

	PLAN PROCESSUS	GSA-PP-07-00
	<b>GESTION DE LA SCOLARITE DES APPRENANTS</b>	Date :22/07/2022
		Page 1 / 6

Finalité	Domaine d'application
<b>Ce processus a pour finalité de :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Accueillir, renseigner et orienter les étudiants</li> <li>✓ Inscrire les étudiants administrativement</li> <li>✓ Fournir les informations documentées nécessaires relatives à la scolarité des apprenants</li> <li>✓ Garantir la prise en compte et <b>le traitement des réclamations et des plaintes ainsi que les besoins spécifiques des apprenants</b></li> <li>✓ Assurer le suivi et informer les étudiants sur tout ce qui concerne leur cursus universitaire en rapport avec les services de la scolarité <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sauvegarder et protéger les données personnelles des étudiants.</li> </ul> </li> </ul>	Ce processus s'applique à tous les étudiants de l'établissement <b>ISI El Manar</b>

Pilote du processus
<b>Pilote : Lamia KRICHEN</b> <b>Copilote : Houria MTIRA</b> <b>Copilote : Najiba MRABET BELLAJ CpQ</b>

Fournisseurs	Clients
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ministère de l'Enseignement Supérieur</li> <li>✓ Université de Manar</li> <li>✓ Conseil scientifique</li> <li>✓ Commission mastère</li> <li>✓ Apprenants</li> <li>✓ Enseignants (feuille de présence)</li> <li>✓ Processus Management et Amélioration Continue <b>PAC 01</b></li> <li>✓ Processus Gestion des Services Généraux <b>GSG 09</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ministère de l'Enseignement Supérieur</li> <li>✓ Université de Manar</li> <li>✓ Apprenants</li> <li>✓ Enseignants</li> <li>✓ Processus Gestion des examens et délibération <b>EXD 06</b></li> <li>✓ Processus Pédagogie <b>PED 04</b></li> </ul>

Eléments d'entrées	Eléments de sorties
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Curriculum et programme des parcours</li> <li>- Dossier d'habilitation et les caractéristiques des produits et services éducatifs</li> <li>- Code de conduite et un code de déontologie.</li> <li>- Exigences supplémentaires relatives à l'éducation spécialisée</li> <li>- Écoute et satisfaction des apprenants et des autres bénéficiaires</li> <li>- Résultat de traitement des non-conformités et des produits éducatifs non conformes</li> <li>-</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan de soutien administratif de l'apprentissage.</li> <li>- Décisions et actions relatives à la facilitation de l'apprentissage ;</li> <li>- PV de réunions pédagogiques</li> <li>- Emplois des parcours (enseignants, apprenants, salles de cours, laboratoires ....)</li> <li>- Satisfaction des exigences supplémentaires relatives à l'éducation spécialisée</li> <li>-</li> </ul>

Données d'entrées	Données de sorties
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Exigences légales et réglementaires</li> <li>✓ PV Commission de mastère</li> <li>✓ Documents de la base de données (Salima et Ines)</li> <li>✓ Documents issus de l'Université Manar</li> <li>✓ Fiches de renseignements des étudiants</li> <li>✓ Besoins et attentes des apprenants (Enquêtes de satisfaction)</li> <li>✓ Décisions de la direction et du conseil scientifique</li> <li>✓ Données personnelles des apprenants</li> <li>✓ Besoins spécifiques des apprenants</li> <li>✓ Besoins de traitement de réclamation</li> <li>✓ Exigences SMOE</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Satisfaction des exigences légales et réglementaires</li> <li>✓ Liste de suivi de présence des apprenants</li> <li>✓ Communiqué de planification des inscriptions</li> <li>✓ Attestation d'inscription</li> <li>✓ Attestation de présence</li> <li>✓ Attestation de réussite, etc.</li> <li>✓ Relevé de notes</li> <li>✓ <b>Supplément de diplôme (à voir avec la direction)</b></li> <li>✓ Diplômes : licence ; mastère et ingénieur</li> <li>✓ Carte d'étudiant</li> <li>✓ Attestation de report d'inscription</li> <li>✓ Attestation de départ</li> </ul>

	PLAN PROCESSUS		GSA-PP-07-00
	GESTION DE LA SCOLARITE DES APPRENANTS		Date :22/07/2022
			Page 2 / 6

	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Données saisies sur les plateformes MES (statistique, Salima, etc.)</li> <li>✓ Fiche de <b>traitement</b> de besoins spécifiques</li> <li>✓ Traitement des réclamations</li> <li>✓ Traitement des non-conformités et actions correctives</li> <li>✓ Tableau de suivi des indicateurs de performances</li> </ul>
--	--

Objectifs du processus	
✓	<b>Objectif 1 :</b> Satisfaire les besoins des apprenants en documents liés à leurs scolarités
✓	<b>Objectif 2 :</b> Garantir l'inscription à tant de tous les apprenants
✓	<b>Objectif 3 :</b> Satisfaction des réclamations et des plaintes traitées dans les délais des apprenants et PI
✓	<b>Objectif 4 :</b> Satisfaction aux apprenants à besoins spécifiques

