



## Rapport de Diagnostic initial

ISO 21001;2018

Organisme	Institut Supérieur d'Informatique (ISI)
Adresse	Ariana, Tunisie
Norme (s)	ISO 21001 :2018
Applicabilité des exigences	<input checked="" type="checkbox"/> Toutes <input type="checkbox"/> Toutes sauf :.....
Langue (s)	<input type="checkbox"/> Arabe <input checked="" type="checkbox"/> Français <input type="checkbox"/> Anglais
Audit(s) Combiné (s)	<input type="checkbox"/> Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non
Départements visités	<input checked="" type="checkbox"/> Tous <input type="checkbox"/> Tous à l'exception de :..... <input type="checkbox"/> Uniquement :.....
Audit Multi-sites	<input type="checkbox"/> Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non
Date Audit	19-20 Avril 2022
Chef de mission	D <sup>r</sup> Maher Aidi (MA)
Consultant(s) Expert(s)	M <sup>r</sup> Omar Ayadi (OA) M <sup>me</sup> Faten Maalej (FM)
Nombre de sites	Un site
Nombre d'employés	57 employés

#### Typologie des constats :

- (+) : Point positif : à maintenir et à renforcer par rapport aux exigences de la norme ISO 21001, possibilité de prendre en considération lors de la mise en place du SMOE
- (+/-) : Point partiellement positif : Amélioration nécessaire par rapport aux exigences de la norme ISO 21001 pour pouvoir le prendre en considération dans la phase de mise en place du SMOE
- (-) : Point négatif : manquement par rapport aux exigences de la norme ISO 21001, nécessité de l'intégrer dans la phase de mise en place du SMOE

## 1- Objectifs de la phase Diagnostic

La phase de diagnostic ou audit initial est la première étape d'un projet de mise en place d'un système de management pour les organismes d'éducation/formation (SMOE) selon la Norme ISO 21001 :2018

Cette étape a pour objectifs de :

- Une bonne compréhension du mode de fonctionnement de l'organisation et vérifier la conformité de l'existant par rapport aux exigences de la norme ISO21001 ;
- Etablir une version préliminaire de la cartographie des processus de l'organisation adaptée aux besoins et attentes et à la stratégie de la direction de l'établissement ISI ;
- Estimer les durées et les champs d'intervention de l'équipe d'expert durant la phase d'accompagnement

Se familiariser avec l'organisation (Personnel, locaux, environnement, procédures...)

## 2- Domaine d'application de la Norme ISO 21001 :2018

La Norme ISO 21001 spécifie des exigences relatives à un Système de Management pour les Organismes d'Education/formation (SMOE) lorsqu'un tel organisme :

- a) doit démontrer son aptitude à favoriser l'acquisition et le développement de compétences par le biais de l'éducation, de la formation, de l'apprentissage ou de la recherche ;
- b) vise à accroître la satisfaction des apprenants, des autres bénéficiaires et du personnel par l'application efficace de son SMOE, y compris les processus pour l'amélioration du système et l'assurance de la conformité aux exigences des apprenants et des autres bénéficiaires.

Il faut préciser que toutes les exigences de la norme ISO 21001 :2018 sont génériques et prévues pour s'appliquer à tout organisme qui utilise un programme d'études pour favoriser le développement de compétences par le biais de l'éducation, de la formation, de l'apprentissage ou de la recherche, quels que soit son type, sa taille ou les méthodes de prestation.

## 3- Les Directions, services et départements qui ont été concernés par la mission de diagnostic

- Direction de l'organisme ISI
- Responsable centre 4C
- Secrétaire Général de l'ISI
- Direction des études
- Direction des Stages et PFE
- Départements pédagogiques
- Service Gestion des examens
- Service Ressources humaines
- Bureau d'ordre & Scolarité
- Service digitalisation
- Service technique
- Service finance

Processus/Département : Direction de l'organisme	
Chapitre de la Norme ISO 21001 :2018	Constat de l'Audit
<b>4- Contexte de l'organisme</b> 4.1- Compréhension de l'organisme et de son contexte 4.2- Compréhension des besoins et attentes des parties intéressées (Vision, Mission et valeurs) <b>5- Leadership</b> 5.1.2- Orientation apprenants et autres bénéficiaires 5.1.3- Exigences supplémentaires relatives à l'éducation spécialisée <b>5.2- Politique</b> 5.2.1- Établissement de la politique de l'organisme 5.2.2- Communication de la politique de l'organisme 5.3- Rôles, responsabilités et autorités au sein de l'organisme <b>6- Planification</b> 6.1- Actions à mettre en œuvre face aux risques et opportunités 6.2- Objectifs de l'organisme d'éducation/formation et planification des actions pour les atteindre 6.3- Planification des modifications <b>7.1- Ressources</b> <b>7.5- Informations documentées</b> <b>9.1- Surveillance, mesure, analyse et évaluation</b> <b>9.2- Audit interne</b> <b>9.3- Revue de direction</b> <b>10- Amélioration</b>	(-) Un Plan d'Orientation Stratégique (POS) est établi au niveau de l'UTM mais pas celui de l'établissement. La définition des enjeux internes externes pertinents pour l'établissement ne sont pas aussi définis ; (+/-) L'orientation apprenant est démontrée par la direction mais n'est pas formulé au niveau des apprenants à besoins spécifiques ; (+) Bonne réactivité au niveau du département des stages : entretien des contacts avec le milieu socioéconomique ; (+) Bonne organisation et déroulement des activités de la vie estudiantine : onze clubs universitaires ; (+) Retour positif du milieu professionnel concernant les compétences des diplômés de l'ISI ; (-) Absence de formalisation des procédures de travail et absence de traçabilité ; (-) Manque de ressources pédagogiques et techniques pour les activités de travaux pratiques (Wifi, entretien, logiciels (sans licences), etc..) ; (+) Bonne écoute de l'apprenant ; (-) Les infrastructures disponibles ne sont pas adéquates pour le bon déroulement de l'enseignement ; (-) La détermination des risques et opportunités pour s'assurer que le SMOE peut atteindre le ou les résultats escomptés n'est pas assurée ; (-) les objectifs d'éducation/de formation, aux fonctions, niveaux et processus du SMOE ne sont pas déployés ; (+) Bonne prise en charge des apprenants avant leur admission : Journée d'orientation pour les bacheliers ; (+/-) la planification des modifications liés au déroulement des cours et des projets n'est pas assurée conformément aux exigences du SMOE (+/-) Création d'équipes pédagogiques en cours ; (+) Enseignement hybride avec la disponibilité des cours sur la plateforme (+) La certification des enseignants et des étudiants en partenariat avec l'IBM académie et d'autres organismes partenaires ; (-) Manque de communication sur l'enseignement hybride (+/-) Il est recommandé d'améliorer les dispositions de communication interne entre les enseignants et les chefs de départements lors de l'affectation des emplois de temps (absence de critères prédéfinis) (-) Absence d'un règlement interne de l'établissement <b>Objectifs de l'organisme</b> <u>(+) Direction de l'établissement</u> : La stratégie de l'organisme est orientée vers les axes suivants : Avoir une formation de qualité ; s'adapter avec les nouvelles techniques d'enseignement ; approfondir le sentiment d'appartenance de l'apprenant, de l'enseignant et du corps administratif ; la prise en compte des initiatives des parties prenantes de l'organisme ; conclure des projets de Co-diplomation ; (+/-) Les axes stratégiques sont bien identifiés par le leadership mais ne sont pas formalisés ni déclinés en objectifs stratégiques ; (+/-) Certains canaux de communication externes et internes sont définis

par l'organisme. Toutefois, ils méritent d'être formalisés conformément aux exigences de la norme ISO 21001 :2018 ;

(+/-) Certaines actions face aux risques et opportunités sont entreprises. Néanmoins, une meilleure identification des enjeux, des risques et opportunités et des actions y afférentes est nécessaire selon une méthodologie prédéfinie (ISO 31000 :2018) ;

