

# Bilan Assurance Q à l'UEMF

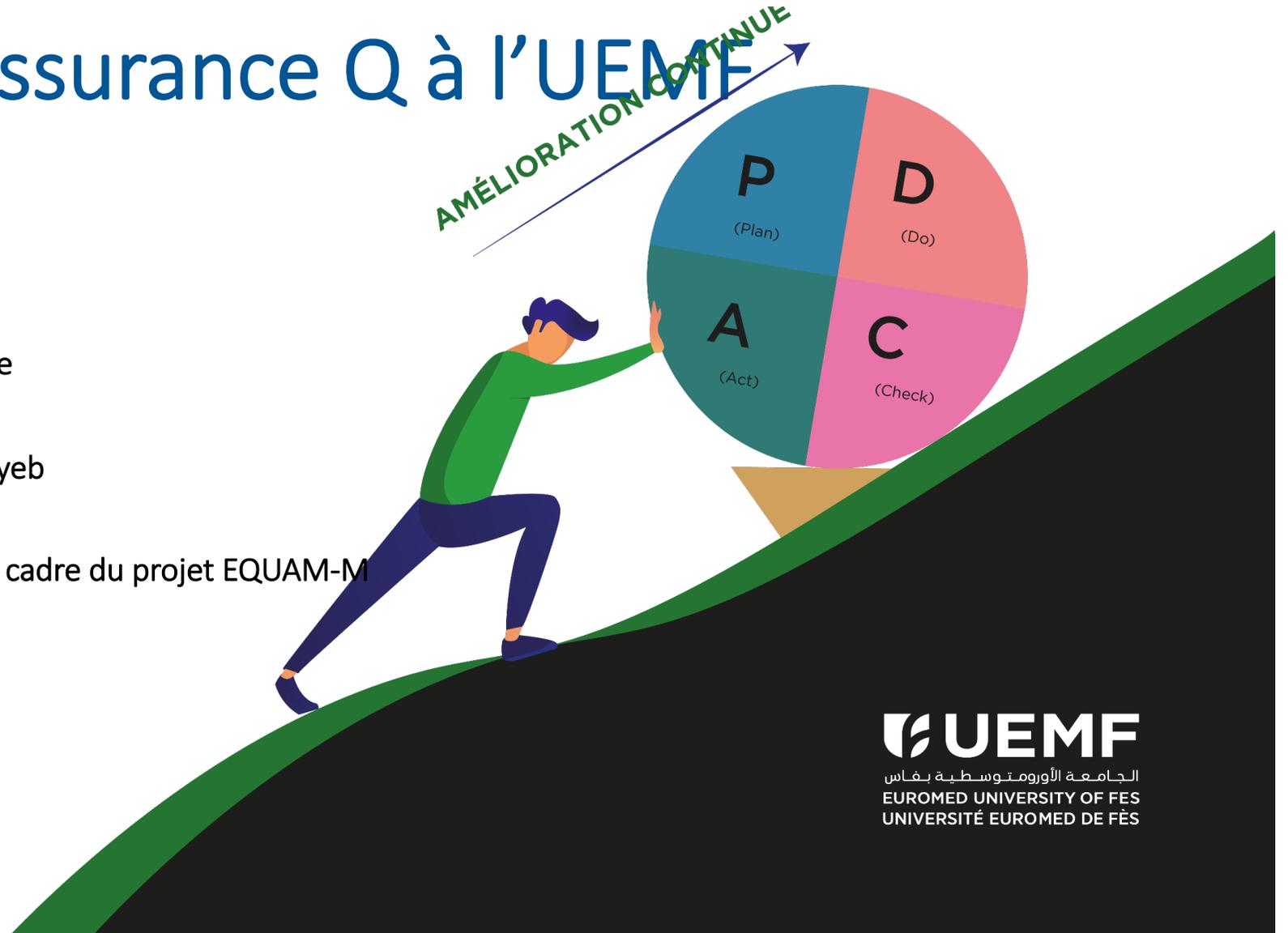
AMÉLIORATION CONTINUE

Pr BENNOUNA Mustapha

Mr ALAOUI-ISMAILI Amine

Mr OUAZZANI CHAHDI Tayeb

Activité organisée dans le cadre du projet EQUAM-M

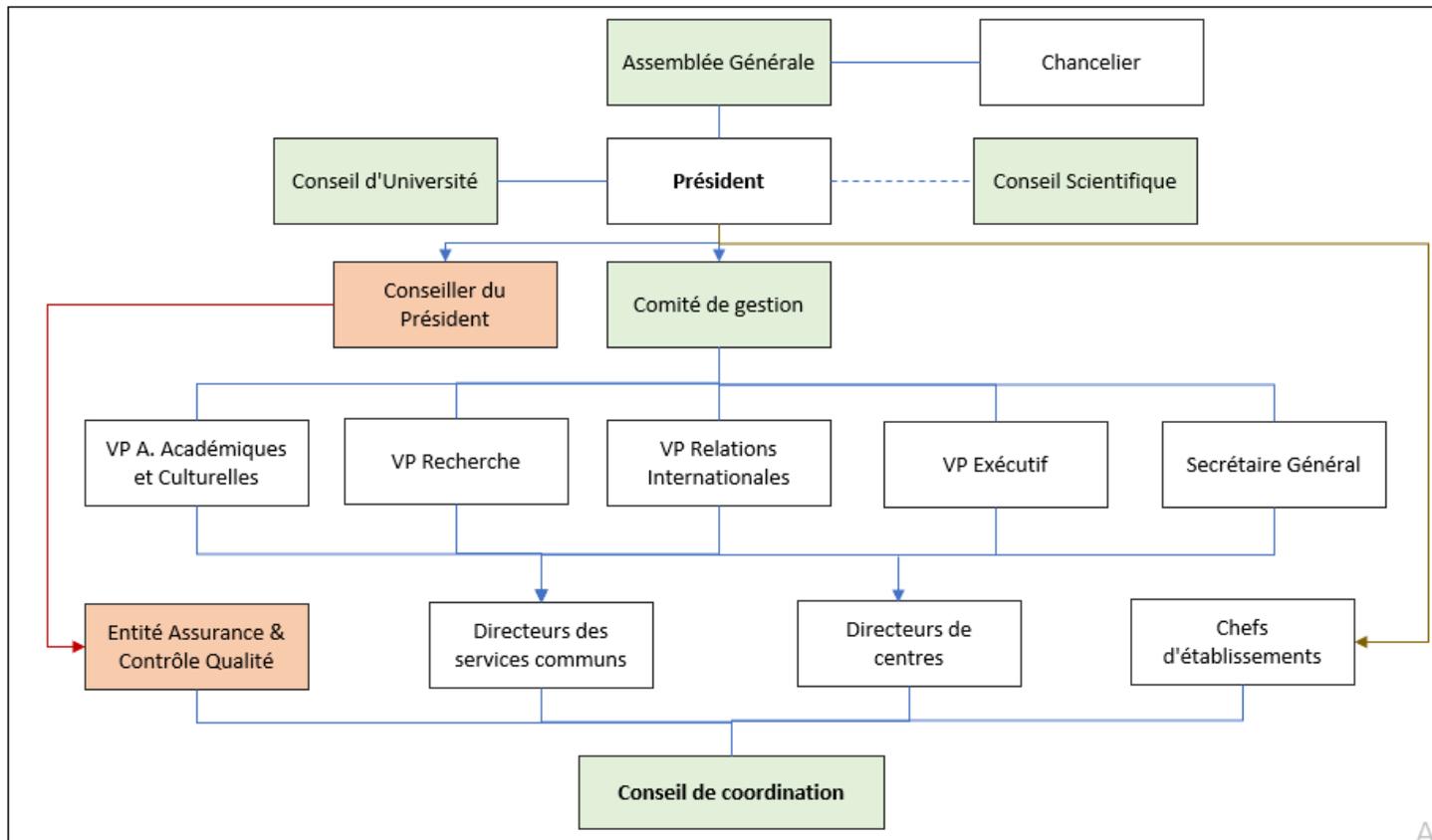


# Plan



01	Missions de la Direction ACQ
02	Référentiels
03	Stratégie d'Assurance Qualité de l'UEMF
04	Politique Qualité & Grands axes d'Assurance Qualité
05	Bilan 2019 et 2020

## Pourquoi une démarche d'AQ ?



# Pourquoi une démarche d'AQ ?

L'intégration d'une démarche d'AQ émane du plan stratégique de la présidence et a pour buts de maîtriser les processus internes mais aussi introduire une culture de l'amélioration continue à tous les niveaux de l'Université :

## LETRE DU PRÉSIDENT - POLITIQUE QUALITE

L'intégration d'une démarche d'assurance qualité au sein de l'Université EuroMed de Fès émane d'une volonté profonde de maîtriser nos activités et d'introduire une culture de l'amélioration continue à tous les niveaux de l'Université.

La démarche qualité que l'UEMF met en œuvre au service de sa stratégie globale doit devenir un outil de management lui permettant d'atteindre ses objectifs en termes de visibilité, de confiance et de ses parties prenantes.

La Présidence de l'Université Euromed de Fès soutient cette démarche qualité et de progrès afin de :

- construire un système de management de la qualité adapté à notre institution ;
