

# Rapport annuel du comité la qualité

**Rédigé par Sofia BEN JEBARA**  
**Présidente du CpQ**



Décembre 2024

# 1 Table des matières

<b>1</b>	<b><i>Table des matières.....</i></b>	<b>1</b>
<b>2</b>	<b><i>Mot de la Présidente.....</i></b>	<b>2</b>
<b>3</b>	<b><i>Introduction .....</i></b>	<b>3</b>
<b>4</b>	<b><i>Réalisations pour les certifications ISO 9001 et ISO 21001 .....</i></b>	<b>3</b>
4.1	Elaboration documentaire .....	3
4.2	Veille à la satisfaction des exigences de normes .....	4
4.3	Préparation à l'audit de certification.....	4
<b>5</b>	<b><i>Activités d'amélioration continue.....</i></b>	<b>5</b>
5.1	Elaboration d'enquêtes et l'évaluation des enseignements .....	5
5.2	Renforcement de la culture de la qualité auprès des apprenants .....	5
<b>6</b>	<b><i>Lancement de projets du nouveau CpQ .....</i></b>	<b>6</b>
6.1	Elaboration d'une charte .....	6
6.2	Définitions des nouvelles orientations.....	6
6.3	Lancement du projet du SMSI.....	7
6.4	Maintien des certifications ISO 9001 et ISO 21001.....	7
6.5	Évaluation des apprenants par approche de compétences.....	8
<b>7</b>	<b><i>Evolution des indicateurs de qualité.....</i></b>	<b>8</b>
<b>8</b>	<b><i>Conclusion.....</i></b>	<b>15</b>

## 2 Mot de la Présidente

Je vous présente, au nom des membres du Comité pour la Qualité (CpQ), le rapport annuel d'activités de l'année 2024. Il revient sur les temps forts de l'année écoulée, tout en esquissant les perspectives qui guideront nos efforts à l'avenir.

Deux grandes réalisations ont couronné nos efforts : l'obtention de la certification ISO 9001:2015 de notre Système de Management de la Qualité (SMQ) et de la certification ISO 21001 :2018 de notre Système de Management des Organismes Educatifs (SMOE). Ces reconnaissances internationales renforcent notre crédibilité et confirment notre capacité à répondre aux exigences de la qualité et des systèmes de management dans notre secteur.

Cette année a également été marquée par le renouvellement de la composition du CpQ, une opportunité d'apporter une nouvelle dynamique à nos travaux. Nous avons redéfini, telles que nous le pensons, notre charte et orienté nos stratégies pour répondre aux enjeux actuels et futurs de SUP'COM.

Nous entamons une nouvelle étape avec la mise en place d'un Système de Management de la Sécurité de l'Information (SMSI) conforme à la norme ISO 27001. Cette initiative reflète notre volonté de renforcer la protection des informations et d'assurer leur gestion dans un environnement où la sécurité numérique est essentielle de nos jours.

Je tiens à remercier tous ceux qui ont contribué à ces réalisations, qu'il s'agisse de la direction, des membres du comité, du personnel administratif et enseignant et de nos apprenants, ainsi que de nos collaborateurs, sans oublier les ministères de tutelle : le ministère de l'enseignement supérieur et la recherche scientifique et le ministère des technologies de la communication et l'université de Carthage pour leur soutien indéfectible.

Avec mes salutations les plus sincères,  
Sofia BEN JEBARA  
Présidente du Comité pour la Qualité

### 3 Introduction

Le présent rapport annuel du Comité pour la Qualité (CpQ) de SUP'COM retrace les réalisations et les initiatives entreprises au cours de l'année 2024. Le rapport s'articule autour des grands axes de la démarche qualité, notamment l'obtention des certifications ISO 9001 et ISO 21001, l'amélioration continue des activités académiques et administratives, et le lancement de nouveaux projets structurants, tels que la mise en place d'un Système de Management de la Sécurité de l'Information (SMSI).

Les différentes sections décrivent les efforts déployés pour structurer et formaliser les pratiques de SUP'COM, mobiliser les parties prenantes, et mesurer les progrès grâce à des indicateurs clés de performance. Ce rapport se veut également prospectif en définissant les orientations futures pour relever les défis à venir et garantir une évolution des pratiques de qualité au sein de SUP'COM.

