

RAPPORT DE LA REVUE DE DIRECTION 2012/2013

Mai 2013

SOMMAIRE

1.	Introduction 1.1. Rappel du point : 5.6 de la norme ISO 9001 version 2008 «référence norme ISO 9001 version 2008: 5.6 revue de direction page 5 et 6 » 1.2. Rappel du point : 8.4 de la norme ISO 9001 version 2008 «référence norme ISO 9001 version 2008: 8.4 analyse des données page 14 »	04
2.	Eléments d'entrée de la revue de direction	06
	2.1. Les résultats des audits	
	2.2. Les retours d'information des clients	
	2.2.1. Résultats de l'enquête de satisfaction client2.2.2. Réclamations clients	
	2.3. Le fonctionnement des processus et la conformité du produit	
	2.3.1. Le fonctionnement des processus	
	2.3.2. Analyse des Produits Non-Conformes 2.4. L'état des actions préventives et correctives	
	2.5. Revue des décisions de la dernière revue de direction	
	2.6. Les changements pouvant affecter le système management de la qualité	
	2.7. Recommandations d'amélioration	
	2.8. Analyse des fournisseurs	
3.	Eléments de sortie de la revue de direction	18
	3.1. Révision de la politique qualité	
	3.2. Politique générale de qualité de la FSS - version 2013	
	3.3. Déclinaison des objectifs stratégiques par processus et leur pilotage	
	3.4. Planification du système qualité de la FSS	
4 .	Annexes de sortie de la revue de direction	26
	4.1. Mise à jour de l'organigramme fonctionnel de la FSS4.2. Plan d'action du Système de Management Qualité de la FSS	

1. Introduction						
1.1. Rappel du point : 5.6 de la norme ISO 9001 version 2008 1.2. Rappel du point : 8.4 de la norme ISO 9001 version 2008						

1. Introduction

1.1. Rappel du point : 5.6 de la norme ISO 9001 version 2008

La direction doit, à intervalles planifiés, revoir le système de Management de la Qualité de l'organisme pour assurer qu'il demeure pertinent, adéquat et efficace. Cette revue doit comprendre l'évaluation des opportunités d'amélioration et du besoin de modifier le Système de Management de la Qualité, y compris la politique qualité et les objectifs qualité.

Les enregistrements de la présente revue doivent être conservés selon l'exigence **4.2.4** de la norme **ISO 9001 version 2008**.

Les éléments d'entrée de la revue de direction sont :

- Les résultats des audits ;
- Les retours d'information des clients ;
- Le fonctionnement des processus et la conformité du produit ;
- L'état des actions préventives et correctives ;
- Les actions issues des revues de direction précédentes ;
- Les changements pouvant affecter le système management de la qualité;
- Les recommandations d'amélioration.

Les éléments de sortie de la revue de direction doivent comprendre les décisions et actions relatives

- à l'amélioration de l'efficacité du SMQ et ses processus;
- à l'amélioration du produit en rapport avec les exigences du client;
- aux besoins en ressources.

1.2. Rappel du point : 8.4 de la norme ISO 9001 version 2008

L'organisme doit déterminer, recueillir et analyser les données appropriées pour démontrer la pertinence et l'efficacité du système de management de la qualité et pour évaluer les possibilités d'amélioration de son efficacité. Cela doit inclure les données résultant des activités de surveillance et de mesure ainsi que d'autres sources pertinentes.

L'analyse des données doit fournir des informations sur :

- La satisfaction du client.
- La conformité aux exigences relatives au produit.
- Les caractéristiques et les évolutions des processus et des produits, y compris les opportunités d'action préventive.
- Les fournisseurs.

2. Eléments d'entrée de la revue de direction 2.1. Les résultats des audits 2.2. Les retours d'information des clients 2.2.1. Résultats de l'enquête de satisfaction client 2.2.2. Réclamations clients 2.3. Le fonctionnement des processus et la conformité du produit 2.3.1. Le fonctionnement des processus 2.3.2. Analyse des Produits Non-Conformes 2.4. L'état des actions préventives et correctives 2.5. Revue des décisions de la dernière revue de direction 2.6. Les changements pouvant affecter le système management de la qualité 2.7. Recommandations d'amélioration

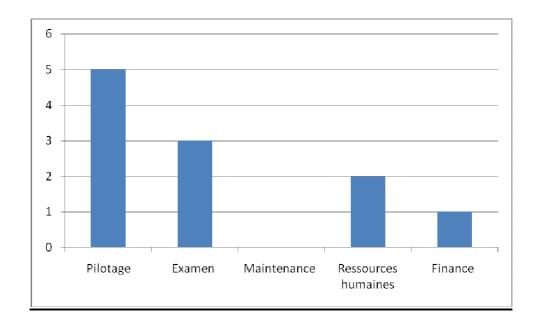
2. Eléments d'entrée de la revue de direction

2.1. Les résultats des Audits :

> Audits internes :

Les audits internes ont été réalisés suivant le planning des audits qualité par les auditeurs internes *Mr Abdallah CHOURA (AC)* et *Mr Abdelaziz SAMET (AS)*. Ces audits ont fait l'objet des actions correctives/ préventives et de recommandations d'amélioration.

Processus	Nbre d'audit	Nbre	d'écart	Taux de réalisation	Taux d'efficacité
	Interne	S1 (12/13)	S2 (12/13)	des actions	des actions
Pilotage	1	5	-	100 %	100 %
Examen	1	3	-	100 %	100 %
Maintenance	1	0	-	100 %	100 %
Ressources humaines	1	2	-	100 %	100 %
Finance	1	1	-	100 %	100 %
Total		11	-	100 %	100 %



Commentaire:

- Le taux de réalisation des actions engagées dont la source est l'audit interne est de 100% et le pourcentage d'efficacité est aussi à 100%.
- Le nombre des écarts dans le processus Pilotage est le plus élevé vu la jeunesse du SMQ

> Audits externes :

✓ Audit de Suivi 1 : réalisé le 08/06/2012

L'audit de Suivi 1 a été réalisé le 08 Juin 2012 par les Auditeurs Tierce Partie *Mr* Samir MOUSSA (SM) et Mr Maher AIDI (MA). Cet audit

ont fait l'objet des actions correctives et de recommandations d'amélioration.

