>• Organisation des sessions de formations pour les étudiants,</li> <li>• Organisation d'examens de certification.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Président</li> <li>• Directeurs\Doyens</li> <li>• Directeurs des 4C</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personnel enseignant,</li> <li>• Les étudiants</li> <li>• Acteurs socio-économiques</li> <li>• CpQ de l'EES</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Infrastructures,</li> <li>• Documentation</li> <li>• Budget pour organisation des sessions de formations des formateurs et acquisition des vouchers.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• AU 2021-2022</li> </ul>
<p><b>Amélioration 3.2 : Études de suivi des diplômés</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Obtenir des informations sur les diplômés</li> <li>• Analyser l'employabilité des diplômés (insertion professionnelle...),</li> <li>• Améliorer les programmes de formation ainsi que les services d'aide aux étudiants</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identification de la population et détermination des enquêtes,</li> <li>• Collecte des données (coordonnées, actualisation des fichiers...),</li> <li>• Détermination des modalités d'enquête ,</li> <li>• Fixation de la date d'interrogation et période d'enquête,</li> <li>• Conception et organisation du questionnaire (évaluation de la formation, évaluation de la relation formation-emploi, description de l'insertion professionnelle, poursuites d'études...)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• VP</li> <li>• Directeurs\Doyens</li> <li>• Directeurs des études et des stages</li> <li>• Observatoire de l'université</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Service scolarité des EES,</li> <li>• Comités pédagogiques,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Matériel informatique et bureautique (ordinateurs, tablettes...)</li> <li>• Logiciel d'analyse des données.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Deuxième semestre de l'AU 2021-2022 et chaque année</li> </ul>

<b>Amélioration 3.3 : Participation des employeurs à la révision des programmes de formation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Impliquer les employeurs dans la révision des programmes,</li> <li>• Faire participer les employeurs aux comités permanents des programmes de formation.</li> <li>• Considérer les suggestions des employeurs lors du développement et/ou de la révision des programmes</li> <li>• Garantir l'adéquation entre les programmes de formation et le besoin du marché de travail.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sensibilisation auprès des employeurs,</li> <li>• Sensibilisation du personnel académique,</li> <li>• Organisation des réunions entre les employeurs et le staff académique,</li> <li>• Elaboration et diffusion des d'enquêtes auprès des employeurs/anciens étudiants,</li> <li>• Etude du marché pour identifier les changements,</li> <li>• Signer et réactiver les conventions avec les employeurs,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• VP</li> <li>• Directeurs\Doyen</li> <li>• Directeurs de départements,</li> <li>• Directeurs des études et des stages</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personnel enseignant,</li> <li>• Employeurs,</li> <li>• Anciens étudiants</li> <li>• CpQ de l'université,</li> <li>• CpQ des EES</li> <li>• Comités pédagogiques</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Matériel informatique et bureautique (ordinateurs, tablettes...)</li> <li>• Logiciel d'analyse des données.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Deuxième semestre de l'AU 2022-2023</li> </ul>
<b>Amélioration 3.4 : Enquêtes sur la satisfaction des employeurs</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mesurer le degré de satisfaction des employeurs à l'égard des diplômés en termes de compétences et d'aptitudes sur le lieu de travail.</li> <li>• Obtenir un retour d'information des employeurs sur les performances des diplômés</li> <li>• Améliorer la qualité de l'enseignement dispensé</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborer et diffuser les d'enquêtes de satisfaction,</li> <li>• Traiter et analyser les données,</li> <li>• Organiser des séries de réunions de retour d'information,</li> <li>• Suivi des changements</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• VP</li> <li>• Directeurs\Doyens</li> <li>• Directeurs de départements,</li> <li>• Directeurs des études et des stages</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personnel enseignant,</li> <li>• Employeurs,</li> <li>• Anciens étudiants</li> <li>• CpQ de l'université,</li> <li>• CpQ des EES</li> <li>• Comités pédagogiques</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documents de sensibilisation (Affichage, brochure, flyer...)</li> <li>• Matériel informatique et bureautique (ordinateurs, tablettes...)</li> <li>• Logiciel d'analyse des données.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Deuxième semestre de l'AU 2022-2023</li> </ul>
<b>4. Structures pour mettre en place un système d'AQI efficace</b>						
<b>Amélioration 4.1 : Appui pour le CpQ de l'université</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Opérationnaliser le CpQ de l'Université et développer ses activités,</li> <li>• Elaborer un plan de renforcement des capacités des membres du CpQ,</li> <li>• Coordonner les activités d'AQI</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organiser des réunions de sensibilisation avec tous les acteurs,</li> <li>• Organiser des ateliers de renforcement de capacités,</li> <li>• Suivi de l'exécution du plan d'action,</li> <li>• Suivre les changements en AQI.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• VP</li> <li>• Membre CpQ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CU</li> <li>• CpQ des EES</li> <li>• Acteurs socio-économiques,</li> <li>• Etudiants,</li> <li>• Enseignants,</li> <li>• Experts</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documents de sensibilisation (Affichage, brochure, flyer...),</li> <li>• Pause-café</li> <li>• Logiciel d'analyse des données.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Premier semestre AU 2021-2022</li> </ul>