### 4 Réalisations pour les certifications ISO 9001 et ISO 21001

Dans le cadre de la mise en œuvre du SMQ et SMOE, le CpQ a formalisé des documents essentiels au bon fonctionnement de SUP'COM. Ces documents couvrent des aspects clés tels que la gestion académique, les processus pédagogiques, les évaluations, la gestion des ressources, ainsi que la recherche scientifique et l'innovation. Ces documents visent à structurer les pratiques, garantir la conformité aux exigences normatives et renforcer l'efficacité des activités de SUP'COM.

#### 4.1 Elaboration documentaire

Dans le cadre de la mise en œuvre du SMOE, le comité pour la qualité a joué un rôle clé dans l'élaboration et la formalisation de documents structurants qui visent à améliorer le fonctionnement de SUP'COM.

Les documents élaborés sont énumérés et décrits dans ce qui suit.

##### 4.1.1 Chartes

- Charte des droits et responsabilités des nouveaux apprenants : le document définit les engagements mutuels entre SUP'COM et les apprenants, garantissant un cadre éducatif respectueux et équitable.
- Charte d'accueil des visiteurs : elle établit des lignes directrices claires pour l'accueil des visiteurs.
- Charte du personnel : elle guide pour une bonne gestion des relations professionnelles au sein de SUP'COM.

##### 4.1.2 Gestion académique et pédagogique

- Procédure de gestion et accès aux fiches modules : elle assure la mise à disposition des informations pédagogiques essentielles pour les apprenants et les enseignants.
- Procédures d'habilitation des programmes d'enseignement (cycles ingénieur et mastère) : elles décrivent les étapes formelles de validation des programmes pour répondre aux exigences nationales.
- Procédure de fonctionnement des instances pédagogiques : elle encadre les modalités de prise de décision en matière d'organisation pédagogique.
- Procédure pour le recrutement des enseignants : elle structure le processus de sélection pour garantir la qualité et la transparence, notamment pour les contractuels et vacataires.

##### 4.1.3 Évaluations et amélioration continue

- Exploitation des résultats des évaluations formatives et sommatives : il s'agit d'analyse des performances académiques et d'identification des pistes d'amélioration.
- Procédure des étapes d'évaluation d'une formation continue.

- Gestion des équipements et ressources.
- Procédure de création et réalisation d'un inventaire des équipements : accompagnée d'une stratégie spécifique, cette procédure garantit une mise en œuvre efficace et optimisée des inventaires des ressources matérielles.

#### **4.1.4 Recherche scientifique et innovation**

Les documents suivants ont été élaborés en vue de mettre en place une organisation institutionnelle de l'activité de recherche, qui jusque-là se faisait de manière libre au niveau de chaque laboratoire de recherche.

- Politique de recherche SUP'COM
- Planification des activités de recherche
- Création et habilitation des laboratoires et unités de recherche
- Dépôt de brevet
- Tenue du conseil de laboratoire de recherche
- Encadrement des thèses
- Participation à des appels à projets nationaux et internationaux
- Organisation de manifestations scientifiques
- Subventions de recherche

#### **4.2 Veille à la satisfaction des exigences de normes**

Pour veiller à la satisfaction des exigences des normes ISO 9001 et ISO 21001, le CpQ, en collaboration avec le Responsable en Management de la Qualité (RMQ), s'est investi dans des activités stratégiques et opérationnelles :

- Suivi et actualisation du SMQ
- Mise à jour de la documentation qualité
- Veille à l'atteinte des objectifs qualité
- Suivi des indicateurs clés
- Contribution à la sensibilisation et à l'implication des parties prenantes
- Analyse et résolution des non-conformités détectées lors de l'audit interne
- Traitement des écarts
- Veille à la satisfaction des parties prenantes internes et externes
- Co-pilotage des initiatives d'amélioration continue

#### **4.3 Préparation à l'audit de certification**

Le comité pour la qualité a orchestré, avec le RMQ et le secrétaire général de SUP'COM, une série d'activités structurées pour préparer efficacement SUP'COM à l'audit de certification. Ces étapes ont permis d'assurer la mobilisation des parties prenantes, la mise en conformité des processus, et une exécution fluide de l'audit. Les principales réalisations sont :

- Élaboration des termes de référence et sélection de l'organisme de certification

La première étape a consisté à élaborer un terme de référence (TDR) précis, définissant les attentes, les critères de sélection et les objectifs de l'audit. À sa suite, un organisme de certification a été sélectionné, répondant aux standards requis pour garantir un processus rigoureux et crédible.

- Réunions préparatoires et conseils pratiques

Des réunions préparatoires ont été organisées avec l'ensemble des acteurs concernés (comité directoire, pilotes de processus, responsables de domaines) pour clarifier les étapes, les responsabilités, et les attentes de l'audit tout en mettant l'accent sur la documentation, les preuves à fournir et la maîtrise des processus sous leur responsabilité.