- maîtriser nos processus afin de consolider notre organisation et assurer le niveau de qualité voulu ;
- mettre en place des activités de mesure et de suivi de l'efficacité de notre système qualité, de sa robustesse ainsi que la satisfaction de nos parties prenantes ;
- encourager les actions d'amélioration pour répondre en permanence aux exigences de notre environnement national et international.

Nous gardons en vue notre mission principale qui est d'assurer un haut niveau d'enseignement, de recherche et de prestations universitaires à nos apprenants et à nos partenaires. Nous sommes convaincus que cette démarche qualité appuiera l'accomplissement de cette mission et la concrétisation de nos projets. Cette démarche est globale et l'engagement et l'implication de tous seront des facteurs déterminants pour la réussite de ce projet structurant pour notre institution.

Fès, le 18 octobre 2018

**Pr M. Bousmina**  
**Président de Université EuroMed de Fès**



---

Piloter les audits internes

---

Suivre les indicateurs de performance quantitatifs et qualitatifs de l'Université;

---

Conduire les évaluations ascendantes et descendantes

---

Conduire le processus d'auto-évaluation

---

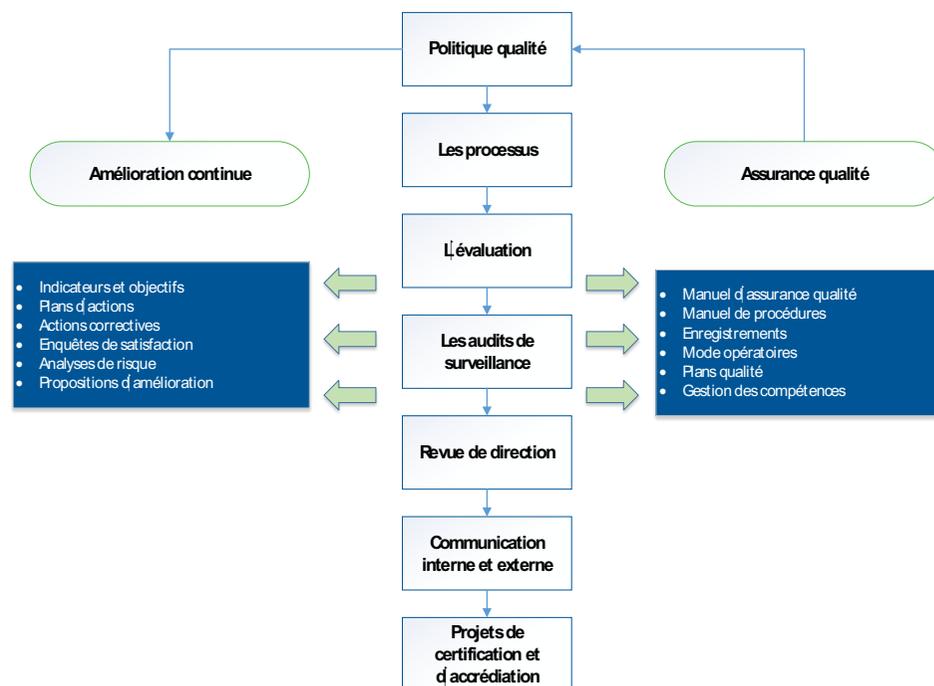
Préparer des projets de certification et/ou d'accréditation;

---

Préparer l'évaluation externe de l'Université et ses composantes par une agence reconnue.