Processus	Nbre d'écart	Nbre de Rec.	Taux de réalisation des actions	Taux d'efficacité des actions
Pilotage	0	7	100 %	100 %
Examen	1	1	100 %	100 %
Maintenance	0	0	-	-
Ressources humaines	0	1	100 %	100 %
Finance	0	0	-	-
Total	1	1	100 %	100 %

Projet des décisions :

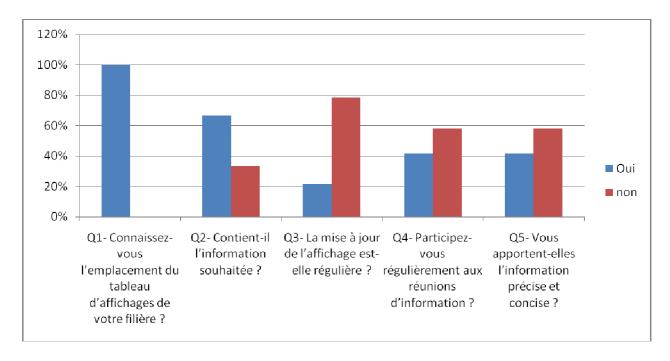
1. Le processus Examen est actuellement au cœur du SMQ de la FSS et son amélioration commence à montrer ses résultats, la décision est d'étendre le domaine d'application aux autres activités de la FSS.

2.2. Les retours d'information des clients :

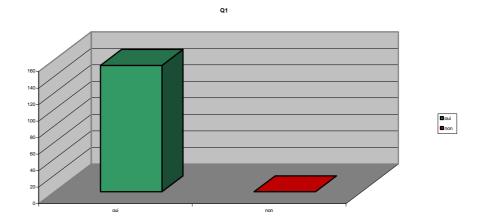
2.2.1. Résultats de l'enquête de satisfaction client:

1/ Appréciations avant l'examen : Comment avez-vous trouvé l'organisation des examens :

	oui	non
Q1- Connaissez-vous l'emplacement du tableau d'affichages de votre filière ?	153	0
Q2- Contient-il l'information souhaitée ?	102	51
Q3- La mise à jour de l'affichage est-elle régulière ?	33	120
Q4- Participez-vous régulièrement aux réunions d'information ?	64	89
Q5- Vous apportent-elles l'information précise et concise ?	64	89

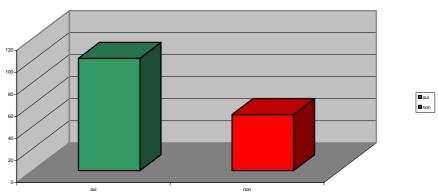


	oui	non
Q1- Connaissez-vous l'emplacement du tableau d'affichages de votre filière ?	153	0



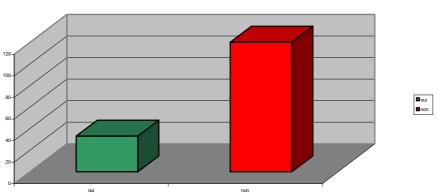
	oui	non
Q2- Contient-il l'information souhaitée ?	102	51

Q2



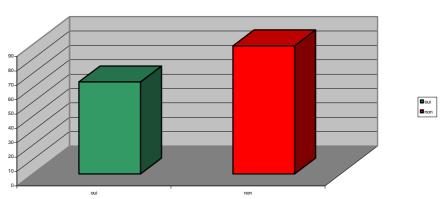
	oui	non
Q3- La mise à jour de l'affichage est-elle régulière ?	33	120

Q3



	oui	non
Q4- Participez-vous régulièrement aux réunions d'information ?	64	89

Q4



	oui	non
Q5- Vous apportent-elles l'information précise et concise ?	64	89

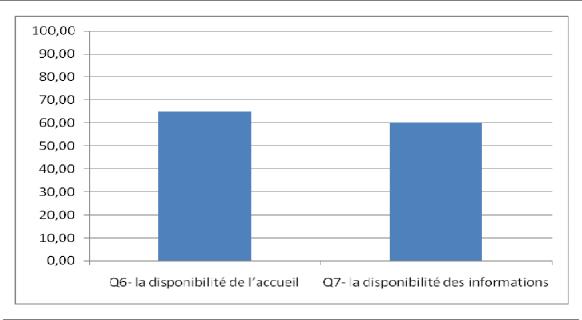
90 80-70-60-50-40-30-20-10-

Commentaires:

L'étudient n'est pas satisfait au niveau de la mise à jour de l'affichage: Presque 80 % des étudiants ne sont pas satisfait.

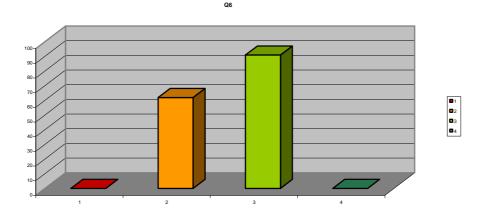
Donnez une évaluation de 1 à 4 concernant :	1	2	3	4
Q6- la disponibilité de l'accueil	0	62	91	0
Q7- la disponibilité des informations	39	12	102	0

	très insatisfaisant	insatisfaisant	satisfaisant	très satisfaisant	Taux de
	25%	50%	75%	100%	satisfaction
Q6- la disponibilité de l'accueil	0	62	91	0	64,87 %
Q7- la disponibilité des informations	39	12	102	0	60,29 %

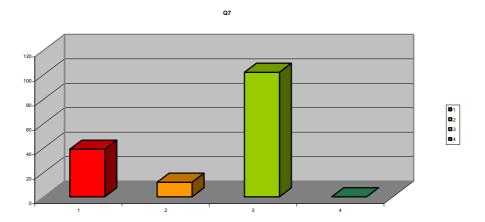


Donnez une évaluation de 1 à 4 concernant :	1	2	3	4





Donnez une évaluation de 1 à 4 concernant :	1	2	3	4
Q7- la disponibilité des informations	39	12	102	0

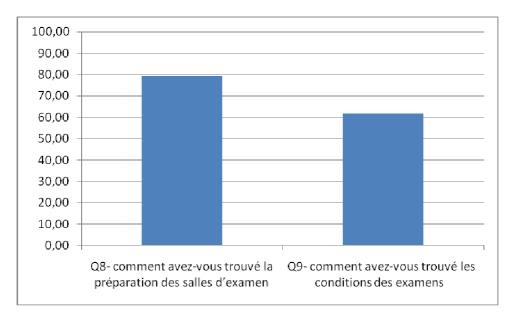


2/ Appréciations pendant l'examen :