Des conseils pratiques ont été dispensés aux équipes, afin de les familiariser avec le déroulement de l'audit. Des questions potentielles, et les meilleures pratiques pour interagir avec les auditeurs ont été partagées à

travers des formulaires en ligne pour lesquels les membres de la direction de SUP'COM ainsi que certains pilotes de processus ont répondu.

#### **4.3.1 Analyse de la conformité et relecture de la revue de direction**

Une étude approfondie de l'avancement de la conformité a été réalisée, en comparant l'état actuel avec le diagnostic initial, afin de s'assurer que toutes les non-conformités identifiées avaient été traitées.

La relecture de la revue de direction a permis de valider les orientations stratégiques, les décisions prises, et les points d'amélioration en cohérence avec les exigences des normes ISO.

## **5 Activités d'amélioration continue**

Dans le cadre de son engagement envers l'amélioration continue, le CpQ de SUP'COM a mis en place plusieurs initiatives visant à renforcer l'efficacité des processus, améliorer la satisfaction des parties prenantes, et promouvoir une culture de la qualité.

Les sections suivantes détaillent ces initiatives.

### **5.1 Elaboration d'enquêtes et l'évaluation des enseignements**

- Prestations des structures ayant contact avec apprenants : en collaboration avec la direction des études, une enquête a été élaborée pour évaluer la qualité des prestations des structures à contact direct avec les apprenants, telles que les services de scolarité, les directions des stages, des études, et de la vie à l'école pour le cycle ingénieur, ainsi que l'école doctorale. L'enquête porte sur des aspects clés tels que la satisfaction générale, la disponibilité et l'efficacité du personnel, la rapidité de réponse, ainsi que la gestion des difficultés techniques rencontrées sur les plateformes en ligne. Les questions permettent également de recueillir des retours sur la clarté des procédures et d'identifier des pistes d'amélioration pour mieux répondre aux besoins des apprenants.
- Enquête à l'entrée de SUP'COM : en coordination avec le RMQ, le CpQ a mené une enquête auprès des élèves-ingénieurs fraîchement recrutés pour poursuivre leurs études du cycle ingénieur en télécommunications à SUP'COM. Les informations recueillies visent à produire un état des lieux de la diversité des situations étudiantes à SUP'COM. Elles permettent notamment de cerner les conditions susceptibles d'influer sur la poursuite des études ou la réussite aux examens. Le questionnaire aborde plusieurs aspects de la vie étudiante : motivations et choix de SUP'COM, logement, déplacement, restauration, situation financière, état de santé, activités associatives et engagement environnemental. Une restitution est ensuite élaborée, publiée et communiquée par courriel et sur le site web auprès de toutes les parties prenantes internes à SUP'COM. Un plan d'action est ensuite élaboré et suivi pour transformer les retours des apprenants en actions concrètes pour améliorer des situations critiques.
- Synthèse des enquêtes d'évaluation des enseignements : elle consiste à analyser et exploiter les données recueillies auprès des apprenants pour évaluer l'efficacité et la qualité des enseignements dispensés. Leurs retours sont diffusés aux enseignants concernés par la direction des études. Sur sa demande, certains d'entre eux réagissent par un plan d'action bien structuré en vue d'une amélioration continue.

### **5.2 Renforcement de la culture de la qualité auprès des apprenants**

A leur entrée à SUP'COM et lors de journée d'intégration, une initiative d'assurance qualité a été menée dans le but d'améliorer d'initier les apprenants fraîchement recrutés à la démarche qualité. Une présentation orale a été faite afin de définir la qualité, de souligner l'importance de répondre aux besoins des étudiants, d'améliorer l'environnement éducatif et la qualité des services fournis. Plusieurs domaines clés d'amélioration, tels que l'adaptation des méthodes d'enseignement, la satisfaction des parties prenantes et la reconnaissance des résultats académiques par le biais de certifications ont été expliqués. Le rôle des

différentes parties prenantes, y compris le corps enseignant, l'administration et les étudiants, est souligné dans le processus d'amélioration de la qualité, qui comprend des évaluations continues, l'analyse des données et la planification des mesures à prendre pour apporter les améliorations nécessaires.