Notre mission



## Plan stratégique de l'entité AQ :

### Principaux axes du plan stratégique :

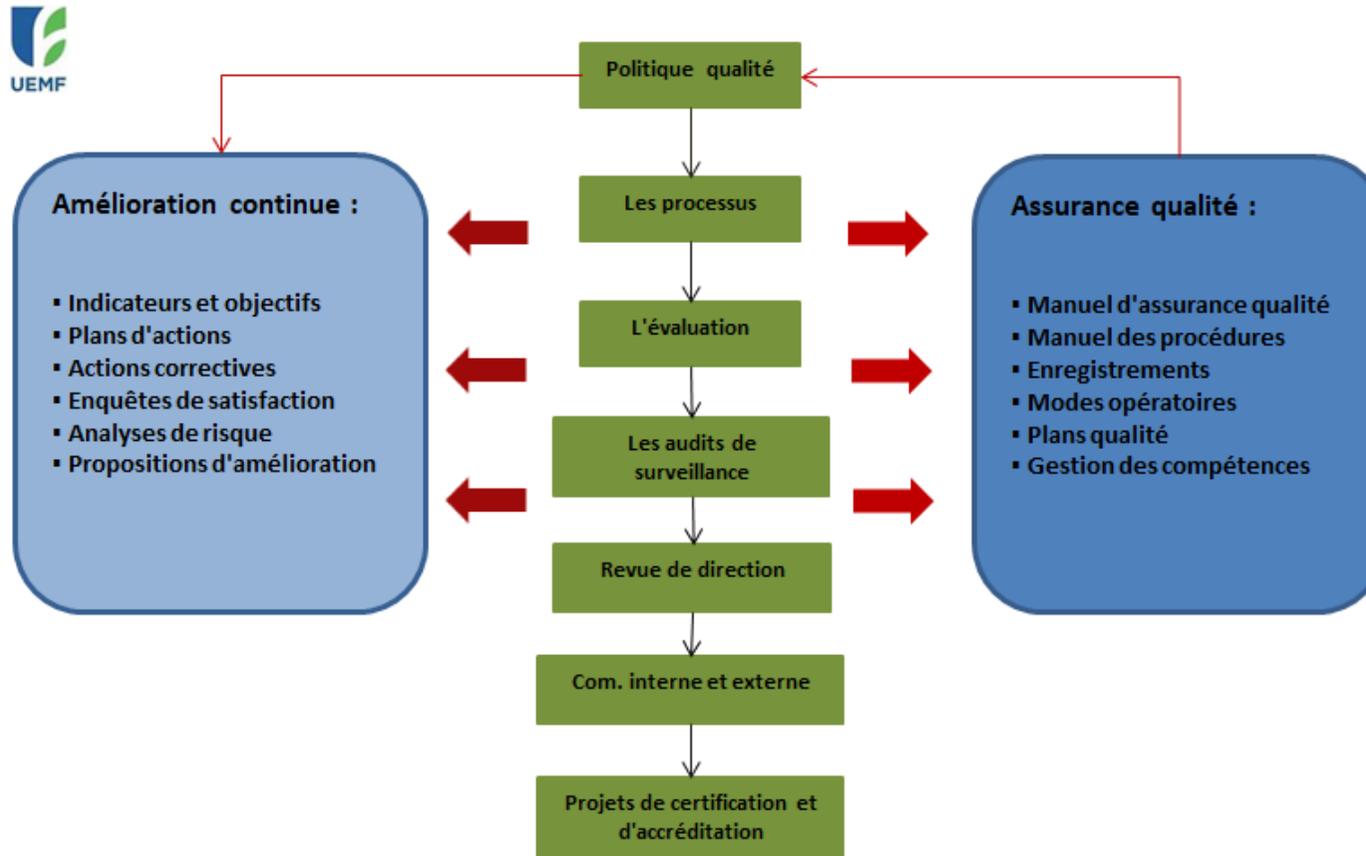
- La conformité à la réglementation ainsi qu'aux référentiels et normes applicables :

Une Vision en 3 objectifs / 3 référentiels :