(-) Certaines dispositions exigées par la norme ISO 21001 :2018 ne sont pas satisfaites (audit interne, revue de direction) ;

(+) Centre 4C : la certification des compétences des étudiants, le renforcement de l'entrepreneuriat et l'appui à la création des startups cependant aucune communication n'est établie au niveau du site web de l'ISI (Ce Contenu sera prochainement disponible) ;

(+) Un comité points focaux est constitué au niveau de l'UTM dont le rôle de l'ingénierie projet est de chercher des opportunités de projet de recherche ou partenariat et communiquer aux enseignants l'information et le soutien au niveau des montages des projets ;

(+) Les projets PAQ visent la certification de l'ISI et l'accréditation des formations des parcours d'ingénieurs, Instauration de la culture qualité, la formation continue des enseignants et des étudiants dans les soft skills et surtout culture entrepreneuriale. Les deux projets coopèrent pour l'atteinte de leurs objectifs ;

(+) Direction des études : Evaluation et accréditation de 3 parcours ; réforme des parcours ingénieurs ; systématisation des processus de passation ; harmonisation des plans de cours ; amélioration des parcours de formation afin de faciliter l'embauche

(+) Direction des stages : Digitalisation et normalisation de tout le processus stage ; automatisation du processus sur la plateforme ; renforcement du partenariat ; certification des enseignants avec IBM, mise en place des enquêtes.

### **Leadership**

(+) Très bonne relation avec le personnel administratif, pédagogique et apprenants ;

(-) le traitement des besoins spécifiques des apprenants n'est pas formalisé ;

(-) Aucun dispositif n'est mis en place pour l'identification des besoins spécifiques de la part des enseignants ;

(-) la politique du SMOE n'est pas définie ;

(-) Absence de formalisation des responsabilités et des autorités (fiches de fonction/poste) ;

(+/-) Présence de psychologue mandaté par l'UTM une fois par semaine, toutefois un manque de formalisation de l'activité des psychologues a été noté ;

(-) Aucune activités de sensibilisation ni de prise en charge des apprenants à des problèmes psychologiques telle que : consommation de drogue, burnout, stress, etc. n'a été mise en place ;

(+) Organisation de réunions bimensuelles avec les délégués des classes pour soulever des problèmes pédagogiques ;

(+/-) Création du guide de l'étudiant en cours ;

(+) Les dispositions liées à la communication interne et externe sont établies et se fait par mail, sur le site web de l'ISI, à travers la page FB de l'ISI et les

	<p>correspondances officielles conformément aux dispositions légales et réglementaires ;</p> <p>(+/-) Réalisation d'enquête de satisfaction des apprenants pour la licence computer science (projet pilote UTM) portant sur tous les aspects de l'enseignement en collaboration avec l'université de Montréal en vue d'être généralisée à toutes les formations cependant elle n'a pas pris les critères exigés par la norme ISO 21001 : 2018 non encore établie dans l'établissement ;</p> <p>(+) Réalisation d'enquêtes de satisfaction des enseignants concernant l'environnement et les ressources de travail</p> <p>(-) les dispositions liées à la détermination des indicateurs de performance pertinentes pour la conformité des produits et services et l'amélioration de la satisfaction des apprenants et autres bénéficiaires ne sont pas établies</p> <p>(+/-) les dispositions pour la prise en charge des non-conformités, des actions correctives, des actions d'amélioration et des opportunités pour le SMOE méritent d'être déployées</p>
--	--

## Processus/Département : Direction des Stages et PFE

Chapitre de la Norme ISO 21001 :2018	Constat de l'Audit
<b>6- Planification</b>	(-) La détermination des risques et opportunités pour s'assurer que le SMOE peut atteindre le ou les résultats escomptés n'est pas assurée.
6.1- Actions à mettre en œuvre face aux risques et opportunités	(+) les responsabilités et autorités au niveau du service stage sont bien connues mais ne sont pas formalisés.
6.2- Objectifs de l'organisme d'éducation/formation et planification des actions pour les atteindre	(+) Les partenaires sociaux-économiques sont nombreux toute fois il faut être à leur écoute afin de mieux répondre à leur besoins et attentes ;
<b>7.5- Informations documentées</b>	(+) Organisation des journées et événements avec les entreprises « ISI-Entreprise »
<b>8.1- Planification et maîtrise opérationnelles</b>	(+) Mise en place des dispositions nécessaires pour la protection des données personnelles des apprenants ;
<b>8.5- Délivrance des produits et prestation de services éducatifs</b>	(-) Absence de systématique de vérification anti-plagiat pour les rapports de projet de fin d'étude ;
8.5.1- Maîtrise de la délivrance des produits et de la prestation de services éducatifs	(+) Le suivi de déroulement des stages est assuré par le journal de stage ;
8.5.2- Identification et traçabilité	(+) Digitalisation des formulaires et des documents nécessaires pour le bon déroulement des activités liées au stages des apprenants ;
8.5.3- Propriété des parties intéressées	(+) Le suivi centralisé des réclamations et des requêtes concernant les activités de stage et de PFE ;
8.5.4- Préservation	(+/-) Bien que les données statistiques concernant les activités de stage et de PFE soient récentes, il est recommandé d'entamer l'analyse de ses données pour des fins d'amélioration ;
8.5.5- Protection et transparence des données relatives aux apprenants	(+) La validation de la liste des encadrants académiques est faite par la direction des études en coordination avec les directeurs de département. L'attribution des encadrements se font selon un quota prédéfini ;
8.5.6- Maîtrise des modifications des produits et services éducatifs	(+) Formalisation d'un document qui décrit les étapes de déroulement des stages et des Projets de fin d'études ;
<b>8.6- Libération des produits et services éducatifs</b>	(+/-) les dispositions pour la prise en charge des non-conformités, des
<b>8.7- Maîtrise des éléments de sortie des produits et des services éducatifs non conformes</b>	
9.1- Surveillance, mesure, analyse et évaluation	
<b>10- Amélioration</b>	

actions correctives, des actions d'amélioration et des opportunités pour le SMOE méritent d'être déployées.

### Processus/Département : Secrétaire Général de l'ISI (Services généraux)

Chapitre de la Norme ISO 21001 :2018	Constat de l'Audit
<b>6- Planification</b>	(-) La détermination des risques et opportunités pour s'assurer que le SMOE peut atteindre le ou les résultats escomptés n'est pas assurée ;
6.1- Actions à mettre en œuvre face aux risques et opportunités	(-) des objectifs affectés au niveau des activités des service généraux ne sont pas déterminés ;
6.2- Objectifs de l'organisme d'éducation/formation et planification des actions pour les atteindre	(-) Il est recommandé de revoir l'organisation au niveau de la gestion du personnel administratif par une meilleure clarification des rôles, responsabilités et autorités ;
<b>7- Support</b>	(-) Il est recommandé d'identifier les dispositions nécessaires pour la maîtrise des moyens logistiques de l'ISI ;
7.1- Ressources	(-) La méthode de déploiement du personnel au niveau des activités examen et de scolarité n'est pas définie par rapport à la charge de travail ;
7.1.2- Ressources humaines	(-) le besoin en chauffeurs est primordial pour l'organisme, puisque deux voitures sont à la charge de l'institution avec 0 chauffeur, toutefois un autre personnel ayant la qualification d'agent de tirage assure le poste de chauffeur, ce qui n'est pas en conformité avec les responsabilités qui lui sont attribués ;
7.1.3- Installations	(-) Selon le SG, un manque d'assiduité du personnel administratif bien que le suivi du pointage soit assuré par une pointeuse dont le logiciel est géré au niveau de la direction ;
7.1.4- Environnement pour la mise en œuvre des processus éducatifs	(+) La gestion de la bibliothèque est assurée par une seule personne ayant les compétences nécessaires, et le suivi des inventaires se fait annuellement sur la plateforme Bayrouni ;
7.1.5- Ressources pour la surveillance et la mesure	(+/-) La gestion des achats est assurée par le service finance, ainsi le magasinier assure la réception des articles livrés par les fournisseurs toutefois les critères de contrôle à la réception ne sont pas définis ;
7.1.6- Connaissances organisationnelles	(+/-) les dispositions pour la prise en charge des non-conformités, des actions correctives, des actions d'améliorations et des opportunités pour le SMOE méritent d'être déployées ;
<b>7.2- Compétences</b>	
7.2.1- Généralités	
7.2.2- Exigences supplémentaires relatives à l'éducation spécialisée	
<b>7.3- Sensibilisation</b>	
<b>7.4- Communication</b>	
<b>7.5- Informations documentées</b>	
<b>8.1- Planification et maîtrise opérationnelles</b>	
<b>8.5- Délivrance des produits et prestation de services éducatifs</b>	
<b>8.7- Maîtrise des éléments de sortie des produits et des services éducatifs non conformes</b>	
9.1- Surveillance, mesure, analyse et évaluation	
<b>10- Amélioration</b>	