Le comité pour la qualité a aussi initié la création d'un Comité pour la Qualité Junior, composé d'apprenants. Ce comité, agissant sur demande du CpQ par rapport à certains points de la démarche qualité de SUP'COM, permet de :

- Collecter et relayer les retours des apprenants ;
- Participer à l'évaluation des services ;
- Proposer des initiatives d'amélioration ;
- Sensibiliser les apprenants à la qualité ;
- Impliquer les bénéficiaires directs des services ;
- Améliorer la réactivité et la pertinence des actions qualité.

## 6 Lancement de projets du nouveau CpQ

Avec le renouvellement de la composition du CPQ, de nouveaux projets ont été lancés.

### 6.1 Elaboration d'une charte

Le Comité pour la Qualité (CpQ) a initié l'élaboration d'une charte structurante. Elle vise à formaliser les missions, les responsabilités et les modalités de fonctionnement du comité, tout en alignant ses activités sur les objectifs stratégiques de SUP'COM. Elle définit également les mécanismes de gouvernance et de suivi pour garantir l'efficacité des initiatives en matière de qualité. Les différents articles du document sont les suivants.

- Désignation
- Composition et durée du mandat
- Attributions
- Objectifs
- Autorités
- Ressources et moyens
- Rôles et responsabilités
- Engagement
- Méthodologie de travail
- Collaboration et communication
- Révision et mise à jour de la charte

### 6.2 Définitions des nouvelles orientations

Le CpQ a mené une réflexion profonde pour définir les orientations stratégiques de ses activités pour 2025. Le fruit de la réflexion est résumé comme suit.

Selon la cartographie des processus qui les décompose en 3 familles : management, métier et supports, nous proposons d'orienter les activités du CpQ vers un seul axe par famille :

Processus de management et amélioration : passage au statut EPST (Etablissement Public à Caractère Scientifique et Technologique)

Processus métier : évaluation des apprenants par approche de compétences : méthodes, mécanismes et proposition de mise en place effective

Processus support : processus ressources TIC vers la certification 27001

Ainsi, nous envisageons la mise en place d'un changement important dans 3 secteurs d'activités différents à SUP'COM : la gestion administrative, la gestion pédagogique et la gestion technologique.

Les choix proposés ont engendré les réflexions suivantes.

	Avantages	Inconvénients	Difficultés potentielles	Moyens nécessaires	Echéancier	Responsable
<b>Processus management : Statut EPST</b>	Autonomie de Sources de financement Visibilité accrue	Complexité administrative Coûts de transition	Gestion du changement Alignement des objectifs	Formation et sensibilisation Suivi et évaluation	Mi-janvier	Directeur
<b>Processus métier : Évaluation des apprenants par approche de compétences</b>	Personnalisation des parcours Répondre aux besoins du marché Suivi plus précis	Complexité de mise en place Révision des méthodes d'enseignement Révision des méthodes d'enseignement	Adaptation des enseignants Équité des évaluations	Formation des enseignants Outils numériques	Mi-janvier	Directeur des études
<b>Processus support Ressources TIC et certification ISO 27001</b>	Sécurisation des données Conformité aux standards internationaux Amélioration de l'infrastructure TIC	Investissements et coûts Alourdissement des processus internes	Ressources limitées Adaptation des pratiques	Ressources humaines spécialisées Outils et infrastructures	Mi-janvier	Pilote : Hajer Tounsi

### 6.3 Lancement du projet du SMSI

La sécurité de l'information est devenue un enjeu stratégique pour garantir la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité des données de SUP'COM. Le CpQ a décidé d'initier une démarche structurée pour la mise en place d'un Système de Management de la Sécurité de l'Information (SMSI), en conformité avec la norme ISO/IEC 27001.

Actuellement, nous sommes à la phase de l'initiation. Nous avons concrétisé les étapes suivantes.

- Évaluation initiale des besoins : à travers un inventaire des actifs et l'identification informelle des principales lacunes dans la gestion actuelle de la sécurité de l'information. Les constats ont révélé un besoin de formalisation des processus et de structuration des politiques de sécurité.
- Mobilisation des parties prenantes : le CpQ a organisé des réunions avec les responsables métiers en ressources TIC pour sensibiliser et recueillir leurs attentes. Un consensus a été établi sur l'importance d'un cadre normatif robuste pour structurer les pratiques de sécurité.
- Définition du périmètre : le périmètre du SMSI est en cours de définition pour inclure les actifs critiques (systèmes, données et processus) ainsi que les parties prenantes internes et externes concernées.