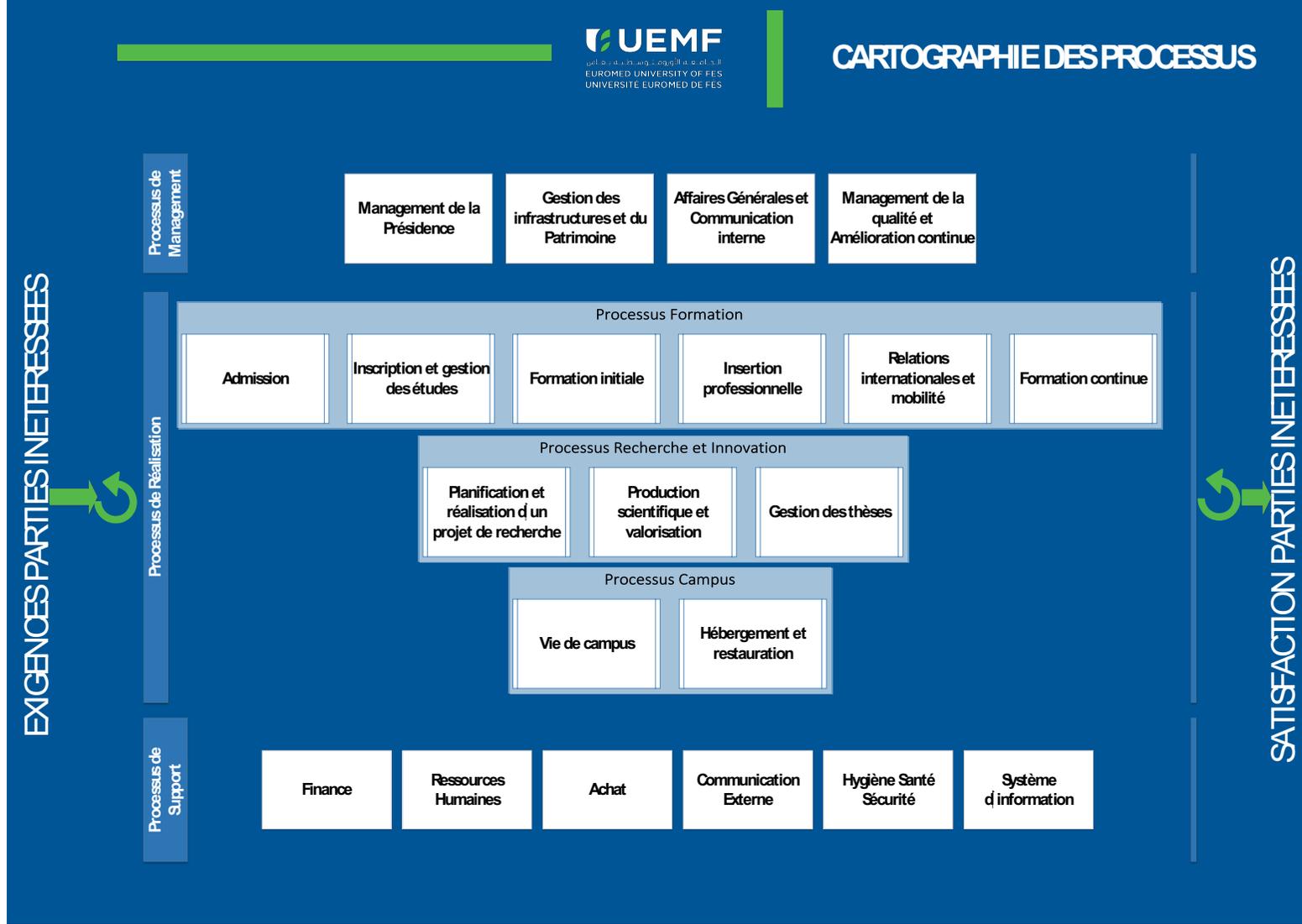
ANEAQ, ESG, ISO

- La documentation qualité
- Les indicateurs de performance
- Les processus d'audit et d'évaluation
- Les plans d'actions correctives avec un suivi au niveau de chaque processus
- La formalisation encouragée à tous les niveaux de l'université
- La veille qualitative et la recherche permanente des Best Practices

## Plan stratégique de l'entité AQ :



# La cartographie des processus



# Bilan : Années 2019 et 2020



## MAQ

- Création & Gestion
- Mise à jour

## Le classement U-Multirank

- Inscription
- Préparation et collecte de données

## Missions d'audit interne

## Le classement Webometrics

- Inscription
- Préparation et suivi

## Manuel de Procédures

- Procédures validées
- Procédures à Finaliser
- Procédure en cours
- Système de traitement des allégations

## La certification HQE

- Préparation des dossiers de demande
- Suivi

## Conception de tableaux de bord interactif

- Evaluation des enseignements et des enseignants par les étudiants
- Inscrits et Diplômés de l'université
- Audit Magasin 2020

## THE : Impact rankings

- Inscription
- Préparation et collecte de données

# MAQ : Manuel d'assurance Qualité

Le MAQ décrit le Système d'Assurance Qualité de l'UEMF

La gestion du manuel qualité est de la responsabilité de la Direction « Assurance et Contrôle Qualité », qui en assure la rédaction et la vérification ainsi que la mise à jour annuelle ou à tout moment si nécessaire.

Le manuel Qualité est approuvé par la Présidence de l'Université.

ID	MAQ	2019							2020	
		juin	juil.	août	sept.	oct.	nov.	déc.	janv.	févr.
1	Création du MAQ									
2	Mise à jour du MAQ									



## 1. Introduction

## 2. Présentation générale de l'UEMF

- 2-1- Création et missions de l'UEMF
- 2-2- Les 7 piliers de l'UEMF
- 2-3- Les Composantes de l'UEMF
- 2-4- Partenariats académiques
- 2-5- Autres rôles de l'UEMF

## 3. Stratégie d'Assurance Qualité de l'UEMF

## 4. Politique Qualité

- 4-1- Lettre du Président
- 4-2- Fondements de la politique qualité de l'UEMF
- 4-3- Approche processus
- 4-4- Cartographie des processus
- 4-5- Objectifs qualité et ressources

## 5. Grands Axes du Système d'Assurance Qualité

- 5-1- Définition du Système d'Assurance Qualité
- 5-2- Inclusion des étudiants
- 5-3- Responsabilités et autorités
- 5-4- Exigences relatives à la documentation
- 5-5- Parties Intéressées Pertinentes
- 5-6- Activités externalisées
- 5-7- Maîtrise du risque
- 5-8- Gestion de projet