Indicateurs de performances				
Objectif	Indicateur	Formule	Périodicité	Source d'information
<b>Objectif 1</b>	Taux de satisfaction des demandes de documents dans les délais	Nombre de demandes satisfaites <b>à temps</b> / nombre total des demandes	Semestrielle	Registre des demandes de documents/ données portail ISI
<b>Objectif 2</b>	Taux des étudiants inscrits dans les délais prescrits au niveau du communiqué	Nombre des étudiants inscrits dans les délais / Nombre total des étudiants inscrits	Annuelle	Dossiers des étudiants
<b>Objectif 3</b>	Taux d'efficacité de traitements des réclamations et des plaintes traitées dans les délais	Somme des réclamations traité efficacement dans les délais /Total des réclamations enregistrées	Annuelle	Registre de suivi des réclamations apprenants et PI
<b>Objectif 4</b>	Taux d'efficacité des réclamations des apprenants lié à besoin spécifique traitées dans les délais	Somme des réclamations traité dans les délais /Total des réclamations enregistrées	Annuelle	Registre de suivi des réclamations des apprenants lié à besoin spécifique

Mode de suivi de l'efficacité du processus et de son amélioration
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Les réunions périodiques</li> <li>▪ Les audits qualité interne</li> <li>▪ Les indicateurs de performance</li> <li>▪ La revue de direction</li> </ul>

	PLAN PROCESSUS	GSA-PP-07-00
	GESTION DE LA SCOLARITE DES APPRENANTS	Date :22/07/2022
		Page 3 / 6

Documents de références			
Documents externes au Processus			
ISO 21001 :2018	Norme de référence		
Documents du MESRST	Dcret du ..N°,,, Dcret du ..N°,,, Dcret du ..N°,,, Dcret du ..N°,,,		
Listes des nouveau recrues et réorientés	Fournis par le MESRS et l'UTM		
GED-PV-01	PV des délibérations de l'année N-1		
GED-PV-02	PV des commissions de mastères		
SCL-FR-01			
PIL-DOC-01			
PAC-FR-**			
GED-PV-01	PVs des délibérations de l'année N-1		
GED-PV-02	PVs des commissions de mastères		
Documents du processus			
GSA-FR-01	Liste des mutés, nouveaux recrues et réorientés de UTM	GSA-IN-01	بلاغ تسجيل الطلبة بعنوان السنة الجامعية 2023/2024
	شهادة حضور	GSA-IN-02	النظام الداخلي للمعهد
GSA-FR-01	شهادة تبرير غياب	GSA-DO-01	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Attestation d'inscription</li> <li>✓ Attestation de présence</li> <li>✓ Attestation de réussite</li> <li>✓ Relevé de notes</li> <li>✓ Supplément de diplôme</li> <li>✓ Diplômes : licence ; mastère et ingénieur</li> <li>✓ Carte étudiante</li> <li>✓ Attestation de report d'inscription</li> <li>✓ Attestation de départ</li> </ul>
GSA-FR-02	شهادة تأجيل الترسيم		
GSA-FR-03	سحب الملف الطبي شهادة مغادرة +		
GSA-FR-04	نظير من وثيقة ادارية		
GSA-FR-05	اصلاح وثيقة ادارية		
GVE-FR-06	شهادة افادة		
GSA-FR-07	شهادة السيرة الجامعية		
GSA-RP-01	مطلب اعادة ادماج		
GSA-PV-01	مطلب مناقلة بين الأفواج		
GSA-PV-02	شهادة في الوضعية الدراسية لطلبة السنوات النهائية (اجازة/ تكوين المهندسين)		
GSA-PV-03	شهادة تفيد أن جميع الدروس بالمعهد تدرس باللغة الفرنسية		
GSA-IN-01	✓ Communiqué de planification des inscriptions		
	✓ Avis de rattrapage		

[illegible]

Historiques des modifications		
Révision	Date	Motif de la modification
00		Création

Destinataires	
Tous les pilotes des processus	

	Etabli par	Vérification	Approbation
Nom et Prénom	Lamia KRICHEN	Najiba MRABET BELLA AJ	Salah SALHI
Fonction	Chef service	Responsable SMOE	Directeur de l'ISI
Date	22/07/2022	06/07/2023	
Signature			