Comment avez-vous trouvé les conditions des examens :

Donnez une évaluation de 1 à 4 concernant :			3	4
Q8- comment avez-vous trouvé la préparation des salles d'examen	0	12	102	39
Q9- comment avez-vous trouvé les conditions des examens	0	81	72	0

	très insatisfaisant	insatisfaisant	satisfaisant	très satisfaisant	Taux de
	25%	50%	75%	100%	satisfaction
Q8- comment avez-vous trouvé la préparation des salles d'examen	0	12	102	39	79,41
Q9- comment avez-vous trouvé les conditions des examens	0	81	72	0	61,76



Donnez une évaluation de 1 à 4 concernant :	1	2	3	4
Q8- comment avez-vous trouvé la préparation des salles d'examen	0	12	102	39

Q8

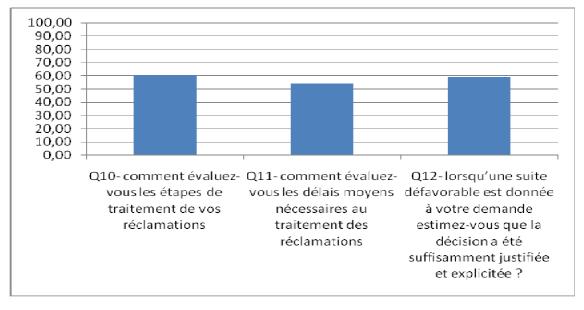
Donnez une évaluation de 1 à 4 concernant :	1	2	3	4
Q9- comment avez-vous trouvé les conditions des examens	0	81	72	0

Q9

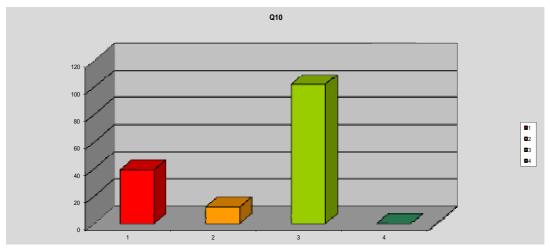
 3/ Appréciations après l'examen et réclamation :

Donnez une évaluation de 1 à 4 concernant :	1	2	3	4
Q10- comment évaluez-vous les étapes de traitement de vos réclamations	39	12	102	0
Q11- comment évaluez-vous les délais moyens nécessaires au traitement des réclamations	39	50	64	0
Q12- lorsqu'une suite défavorable est donnée à votre demande estimez-vous que la décision a été suffisamment justifiée et explicitée ?	39	50	33	31

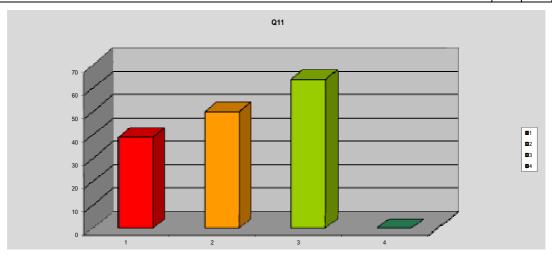
	très insatisfaisant	insatisfaisant	satisfaisant	très satisfaisant	Taux de
	25 %	50 %	75 %	100 %	satisfaction
Q10- comment évaluez-vous les étapes de traitement de vos réclamations	39	12	102	0	60,29 %
Q11- comment évaluez-vous les délais moyens nécessaires au traitement des réclamations	39	50	64	0	54,08 %
Q12- lorsqu'une suite défavorable est donnée à votre demande estimez-vous que la décision a été suffisamment justifiée et explicitée ?	39	50	33	31	59,15 %



Donnez une évaluation de 1 à 4 concernant :	1	2	3	4
Q10- comment évaluez-vous les étapes de traitement de vos réclamations	39	12	102	0



Donnez une évaluation de 1 à 4 concernant :				4
Q11- comment évaluez-vous les délais moyens nécessaires au traitement des réclamations	39	50	64	0



Donnez une évaluation de 1 à 4 concernant :	1	2	3	4
Q12- lorsqu'une suite défavorable est donnée à votre demande estimez-vous que la décision a été suffisamment justifiée et explicitée ?	39	50	33	31



Taux de satisfaction des Etudiants :

	très insatisfaisant	insatisfaisant	satisfaisant	très satisfaisant	Taux de satisfaction	
	25%	50%	75%	100%	Satisfaction	
Q6- la disponibilité de l'accueil	0	62	91	0	64,87 %	
Q7- la disponibilité des informations	39	12	102	0	60,29 %	
Q8- comment avez-vous trouvé la préparation des salles d'examen	0	12	102	39	79,41 %	
Q9- comment avez-vous trouvé les conditions des examens	0	81	72	0	61,76 %	
Q10- comment évaluez-vous les étapes de traitement de vos réclamations	39	12	102	0	60,29 %	
Q11- comment évaluez-vous les délais moyens nécessaires au traitement des réclamations	39	50	64	0	54,08 %	
Q12- lorsqu'une suite défavorable est donnée à votre demande estimez-vous que la décision a été suffisamment justifiée et explicitée ?	39	50	33	31	59,15 %	
Taux de satisfaction des étudiants						

L'objectif est atteint 62,84 % (valeur cible est 60 %)

Projet de décision :

Augmenter le taux de satisfaction pour l'année 2013/2014 de 10 %

2.2.2. Réclamations clients :

Les seules réclamations collectées durant l'année 2012/2013 est une seule réclamation relative à une note non conforme.

Projet des décisions :

Mettre à disposition des étudiants une cellule d'écoute pour écouter, expliquer, orienter et conseiller les étudiants afin d'accroitre leur satisfaction.