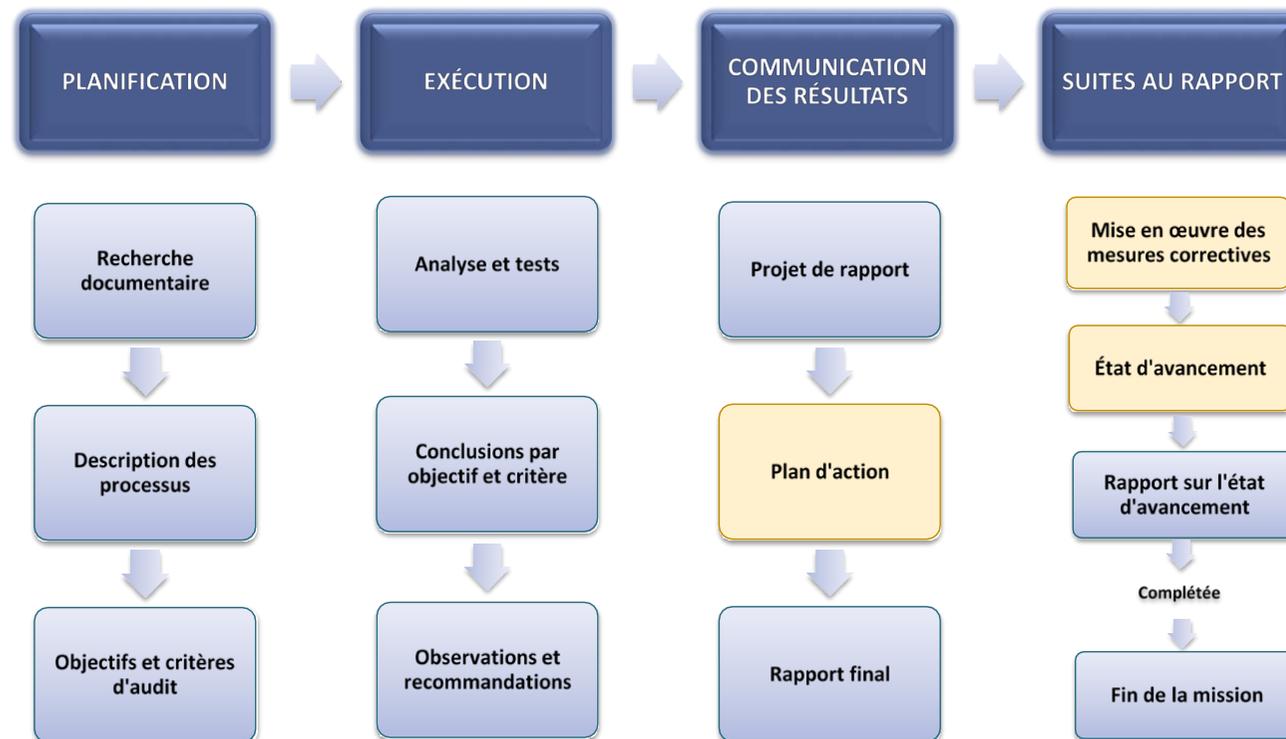
## 6. Dispositifs de Surveillance et de mesure

- 6-1- Audits
- 6-2- Evaluation interne
- 6-3- Réclamations et mesure de la satisfaction
- 6-4- Evaluation externe

## 7. Exploitation des résultats

# MISSIONS D'AUDIT INTERNE

## Étapes



## Entités auditées à l'UEMF:

**La Gouvernance** : SG, VP Affaires académiques & culturelles, VP Recherche, VP Exécutive, Présidence.

**Les Etablissements** : Business School, Faculté de Génie, Ecole de Génie Civil, Ecole d'architecture de design et d'urbanisme, Institut des sciences juridiques et politiques, INSA Euro-Méditerranée, Faculté des Sciences humaines et sociales.

**Les Services communs** : Service de la Scolarité, DSI, Achat, DAF, Bibliothèque, Direction des affaires académiques et de la formation continue, Direction des affaires estudiantines, Service Communication, Direction du Patrimoine, Direction des Ressources Humaines.

# Méthodologie d'audit :

## Quelques critères communs qui ont été examinés :

### 1- Outils d'AQ :

- Plan de développement ?
- Matrice SWOT ?
- Procédures existantes ?
- Indicateurs ?
- Plan d'actions ?
- Analyse des risques ?

### 2- Outils liés au Capital humain :

- Organigrammes & fiches de poste ?
- Effectif en Ressources Humaines ?
- Mesure de l'efficacité ?

# Méthodologie d'audit :

## 3- Bonnes pratiques :

- Réunions régulières dans chaque entité ?
- Règles de classement et d'archivage (physique & numérique) ?
- Bonne traçabilité des données ?
- Culture d'amélioration continue dans l'entité (actions d'amélioration engagées ...) ?

# Méthodologie d'audit :

## Quelques définitions pour le rapport d'audit :

<b>Point fort :</b>	<b>Élément sur lequel l'établissement est parfaitement conforme voire a dépassé l'exigence tout en démontrant une très bonne performance.</b>
<b>Non-conformité :</b>	<b>Non-satisfaction d'une exigence spécifiée.</b>
<b>Point Sensible :</b>	<b>Élément sur lequel l'établissement risque de dériver et ne plus être conforme à l'exigence à court ou moyen terme.</b>
<b>Piste de progrès :</b>	<b>Voie identifiée sur laquelle l'établissement peut progresser. C'est une opportunité d'amélioration.</b>

## Méthodologie d'audit :

<b>Nombre d'entités auditées en 2019</b>	<b>23</b>
▪ Services et Directions	11
▪ Etablissements	7
▪ Présidence, Secrétariat Général et Vice-présidences	5
<b>Nombre total de points sensibles/non-conformités</b>	<b>76</b>
<b>Nombre total de recommandations</b>	<b>192</b>

## Audit des Services Communs :

Moyenne Nombre de critères : 45

Total des points :		
Services audités :	10	Moyenne
Points forts recensés :	71	7
Actions prioritaires (points sensibles)	46	4
Actions de progrès (recommandations)	92	9

Etablissements audités :

