

## Charte du Comité pour la Qualité

### Article 1 : Introduction

1. La présidence de l'université de Carthage, sur proposition du directeur de SUP'COM, a créé le Comité pour la Qualité (CpQ) de SUP'COM par décision datée du 28 septembre 2024 et modifié le 18 novembre 2024.
2. Cette charte énonce l'objectif, les attributions, la composition et la durée du CpQ, ses rôles et responsabilités, ses rapports et les dispositions administratives.

### Article 2 : Composition et durée du mandat

1. Le Comité est composé de :
  - Sofia BEN JEBARA (professeure), présidente
  - Slah BOUHARI (secrétaire général), rapporteur
  - Khaled GRATI (maitre-assistant et directeur des études), membre
  - Hajer TOUNSI (maître-assistante), membre
  - Fatma ROUISSI (maître de conférences), membre
  - Haithem REZGUI (responsable management de la qualité), expert
  - Aissa BOULLILA (partenaire), expert.
2. Les membres nommés, ont un mandat de trois ans et peuvent être reconduits.
3. Un membre peut demander à démissionner du CpQ en adressant une demande écrite, motivée, au président du CpQ. Cette demande sera acceptée uniquement après approbation du directeur.
4. Lorsqu'une vacance se produit parmi les membres, une personne admissible peut être nommée par la présidence de l'université, sur proposition du directeur de SUP'COM, pour combler la vacance et servir le reste du mandat de l'ancien membre.

### Article 3 : Attributions

Selon ladite décision, le CpQ est chargé des missions suivantes :

- superviser la préparation de la participation de l'institution aux appels d'offres des projets d'appui à la qualité et suivre leur mise en œuvre ;
- apporter les propositions et les visions de l'établissement en matière d'appui à la qualité ;
- superviser l'élaboration du rapport d'évaluation interne et du rapport annuel de performance du projet de l'institution ;
- apporter un soutien à la réalisation des évaluations externes, si nécessaire ;

- superviser la préparation et le suivi du projet de l'institution et contribuer à l'élaboration du cadre de dépenses à moyen terme ainsi que le projet de budget, notamment dans les domaines en relation avec l'appui à la qualité ; et
- élaborer un rapport annuel sur les activités qui lui sont confiées et le transmettre à la présidence de l'université, au plus tard au milieu de mois de janvier de chaque année.

#### **Article 4 : Objectifs du comité**

Le CpQ est une instance chargée du contrôle et de l'amélioration continue de la qualité des services, produits et processus au sein de SUP'COM. Il se fixe pour objectifs :

- Pilotage de la stratégie de qualité : il veille à l'application des standards de qualité, au respect des normes en vigueur, et au suivi des indicateurs de performance.
- Elaboration et mise à jour du plan stratégique pour la qualité : il développe et accompagne les processus d'accréditation et de certification.
- Evaluation et amélioration des processus académiques et organisationnels.
- Promotion de l'innovation et de l'excellence dans les pratiques pédagogiques et de recherche.

#### **Article 5 : Autorité**

1. La direction de SUP'COM autorise le CpQ, dans le cadre de son rôle et de ses responsabilités, à :
  - demander l'appui de direction des études, la direction des stages et relations extérieures dans ses missions et la direction de l'école doctorale;
  - obtenir toute information dont il a besoin auprès du personnel administratif et académique de SUP'COM ;
  - demander la participation de tout membre du personnel de SUP'COM aux réunions du comité;

#### **Article 6 : Ressources et moyens**

1. Le CpQ demande, en cas de besoin, à la direction de SUP'COM de fournir diverses ressources et moyens pour être efficace dans l'accomplissement de ses missions. Ces ressources peuvent être :
  - humaines (personnel qualifié dédié pour des tâches ponctuelles) ;
  - financières (pour des programmes de formation ou de soutien à des projets d'amélioration) ;
  - matérielles et techniques (outils, documentation, logiciel, équipement et autres) ;
  - externes (professionnels, partenariat ; réseaux de qualité) ; et
  - en communication et diffusion (en interne et externe)

#### **Article 7 : Rôles et responsabilités**

1. Les rôles et responsabilités du CpQ ont été définis et assignés conformément aux orientations stratégiques de SUP'COM et de l'université et aux exigences des organismes d'accréditation

et aux standards nationaux et internationaux en matière de qualité, afin de garantir une amélioration continue des performances académiques, administratives, pédagogiques et organisationnelles, en collaboration avec l'ensemble des parties prenantes.