2.3. Le fonctionnement des processus et la conformité du produit :

2.3.1 Analyse des Produits Non-Conformes :

Un seul Produit Non-Conforme relatif au produit Relevé de Notes durant l'année 2012/2013

2.3.1 Analyse tableaux de bord :

B	Dilata	Indicateurs	Objectifs	Valeurs atteintes		Fréquence de	
Processus	Pilote		12/13	Semestre 1	Semestre 2	suivi	
	Abdelaziz	Taux des actions réalisées dans les délais	>90%	90 %		Semestriel	
Pilotage		Taux des objectifs atteints	>90%	90 %		Semestriel	
i notago	SAMET	Moyenne d'écarts par audit	< 4	3.92 %		Semestriel	
		Taux de satisfaction des étudiants	>60%	62.84 %		annuel	
				-	-		
		Taux de report des délibérations	< 20%	13.19 %		Semestriel	
Examen	Samir BAKLOUTI	Taux de retard des dépôts des sujets d'examen	< 15%	11.76 %		Semestriel	
		Taux de retard des remises de copies d'épreuves d'examen	< 10%	9.76 %		Semestriel	
				ī	T		
Ressources	Maher	Taux de qualification	> 70%	68.63 %		Semestriel	
Humaines	KRICHEN	Taux moyen d'efficacité des actions de formation	> 90%	100 %		Semestriel	
				-	-		
Maintenance	Jalel	Etat de préparation des salles avant le démarrage de l'examen	0	0		Semestriel	
	CHEFFI	Etat de préparation des salles encours de l'examen	0	0		Semestriel	
Finance	Sahbi	Taux de réclamation fournisseur	0%	0%		Semestriel	
	GAADENE	Respect des délais de livraison	100%	98.04 %		Semestriel	
	-				-		

Commentaires:

Le taux des objectifs atteints est acceptable

Projet des décisions :

- Réaliser des formations sur l'analyse des données, le tableau de bord et l'amélioration continue pour les pilotes processus et l'encadrement de l'organisme.
- Proposition des nouveaux indicateurs plus pertinents par chaque pilote processus.

2.4. L'état des actions préventives et correctives :

En plus des actions issues des audits, des actions sont déclenchées suite à l'analyse des performances des processus, des non conformités internes, des réclamations clients ...

Type action	Actions		Taux moyen de	Taux moyen	
			réalisation	d'efficacité	
	Nombre	%			
Action corrective	16	72.72	80%	70%	
Action préventive	6	27.27	90%	80%	
Total	22				

Туре	Audit interne	Suggestion d'amélioration	Reclamation Client	PNC	Reclamation Fournisseur	Autre
Nombre	11	1	1	1	0	5
%	47%	4%	4%	4%	0%	22%

Projet des décisions :

 Réaliser une formation sur les techniques de résolution des problèmes pour l'encadrement de l'organisme.

2.5. Revue des décisions de la dernière revue de direction :

Processus	rocessus Action(s) proposée(s)		Responsable(s)	
Pilotage	Dissociation de la revue des processus de celle de direction (à réaliser deux semaines avant la revue de direction	A fin d'impliquer plus les pilote et à les inciter d'analyser, de surveiller et de proposer des actions d'amélioration pour les processus qui les concerne.	RMQ	
EXAMEN	Néant	Néant	Néant	
GRH	Néant	Néant	Néant	
Maintenance	Néant	Néant	Néant	
Finance	Néant	Néant	Néant	

L'action proposée lors de la dernière RD a été réalisée avec succès (voir PV de la réunion de revue des processus)

2.6. Les changements pouvant affecter le système management de la qualité :

Voir partie 3 (éléments de sortie de la revue de direction)

2.7. Recommandations d'amélioration :

Voir partie 3 (éléments de sortie de la revue de direction)

3. Eléments de sortie de la revue de direction
3.1- Révision de la politique qualité 3.2- Politique générale de qualité de la FSS - version 2013 3.3- Déclinaison des objectifs stratégiques par processus et leur pilotage 3.4- Planification du système qualité de la FSS 3.5- Plan d'action du Système de Management Qualité de la FSS 3.6- Mise à jour de l'organigramme fonctionnel de la FSS

3.1- Révision de la politique qualité

Le système de management de la qualité de la Faculté des sciences de Sfax a été bâti depuis janvier 2010, en fonction du domaine d'activité de la Faculté « Planification, réalisation et délibération des résultats des examens ». Il est, de ce point de vue, adapté et pertinent, et permet à la FSS de démontrer son aptitude à satisfaire ses étudiants.

De plus, l'engagement de la direction et la motivation de tous les acteurs sont encourageants pour étendre le domaine d'application aux restes des activités de la FSS, et c'est par ailleurs suite au travail du Comité Qualité de la Faculté des Sciences de Sfax qui était nommé en octobre 2012 qu'un diagnostic et une planification d'une extension du système de management de la qualité à toutes les activités de la FSS va être présentée à la suite.

Le travail du Comité Qualité de la Faculté des Sciences de Sfax (Lois N° 19 /2008 du 25/02/2008 et Arrêté du MERS du 23/10/2012) vient en réponse à l'article 50 de la loi N° 2008-19 du 25 /02/2008 qui a fixé comme mission de « l'instance nationale de l'évaluation, de l'assurance qualité et de l'accréditation », la promotion de l'enseignement supérieur et de la recherche scientifique au niveau :

- de la qualité de la transmission des savoirs et des savoir-faire,
- des compétences professionnelles des diplômés,
- de l'efficacité de la recherche scientifique et de l'innovation technologique,
- du degré d'adaptation de la formation aux besoins du marché de l'emploi.

En effet le Comité Qualité a d'abord commencé par traduire ces 4 orientations stratégiques en les 5 objectifs pratiques suivants :

- 1. Amélioration de l'efficacité des formations (transmission des savoirs et savoir-faire) et des compétences professionnelles des diplômés.
- 2. Adaptation des formations aux besoins du marché de l'emploi.
- 3. Amélioration de l'efficacité de la recherche scientifique et de l'innovation technologique.
- 4. Ouverture sur le monde socio-économique et sur l'international.
- 5. Amélioration de la qualité des activités administratives de la faculté.

Le travail du comité qualité s'inscrit dans la démarche qualité instauré au sein de la FSS depuis plus de 3 ans et qui a permis à ce jour :

- l'élaboration du Projet d'Etablissement en 2010,
- l'informatisation du système d'information (Saisi des charges horaires, Quick Card, gestion des missions ...)
- et la mise en place d'un système de management de la qualité, lequel a aboutit à la certification de conformité à l'ISO 9001 version 2008, dans le domaine de la planification, gestion et délibération des examens et ce depuis Juillet 2010.