### Processus/Département : Direction des études

Chapitre de la Norme ISO 21001 :2018	Constat de l'Audit
<b>6- Planification</b>	(-) La détermination des risques et opportunités pour s'assurer que le SMOE peut atteindre le ou les résultats escomptés n'est pas assurée ;
6.1- Actions à mettre en œuvre face aux risques et opportunités	(-) Les objectifs affectés au niveau des activités de la direction des études ne sont pas déterminés ;
6.2- Objectifs de l'organisme d'éducation/formation et planification des	(+/-) La maîtrise de la planification de l'habilitation et la réhabilitation des parcours des quatre départements n'est pas formalisé malgré l'existence des réunions de coordination des comités pédagogiques ;
	(-) La maîtrise de la conception du curriculum n'est pas démontrée ;
	(-) Les éléments d'entrée de la conception et du développement des parcours ne sont pas démontrés au niveau :



	<p>-Des 3 filières formation ingénieur : Ingénieur Développement Logiciel (IDL) département GLSI, Ingénieur Des systèmes embarqués et objets connectés (ISEOC) et Ingénieur développement des infrastructures et des services de communication) IDISC</p> <p>-Des 3 licences : Licence computer science (GLSI), Système embarqué (GEII) et Ingénierie des réseaux et système (ASR)</p> <p>-Du master recherche : Génie logiciel ou SIVA (Système intelligent en imagerie et vision artificielle) (deux options), du master Professionnel (SSII) sécurité des système d'information (présentiel et à distance avec l'UVT) ;</p> <p>(+) Les réunions de coordination et d'échange présentent un point fort pour la direction des études (Directeur de Départements, coordinateurs pédagogiques) ;</p> <p>(+/-) La désignation de coordinateurs ou responsable pédagogique pour chaque module facilite la vérification de l'adéquation des programmes d'apprentissage et de leur suivie ;</p> <p>(-) les dispositions pour assurer la maîtrise des supports de cours et leurs validations par les responsables des parcours ne sont pas définies ;</p> <p>(+/-) Il est recommandé de prendre en considération les modalités d'apprentissage au niveau des programmes pour les apprenants à besoins spécifiques ;</p> <p>(-) Les critères d'identification et de traçabilité des supports de cours ne sont pas définis ni appliqués ;</p> <p>(-) Les critères de vérification et de validation des programmes d'études au niveau mastère ne sont pas formalisés ;</p> <p>(-) Il est recommandé d'établir une charte d'égalité et d'équité et d'y sensibiliser le personnel pédagogique pour renforcer l'égalité et l'équité au profit des apprenants lors de la délivrance des services éducatifs ;</p> <p>(-) Clarifier les responsabilités et autorités de la direction des études au niveau de la gestion des examens ;</p> <p>(-) Il est recommandé d'identifier les dispositions nécessaires pour la maîtrise de la formation à distance en master professionnel avec l'UVT ;</p> <p>(+/-) Le service scolarité avec le chef de service n'assurent pas un suivi adéquat des besoins des étudiants ainsi un manque de formation adéquate sur la prise en charge des étudiants et la gestion des conflits interpersonnel ;</p> <p>(+/-) Il est recommandé d'améliorer la coordination entre le service pédagogique et l'unité infrastructure concernant l'affectation des salles d'enseignement et de TP (Inventaire de l'infrastructure pédagogique)</p>
--	--

## Processus/Département : Départements Pédagogiques

Chapitre de la Norme ISO 21001 :2018	Constat de l'Audit
<b>6- Planification</b>	(-) La détermination des risques et opportunités pour s'assurer que le SMOE peut atteindre le ou les résultats escomptés n'est pas assurée ;
6.1- Actions à mettre en œuvre face aux risques et opportunités	(-) Les objectifs affectés au niveau des activités pédagogiques ne sont



<p>6.2- Objectifs de l'organisme d'éducation/formation et planification des actions pour les atteindre</p> <p><b>7.5- Informations documentées</b></p> <p><b>8.1- Planification et maîtrise opérationnelles</b></p> <p><b>8.2- Exigences relatives aux produits et services éducatifs</b></p> <p>8.2.1- Détermination des exigences relatives aux produits et services éducatifs</p> <p>8.2.2- Communication des exigences relatives aux produits et services éducatifs</p> <p>8.2.3- Modification des exigences relatives aux produits et services éducatifs</p> <p><b>8.5- Délivrance des produits et prestation de services éducatifs</b></p> <p>8.5.1- Maîtrise de la délivrance des produits et de la prestation de services éducatifs</p> <p>8.5.2- Identification et traçabilité</p> <p>8.5.3- Propriété des parties intéressées</p> <p>8.5.4- Préservation</p> <p>8.5.5- Protection et transparence des données relatives aux apprenants</p> <p>8.5.6- Maîtrise des modifications des produits et services éducatifs</p> <p><b>8.6- Libération des produits et services éducatifs</b></p> <p><b>8.7- Maîtrise des éléments de sortie des produits et des services éducatifs non conformes</b></p> <p>9.1- Surveillance, mesure, analyse et évaluation</p> <p><b>10- Amélioration</b></p>	<p>pas déterminés ;</p> <p>(+)Quatre départements sont annoncés au niveau du site web de l'ISI: Ingénierie de développement du logiciel, Génie Electrique et Informatique Industrielle (GEII), Ingénierie et développement des infrastructures et des services de communication (IDISC) et Mathématiques Appliquées (MA) ainsi des modifications sur la nomination de quelques départements ne sont pas enregistrées cas du département ASR (Architecture de Système et Réseau)</p> <p>(+) Les emplois de temps sont validés par les enseignants de chaque département avant affichage aux étudiants ;</p> <p>(-) Il est recommandé d'améliorer la maîtrise des informations documentées liées aux activités pédagogiques ;</p> <p>(+/-) Il est recommandé de mieux gérer le suivi de la réalisation des séances de rattrapages des cours ;</p> <p>(-) Il est recommandé de publier la planification des rattrapages au niveau du site web comme les emplois de temps ;</p> <p>(-) La détermination des exigences relatives aux produits et services éducatifs n'est pas démontrée ;</p> <p>(-) La prise en compte des modifications des exigences relatives aux produits et services éducatifs n'est pas établie ;</p> <p>(-) Des dispositions pour garantir la maitrise de la délivrance et de la libération des produits et de la prestation de services éducatifs conformément aux exigences de la norme méritent d'être définies et mise en œuvre ;</p> <p>(-) L'évaluation sommative n'est pas suivie au niveau des activités des départements conformément aux exigences de la Norme ISO 21001 :2018 ;</p> <p>(-) Le recrutement des vacataires, est assuré par les directeurs des départements toutefois l'évaluation du service éducatif fournie par ses prestataires externes n'est pas démontrée ;</p> <p>(-) la maitrise des éléments de sortie des produits et des services éducatifs non conformes ne sont pas documentées ;</p> <p>(-) Des activités de surveillance et mesure sont mis en œuvre toutefois il est recommandé d'établir des dispositions pour documenter l'analyse et l'évaluation de ses activités ;</p> <p>(+/-) les dispositions pour la prise en charge des non-conformités, des actions correctives, des actions d'amélioration et des opportunités pour le SMOE méritent d'être déployées.</p>
--	--

