



SAGESSE

« Amélioration de la gouvernance dans le système de l'Enseignement Supérieur en Tunisie : vers une autonomie des universités et vers de nouveaux mécanismes d'assurance qualité »

Atelier de travail sur le manuel de qualité des établissements d'ES du WP4

« Référentiels d'assurance qualité et définition d'un manuel de qualité dans l'enseignement supérieur »

Tunis, 4-5-6 mars 2020

PROGRAMME



Lieu :

Hôtel Golden El Tulip El Mechtel
Avenue Ouled Hafouz, Tunis 1005, Tunisie

Contact :

Silvia Marchionne, UNIMED
s.marchionne@uni-med.net
+39 3492517729

*La langue de travail est le français

Cofinancé par le
programme Erasmus+
de l'Union européenne



Tunis, 4-6 mars 2020
Atelier WP4

info@sagesseproject.eu
www.sagesseproject.eu

Mardi, 3 mars 2020

Pendant la journée	Arrivée des participants
20h00 – 22h00	Dîner d'accueil auprès du restaurant de l'Hôtel Golden El Tulip El Mechtel – Avenue Ouled Hafouz, Tunis 1005

Mercredi, 4 mars 2020

08h30 - 17h00

Hôtel Golden El Tulip El Mechtel – Avenue Ouled Hafouz, Tunis 1005

08h30 – 08h45	Ouverture et salutations Fethi SELLAOUTI , Président de l'Université de Tunis El Manar Gianluca SENATORE , Professeur Université Sapienza de Rome Abdelmajid BEN AMARA , Directeur général de l'enseignement supérieur, Ministère de l'Enseignement supérieur et de la recherche scientifique en Tunisie
08h45 – 09h00	Introduction à l'atelier <ul style="list-style-type: none">○ Présentation des animateurs○ Présentation des participants○ Objectifs de la formation○ Déroulement de la formation – action
09h00 – 09h45	Qualité et Non Qualité (animé par Stéphane COLONNA) La qualité, c'est subjectif ! Du Contrôle Qualité au Système de Management de la Qualité (en passant par l'Assurance Qualité) : Bien faire la différence entre contrôle, assurance qualité et SMQ Pourquoi la Qualité dans les Services...et dans l'Enseignement Supérieur ? <ul style="list-style-type: none">○ C'est quoi un service à l'Université ? (Vidéo Université de Bordeaux)○ De quoi est fait le service ?○ Quelles sont les attentes des étudiants ? Quel cadre de normalisation pour les services ? <ul style="list-style-type: none">○ Référentiels de service et engagements de service (exemples)



	Quel cadre de normalisation pour les services dans l'Enseignement Supérieur ? <ul style="list-style-type: none">○ AQ et SMQ
09h45 – 10h45	Le système de management qualité dans l'enseignement supérieur (animé par Stéphane COLONNA) <ul style="list-style-type: none">○ Les 15 Principes de management (mise en application)○ Logique du système de management○ Concepts et définitions○ Comment lire une norme : présentation des 10 chapitres de ISO 21001○ Les exigences documentées○ Lien avec les 15 principes de management
10h45 – 11h15	<i>Pause-café</i>
11h15 – 12h30	Les exigences sur le management des processus (animé par Stéphane COLONNA) <ul style="list-style-type: none">○ Pourquoi les processus ?○ Le management transversal○ Définir les processus du SMQ○ Décrire le système de management qualité et les interactions○ Lien avec FD X 50-176○ Qu'est-ce que le pilotage des processus ?
12h30 – 13h30	Intégration des exigences de ISO 21001 dans les processus (animé par Stéphane COLONNA) <p>A partir des processus identifiés, associer les exigences de ISO 21001 à chacun des processus et définir les informations documentées nécessaires (travaux de groupes)</p>
13h30 – 14h30	<i>Déjeuner</i>
14h30 – 15h45	Le référentiel ASG-QA (animé par Stéphane COLONNA) <ul style="list-style-type: none">○ Modèle d'Assurance Qualité○ Comprendre la documentation suivant la pyramide documentaire Manuel/Procédures/Modes Opératoires et Enregistrements○ Quelles sont les exigences documentaires à partir de la Partie A ?○ Bonnes pratiques documentaires
15h45 – 16h45	Le référentiel ESG-QA (animé par Stéphane COLONNA) <ul style="list-style-type: none">○ Etude comparative entre ASG-QA et AQ de l'ESG○ Travail sur les points communs et les points spécifiques○ Intégration des deux référentiels et lien avec ISO 21001
16h45 – 17h00	Conclusions de la 1^{ère} journée <ul style="list-style-type: none">○ Avantages et Inconvénients○ Facteurs clés de succès
20h00 – 22h00	<i>Dîner social au restaurant dans la médina « Essaraya »</i>