Ainsi, la concrétisation des objectifs sus mentionné a nécessité un nouveau engagement de la part de la direction de la FSS, traduit par une mise à jour de la version 2010 de la politique qualité et étendre le domaine d'application du système dans la version de 2013.

Le Comité Qualité a donc pris en considération la nouvelle dimension du projet à gérer en définissant les nouveaux rôles et responsabilité à créer, les nouvelles ressources humaines et autres à déployer et finalement le plan d'action (conforme à l'approche PDCA de DEMING) nécessaire pour concrétiser les 5 objectifs et réussir la mission.

3.2- Politique générale de qualité de la Faculté des Sciences de Sfax - version 2013

Avec plus de 5500 étudiants, la Faculté des Sciences de Sfax est l'une des grandes institutions de l'Université de Sfax.

Notre institution prépare les étudiants dans le domaine « Sciences et Technologies » aux 3 diplômes : Licence (Bac + 3), Master (Bac + 5) et Doctorat (Bac + 8). La Faculté offre aussi la formation de préparation aux concours d'accès aux écoles d'ingénieurs.

Huit mentions de licences fondamentales, neuf mentions de licences appliquées et deux cycles de formation d'ingénieurs sont proposés.

Une poursuite d'étude est possible en Master pour les titulaires d'une licence. Douze mentions de MASTER ont été habilitées par le Ministère, déclinées en 25 spécialités orientées vers la voie recherche en relation avec l'école doctorale et la voie professionnelle en relation avec les besoins de l'industrie.

Les enseignements sont dispensés par près de 400 professeurs permanents qui, par leur compétence, assurent la qualité et la pertinence de la formation. Des experts et des professionnels contribuent souvent à ces enseignements.

Nos doctorats s'appuient sur 25 structures de recherches : laboratoires de recherche unités de recherches et unités de services communs dans les domaines Mathématiques, Physique, Chimie, Biologie, Géologie et Informatique.

La Faculté des Sciences de Sfax maintient et développe des partenariats avec de grandes sociétés et des coopérations universitaires en matière de recherche et d'enseignement avec des universités étrangères.

Notre première mission est de garantir les meilleures conditions possibles d'enseignement et de transmission des savoirs et savoir-faire dans le but d'offrir à nos diplômés la meilleure intégration possible aussi bien au marché de l'emploi qu'à la recherche et à l'innovation technologique. L'amélioration continue de la manière de remplir cette mission est bien notre préoccupation principale et quotidienne.

L'approche qualité ne pourrait, en aucun cas, être pour nous une notion figée et nous sommes toujours attelés aux réajustements nécessaires pour la satisfaction du marché de l'emploi et l'innovation technologique et venir en aide aux industriels tunisiens pour l'amélioration de la qualité dans leurs entreprises pour atteindre l'excellence.

La démarche qualité nous offre donc les moyens d'évaluer, au-delà des directives et de la méthodologie à suivre, une appréciation et une remise en question de nos travaux au quotidien.

Dans la suite, nous présentons les cinq orientations stratégiques de la Faculté des Sciences de Sfax (cf. Loi 2008-19 du 25/02/08 – Article 50), soit :

- 1. Amélioration de l'efficacité des formations (transmission des savoirs et savoir-faire) et des compétences professionnelles des diplômés.
- 2. Adaptation des formations aux besoins du marché de l'emploi.
- 3. Amélioration de l'efficacité de la recherche scientifique et de l'innovation technologique.
- 4. Ouverture sur le monde socio-économique et sur l'international.
- 5. Amélioration de la qualité des activités administratives de la faculté.

3.3- Déclinaison des objectifs stratégiques par processus et leur pilotage

La modélisation de l'établissement sous forme de processus permet de contribuer à une satisfaction croissante de ses parties intéressées (étudiants, employeurs, public ...), pour un rayonnement efficace.

Pour atteindre cette finalité, il est de la « responsabilité de la Direction » de la faculté de s'organiser au mieux, de planifier et de fournir les moyens nécessaires.

Les rôles et responsabilités de la Direction sont entre autres :

- Définir la stratégie et la politique qualité (axée sur la satisfaction des parties intéressées),
- Fournir les moyens (humains, financiers, techniques...) nécessaires,
- Définir les compétences et formaliser les responsabilités et autorités au sein du système (organigramme hiérarchique et fonctionnel, fiches de poste, tableau de compétence et de polyvalence...),
- Nommer un représentant de la Direction en matière de Qualité,
- Décrire les moyens de communication interne et externe (public...),
- Décrire les moyens de mesures, d'analyses et d'amélioration du système,
- organiser une revue de direction (bilan annuel quant à l'atteinte des objectifs) pour améliorer la démarche de façon continue et accroitre le niveau de satisfaction des « clients » (étudiants, enseignants...).

Les **« pilotes de processus »** ont des rôles complémentaires à celui de Direction de l'établissement, et sont très importants dans le fonctionnement du système de management. Ainsi, les pilotes de processus sont des personnes ressources nommées par la Direction de l'établissement qui disposent de responsabilités et d'autorités propres dans le système.

Le Pilote de processus est :

- Responsable de la gestion et la surveillance de son processus
- Garant de son efficacité

Cette responsabilité ne correspond pas à un métier, ni à une fonction créée à cet effet; c'est uniquement une mission!

Le Pilote de processus est chargé de :

- Appliquer la stratégie et la politique de l'établissement aux activités incluses dans son processus,
- Assurer l'atteinte des objectifs par l'attribution et le suivi des indicateurs de performance de son processus,
- Assurer le traitement des dysfonctionnements / non-conformités / anomalies sur son processus et engager les actions correctives et préventives nécessaires,
- Recueillir, exploiter et analyser l'ensemble des informations relatives à son processus et à son fonctionnement,
- Identifier les opportunités d'amélioration, proposer des actions d'amélioration, les mettre en place après validation de la Direction de l'établissement,

Procéder à des revues périodiques de son processus de façon à s'assurer de son efficacité, et à détecter toute dérive (audit interne).