### Processus/Département : Gestion de Ressources humaines

Chapitre de la Norme ISO 21001 :2018	Constat de l'Audit
<p><b>6- Planification</b></p> <p>6.1- Actions à mettre en œuvre face aux risques et opportunités</p> <p>6.2- Objectifs de l'organisme d'éducation/formation et planification des actions pour les atteindre</p> <p><b>7- Support</b></p> <p>7.1- Ressources</p> <p>7.1.2- Ressources humaines</p> <p>7.1.3- Installations</p>	<p>(-) La détermination des risques et opportunités pour s'assurer que le SMOE peut atteindre le ou les résultats escomptés n'est pas assurée.</p> <p>(-) Les objectifs affectés au niveau des activités ressources humaines ne sont pas déterminés</p> <p>(+) Bien que connues, les responsabilités et les autorités ne sont pas formalisées au niveau des fiches de fonction/poste ;</p> <p>(+) Les besoins de recrutement du personnel pédagogique sont décidés lors des réunions de conseil scientifique ;</p> <p>(+) bonne organisation de travail pour la gestion des : congés,</p>

<p>7.1.4- Environnement pour la mise en œuvre des processus éducatifs</p> <p>7.1.5- Ressources pour la surveillance et la mesure</p> <p>7.1.6- Connaissances organisationnelles</p> <p><b>7.2- Compétences</b></p> <p>7.2.1- Généralités</p> <p>7.2.2- Exigences supplémentaires relatives à l'éducation spécialisée</p> <p><b>7.3- Sensibilisation</b></p> <p><b>7.4- Communication</b></p> <p><b>7.5- Informations documentées</b></p> <p><b>8.1- Planification et maîtrise opérationnelles</b></p> <p><b>8.7- Maîtrise des éléments de sortie des produits et des services éducatifs non conformes</b></p> <p>9.1- Surveillance, mesure, analyse et évaluation</p> <p><b>10- Amélioration</b></p>	<p>maladies, différentes attestations, etc. ;</p> <p>(+/-) Mieux formaliser l'échange entre l'unité ressources humaines et le service pédagogique concernant l'absence des enseignants ;</p> <p>(-) Mieux formaliser le cadre d'intégration des nouvelles recrues, il est recommandé de mettre en place une procédure d'intégration ;</p> <p>(-) Manque notable en ressource humaine pour les activités de nettoyage, de gardiennage, maintenances, ouvriers, etc.</p> <p>(+/-) Les actions de formation réalisées sont celles planifiées par l'UTM. Cependant, aucun besoin n'est exprimé en interne ;</p> <p>(-) Absence d'évaluation des actions de formations réalisées ;</p> <p>(-) Pas de conservation des preuves de réalisation des actions de formations ;</p> <p>(-) Absence des dispositions pour l'évaluation des compétences du personnel administratifs et pédagogiques ;</p> <p>(+/-) La veille réglementaire est assurée de façon individuelle sur les sites web du ministère.</p> <p>(+/-) Les dispositions pour la prise en charge des non-conformités, des actions correctives, des actions d'amélioration et des opportunités pour le SMOE méritent d'être déployées ;</p>
--	--

### Processus/Département : Service gestion des examens

Chapitre de la Norme ISO 21001 :2018	Constat de l'Audit
<p><b>6- Planification</b></p> <p>6.1- Actions à mettre en œuvre face aux risques et opportunités</p> <p>6.2- Objectifs de l'organisme d'éducation/formation et planification des actions pour les atteindre</p> <p><b>7.5- Informations documentées</b></p> <p><b>8.1- Planification et maîtrise opérationnelles</b></p> <p><b>8.2- Exigences relatives aux produits et services éducatifs</b></p> <p>8.2.1- Détermination des exigences relatives aux produits et services éducatifs</p> <p>8.2.2- Communication des exigences relatives aux produits et services éducatifs</p> <p>8.2.3- Modification des exigences relatives aux produits et services éducatifs</p> <p><b>8.5- Délivrance des produits et prestation de services éducatifs</b></p> <p>8.5.1- Maîtrise de la délivrance des produits et de la prestation de services éducatifs</p> <p>8.5.2- Identification et traçabilité</p> <p>8.5.3- Propriété des parties intéressées</p> <p>8.5.4- Préservation</p> <p>8.5.5- Protection et transparence des données relatives aux apprenants</p> <p>8.5.6- Maîtrise des modifications des produits et services éducatifs</p> <p><b>8.6- Libération des produits et services éducatifs</b></p>	<p>(-) La détermination des risques et opportunités pour s'assurer que le SMOE peut atteindre le ou les résultats escomptés n'est pas assurée ;</p> <p>(-) Les objectifs affectés au niveau des activités de la direction des études en relation avec les examens ne sont pas déterminés ;</p> <p>(+) le service examen assure la planification des examens et établi la liste des étudiants par parcours et par journées d'examen. Le calendrier des examens est communiqué aux étudiants et aux enseignants pour émettre des suggestions afin de préparer une proposition ;</p> <p>(+) La communication des calendriers des examens est assurée par affichage ou sur site dans les délais ;</p> <p>(-) Le calendrier des examens nécessite d'être validé par la direction des d'études afin de prendre en considération les critères pédagogiques liés à l'évaluation sommative des apprenants ;</p> <p>(+/-) La liste des affectations des étudiants par salle est établie sur un enregistrement (tableau Excel) ainsi les risques d'erreur humaine sont toujours existants ;</p> <p>(+) La liste d'émargements est donnée aux enseignants au niveau des DS et des examens principaux.</p> <p>(+/-) Absence de formation de la prise en compte des besoins spécifiques lors de la préparation des sessions d'examens (agrandissement des feuilles d'examen, temps supplémentaire lors des examens, etc.)</p> <p>(-) les dispositions pour garantir la surveillance des activités d'examen nécessite d'être définie afin de garantir le respect des procédures internes ;</p>

<p><b>8.7- Maîtrise des éléments de sortie des produits et des services éducatifs non conformes</b></p> <p>9.1- Surveillance, mesure, analyse et évaluation</p> <p><b>10- Amélioration</b></p>	<p>(+) Les de compostage par cachet est remplacée par un système de code à barres afin de maitriser l'activité dans un délais réduit et réduire les erreurs de saisie.</p> <p>(+) La réception des copies d'examen des enseignants est assurée par le service examen qui assure un émargement par l'enseignant ;</p> <p>(+) La saisie des notes du contrôle continu sur l'application "INES" et "SALIMA" est assuré par le personnel et les dispositions de vérification de la saisie sont déjà établies ;</p> <p>(-) Les dispositions qui assurent l'enregistrement et le traitement des réclamations des apprenants liés au déroulement des examens ne sont pas formalisées ;</p> <p>(-) La présence de l'enseignant lors du déroulement de son examen nécessité d'être suivie et enregistrée ;</p> <p>(+/-) Il est recommandé de prendre en considération les modalités d'évaluation au niveau des examens pour les apprenants à besoins spécifiques ;</p> <p>(-) Il est recommandé d'identifier les dispositions nécessaires pour l'évaluation de la formation à distance en master professionnel avec l'UVT ;</p> <p>(+/-) les dispositions pour la prise en charge des non-conformités, des actions correctives, des actions d'amélioration et des opportunités pour le SMOE méritent d'être déployées.</p>
--	---