Business School	
Ecole d'architecture de design et d'urbanisme	
Faculté de Génie	
Ecole de Génie Civil	
Institut des sciences juridiques et politiques	
INSA Euro-Méditerranée	
Faculté des Sciences humaines et sociales	

## Audit des Etablissements :

Nombre de critères : 100

Total des points :		
Etablissements audités :	7	Moyenne pour 1 établissement
Points forts recensés :	42	6
Actions prioritaires (points sensibles)	30	4
Actions de progrès (recommandations)	55	8

## Méthodologie d'audit :

### Le formulaire de l'auditeur :

**Le formulaire d'audit comprend 4 parties :**

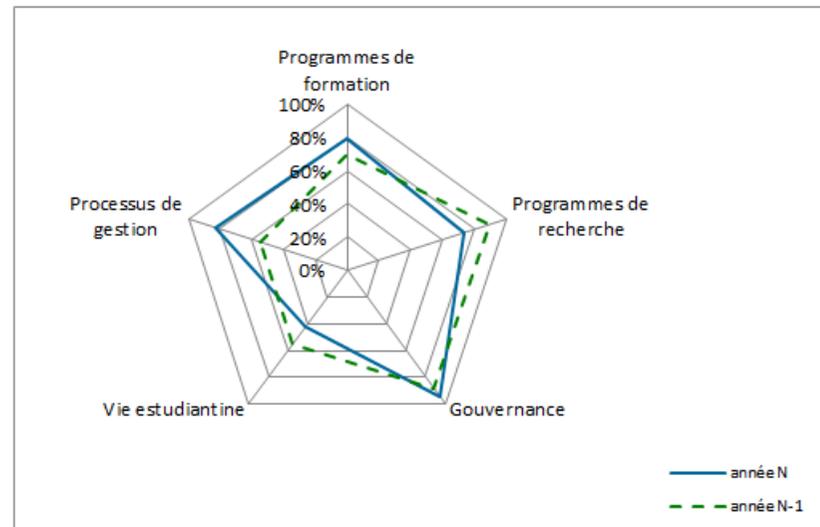
- 1- La gouvernance de l'établissement**
- 2- Les programmes de formation**
- 3- Les programmes de recherche**
- 4- La vie estudiantine**

# Echelle de notation (évaluation) :

## Présentation des résultats

Processus	Notation
Programmes de formation	80%
Programmes de recherche	74%
Gouvernance	94%
Vie estudiantine	43%
Processus de gestion	83%

Processus	Notation
Programmes de formation	70%
Programmes de recherche	90%
Gouvernance	88%
Vie estudiantine	55%
Processus de gestion	55%



# Audit de la Gouvernance :

## Quelques critères examinés :

- ❖ Déploiement du plan stratégique de la Présidence au niveau des VP et SG.
- ❖ Feuille de route de chaque entité.
- ❖ Responsabilités et autorités, processus de validation et d'approbation.
- ❖ Coordination et management des entités dépendantes.
- ❖ Politique en termes de ressources humaines et financières.
- ❖ Analyse et gestion des risques.
- ❖ Plans de communication avec les parties prenantes.
- ❖ Indicateurs de pilotage (dont satisfaction des parties prenantes) et plans d'actions.
- ❖ Pertinence des procédures existantes, besoin en procédures.
- ❖ Matrice SWOT, enjeux et défis futurs.
- ❖ Soutien des projets de développement de l'université, gestion de projets.

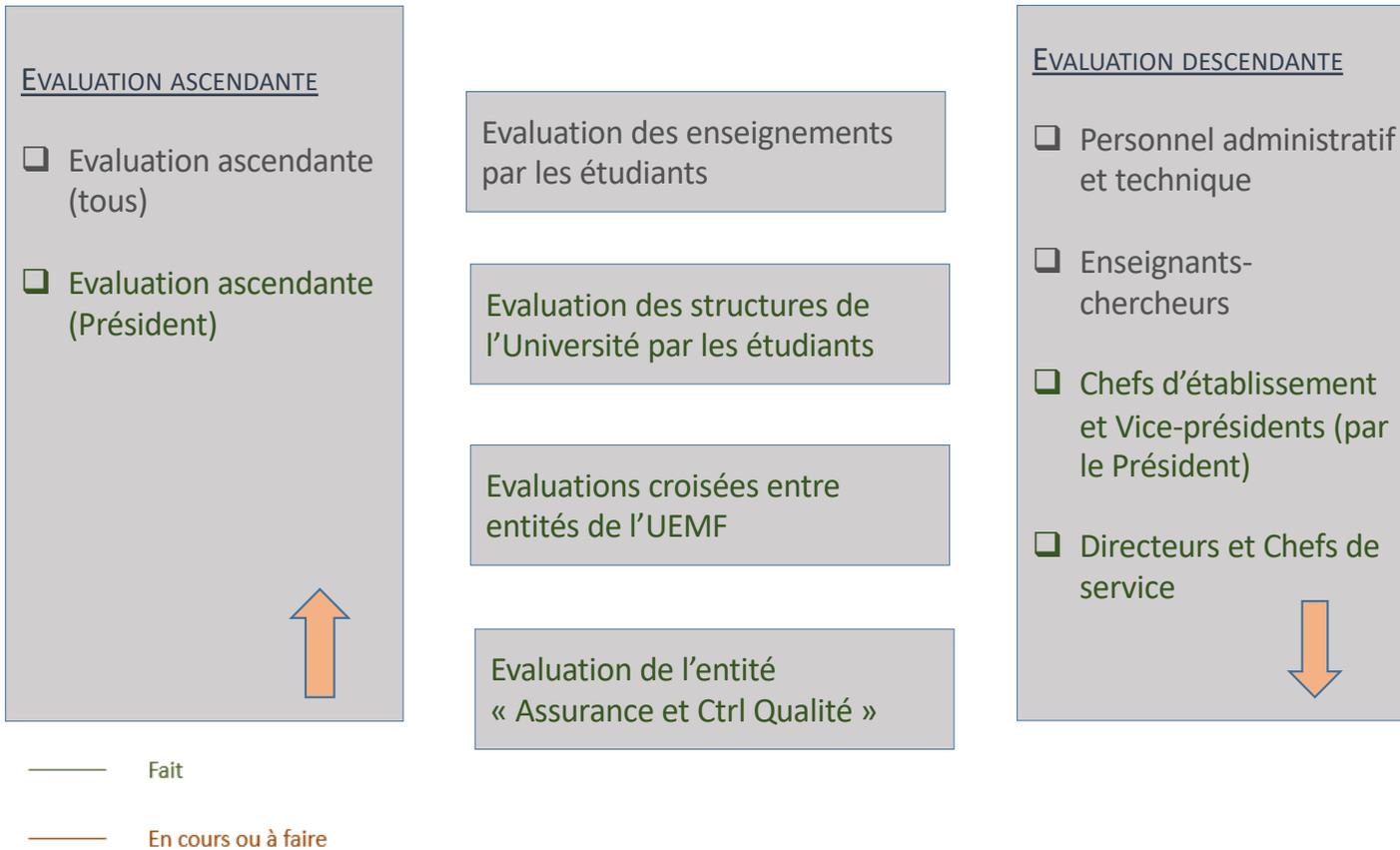
## Complément d'audit :