### 6.4 Maintien des certifications ISO 9001 et ISO 21001

En juin 2024, SUP'COM a pu décrocher les certifications ISO 9001 (Système de Management de la Qualité) et ISO 21001 (Système de Management pour les Organismes d'Éducation et de Formation). Le maintien de



ces certifications est une tâche aussi colossale et nécessite une mobilisation. Ainsi, un plan d'action est en cours d'élaboration qui couvre les volets suivants ;

- Comprendre les objectifs de l'audit de suivi
- Réviser les rapports et conclusions de l'audit initial
- Mettre à jour la documentation
- Effectuer un audit interne
- Rédiger une revue de direction
- Préparer les employés et parties intéressées
- Vérifier les indicateurs clés de performance (KPI)
- Préparer les preuves de conformité et d'amélioration continue
- Anticiper les attentes des auditeurs
- Organiser les lieux et les documents pour l'audit
- Simuler l'audit

### **6.5 Évaluation des apprenants par approche de compétences**

L'évaluation des apprenants par une approche de compétences repose sur l'identification et la mesure des acquis spécifiques en lien avec des objectifs pédagogiques clairs. En s'éloignant des évaluations purement théoriques, elle permet de mieux aligner les résultats d'apprentissage avec les exigences du monde professionnel et les attentes des parties prenantes éducatives.

Cette approche a été initiée il y'a 7 années mais nécessite une meilleure formalisation et mise en pratique. Nous comptons la renforcer en mettant l'accent sur ces idées clés.

- L'évaluation ne doit pas se résumer à de simples notes (réussite ou échec), mais doit englober des aspects plus larges tels que les connaissances, les aptitudes et les compétences.
- Cette approche vise à évaluer dans quelle mesure les apprenants peuvent appliquer leurs connaissances dans des contextes réels.
- Nous comptons nous baser sur les méthodes d'évaluations suivantes :
  - Évaluation sommative : effectuée à la fin d'une période d'apprentissage pour évaluer l'acquisition des connaissances et des compétences (par exemple, les examens finaux).
  - Évaluation certificative ; utilisée pour l'octroi de certifications ou de qualifications, validant les compétences acquises.
  - Évaluation formative et diagnostique : évaluations continues visant à fournir un retour d'information au cours du processus d'apprentissage, aidant à identifier les forces et les faiblesses de l'étudiant afin de mieux adapter les stratégies éducatives.
  - Évaluation par les pairs et auto-évaluation : il s'agit d'encourager les étudiants à évaluer leur parcours d'apprentissage.

## **7 Evolution des indicateurs de qualité**

Cette section du rapport se focalise sur l'évaluation des performances à travers une série d'indicateurs-clés mesurés depuis 2020. Ces indicateurs, couvrant des dimensions variées :

- Activités concernées par l'AQI dans les domaines de la formation et apprentissage, la gouvernance & gestion et l'employabilité et insertion professionnelle.
- La politique qualité et ses objectifs connus et accessibles au public.
- Manuel qualité
- Plan d'actions spécifique pour la gestion de l'AQI.
- Reporting
- Ressources spécifiques
- Initiatives au niveau des facteurs internes et externes favorables à l'AQI.

- Fonctionnement du CpQ.

En outre, cette section met en évidence les écarts par rapport aux objectifs fixés et explore les opportunités d'amélioration.

Les valeurs des indicateurs sont fournies dans les 9 tableaux en dessous. Leur observation et analyse montrent une amélioration progressive de réalisation des objectifs et un taux de conformité très appréciable. Toutefois, certains volets (comme le manuel qualité) méritent une attention et un investissement pour les périodes à venir.