3.4- Planification du système qualité de la Faculté des Sciences

Le système de management de la qualité (SMQ) de la Faculté des Sciences de Sfax peut être constitué de 8 processus en interaction dynamique, dont :

3.4.1- Trois Processus de Management ou de Direction (Pss1, Pss2 et Pss3) :

Pss1- Pilotage stratégique

Pilote : Doyen de la Faculté des Sciences de Sfax

Activités associées à ce processus :

A1.1. Définir les orientations stratégiques et la politique qualité de l'établissement

Coordinateur: Vice Doyen

A1.2. Définir les rôles et les responsabilités

Coordinateur: Vice Doyen

Pss2- Communication interne et externe

Pilote: Doven

Activités associées à ce processus :

A2.1. Encourager l'élaboration et développement des relations nationales et internationales

Coordinateur : Vice Doyen + Directeurs Départements

A2.2. Gérer la communication interne

Coordinateur : Vice Doyen + Directeurs Départements +Service Scolarité + RMQ + Comité de Rédaction

A2.3. Gérer la communication externe sur le plan formation (enseignement + stage et PFE)

Coordinateur: Directeurs Départements + Coordinateurs L/M + Directeur des Stages + Unité Cellule d'Ecoute + Comité Site web + Observatoire

A2.4. Gérer la communication externe sur le plan recherche

Coordinateur: Directeur Ecole Doctorale + Directeurs Structures de Recherche

Pss3- Mesures, analyses et amélioration du système

Pilote: Doyen

Activités associées à ce processus :

A3.1. Encourager la participation aux appels d'offres nationaux et internationaux d'amélioration de la qualité de l'enseignement

Coordinateur: Vice Doyen

A3.2. Encourager la participation aux appels d'offres nationaux et

internationaux d'amélioration de la qualité de la recherche

Coordinateur: Vice Doyen

A3.3. Assurer le suivi des collaborations internationales

Coordinateur: Vice Doyen

A3.4. Evaluer et améliorer les formations

Coordinateur: Vice Doyen + Comité d'Evaluation + Directeurs Départements

+ Coordinateurs L/M

A3.5. Améliorer le rendement interne de l'établissement

Coordinateur: Vice Doyen + Comité d'Evaluation + Directeurs Départements +

Coordinateurs L/M

A3.6. Suivre l'insertion professionnelle des diplômés de la Faculté

Coordinateur: Directeur des Stages + Observatoire

A3.7. Evaluer les activités de recherche Coordinateur: Directeur de l'Ecole Doctorale

A3.8. Evaluer les projets et stages en entreprises

Coordinateur: Directeur des Stages

3.4.2- Deux Processus de Réalisation (Pss4 et Pss5) :

Pss4- Conception, planification et réalisation des enseignements

Pilote: Directeur des Etudes

Activités associées à ce processus :

A4.1. Augmenter et diversifier les formations co-construites Coordinateur: Directeurs Départements+ Coordinateur L/M

A4.2. Gérer les activités des examens des étudiants

Coordinateur: Secrétaire Général + RMQ

A4.3. Planifier et assurer le suivi des projets et stages en entreprises

Coordinateur: Directeur Stage + Directeurs Départements+ Coordinateur L/M

A4.4. Equiper les laboratoires d'enseignement avec des équipements

favorisants l'initiation au milieu industriel

Coordinateur: Directeur des Stages + Comité des Achats

A4.5. Encourager les collaborations/conventions établies dans les domaines de l'enseignement

Coordinateur: Directeur des Stages + Directeurs des Départements

A4.6. Mettre en place une coopération entre services bibliothèques nationaux et internationaux

Coordinateur: Responsable Bibliothèque

Pss5- Conception, planification et réalisation de la recherche

Pilote : Directeur de l'école doctorale

Activités associées à ce processus :

A5.1. Regrouper les services et les infrastructures de recherche, lorsque possible, afin de minimiser les duplications et d'améliorer la visibilité Coordinateur: Secrétaire Général + Directeurs Structures de Recherche

A5.2. Appuyer les structures de recherche dans leurs démarches auprès des

services institutionnels (brevets, droits d'auteur, revues ...)
Coordinateur: Directeur des Stages + Responsable Bibliothèque

A5.3. Appuyer les collaborations/conventions établies dans les domaines de la

recherche

Coordinateur: Directeurs Structures de Recherche **A5.4.** Assurer la diffusion de la production scientifique Coordinateur: Directeurs Structures de Recherche

3.4.3- Trois Processus Supports (Pss6, Pss7 et Pss8):

Pss6- Gestion administrative et des ressources humaines

Pilote : Secrétaire général de la Faculté **Activités associées à ce processus :**

A6.1. Etendre les méthodes de travail capitalisées suite à la certification aux différentes activités administrative

Coordinateur: RMQ

A6.2. Revoir l'affectation des ressources humaines et des locaux aux différents

services et activités Coordinateur: Doyen

A6.3. Mise en place d'une cellule d'inventaire pour le recensement des biens

immobiliers, patrimoine scientifique et culturel

Coordinateur: Service Financier

A6.4. Mise en place d'un service permanent d'hygiène

Coordinateur: Doyen

A6.5. Equiper l'administration des moyens informatiques

Coordinateur: Doyen

A6.6. Encourager la formation du personnel

Coordinateur: Doyen

Pss7- Gestion financière

Pilote : Secrétaire général de la Faculté Activités associées à ce processus :

A7.1. Renforcer le Service Financier pour faciliter l'achat de matériels et produits destinés à l'enseignement et la recherche

Coordinateur: Doyen + Comité des Achats

A7.2. Investir dans la mise en place des salles de travail collaboratif (multimédia et téléconférence) afin de faciliter et d'intensifier les

collaborations.

Coordinateur: Doyen

A7.3. Améliorer la qualité de gestion administrative et financière

Coordinateur: Service Financier+ Comité EPST

<u>Pss8- Maintenance des Bâtiments et Equipements et Gestion de l'archive</u>

Pilotes: Responsables Techniques

<u>Activités associées à ce processus :</u>

A8.1. Maintenir en conformité les Bâtiments et Equipements.