### Questionnaire à renseigner par les membres de l'entité auditée :

- Avis sur le fonctionnement de leurs entités
- Organisation et climat interne
- Communication, efficacité, fiabilité de l'information
- Suggestions d'amélioration ...

 UEMF	<b>Audit Assurance et Contrôle Qualité</b>
Date :	
Entité auditée :	
Formulaire à renseigner par les membres de l'équipe	Réponses
1 Avez-vous accès à votre fiche de poste ? Si oui, accomplissez-vous les missions qui sont définies dans votre fiche de poste ?	
2 Etes-vous content de travailler au sein de votre entité ?	
17 Quelles seraient vos recommandations pour améliorer le fonctionnement de votre service ?	

# Evaluations :



## Conclusion :

- La Mission d'audit est récente dans les universités (2015)  
France : Strasbourg –Bordeaux .....Suisse : Genève
- AFAIRES : Association Francophone des Auditeurs Internes de la Recherche et de l'Enseignement Supérieur, date de 2017.
- Bonne adhésion des participants.
- Bon exercice de préparation à l'autoévaluation et l'évaluation externe.
- Exercice qui doit être préparé, réfléchi, constructif et dans un but d'amélioration continue ...

# Manuel de procédures



Le manuel de procédures est une documentation descriptive qui doit permettre une meilleure compréhension des systèmes d'informations et une amélioration de la gestion.

---

	La tâche à faire (quoi) ;
	Le niveau de responsabilités (qui) ;
C'est un guide opératoire qui indique le circuit de traitement des opérations tout en spécifiant :	Les différentes étapes de traitement (quand) ;
	Les lieux de réalisation (où) ;
	Le mode d'exécution (comment).

---

	Expliquer les modalités d'application des différentes procédures suivant les activités de l'entreprise
	Sauvegarder les actifs de l'entreprise par des procédures de contrôle interne permanent
Il permet	Favoriser l'harmonisation des modes d'exécution des tâches en les formalisant.
	Former le personnel
	Favoriser l'assimilation rapide des techniques spécifiques de l'entreprise pour le personnel nouvellement affecté à un poste de travail.

# Manuel de procédures



L'existant Procédures validées

La Mission 6 : SMQ  
(Projet Universitic)

Module Scolarité  
Module RH  
Module Patrimoine  
Module E-learning

A la demande des collègues

Proposition de la Direction ACQ

**UEMF** MANUEL DE PROCÉDURES

**Titre de la procédure**

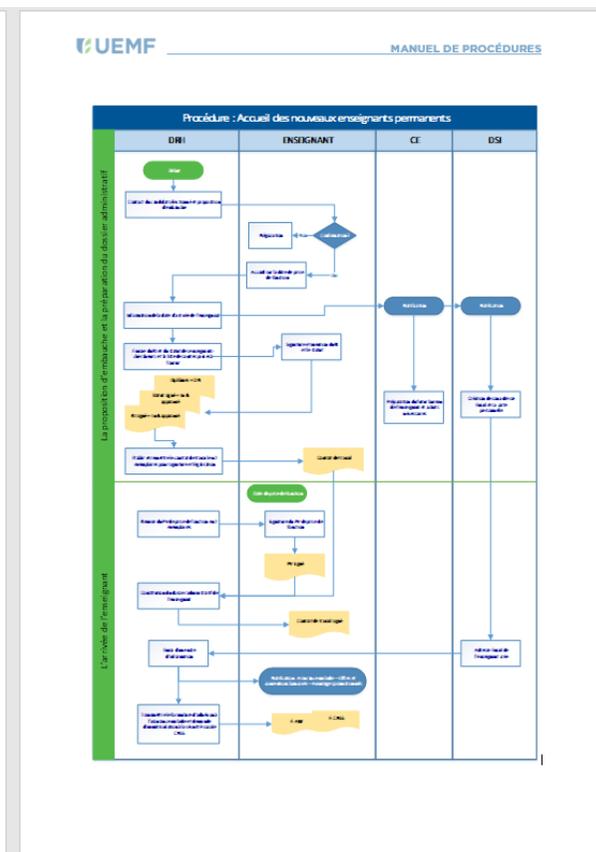
2.11 Objet :

2.12 Mise en œuvre :

ID	Activité	Acteur	Description	Outil /Support
1			*	
2			*	
3			*	
4			*	
5			*	

Historique des versions

Code de la procédure	17.1		
Version	Modifications	Auteur (s)	Date
V1.0	Création		../11/2018