Détails de l'indicateur	Poids dans le calcul de l'indicateur	Situation désirée	Suivi des améliorations réalisées tous les ans				
			oct-20	oct-21	oct-22	oct-23	oct-24
<b>INDICATEUR 1</b> <b>Activités concernées par l'AQI dans les domaines de la formation et apprentissage, la gouvernance &amp; gestion et l'employabilité et insertion professionnelle.</b>		80%	0%	38%	50%	53%	
<b>Domaine de la formation et apprentissage</b>	<b>50%</b>	50%	0%	30%	40%	40%	40%
• Évaluation des formations par les enseignants (auto évaluation) et/ou par les étudiants et/ou par les employeurs	10%	1	1	1	1	1	1
• Évaluation des formations sur la base d'indicateurs (taux de réussite des étudiants ou de diplômés, ratio enseignant/étudiants, etc.)	10%	1	1	1	1	1	1
• Enquêtes de satisfaction des étudiants	10%	1	0	0	1	1	1
• Évaluation de l'adéquation du système pédagogique et des ressources disponibles aux objectifs d'apprentissage visés.	10%	1	0	0	0	0	0
• Contrôle de l'évaluation des étudiants	10%	1	1	1	1	1	1
<b>Gouvernance et gestion</b>	<b>20%</b>	0%	0%	0%	0%	0%	10%
• Suivi des objectifs de la planification stratégique et des indicateurs de performance	5%	1	0	0	0	0	0
• Contrats de performance	5%	1	0	0	0	0	0
• Évaluation (externe) des unités administratives	5%	1	0	0	0	0	1
• Certification des processus de gestion (ISO 9001 pour l'Université et ISO 21001 pour les EESR)	5%	1	0	0	0	0	1
<b>Employabilité et Insertion professionnelle</b>	<b>30%</b>	30%	0%	8%	10%	13%	13%
• Études de suivi des diplômés	5%	1	0	0,5	0,5	0,5	0,5
• Enquêtes auprès des employeurs	5%	1	0	0,5	0,5	1	1
employeurs et la Société	5%	1	0	0	0	0	0
diplômés (alumni)	5%	1	0	0	0	0	0
• Contrôle de la qualité des stages	5%	1	0	0,5	0,5	0,5	0
compétences pour l'emploi, etc.	5%	1	0	0	0,5	0,5	0

Détails de l'indicateur	Poids dans le calcul de l'indicateur	Situation désirée	Suivi des améliorations réalisées tous les ans				
			oct-20	oct-21	oct-22	oct-23	oct-24
<b>INDICATEUR 2</b> <b>Une politique qualité et des objectifs connus et accessibles au public, comme un engagement en faveur de l'assurance qualité.</b>		<b>70%</b>	10%	15%	45%	55%	55%
• SUP'COM dispose d'une politique qualité décrite dans un document.	20%	1	0	0	1	1	1
• La politique et les objectifs qualité de SUP'COM sont alignés sur la stratégie/le modèle d'enseignement-apprentissage de l'université. Ils prennent en considération à la fois le contexte national /international et l'activité de recherche des enseignants de l'université.	10%	1	1	1	1	1	1
• La politique qualité est clairement décrite dans le Plan d'Orientation Stratégique (POS) de l'université	10%	1	0	0,5	1	1	1
• Les parties prenantes, internes et externes impliquées dans la définition, la mise en oeuvre, la revue et l'amélioration de la politique et des objectifs qualité sont indiquées dans un document officiel.	10%	1	0	0	0	0,5	0,5
• SUP'COM dispose de preuves de diffusion formelle, publique, écrite et régulière de sa politique et d'information régulière afin qu'elle puisse être connue, au moins dans ses aspects fondamentaux, par les différentes parties prenantes (internes et externes).	5%	1	0	0	0	1	1
• Dans la définition formelle de sa politique qualité, SUP'COM inclut des aspects tels que : - La défense de la liberté académique, - Le comportement éthique, - La lutte contre la fraude académique, - La prévention de l'intolérance et de la discrimination des étudiants ou du personnel, - L'extension aux activités que l'université soustraite ou qui sont réalisées par des tiers au profit de l'université.	5%	1	0	0	0,5	0,5	0,5
• SUP'COM intègre différents éléments (organes, procédures, processus, indicateurs, enregistrements, etc.) pour configurer un système permettant le déploiement de sa politique qualité .	5%	1	0	0	0,5	0,5	0,5
• SUP'COM a défini le système (comment, qui, quand) qui rend comptes aux parties prenantes en ce qui concerne le respect de la politique et des objectifs qualité de l'université.	5%	1	0	0	0	0	0

Détails de l'indicateur	Poids dans le calcul de l'indicateur	Situation désirée	Suivi des améliorations réalisées tous les ans				
			oct-20	oct-21	oct-22	oct-23	oct-24
<b>INDICATEUR 3 :</b> <b>Manuel qualité</b>		<b>100%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>10%</b>	<b>10%</b>	<b>10%</b>
• SUP'COM dispose d'un manuel qualité officiellement approuvé.	60%	1	0	0	0	0	0
• Le Manuel qualité fait référence aux standards nationaux et internationaux.	20%	1	0	0	0	0	0
Les activités concrètes de gestion de la Qualité interne sont décrites dans le manuel qualité et/ou dans d'autres documents pertinents mis à disposition du CpQ (rapports d'auto évaluation, rapports d'accréditation, etc.).	20%	1	0	0	0	0,5	0,5