Processus/Département : Bureau d'ordre & Scolarité	
Chapitre de la Norme ISO 21001 :2018	Constat de l'Audit
<p><b>Planification</b></p> <p>6.1- Actions à mettre en œuvre face aux risques et opportunités</p> <p>6.2- Objectifs de l'organisme d'éducation/formation et planification des actions pour les atteindre</p> <p><b>7.5- Informations documentées</b></p> <p><b>8.1- Planification et maîtrise opérationnelles</b></p> <p><b>8.2- Exigences relatives aux produits et services éducatifs</b></p> <p>8.2.1- Détermination des exigences relatives aux Produits et services éducatifs</p> <p>8.2.2- Communication des exigences relatives aux produits et services éducatifs</p> <p>8.2.3- Modification des exigences relatives aux produits et services éducatifs</p> <p><b>8.5- Délivrance des produits et prestation de services éducatifs</b></p> <p>8.5.1- Maîtrise de la délivrance des produits et de la prestation de services éducatifs</p> <p>8.5.2- Identification et traçabilité</p> <p>8.5.3- Propriété des parties intéressées</p> <p>8.5.4- Préservation</p> <p>8.5.5- Protection et transparence des données relatives aux apprenants</p> <p>8.5.6- Maîtrise des modifications des produits et</p>	<p><b>Bureau d'ordre</b></p> <p>(-) La détermination des risques et opportunités pour s'assurer que le SMOE peut atteindre le ou les résultats escomptés n'est pas assurée ;</p> <p>(-) Les objectifs affectés au niveau des activités du bureau d'ordre ne sont pas déterminés ;</p> <p>(+) Les enregistrements dès la réception des courriers reçus sur le registre des arrivée (N° d'ordre, date réception, objet, expéditeur, référence l'expéditeur) sont adéquats aux exigences internes ;</p> <p>(+) Répartition du courrier selon l'objet et transmission au directeur de l'ISI à l'exception des certificats médicales qui sont transmis directement au service GRH et les appels d'offre au service financier.</p> <p>(+) Classement mensuel des courriers entrants ;</p> <p>(+) Enregistrement des départs des courriers sur le registre départs (N° ordre, date d'envoi, objet selon le bordereau, destinataire, copie supplémentaire pour décharge, référence de l'expéditeur) ;</p> <p>(+) Classement mensuel des courriers partants ;</p> <p>(+/-) Aucune réclamation des parties intéressées n'est enregistrée ;</p> <p>(+) Une bonne gestion de la documentation avec un référencement du courrier supporté par une bonne organisation du bureau d'ordre ;</p> <p>(+) En cas de confidentialité, le courrier est tenu fermé accompagné d'un bordereau d'envoi ou de réception ;</p>

<p>services éducatifs</p> <p><b>8.6- Libération des produits et services éducatifs</b></p> <p><b>8.7- Maîtrise des éléments de sortie des produits et des services éducatifs non conformes</b></p> <p>9.1- Surveillance, mesure, analyse et évaluation</p> <p><b>10- Amélioration</b></p>	<p>(+/-) Conservation des documents moins de 5 ans dans des boites d'archive ;</p> <p>(+/-) Mieux formaliser les dispositions de traçabilités de la gestion documentaire liés aux activités de l'ISI ;</p> <p><b><u>Service Scolarité</u></b></p> <p>(-) La détermination des risques et opportunités pour s'assurer que le SMOE peut atteindre le ou les résultats escomptés n'est pas assurée ;</p> <p>(-) Les objectifs affectés au niveau des activités du service scolarité ne sont pas déterminés ;</p> <p>(-) Pas d'identification ni de suivi des besoins spécifiques des apprenants au niveau de la scolarité ;</p> <p>(-) La prise en compte des demandes des étudiants n'est pas maîtrisée ni documentée ;</p> <p>(-) Manque de communication pour la définition de la mission du service scolarité dans le soutien administratif de l'apprentissage ;</p> <p>(-) Mauvaise communication avec les parties intéressées à cause du manque d'informations ;</p> <p>(+) La communication des informations qui concernent les apprenants se fait essentiellement par affichage et sur le site web ;</p> <p>(+/-) les preuves de communication des conditions de préadmission ainsi que les informations adéquates tenant compte des exigences de l'organisme et des exigences aux étudiants ne sont pas démontrées ;</p> <p>(-) Pas de décharge pour les demandes reçues par les étudiants ;</p> <p>(+) le respect des règles de confidentialité est assuré ;</p> <p>(+) Classement des dossiers de l'année en cours au niveau du service scolarité et les dossiers des années antérieures sont gardées dans les archives ;</p> <p>(-) Manque d'espace pour l'archivage et pour la préservation des dossiers ;</p> <p>(-) La distance entre la direction et le service scolarité est un problème pour le personnel ;</p> <p>(-) Il faut mettre un plan de communication entre la scolarité et les apprenants. De plus, il est recommandé de sensibiliser le personnel sur leurs responsabilités en matière de communication ;</p> <p>(+) Bonne communication et collaboration avec la direction de l'établissement ;</p> <p>(+) Bonne écoute et prise en compte des propositions d'amélioration ;</p> <p>(-) Les rôles et les responsabilités au niveau service scolarité ne sont pas bien définis ;</p> <p>(-) L'infrastructure nécessaires pour le bon déroulement des activités ne sont pas suffisantes (manque d'espace pour le rangement, manque d'entretien des infrastructures, etc.)</p> <p>(-) Les réclamations des étudiants ne sont pas formalisées et ne sont pas suivies ;</p> <p>(+/-) La tenue des dossiers des étudiants sous format papier. Toutefois, il est nécessaire d'établir une procédure répondant aux dispositions de l'activité et de les formaliser conformément aux exigences de la norme ISO 21001 :2018 ;</p>
---	--

	<p>(+/-) Les conditions d'admission des apprenants à besoins spécifiques nécessitent d'être définies ainsi que les dispositions de leurs prises en charge. Ces dispositions doivent être formalisées et mises en œuvre ;</p> <p>(+) La désignation d'un délégué par classe en tant que vis-à-vis de la Direction pour discuter les problèmes soulevés par les étudiants ;</p> <p>(-) la maîtrise des éléments de sortie non conformes de la scolarité ne sont pas documentés (diplômes, attestations, etc.) ;</p> <p>(+/-) les dispositions pour la prise en charge des non-conformités, des actions correctives, des actions d'amélioration et des opportunités pour le SMOE méritent d'être déployées.</p>
--	--

### Processus/Département : Service de Digitalisation

Chapitre de la Norme ISO 21001 :2018	Constat de l'Audit
<p><b>6- Planification</b></p> <p>6.1- Actions à mettre en œuvre face aux risques et opportunités</p> <p>6.2- Objectifs de l'organisme d'éducation/formation et planification des actions pour les atteindre</p> <p><b>7- Support</b></p> <p>7.1- Ressources</p> <p>7.1.2- Ressources humaines</p> <p>7.1.3- Installations</p> <p>7.1.4- Environnement pour la mise en œuvre des processus éducatifs</p> <p>7.1.5- Ressources pour la surveillance et la mesure</p> <p>7.1.6- Connaissances organisationnelles</p> <p><b>7.2- Compétences</b></p> <p>7.2.1- Généralités</p> <p>7.2.2- Exigences supplémentaires relatives à l'éducation spécialisée</p> <p><b>7.3- Sensibilisation</b></p> <p><b>7.4- Communication</b></p> <p><b>7.5- Informations documentées</b></p> <p><b>8.1- Planification et maîtrise opérationnelles</b></p> <p><b>8.7- Maîtrise des éléments de sortie des produits et des services éducatifs non conformes</b></p> <p>9.1- Surveillance, mesure, analyse et évaluation</p> <p><b>10- Amélioration</b></p>	<p>(-) La détermination des risques et opportunités pour s'assurer que le SMOE peut atteindre le ou les résultats escomptés n'est pas assurée.</p> <p>(+/-) Les objectifs affectés au niveau des activités du service digitalisation ne sont pas formalisés ;</p> <p>(+) Prise en compte de la digitalisation du formulaire d'inscription des étudiants et de la saisie des notes par les enseignants au niveau service digitalisation ;</p> <p>(+/-) Pour sécuriser les données d'inscription des apprenants, l'établissement a eu recours aux services de google. Cette utilisation repose sur la convention entre GOOGLE et l'UTM</p> <p>(+) Une sauvegarde se fait périodiquement sur le backup pour les applications Ines ; Smart examen et le logiciel de gestion des emplois de temps ;</p> <p>(-) Les sauvegardes sont assurées sur les mêmes PC contenant les informations de base ;</p> <p>(-) Manque de ressources matérielles et logicielles adaptées pour le service digitalisation ;</p> <p>(+) Bonne communication avec les autres parties intéressées ;</p> <p>(+) Prise en compte des réclamations concernant les notes d'examens ;</p> <p>(+/-) Existence d'une base de données pour les réclamations. Ces réclamations sont transférées aux entités concernées toutefois aucun suivi des réclamations par le responsable digitalisation ;</p> <p>(-) Absence d'indicateurs de performances pour la cellule digitalisation ;</p> <p>(+) Opportunité d'amélioration qui concerne l'acquisition d'une application de digitalisation et qui offre des fonctions du type extranet afin de faciliter la communication entre les différentes parties intéressées.</p>