# Manuel de procédures



## Procédure communication externe

- **Campagne de promotion des étudiants**

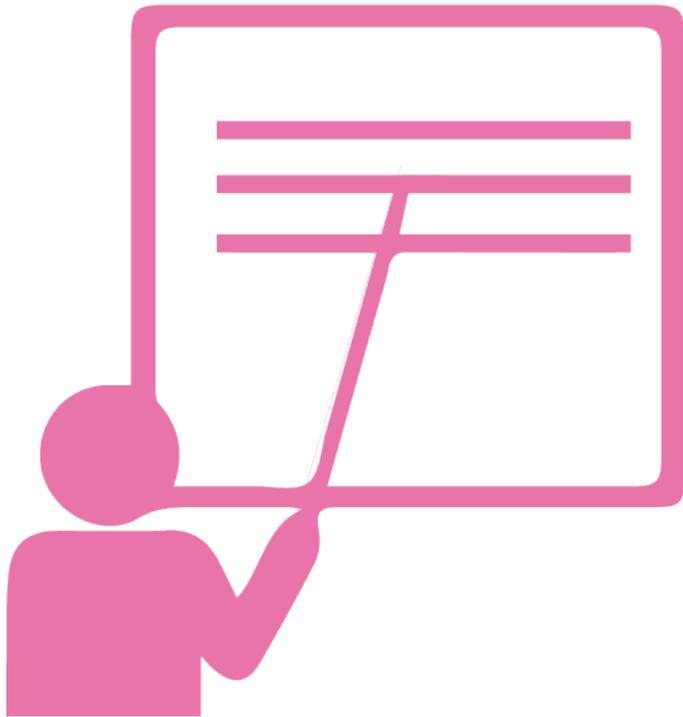
# Manuel de procédures



## Procédures académiques

- Gestion des admissions
- Gestion des inscriptions
- Planification des séances
- Préparation des infrastructures pédagogiques
- Gestion de la scolarité
- Gestion de la bibliothèque
- Conception du scénario d'un module de formation e-learning
- Evaluation des enseignements et des enseignants par les étudiants

# Manuel de procédures



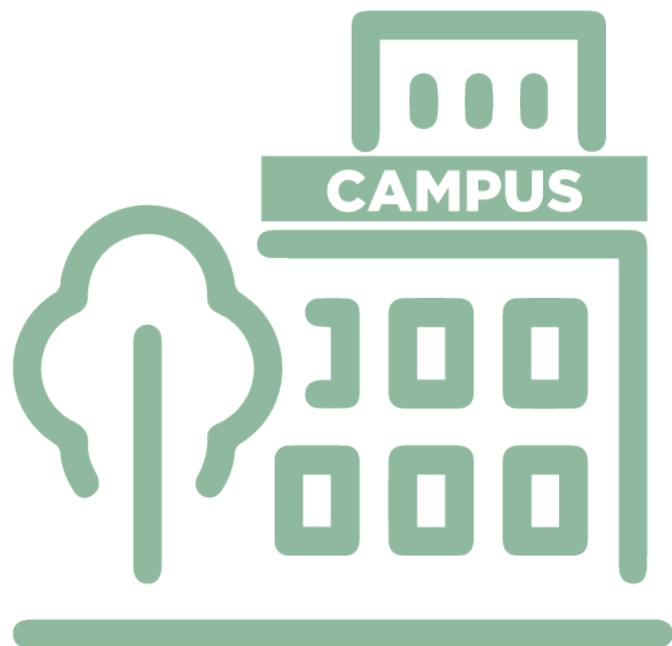
**Accueil des nouveaux enseignants permanents**  
**Recrutement enseignants vacataires**  
**Accueil missionnaires nationaux et étrangers**  
**Assurance et amélioration de la qualité du corps enseignant et du soutien pédagogique**

# Manuel de procédures



**Planification d'un projet de recherche**  
**Valorisation**  
**Inscription doctorale**  
**Gestion des thèses**

# Manuel de procédures



**Hébergement**  
**Activités estudiantines**

# Manuel de procédures



**Qualité environnementale**  
**Gestion des bâtiments et étages**  
**Gestion du magasin**

# Manuel de procédures



**Gestion de la caisse « Dépenses »**  
**Gestion de la caisse « Recettes »**  
**Etablissement du budget**

# Manuel de procédures



**Traitement d'une demande d'achat**

**Traitement d'un appel d'offre : procédure d'ouverture des plis**

# Manuel de procédures



**Gestion des recrutements**  
**Gestion de la période d'essai**  
**Gestion des formations**  
**Gestion des carrières**

# Classement U-Multirank



---

l'UEMF a été inscrite en juillet et a déposé le pré-questionnaire dans les délais (31 juillet 2020).

Pour U-Multirank

---

Les données récoltées pour le questionnaire institutionnel ont été déposées le 30 septembre puis vérifiées par U-multirank.

---

L'UEMF a déposé toutes les données manquantes le 23 novembre 2020 à Midi

---

# Webometrics

**RANKING WEB  
OF UNIVERSITIES**

---

S'agissant de  
Webometrics

Le classement Webometrics est établi à partir de sources de données fiables, prestigieuses et ouvertes.

---

Les établissements n'ont donc pas besoin d'envoyer de données à Webometrics.

---

Le classement a été actualisé en juin dernier.  
(Basé sur l'ancienne Version su Site Web).

---

Webometrics a été informée du nouveau Site Web de l'UEMF et nous attendons leur réponse. (En Janvier 2021)

---

<http://www.webometrics.info/en/Africa/Morocco>

# Label HQE



CERWAY est l'organisme en charge de la certification HQE à l'international

---

La première étape du processus est la préparation des dossiers de demande de certification.

---

Pour HQE

Ce document permet à CERWAY de prendre connaissance et valider le périmètre de la certification et établir une proposition d'intervention, y compris financière.

---

Une fois ces documents complétés envoyés, le processus de certification et le contrat sera déployer. Lorsque celui-ci sera signé, **nous devons proposer une date à CERWAY pour qu'ils puissent programmer une première intervention.**

---

# THE : impact rankings

- ODD en cours

Merci pour votre écoute