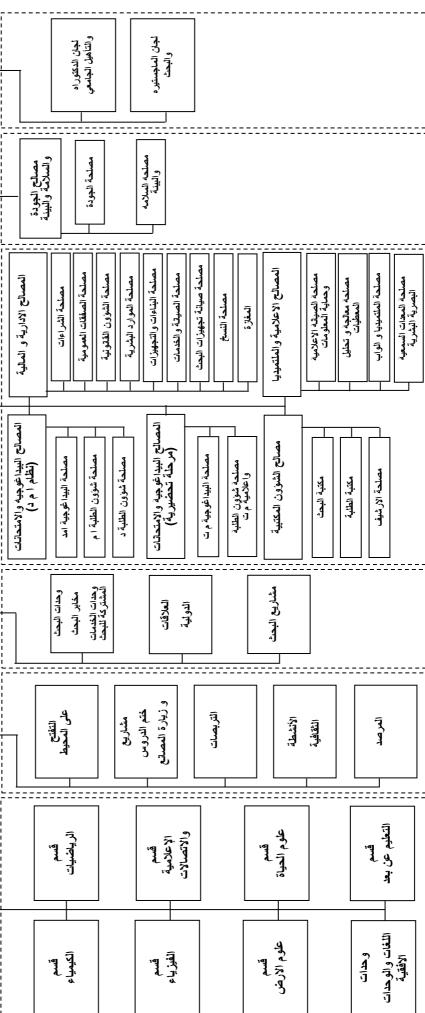
Coordinateur: Responsable Technique

A8.2. Mise en place d'une structure d'archivage

Coordinateur: Responsable Bibliothèque

4. Annexes							
4.1- Mise à jour de l'organigramme fonctionnel de la FSS							
4.2- Plan d'action du Système de Management Qualité de la FSS							

مدرسة الدكتوراه مصلحة السلامة والبيئة مصالح الجودة والسلامة والبيئة مصلحة الجودة PIL-OR-01 / 01 كلية العلوم بصفاقس جامعة هفاقس مصلحة البناءات والتجهيزات مصلحة الصفقات العمومية مصلحة الصيلة والخدمات المصالح الادارية و المالية مصلحة الشؤون القانونية مصلحة الموارد البشرية مصلحة الشراءات عبلس الإدارة الكتابة العامة المصالح البيداغوجيه والامتحانات (نظام ۱ م د) المصالح البيداغوجية والامتحانات (مرحلة تحضيرية) مصلحة شؤون الطلبة ام مصلحة البيداغوجية امد مصلحة شؤون الطلبة د العمادة الهيكل التنظيمي لكلية العلوم بصفاقس إدارة البحث العلمي (البحث العلمي والتعاون مع الخارج) نائب عميد 4 وحدات الخدمات المشتركة للبحث وحدات البحث مخابر البحث العلاقات المجلس العلمي نائب عميد 3 إدارة التربصات (التفتح على المحيط والعلاقات مع المناعيين) و زيارة المصانع التفتح على المحيط ختع المروس مشاريع إدارة الدرسات (مرحلة تحضيرية) نائب عميد 2 قسم الرياضيات إدارة الدرسات (نظام ا م د) نائب عميد 1 قسم الكيمياء قسم الفيزياء







3.5- Plan d'action du Système de Management Qualité de la Faculté des Sciences

	Processus	Pilote	Activités associées	Coordinateur	Actions	Obj/cible	Délai
	Pss1- Pilotage stratégique	Doyen	A1.1. Définir les orientations stratégiques et la politique qualité de l'établissement A1.2. Définir les rôles et les responsabilités	Vice Doyen	Désigner un comité de pilotage et communication qualité Désigner un comité(s) d'évaluation LMD (enseignants, employeurs, diplômés et étudiants) Désigner un comité du pilotage des classes préparatoires Désigner un comité de gestion des produits dangereux Désigner un comité pour la mise à jour du site web FSS Désigner un comité de rédaction du journal de la FSS Créer un observatoire de l'insertion professionnelle des diplômés Créer l'association des ressortissants de la FSS Désigner un comité de préparation au passage à l'EPST		
			A2.1. Encourager l'élaboration et développement des relations nationales et internationales	Vice Doyen + D Dép	Cibler des institutions étrangères ayant des programmes et méthodes d'enseignement similaires + échanges d'étudiants		
			A2.2. Gérer la communication interne	Sce Scolarité	Mettre en place une structure d'accueil pour l'orientation et le soutien des étudiants (cellule d'écoute, réseaux sociaux, Sces aux étrangers)		
				RMQ	Elaborer 3 questionnaires de satisfaction (étudiants, enseignants et personnel)		
				C. Réd.	Elaborer le journal annuel de la FSS (activités, statistiques, équipement)		
		Doyen		D Dép	Organiser des séminaires de sensibilisation et information aux étudiants (Spécificités du Régime LMD)		
ent			A2.3. Gérer la communication externe sur le plan ENSEIGNEMENT (ETUDE + STAGE et PFE)	C. Site web + Observatoire	Actualiser et enrichir le site Web de la faculté		
Management	Pss2- Communication interne et externe			D S+Unité CE	Organiser un séminaire aux étudiants pour faciliter l'intégration au milieu du travail (/ journées entrepreneuriat - Novembre)	Novembre	
Jan				D Dép. + Coord.L/M	Préparer un modèle de fiche d'information / Licence et Master (maquette)		
processus					Remplir les fiche d'information / Licence et Master en collaboration avec le (plaquette)		
proce					Gérer (élaboration + màj) un guide des formations de la Faculté indiquant les objectifs les débouchés et les programmes		
			A2.4. Gérer la communication externe sur le plan RECHERCHE	D Ec Doct. + D SR	Préparer un modèle de fiche d'information /Structure de recherche (Labo, UR, USC)		
					Remplir les fiches d'information / Structure de recherche		
					Gérer (élaboration + màj) un guide de recherche de la Faculté indiquant les		
					structures, équipements et compétences Diffuser les délais de soumission aux appels d'offres via l'application		
			A3.1. Encourager la participation aux appels d'offres nationaux et	Vice Doyen	Constituer une BD des projets acceptés (ENS)		
			internationaux d'amélioration de la qualité de l'enseignement	vice boyen	Fournir la logistique nécessaire pour les participants		
			A2.2 Encourager la participation aux appels d'offres pationaux et		Diffuser les délais de soumission aux appels d'offres via l'application		
			A3.2. Encourager la participation aux appels d'offres nationaux et internationaux d'amélioration de la qualité de la recherche		Constituer une BD des projets acceptés (RECH)		
			internationaux d'amenoration de la quante de la recherche	Vice Doyen	Fournir la logistique nécessaire pour les participants		
	Pss3 - Mesures, analyses et amélioration du système	Doyen	A3.3. Assurer le suivi des collaborations internationales		Centraliser les dossiers Analyser les résultats et évolution		
	du systeme		A3.4. Evaluer et améliorer les formations		Désigner les sous-comités d'évaluation et fixer la méthodologie		
			A3.5. Améliorer le rendement interne de l'établissement		Revoir et améliorer les plans d'études Revoir et améliorer le taux d'encadrement		
				D S +	Analyser les données issues de l'Observatoire		
			A3.6. Suivre l'insertion professionnelle des diplômés de la Faculté		Aider à l'insertion professionnelle		
			A3.7. Evaluer les activités de recherche	D Ec Doct.	Analyser l'évolution des résultats de l'activité A5.4		
			A3.8. Evaluer les projets et stages en entreprises	DS	Analyser l'évolution des résultats de l'activité A4.3		