### Processus/Département : Service technique

Chapitre de la Norme ISO 21001 :2018	Constat de l'Audit
<p><b>6- Planification</b></p> <p>6.1- Actions à mettre en œuvre face aux risques et opportunités</p> <p>6.2- Objectifs de l'organisme</p>	<p>(-) La détermination des risques et opportunités pour s'assurer que le SMOE peut atteindre le ou les résultats escomptés n'est pas assurée</p> <p>(-) Les objectifs affectés au niveau des activités du service technique ne sont pas déterminés ;</p>



<p>d'éducation/formation et planification des actions pour les atteindre</p> <p>6.3- Planification des modifications</p> <p><b>7.1- Ressources</b></p> <p><b>7.5- Informations documentées</b></p> <p><b>9.1- Surveillance, mesure, analyse et évaluation</b></p> <p><b>9.2- Audit interne</b></p> <p><b>9.3- Revue de direction</b></p> <p><b>10- Amélioration</b></p>	<p>(+/-) Un entretien préventif des laboratoires avant chaque rentrée universitaire toutefois elle n'est pas formalisée ;</p> <p>(-) Absence d'entretien des infrastructures de l'établissement (problèmes d'infiltration, problèmes de plomberie, des coupures d'électricité qui peuvent même causer des dégâts matériels...);</p> <p>(-) Problème de sécurité des bâtiments (rampe en mauvais état, etc.)</p> <p>(-) Absence d'entretien et d'organisation des espaces alloués aux clubs ;</p> <p>(-) Manque d'équipements pour les clubs ;</p> <p>(-) Des instructions d'utilisation des équipements (salles de TP) avec affichage qui ne sont pas respectées (perte de matériels et équipements etc.)</p> <p>(-) Chevauchement entre les activités du service examen, les activités estudiantines et les activités de la maintenance suite à la non-identification des rôles et responsabilités au sein de chaque ;</p> <p>(-) absence d'inventaire des équipements et de leur état de fonctionnement ;</p> <p>(-) Absence de plan d'évacuation, de détecteur de gaz, de détecteur d'incendie et le contrôle de l'installation électrique ;</p> <p>(-) Très mauvais état de fonctionnement des chaudières qui ne sont pas inspectées selon les exigences légales et réglementaires ;</p> <p>(-) Le nombre de toilettes est insuffisant par rapport au nombre d'étudiants pour les deux sexes selon les exigences légales et réglementaires ;</p> <p>(-) Absence de trappe de visite des gaines d'aération ;</p> <p>(-) Absence d'infirmerie et de boîte de premiers secours ;</p> <p>(-) Aucune formation dispensée concernant l'utilisation des moyens de première intervention ;</p> <p>(+/-) Existante d'une fiche d'intervention malgré la résistance pour son utilisation ;</p> <p>(-) Absence de traçabilité pour les interventions curatives réalisées par un prestataire externe ;</p> <p>(-) Pas de dispositions pour garantir la protection de données ni pour la sauvegarde ;</p> <p>(-) Les équipements ne sont pas bien protégés (signalement de cas de vol de souris, de clavier, de barrette de mémoire...);</p> <p>(-) Absence de traçabilité concernant la gestion des réclamations des apprenants ;</p> <p>(-) Absence d'indicateurs de suivi des performances ;</p> <p>(-) Manque de ressources humaines (Techniciens de labos) ;</p> <p>(-) Manque d'équipements pour le réseau informatique ainsi pour la sécurité de la plateforme ;</p> <p>(-) Aucune traçabilité et suivi de l'entretien du parc automobile ;</p> <p>(-) Trois applications -GESparc -makhzoun- alyssa reliées au CNI sont disponibles mais ne sont pas utilisées (manque de ressources humaines et de formations) ;</p> <p>(+) Opportunité d'amélioration concernant l'installation d'un réseau interne avec la sauvegarde et la protection des données soutenue par</p>
---	---

la direction.

### Processus/Département : Service Finance

Chapitre de la Norme ISO 21001 :2018	Constat de l'Audit
<b>8- Planification</b> 6.1- Actions à mettre en œuvre face aux risques et opportunités 6.2- Objectifs de l'organisme d'éducation/formation et planification des actions pour les atteindre <b>9- Support</b> 7.1- Ressources 7.1.2- Ressources humaines 7.1.3- Installations 7.1.4- Environnement pour la mise en œuvre des processus éducatifs 7.1.5- Ressources pour la surveillance et la mesure 7.1.6- Connaissances organisationnelles <b>7.2- Compétences</b> 7.2.1- Généralités 7.2.2- Exigences supplémentaires relatives à l'éducation spécialisée <b>7.3- Sensibilisation</b> <b>7.4- Communication</b> <b>7.5- Informations documentées</b> <b>8.1- Planification et maîtrise opérationnelles</b> <b>8.7- Maîtrise des éléments de sortie des produits et des services éducatifs non conformes</b> 9.1- Surveillance, mesure, analyse et évaluation <b>10- Amélioration</b>	(-) La détermination des risques et opportunités pour s'assurer que le SMOE peut atteindre le ou les résultats escomptés n'est pas assurée ; (-) Les objectifs affectés au niveau des activités du service finance ne sont pas déterminés ; (+) Budget préétablis par année conformément au montant alloué par l'université en se basant sur l'an N-1 ; (+) Les projets de dépenses sont discutés avec la direction de l'établissement ; (+) Utilisation de l'application « ADAB » qui peut être une base de données pour les tableaux de bord ; (-) Absence de base de données pour les fournisseurs ainsi que des critères d'évaluation des fournisseurs ; (-) Il est nécessaire de mettre en œuvre des indicateurs de performance financiers (optimisation des ressources); (-) manque de procédures organisationnelles pour les activités des services finances et achats ; (-) Absence de fiche de fonction pour le responsable finance (plusieurs tâches en même temps) ; (-) Manque de ressources humaines et surcharge de travail (+/-) La fiche d'expression de besoin d'achat n'est pas mise en œuvre au niveau de l'organisation ; (+) Axe d'amélioration concernant l'optimisation de la satisfaction des parties intéressées par la réduction des délais d'achat et de paiement.



### **Evaluation synthétiques spécifiques**

#### **➤ Evaluation des compétences du personnel**

Les personnes rencontrées bénéficient des compétences essentielles pour la bonne exécution des tâches demandées et de la motivation nécessaire pour la réussite de ce projet.