<p><b>Amélioration 4.2 :</b> <b>Soutien pour les CpQ des EES</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordonner avec le CpQ de l'université et partage d'expériences,</li> <li>• Elaborer et suivi du plan d'action stratégique en AQI,</li> <li>• Améliorer la qualité de l'enseignement et d'apprentissage.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organiser des réunions de sensibilisation avec tous les acteurs,</li> <li>• Organiser des ateliers de renforcement de capacités,</li> <li>• Choix d'un référentiel qualité appropriée.</li> <li>• Suivi de l'exécution du plan d'action,</li> <li>• Suivre les changements en AQI</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Directeurs \ Doyens</li> <li>• Membre CpQ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CpQ de l'université</li> <li>• CS des EES</li> <li>• Acteurs socio-économiques,</li> <li>• Etudiants,</li> <li>• Enseignants,</li> <li>• Experts</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documents de sensibilisation (Affichage, brochure, flyer...),</li> <li>• Pause-café</li> <li>Logiciel d'analyse des données.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Premier semestre AU 2021-2022</li> </ul>
<p><b>Amélioration 4.3 :</b> <b>Mettre en place des Comités pédagogiques</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mettre en place une structure chargée de l'amélioration de la qualité de l'enseignement et d'apprentissage et renforcement de capacités de ses membres.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organiser des réunions de sensibilisation avec tous les acteurs,</li> <li>• Organiser des ateliers de renforcement de capacités en matière de méthodes pédagogiques,</li> <li>• Révision des programmes de formation en collaboration avec les employeurs,</li> <li>• Proposition de nouvelles formations,</li> <li>• Proposition de pédagogies innovantes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vice-président</li> <li>• Directeurs\Doyens</li> <li>• Directeurs de départements,</li> <li>• Directeurs des études et des stages</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acteurs socio-économiques,</li> <li>• Etudiants,</li> <li>• Enseignants,</li> <li>• Experts</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documents de sensibilisation (Affichage, brochure, flyer...),</li> <li>• Pause-café</li> <li>• Logiciel d'analyse des données.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Premier semestre AU 2021-2022</li> </ul>



## IV. Formations en Cascade sur l'Assurance Qualité Interne (AQI) pour les EESR de l'Université de Gafsa

À la suite de cette formation certifiante, et dans le cadre de dissémination et du transfert des connaissances, l'équipe de l'Université de Gafsa a assuré une formation en cascade (en présentiel) en assurance qualité interne (AQI) au profit des membres des Comités pour la Qualité des établissements rattachés à l'Université de Gafsa.

L'animation de cette formation a été réalisée conformément au programme de l'IIPE (Institut International de Planification de l'Education) rattaché à l'UNESCO (<http://www.iiep.unesco.org/fr>) auquel l'Université de Gafsa a adhééré. Les formateurs sont certifiés par cet organisme et ont assuré les activités de la formation de façon bénévole.

- Participants : Membres des CpQ des établissements relevant de Université de Gafsa.
- Période : 23 et 24 décembre 2021
- Mode de la Formation : En Présentiel à l'Université de Gafsa

La formation en cascade s'est déroulée conformément au programme ci-dessous :

### Programme

#### Jeudi 23 Décembre 2021

**Formateur : Ridha Beltifa** - [beltifaridha21@gmail.com](mailto:beltifaridha21@gmail.com)

8H:30- 08h45	Accueil des participants
8H:45- 09h00	Mot du président du CpQ de l'Université de Gafsa
9H:00- 11h00	Présentation: Fondements de l'AQI
11H:00- 11h15	Pause café
11H:15- 13h00	Présentation: AQI et l'employabilité
13H:00- 14h00	Discussion