Jeudi, 5 mars 2020

09h00 - 18h00

09h00 – 10h00	Le modèle du manuel AQ de l'Université Sapienza de Rome Gianluca SENATORE, Professeur Université Sapienza de Rome
10h00 – 11h00	Le modèle AQ de l'élaboration à la mise en pratique : cas d'étude de l'Université de Sienne Sonia BOLDRINI, Responsable du Bureau d'évaluation, Université de Sienne
11h00 – 11h30	<i>Pause-café</i>
11h30 – 13h30	3 ateliers : Assurance et Management de la Qualité (animé par Stéphane COLONNA & Sarra GHARBI) Atelier 1 pour définir les processus et le système de management qualité commun à toutes les universités sous forme de cartographie avec identification des processus stratégiques Livrables : une base pour définir le contexte interne et externe de l'université, identification des parties intéressées pertinentes, domaine d'application, cartographie des processus et interactions Atelier 2 pour établir le manuel de procédures dans les universités tunisiennes Livrable : établissement du corpus documentaire commun à toutes les universités en conformité avec les référentiels d'AQ Atelier 3 pour établir le manuel qualité dans les universités tunisiennes Livrable : une trame commune de manuel qualité
13h30 – 14h30	<i>Déjeuner</i>
14h30 – 15h30	Présentation Atelier 1 Discussion sur le modèle de manuel qualité et validation par les partenaires tunisiens
15h30 – 16h30	Présentation Atelier 2 Choix des universités tunisiennes d'une partie du manuel des procédures à développer et à travailler en détails





SAGESSE

16h30 – 17h30	Présentation Atelier 3 Choix par les universités tunisiennes sur les éléments constitutifs d'un SMQ et des processus communs
17h30 – 18h00	Conclusions de la 2^{ème} journée Rôle et missions du Comité de Qualité
20h00 – 22h00	<i>Dîner libre</i>

5

Vendredi, 6 mars 2020

09h00 - 13h30

09h00 – 11h00	Présentation de plans d'action de 3 universités (UTM, Monastir et Gabès) et discussion générale pour trouver les grands axes communs (harmonisation des plans d'action)
11h00 – 11h30	<i>Pause-café</i>
11h30 – 13h30	Présentation d'un canevas général, discussion, modifications et validation par tous les partenaires tunisiens pour la définition de projets d'établissements pour lancer le démarrage du travail du WP5
13h30 – 14h30	<i>Déjeuner</i>

Projet cofinancé par le programme Erasmus+ de l'Union européenne. Le soutien apporté par la Commission européenne à la production de la présente publication ne vaut en rien approbation de son contenu, qui reflète uniquement le point de vue des auteurs ; la Commission ne peut être tenue responsable d'une quelconque utilisation qui serait faite des informations contenues dans la présente publication



BIOGRAPHIE DES DEUX EXPERTS ANIMATEURS

Sarra GHARBI

Mme Sarra GHARBI, tunisienne, auditeur certifié IRCA des systèmes de management selon les référentiels ISO 9001 ,ISO 14001, OHSAS 18001, auditeur & formateur sur les thèmes relatifs à la certification produits, services et systèmes QSE & ISO 21001, gouvernance, outils qualité et gestion de risque et évaluateur au sein de l'organisme Tunisien d'accréditation - TUNAC pour les organismes procédant à l'audit et à la certification de systèmes de management selon le référentiel ISO 17021 et évaluateur du prix National de l'excellence selon le référentiel EFQM. Avec 17 années d'expérience professionnelle au sein de l'Institut National de la Normalisation et de la propriété Industrielle –INNORPI dans le domaine de l'infrastructure et l'assurance qualité lui ont permis d'acquérir un ensemble d'aptitude et de compétences techniques et organisationnelles dont notamment : la conception la mise en œuvre des programmes d'évaluation de la conformité des systèmes, le renforcement des capacités des acteurs impliqués dans le domaine de l'assurance de la qualité et de l'accréditation par la conception et l'animation des sessions de formation et la gestion des projets, la connaissance de l'environnement d'apprentissage et de l'enseignement supérieur en corrélation avec les liens pertinents avec la recherche et l'innovation. Elle jouit d'une expérience d'expert senior au niveau national et régional dans les pays MENA, de l'Afrique Centrale et du Golf pour le renforcement des capacités et la mise en place et l'évaluation de la conformité des systèmes de Management et d'assurance qualité.

Stéphane COLONNA

Mr. Stéphane COLONNA, consultant formateur auditeur depuis 2001. Ingénieur chimiste, spécialité génie chimique, diplôme obtenu en 1989 de l'ESCM (aujourd'hui Centrale Marseille). Puis DEA Chimie de l'environnement et Santé obtenu en 1990 à Aix-Marseille III (aujourd'hui Aix-Marseille Université). A débuté sa carrière en Angleterre dans la production pour une multinationale américaine pendant 8 ans dans des fonctions de logistique, méthodes, production et projet pendant 8 ans. Puis responsable Qualité Sécurité Environnement pour une PME pendant 2 ans toujours en Angleterre. De retour en France en 2000, a suivi une formation de consultant à l'IRCE et a obtenu son certificat d'auditeur IRCA en qualité, puis IRCA en Sécurité et environnement, puis ICA QSE. A intégré CSP formation en 2001 jusqu'à 2004 en tant que consultant formateur, a participé à plusieurs projets d'envergure notamment l'accompagnement du réseau de réparateur VI/VUL Mercedes à la certification ISO 9001, la formation des pilotes de processus pour Orange France, la formation des auditeurs QSE du Centre à l'Energie Atomique. A audité plusieurs centres de formation et, aussi, dans le cadre des nouvelles réformes de la formation (Datadoc). Enseigne au Master Qualité Hygiène Sécurité Environnement depuis 2007 et a rejoint l'équipe pédagogique en participant à la définition des orientations stratégiques en lien avec le projet d'établissement d'AMU et le déploiement de nouvelles méthodes pédagogiques.