Cependant, un travail est nécessaire afin de :

- Documenter la gestion de connaissances et le développement de compétences ;
- Assurer la formation sur les orientations stratégiques et les exigences de la norme ISO 21001 :2018 ;
- Assurer la formation sur les exigences de la norme ISO 31000 :2018 ;
- Etablir un organigramme fonctionnel (définir les rôles et responsabilités au sein de l'établissement) ainsi que les fiches de fonction ;
- Améliorer les dispositions de recrutement des vacataires.

#### **➤ Evaluation des moyens matériels et immatériels disponibles**

Il est important, au cours de la mise en place du SMOE, de se focaliser sur l'optimisation du fonctionnement des équipements et du matériel nécessaires pour la fourniture des services éducatifs en définissant clairement et globalement les besoins en acquisition, en mettant en œuvre une planification de la maintenance préventive ce qui va garantir la disponibilité et la qualité de fonctionnement de ces ressources.

Il est aussi important de soulever un problème structurel au niveau du local et de l'infrastructure de l'institut supérieur d'informatique.

Un manque de personnel est signalé (par exemple absence de chauffeurs à l'établissement, une seule personne s'occupe du finance et de l'achat, techniciens du labo, etc.)

#### **➤ Evaluation de l'activité des départements**

Au cours de l'audit du diagnostic, des recommandations ont été soulevées :

- Les plans de cours sont déjà établis. Néanmoins, une fiche d'avancement du cours existe au niveau du département ASR (architecture système et réseau), mais elle n'est pas généralisée par tous les départements ;
- Les formations pédagogiques et didactiques pour les enseignants ne sont pas planifiées ;
- Le système de notation et d'évaluation sommative n'est pas suivi au niveau des activités des départements ;
- Faible implication des directeurs de départements lors du déroulement des examens, sinon il est recommandé de nommer une commission d'examens.

#### **➤ Objectifs relevés lors du diagnostic de l'ISI**

- L'objectif de la direction est de s'adapter au nouveau mode d'apprentissage, et améliorer le soutien des apprenants et de l'environnement pédagogique et surtout son engagement dans les deux projets d'appui à la qualité ;
- Les objectifs au niveau de la cellule PAQ concernent la certification de l'organisme, la réforme pédagogique de la formation, la pérennisation de la culture management de l'éducation ;
- Les Objectifs de la direction des études concernent l'accréditation des trois parcours ingénieurs, la réussite de la réforme et la systématisation de l'habilitation des parcours ;
- L'objectif de l'épanouissement du personnel et des parties intéressées de l'organisme ;
- L'objectif et la digitalisation du processus stage et PFE, et plateforme Stage ainsi le développement des partenariats socioéconomiques et la certification des enseignants ;

- L'objectif de pérennisation des acquis de certification et la formation continue des enseignants pour qu'il s'implique davantage dans l'enseignement ;
- L'objectif du bien être des étudiants, l'organisation des affaires pédagogiques ;
- Encourager la Co diplomation, l'Entrepreneuriat et les incubateurs.

### ➤ **Identification des ressources nécessaires pour mener à bien et à terme la mission de mise en place d'un SMOE**

La direction doit définir les rôles des acteurs et attribuer les responsabilités de chacun d'eux dans le SMOE.

La désignation d'un responsable pour s'assurer du bon fonctionnement du SMOE et du bon déroulement des différentes étapes du projet, notamment en ce qui concerne le suivi des actions proposées par les consultants experts et acceptées par la direction de l'ISI, est d'une importance cruciale pour la réussite du projet et de la pérennité du SMOE

Il est aussi important de soulever le problème structurel d'infrastructure du local (issu de secours, contrôles légaux et techniques des installations, etc.), du manque de ressources matériel et des équipements.

### ➤ **Evaluation de l'activité de la direction des études**

Lors du diagnostic de la direction des études des constats ont été soulevés :

- La maîtrise de la conception du curriculum n'est pas démontrée,
- Absence d'inventaire du matériel pédagogique et didactique au niveau de la direction des études ;
- Maîtrise de la conception et du développement du service éducatif au niveau de la définition des objectifs des parcours, des curriculums et des cours est établis. Toutefois, cette maîtrise n'est ni tracée ni définie au niveau de la direction des études ;
- La description du poste de directeur des études devrait être formalisée ;
- Le suivi des absences des étudiants n'est pas assuré malgré la présence d'une exigence réglementaire surtout pour la formation d'ingénieurs ;
- Le suivi de l'avancement des formations conformément au programme n'est pas assuré ni par le département ni par la direction des études ;
- L'évaluation de la formation en licence à travers des enquêtes auprès des étudiants ont soulevé certaines défaillances et ont engendré des recommandations. Néanmoins, cette enquête n'est pas généralisée pour tous les parcours.

### ➤ **Des points faibles ont été soulevés au niveau de l'administration :**

- Le déploiement du personnel au niveau examen et scolarité n'est pas bien formalisé mettant en question l'équité sur la répartition de la charge de travail du personnel ;
- Le service scolarité n'assure pas un suivi adéquat des besoins des étudiants vu le manque de formation adéquate ;
- Le taux d'absentéisme est important au niveau du personnel et ne fait pas l'objet de suivi ;
- La gestion de la bibliothèque est assurée par une seule personne ;
- La gestion des achats est assurée par le service finance.

### ➤ **Evaluation de l'état de conformité globale par rapport aux exigences de la norme ISO 21001 :2018**

Les taux moyens de conformité sont calculés par rapport à la satisfaction des exigences demandées au niveau des chapitres de la norme ISO 21001 :2018.

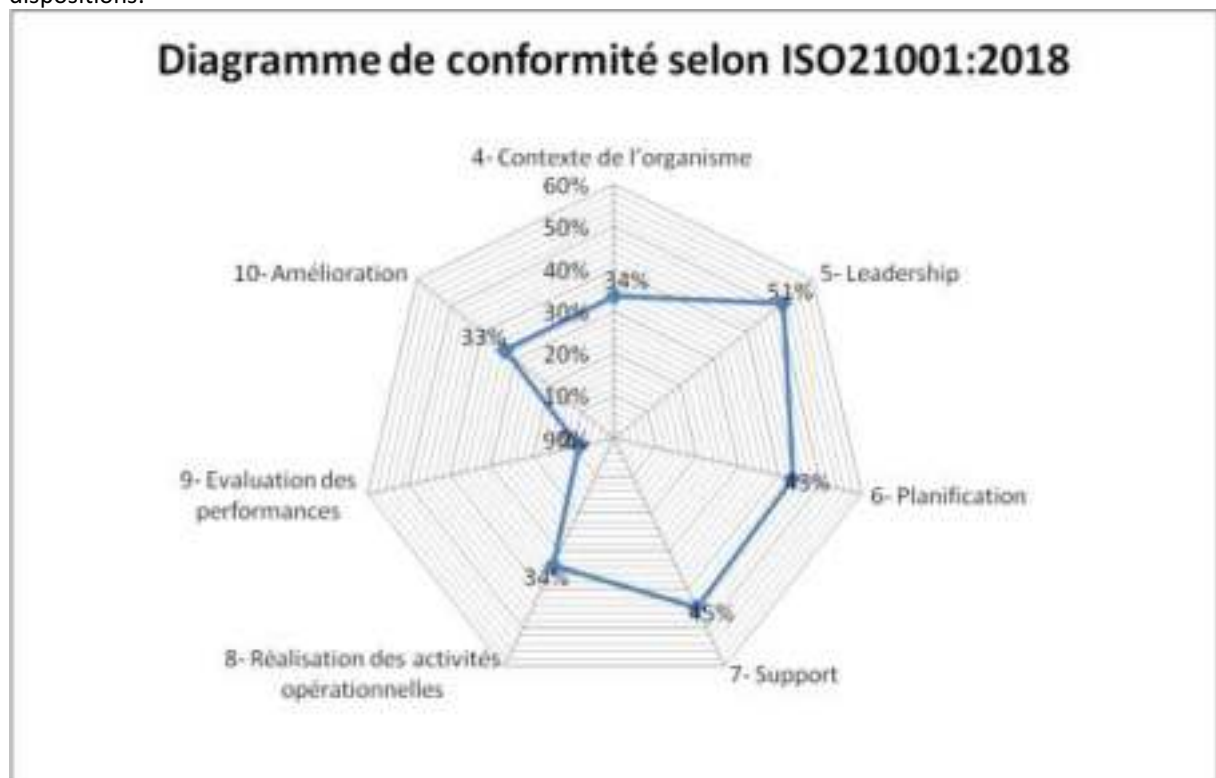
Tableau des résultats de CONFORMITÉ des activités selon les critères d'exigence de la norme ISO 21001 :2018	Taux moyen
Art. 4 : Contexte de l'organisme	34%
Art. 5 : Leadership	51%
Art. 6 : Planification du système de management de la qualité	43%
Art. 7 : Support	45%
Art. 8 : Réalisation des activités opérationnelles	34%
Art. 9 : Évaluation des performances	09%
Art. 10 : Amélioration	33%
<b>Niveau moyen sur l'ensemble des articles de la norme ISO 21001 :2018</b>	<b>35%</b>