#### Vendredi 24 Décembre 2021

**Formateur : Ali Mansouri** - [mansouriali2002@yahoo.fr](mailto:mansouriali2002@yahoo.fr)

9H:00- 11h00	Présentation: L'AQI pour améliorer l'enseignement et l'apprentissage
11H:00- 11h15	Pause café

**Formateur : Belgacem Mabrouki** - [belgacemabrouki@gmail.com](mailto:belgacemabrouki@gmail.com)

11H15-14H00	Présentation : Mise en place d'un système d'AQI
12H00-15H00	Table ronde sur le Plan d'Action pour l'amélioration de l'AQI des EESR de l'UGaf et le rôle des CpQs.
14H00-17H00	Clôture



## V. Mise en place d'un Système Management de Qualité (SMQ) à l'Université de Gafsa

Le présent paragraphe décrit les activités menées par l'Université de Gafsa pour la mise en place d'un Système management de qualité (SMQ) à l'Université de Gafsa :

- a. Recrutement d'un bureau d'étude pour assurer la mission : accompagner l'Université de Gafsa à implémenter un système de management de qualité selon les normes :ISO 9001 : 2015  
Date : le 15 novembre 2021  
Budget allouée : 70 000 DT (soixante-dix mille dinars)  
Période d'exécution : 9 mois.
- b. Organisation d'une journée d'information et de sensibilisation autour de la mission.  
Date : Jeudi 13 janvier 2022.  
Public cible : Responsables de l'UGAF



## Contenu détaillé de l'action de l'accompagnement de l'UGAF pour la Mise en place de SMQ

Planning			Contenu détaillé de l'action
Phase	Etape N°	Durée HJ	
Phase 1 : Diagnostic qualité et évaluation de la situation	1	3	Visite initiale et prise de contact
			Diagnostic- Audit initial
			Plan d'action
Phase 2 : Développement des compétences	2	6	Sensibilisation sur le management de la qualité en général. Formation sur les exigences de la norme ISO 9001 V 2015.
	3	27	Formation sur les exigences des autres normes au fur et au mesure de l'avancement de la mission à savoir : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Formation Lead implémenter de SMQ (<b>qualifiante</b>)</li> <li>- Tableau de bord qualité</li> <li>- ISO 31000 :2018,</li> <li>- ISO10002 :2018,</li> <li>- ISO 56002</li> <li>- ISO 21500</li> </ul>
Phase 3 : Conception et développement du système	4	10	Conception du Système de management <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Périmètre Domaine d'application</li> <li>▪ Cartographie des processus</li> <li>▪ Maîtrise des informations documentées</li> <li>▪ Etablissement des supports modèles pour les différents documents</li> </ul>
	5	7	Analyse du contexte et plans d'actions Politique qualité et objectifs
	6	10	Développement de la documentation : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Fiche processus</li> <li>▪ Procédures, instructions, ...</li> <li>▪ Enregistrements associés</li> </ul>
	7	9	Suivi de la mise en œuvre
Phase 4 : Mise en œuvre, audit interne et améliorations	8	3	Formation <b>qualifiante</b> auditeur interne (12 personnes maximum)
	9	5	Formation <b>qualifiante</b> auditeur tierce partie de 12 personnes maximum NB* : Il s'agit de formation d'auditeur tierce partie ( <b>Lead Auditor enregistré</b> dans le registre international des auditeurs certifiés <b>IRCA</b> (International Registrar of Certified Auditors))
	10	8	2 Audits internes : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Planification et réalisation d'un audit interne de l'ensemble du système (Audit à blanc).</li> <li>- Assistance à la mise en place des mesures correctives</li> </ul>
	11	3	Revue de direction : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Préparation des éléments d'entrées</li> <li>- Revue et Validation des éléments de sortie (compte rendu)</li> <li>- Plan d'action pour les décisions</li> </ul>
Phase 5 : Assistance en cours de l'audit de certification	12	3	Audit à blanc : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Assistance à l'établissement du cahier des charges pour l'offre</li> <li>- Assistance pour le traitement des résultats de l'audit à blanc</li> </ul>
	13	3	Accompagnement dans les audits de certification
	14		Traitement des résultats de l'audit de certification



**Adresse :** Université de Gafsa, Route de Tozeur - 2112 Gafsa

**T.:** 76 210 444 - 76 210 451

**F.:** 76 210 423

**Email:** [ugaf@ugaf.rnu.tn](mailto:ugaf@ugaf.rnu.tn)