Détails de l'indicateur	Poids dans le calcul de l'indicateur	Situation désirée	Suivi des améliorations réalisées tous les ans					
			oct-20	oct-21	oct-22	oct-23	oct-24	
<b>INDICATEUR 4</b> <b>Plan d'actions spécifique pour la gestion de l'AQI</b>		100%	0%	100%	100%	100%	100%	0%
• Il existe un plan d'actions spécifique pour la gestion de l'AQI précisant : (i) les impacts et résultats attendus ; (ii) les indicateurs pour le suivi de la mise en œuvre (cadre de résultats) ; et (iii) les moyens mobilisés à cet effet.	50%	1	0	1	1	1	1	
• Il existe un mécanisme pour le suivi de la mise en œuvre de plan d'action (et des décisions prises) spécifiques à l'AQI.	50%	1	0	1	1	1	1	

Détails de l'indicateur	Poids dans le calcul de l'indicateur	Situation désirée	Suivi des améliorations réalisées tous les ans					
			oct-20	oct-21	oct-22	oct-23	oct-24	
<b>INDICATEUR 5</b> <b>Reporting concernant l'AQI</b>		100%	0%	100%	100%	100%	100%	
• SUP'COM, à travers son CpQ, produit un rapport régulier (tous les ans) décrivant et analysant toutes ses activités d'AQI.	100%	1	0	1	1	1	1	

Détails de l'indicateur	Poids dans le calcul de l'indicateur	Situation désirée	Suivi des améliorations réalisées tous les ans					
			oct-20	oct-21	oct-22	oct-23	oct-24	
<b>INDICATEUR 6</b> <b>Collecte et diffusion d'informations pour l'AQI</b>		100%	90%	90%	90%	90%	100%	
SUP'COM dispose d'un mécanisme/outil pour la collecte de l'information pour l'AQI dans le domaine de la formation et de l'apprentissage.	20%	1	1	1	1	1	1	
SUP'COM dispose d'un mécanisme/outil pour la collecte de l'information pour l'AQI dans le domaine de la recherche et l'innovation.	20%	1	1	1	1	1	1	
SUP'COM dispose d'un mécanisme/outil pour la collecte de l'information pour l'AQI dans le domaine de la vie étudiante.	20%	1	1	1	1	1	1	
SUP'COM dispose d'un mécanisme/outil pour la collecte de l'information pour l'AQI dans le domaine de la gestion et gouvernance.	20%	1	1	1	1	1	1	
L'Université dispose d'un plan spécifique formalisé pour l'information et la communication des parties concernées (internes et externes) sur l'AQI.	20%	1	0,5	0,5	0,5	0,5	1	

Détails de l'indicateur	Poids dans le calcul de l'indicateur	Situation désirée	Suivi des améliorations réalisées tous les ans					
			oct-20	oct-21	oct-22	oct-23	oct-24	
<b>INDICATEUR 7</b> <b>Ressources spécifiques pour l'AQI</b>		100%	0%	30%	80%	FAUX		
• SUP'COM a mobilisé un personnel spécialisé et spécifique chargé de la gestion de la qualité.	40%	1	0	0	0,5	0,5	0,5	
• SUP'COM a développé un plan de renforcement des capacités dans le domaine de l'AQI (interne et externe).	60%	1	0	0,5	1	1	1	

Détails de l'indicateur	Poids dans le calcul de l'indicateur	Situation désirée	Suivi des améliorations réalisées tous les ans					
			oct-20	oct-21	oct-22	oct-23	oct-24	
<b>INDICATEUR 8</b> <b>Initiatives au niveau des facteurs internes et externes favorables à l'AQI</b>		100%	50%	50%	75%	75%	75%	
• SUP'COM mène au moins une initiative tous les ans pour agir sur chacun des facteurs internes favorables à la mise en place durable d'un système d'AQI.	50%	1	0,5	0,5	1	1	1	
• SUP'COM mène au moins une initiative tous les ans pour agir sur chacun des facteurs externes favorables à la mise en place durable d'un système d'AQI au sein de l'université.	50%	1	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	