L'évaluation de l'état de conformité globale de l'application des exigences du SMOE n'est certainement pas une évaluation de l'organisation ou de son personnel, ni une évaluation de la qualité des prestations rendues de l'organisme.

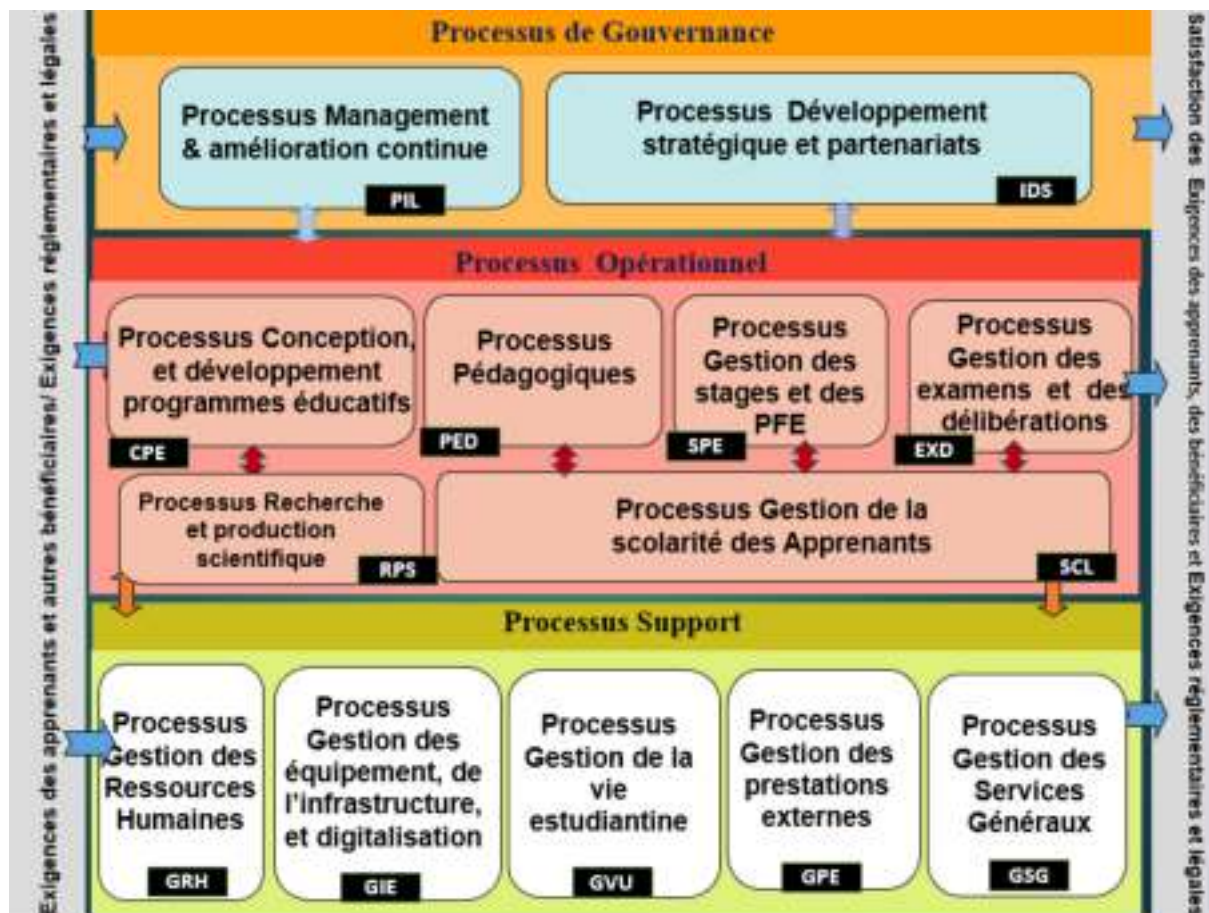
L'évaluation de l'état de conformité globale de l'application des exigences du SMOE est un outil qui permet aux experts de juger quant à la faisabilité de la mise en place d'un SMOE et de permettre d'estimer le nombre de jours nécessaires pour une mission d'accompagnement.

Pour l'organisme, l'évaluation de l'état de conformité globale de l'application des exigences du SMOE est un outil qui lui permet d'estimer les efforts qu'il faut déployer pour mettre en place un SMOE.

N'ayant pas de statistique internationale en la matière, le retour d'expérience des experts du bureau permet estimer qu'une organisation ayant plus de 20% comme taux de satisfaction global (statistique interne au bureau), est une organisation bien fonctionnelle avec une bonne stratégie, une bonne organisation et un bon niveau de compétence de son personnel mais qui nécessite une meilleure organisation et formalisation de dispositions.



**Proposition de la Cartographie des processus du SMOE:**



**Conclusion Générale**

Les investigations globales de la mission d'audit initial du système actuel de l'ISI, démontrent :

- Un esprit de leadership ;
- Un excellent niveau de maturité de la maîtrise des activités opérationnelles ;
- Les dispositions opérationnelles sont moyennement formalisées ;
- Un personnel compétent, globalement polyvalent ;
- Un esprit d'équipe et une synergie qui favorise l'amélioration continue du système ;
- L'institut met en avant l'épanouissement de l'étudiant : L'importance accordée aux apprenants au niveau des stages, l'intégration des clubs (11 clubs), la définition de l'orientation systématique de la satisfaction client, manque de matériel, des activités extras, la participation au conseil scientifique, prise en considération des besoins des étudiants, suivi des alumni.

Toutefois, il est important de :

- Intégrer les exigences du SMOE selon la norme ISO 21001 :2018 dans les activités opérationnelles de l'organisation ;
- Il est important de créer un processus de développement de l'orientation stratégique de l'établissement sur le long terme ;
- Développer une approche processus intégrant les activités liées à la gestion des ressources humaines, mise à disposition des ressources, gestion des infrastructures, développement de compétences (formation), gestion du budget etc.

- Adopter une approche basée sur l'identification des risques et opportunités à partir des enjeux de l'organisation ;
- Améliorer la prise en considération des besoins et attentes des apprenants à besoins spécifiques.

Moyennant le traitement des observations relevées dans le présent rapport et la mise en conformité des activités par rapport aux exigences de la norme ISO 21001 :2018. L'ISI devrait disposer d'un Système de Management des Organismes d'Education (SMOE) fonctionnel et efficace dans les délais souhaités.

En effet, l'engagement et l'appui de la Direction de l'établissement, le secrétaire général, la Direction des études et les différents départements et l'expérience des principaux responsables constituent des atouts certains pour un déploiement efficace des nouvelles exigences de l'ISO 21001-2018.

---

Les experts Business Training :

M<sup>r</sup> Omar Ayadi

M<sup>me</sup> Faten Maalej

---

Le chef de file : Maher Aidi