# GESTION DE LA SCOLARITE DES APPRENANTS

Date :22/07/2022

Page 5 / 6

Qui ? (Responsable)	Quoi ? (Etapas / Actions)	Comment ?	Enregistrements
<p>MES UTM Directeur des études Pilote GED Pilote GSA Commissions de mastères</p>	<p>Clôture de d'année N-1/ Ouverture de d'année N (admis/ redoublants/ nouveaux / réorientés/mutés)</p>	<p>L'ouverture de l'année universitaire se fait pour les nouveaux apprenants, les redoublants, les réorientés, les mutés et les apprenants ayant réussi le passage de niveau, et ce, sur la base de :</p> <p><b>Pour les nouveaux étudiants :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Liste des nouveaux bacheliers et les réorientés de l'université Manar pour les licences</li> <li>✓ Les étudiants mutés via l'UTM suite à une commission interne à l'UTM</li> <li>✓ Liste des nouveaux élèves ingénieurs issue de la DGET</li> <li>✓ Liste des étudiants en mastères de recherche et professionnel pour les nouveaux apprenants de mastère</li> </ul> <p><b>Pour les anciens étudiants :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Les étudiants admis lors de l'année N-1</li> </ul> <p><b>Les redoublants :</b></p> <p>La Liste des redoublants (PV de délibérations de l'année N-1)</p>	<p><b>GSA-FR-01</b> <a href="#">Liste des mutés, nouveaux recrues et réorientés de UTM</a></p> <p><b>GED-PV-01</b> PV des délibérations de l'année N-1 (Liste des admis, redoublants et exclus)</p> <p><b>GED-PV-03</b> PV des commissions de mastère (Listes des nouveaux apprenants de mastères) <b>GED-PV-01</b> PV des délibérations de l'année N-1 (Liste des admis, redoublants et exclus)</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Directeur de l'ISSAT</li> <li>• Secrétaire générale</li> <li>• Direction des études</li> <li>• Directeurs des départements</li> <li>• Responsable service GRH</li> </ul>	<p>1 Planification des activités opérationnelles</p>	<p>La planification des activités liées à la réalisation opérationnelle des activités liées à la gestion des ressources humaines et validée par le secrétaire générale</p>	<p>GRH-FR-02 Registre de planification des activités opérationnelles</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Directeur de l'ISSAT</li> <li>• Secrétaire générale</li> <li>• Responsable service GRH</li> </ul>	<p>2 Maîtrise des activités opérationnelles du GRH</p>	<p>Les activités du processus GRH sont présentées par trois procédures.</p>	<p>Application interne Système INSAT tableau de bord</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Directeur de l'ISSAT</li> <li>• Secrétaire générale</li> <li>• Responsable service GRH</li> <li>• Directeur des départements</li> </ul>	<p>Gestion des Recrutements et des compétences du personnel</p>	<p>Il s'agit d'identifier les compétences demandée (requisés) pour chaque fonction pour en assurer la maîtrise et les compétences existantes (acquises) à travers la matrice des compétences de l'université. Cette identification permet d'identifier le besoin en formation ou en recrutement ou en mutation.</p>	<p>Procédure gestion des recrutements et compétences <b>GRH-PR-01-00</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Directeur de l'ISSAT</li> <li>• Secrétaire générale</li> <li>• Responsable service GRH</li> </ul>	<p>Gestion administrative des ressources humaines</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Le GRH assure la tenue à jour de la liste des ressources humaines et de leurs situations (détachement/mise en disponibilité/congé/mutation..) sur l'application dédié (système/ dossiers administratifs) en suivant leur assiduité</li> </ul>	<p>Procédure gestion administrative des ressources humaines <b>GRH-PR-02-00</b></p>
	<p>Gestion des activité de bien être au travail</p>		

		(pointage) et effectue les mises à jour nécessaires sur l'organigramme ainsi que sur les fiches fonctions ✓ Répondre aux besoins et demandes des ressources par des services offerts	Procédure de gestion de bien être au travail <b>GRH-PR-03-00</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Directeur de l'ISSAT</li> <li>• Secrétaire générale</li> <li>• Responsable service GRH</li> </ul>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Suivi et préservation des activités opérationnelles</div>	Le responsable de l'activité assure le suivi des activités opérationnelles à l'aide d'un registre de suivi opérationnel	Registre des activités opérationnelles GRH-TAB-01
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Directeur de l'ISSAT</li> <li>• Secrétaire générale</li> <li>• Responsable service GRH</li> </ul>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">4 Gestion des réclamations et des suggestions du personnel</div>	Toutes réclamation du personnel administratif et pédagogique qui concerne les activité RH seront enregistrés et suivis	Registre de suivi des réclamations et suggestions GRH-FR-12
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Directeur de l'ISSAT</li> <li>• Secrétaire générale</li> <li>• Responsable service GRH</li> </ul>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">5 Mesure de la satisfaction du personnel/enseignant</div>	Une enquête de satisfaction des parties intéressées sera préparée	Enquête de satisfaction du personnel
	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">6 Actions face aux risques et opportunités</div>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Directeur de l'ISSAT</li> <li>• Secrétaire générale</li> <li>• Responsable service GRH</li> </ul>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">7 Suivi et Mesure des objectifs du processus</div>	Assurer le suivi des objectifs du processus par la mesure des indicateurs.	Tableau de bord : GRH-TAB-01
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Directeur de l'ISSAT</li> <li>• Secrétaire générale</li> <li>• Responsable service GRH</li> </ul>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">1 Amélioration continue des activités des processus</div>	L'amélioration continue vise à améliorer ce processus en se concentrant sur le renforcement des activités qui génèrent le plus de valeur pour nos clients.	Registre de suivi des actions d'amélioration

	Entrées
	Plan
	Do
	A face aux Risques
	Check
	Act