## Rapport 2024 du CpQ à SUP'COM

Détails de l'indicateur	Poids dans le calcul de l'indicateur	Situation désirée	Suivi des améliorations réalisées tous les ans					
			oct-20	oct-21	oct-22	oct-23	oct-24	
<b>INDICATEUR 9</b> <b>Fonctionnement du Comité pour la Qualité (CpQ)</b>		<b>94%</b>	35%	69%	75%	86%	86%	
<i>Existence et fonctionnement du CpQ à l'université</i>	<b>45%</b>		20%	35%	35%	40%	45%	0%
Il existe un CpQ au sein de SUP'COM	5%	1	1	1	1	1	1	
La composition des CpQ reflète la diversité de la communauté universitaire : universitaires, personnel administratif et dans une moindre mesure les étudiants, les employeurs, les alumni, les ONG, les organismes patronaux.	10%	1	0,5	0,5	1	1	1	
Il existe un document formalisé détaillant la mission, les responsabilités et les rôles des membres du CpQ (hormis les dispositions inscrites dans la loi n°2008-19).	10%	1	0	0,5	0,5	1	1	
Le CpQ se réunit régulièrement.	10%	1	1	1	0,5	0,5	1	
Au sein de SUP'COM, il existe d'autres entités (Unités/Groupes de travail/etc.) œuvrant pour l'AQI en complémentarité/synergie avec le CpQ.	10%	1	0	1	1	1	1	
<i>Domaines d'activité couverts par le CpQ à l'université</i>	<b>10%</b>		2,0%	3,0%	3,5%	4,5%	4,5%	0,0%
Le CpQ est actif dans le domaine de la Gouvernance et stratégie de l'établissement	1%	1	0	0,5	1	1	1	
Le CpQ de l'Université est actif dans le domaine de la Recherche (politique, stratégie, organisation (écoles doctorales, laboratoires) et soutien)	1%	1	0	0	0	0	0,5	
Le CpQ de l'Université est actif dans le domaine de la Recherche (résultats publications, brevets)	0,5%	1	0	0	0	0	0	
Le CpQ de l'Université est actif dans le domaine de la Formation (Résultats d'apprentissage des étudiants)	1%	1	1	1	1	1	1	
Le CpQ de l'Université est actif dans le domaine de la Formation (définition des programmes de formation, mise en œuvre, évaluation des étudiants, actualisation des programmes)	1%	1	1	1	1	1	1	
Le CpQ de l'Université est actif dans le domaine de la Formation - Qualité du personnel (recrutement, développement professionnel, évaluation)	1%	1	0	0	0	0	0	
Le CpQ de l'Université est actif dans le domaine de la Formation - Gestion des études (Admission/enregistrement des étudiants, gestion des emplois du temps, des salles, des examens, des stages...)	1%	1	0	0	0	0,5	0	
Le CpQ de l'Université est actif dans le domaine des Ressources et équipements pour la formation et la recherche (Ressources (laboratoires, bibliothèque, installations informatiques, etc.)	0,5%	1	0	0	0	0	0	
Le CpQ de l'Université est actif dans le domaine de l'Innovation (appui à la valorisation, entrepreneuriat des enseignants et étudiants)	1%	1	0	0	0	0,5	0	
Le CpQ de l'Université est actif dans le domaine de la Communication (interne et externe)	1%	1	0	0,5	0,5	0,5	0,5	
Le CpQ de l'Université est actif dans le domaine des Service à la communauté (engagement des étudiants)	1%	<b>14</b>	0	0	0	0	0,5	
<b>Efficacité du fonctionnement et de l'opérationnalisation du CpQ</b>	<b>39%</b>		<b>13%</b>	<b>31%</b>	<b>36%</b>	<b>36%</b>	<b>37%</b>	<b>0%</b>
<i>Missions du CpQ</i>	<b>5%</b>		1%	3%	5%	5%	5%	0%

## 8 Conclusion

Le rapport annuel du Comité pour la Qualité (CpQ) de SUP'COM pour l'année 2024 dresse un bilan exhaustif des actions entreprises et des progrès réalisés dans le cadre de la démarche qualité. Les résultats obtenus, notamment l'obtention des certifications ISO 9001 et ISO 21001, témoignent de l'engagement de SUP'COM en faveur de l'amélioration continue et de la satisfaction des parties prenantes.

Les initiatives menées, allant de la formalisation documentaire à l'évaluation des enseignements, en passant par le renforcement de la culture de la qualité, ont permis de consolider les bases d'un système de gestion de qualité performant et d'assurer une progression constante vers les objectifs stratégiques de SUP'COM. Par ailleurs, l'amorce de projets structurants, comme la mise en œuvre d'un Système de Management de la Sécurité de l'Information (SMSI), reflète la volonté de l'institution de s'adapter aux défis actuels, notamment en matière de transformation numérique et de protection des données.

En conclusion, les travaux réalisés en 2024 témoignent d'une dynamique positive, soutenue par la mobilisation de toutes les parties prenantes. Le CpQ reste déterminé à poursuivre cette trajectoire ascendante, en intégrant innovation, rigueur et engagement collectif, pour garantir l'excellence et la durabilité des activités de SUP'COM.