	Processus	Pilote	Activités associées	Coordinateur	Actions	Obj/cible	Délai							
			A4.1. Augmenter et diversifier les formations co-construites	D Dép.+ Coord. L/M	Evaluer les Licences Appliquées existantes et détecter celles qui s'apprêtent mieux en co-construites Faire participer les experts du milieu professionnel à l'enseignement									
			A4.2. Gérer les activités des examens des étudiants	SG+ RMQ	Entretenir et améliorer le système de management certifié ISO 9001 :2008 depuis 2011									
	Pss4- Conception, planification et réalisation des enseignements	Directeur des	A4.3. Planifier et assurer le suivi des projets et stages en entreprises		Organiser une séance d'information aux étudiants de LA3 et MPro2 sur les stages et PFE (Octobre) Gérer (élaboration + màj) du Cahier de stage									
		Etudes	A4.4. Equiper les laboratoires d'enseignement avec des équipements favorisants l'initiation au milieu industriel.	DS+ C ACH	Préparer le modèle Fiche d'évaluation de stage Inventaire des équipements des Labos de TP + Evaluation de la conformité + Coordonner pour les nv dossiers d'achat									
sation			A4.5. Encourager les collaborations/conventions établies dans les domaines de l'enseignement	DS+ D Dép	Discuter la pertinence des équipements des Labos de TP par rapport aux équipements adoptés par les industriels									
éalis			A4.6. Mettre en place une coopération entre services bibliothèques nationaux et internationaux	Resp Biblio	Collaborer avec les bibliothèques nationales et internationales									
Processus Réalisation		Directeur de l'école doctorale	A5.1. Regrouper les services et les infrastructures de recherche, lorsque possible, afin de minimiser les duplications et d'améliorer la visibilité.	SG+ D SR	Faire l'inventaire des équipements scientifiques des différentes infrastructures de recherche Sensibiliser les responsables des structures de recherche sur l'intérêt de regrouper Aménager les espaces nécessaires Encourager la prestation de services au profit des industriels									
	Pss5- Conception, planification et		A5.2. Appuyer les structures de recherche dans leurs demarches aupres	D S	Organiser un séminaire d'information sur la procédure (inviter les responsables concernés auprès du ministère)	Octobre/								
	réalisation de la recherche		rues services institutionneis (prevets, grotts a auteur, revues)		Se connecter aux réseaux nationaux et internationaux (CNUDST,)	Novembre								
			A5.3. Appuyer les collaborations/conventions établies dans les domaines de la recherche	D SR	Fournir la logistique nécessaire pour les participants Augmenter le nombre de thèses en cotutelle									
												A5.4. diffusion de la production scientifique	D SR	Actualiser la BD des chercheurs et analyser les résultats Détenir une copie des rapports annuels des structures de recherche Constituer une BD des productions scientifiques des chercheurs Préparer un catalogue annuel des thèses et mastères (encours et soutenus
		SG	A6.1. Etendre les méthodes de travail capitalisées suite à la certification aux différentes activités administrative	RMQ	Revoir les procédures administratives présentant des difficultés opérationnelles Corriger ces procédures et élaborer les nouveaux documents de maitrise des activités correspondantes									
	Pss6- Gestion administrative et des ressources humaines		SG	A6.2. Revoir l'affectation des ressources humaines et des locaux aux différents services et activités	Doyen	Renforcer les ressources de la direction des stages pour améliorer la gestion des stages et PFE Aménager des locaux pour les activités socioculturelles et sportives								
Supports							A6.3. Mise en place d'une cellule d'inventaire pour le recensement des biens immobiliers, patrimoine scientifique et culturel	S Finance	Préparer le modèle de Fiche d'Inventaire Faire remplir les Fiches d'Inventaire par les différents intervenants					
Sup			A6.4. Mise en place d'un service permanent d'hygiène	Doyen	Re-communiquer le besoin auprès de la tutelle									
			A6.5. Equiper l'administration des moyens informatiques	Doyen	Analyser les Fiches d'Inventaires et répondre aux besoins									
Ces			A6.6. Encourager la formation du personnel	Doyen	Elaborer pour chaque service le plan de formation									
processus			A7.1. Renforcer le Service Financier pour faciliter l'achat de matériels et produits destinés à l'enseignement et la recherche	Doyen + C ACH	Encourager le comité d'achat pour soutenir le service financier + Orienter les nv dossiers d'achat matériels A4.4									
	Pss7- Gestion financière	SG	A7.2. Investir dans la mise en place des salles de travail collaboratif (téléconférence) afin de faciliter et d'intensifier les collaborations	Doyen	Analyser les Fiches d'Inventaires et répondre aux besoins en équipements									
			A7.3	A7.3. Améliorer la qualité de gestion administrative et financière	S Finance+ C EPST	Suivre le taux de consommation annuel du budget Evaluer le cout de formation par étudiant								
	Pss8- Maintenance des Bâtiments et Equipements et Gestion de l'archive	se.	A8.1. Maintenir en conformité les Bâtiments et Equipements	Resp. Technique	Analyser les Fiches d'Inventaires et répondre aux besoins									
		et Gestion de l'archive SG	A8.2. Mise en place d'une structure d'archivage	Resp. Biblio.	Charger et former un personnel pour l'activité d'archivage Procéder au traitement des différentes archives de la FSS									