2. Les responsabilités du Comité couvrent les volets suivants :

a. Volet managérial

- Participer à définir une vision stratégique pour améliorer la qualité institutionnelle.
- Superviser l'élaboration et la mise en œuvre des politiques de qualité.
- Promouvoir une culture de qualité et sensibiliser les parties prenantes.

b. Volet habilitation, accréditation et certification

- Identifier et comprendre les normes, référentiels et exigences nationales et internationales.
- Mettre en œuvre des plans d'action pour atteindre et maintenir les habilitations de parcours, certifications et accréditations.
- Assurer un suivi régulier des écarts identifiés et proposer des mesures correctives.

c. Volet administratif

- Standardiser les processus administratifs pour garantir leur conformité aux normes.
- Coordonner les relations avec les organismes d'évaluation externes.

d. Volet organisationnel

- Concevoir des plans stratégiques basés sur les objectifs qualité.
- Structurer des comités ou groupes de travail spécialisés pour différents volets.
- Organiser des réunions pour évaluer les progrès dans la réalisation des objectifs.
- Faciliter une communication fluide entre les différents groupes.

e. Volet éducatif et pédagogique

Participer à

- Évaluer les programmes académiques pour assurer leur pertinence et qualité.
- Développer des outils pour recueillir les retours des étudiants et des enseignants.
- Proposer des formations pour les enseignants afin d'améliorer les pratiques pédagogiques.
- Intégrer des innovations technologiques pour moderniser l'enseignement.
- Contribuer à toute action ou initiative visant à promouvoir l'excellence éducative et pédagogique conformément aux objectifs stratégiques de l'institution.

f. Volet recherche

Participer à

- Mettre en place des critères de qualité pour les activités de recherche.
- Soutenir au respect de l'éthique et des normes.
- Appuyer la mise en place des politiques de recherche.

g. Volet étudiant

- Mesurer et améliorer l'expérience étudiante : recueillir et analyser les retours des étudiants sur leur satisfaction globale.
- Encourager l'engagement des étudiants : inclure les étudiants dans les processus de qualité.
- Veiller à la qualité des services comme le logement, la restauration, et les activités parascolaires.

h. Volet relationnel et partenariats

- Évaluer la satisfaction des parties prenantes externes : analyser les attentes et retours des employeurs, alumni, et partenaires.

i. Volet éthique

Participer à

- Participer au développement et la mise en œuvre de politiques éthiques.
- Assurer l'intégrité académique (telle que la lutte contre la fraude et le plagiat).
- Promouvoir l'inclusion et l'équité.

### **Article 8 : Engagement**

1. Les membres du CpQ doivent comprendre et respecter les exigences légales de la loi tunisienne en termes d'assurance qualité.
2. Les membres doivent également :
  - Agir dans l'intérêt de SUP'COM dans son ensemble ;
  - Consacrer le temps nécessaire à l'étude et à la compréhension des communications fournies ; et
  - Faire preuve d'un bon esprit d'analyse, d'objectivité et de jugement.

### **Article 9 : Méthodologie de travail**

1. Conformément à l'arrêté de nomination, le comité se réunit au moins une fois tous les trois mois, avec la possibilité d'ajuster cette fréquence en fonction de la cadence du travail imparti.
2. Le président du CpQ convoque et préside toutes les réunions. Lorsque le président n'est pas en mesure de présider une réunion, il désigne un membre qui préside.
3. La procédure lors des réunions du CpQ est déterminée par la personne qui préside la réunion, en tenant compte de l'avis des membres du CpQ.
4. Le quorum est constitué d'au moins 50 % des membres du CpQ qui occupent leur poste à ce moment-là.
5. Les réunions se tiennent en personne, et un membre du CpQ ne peut y participer par téléphone ou par vidéoconférence qu'avec le consentement préalable du président. Le rapporteur organise les services de téléconférence ou de vidéoconférence.
6. Le Président peut demander à tout autre membre du personnel de SUP'COM et/ou à toute partie extérieure d'assister aux réunions du CpQ ou de participer à certains points de l'ordre

du jour. Ces personnes ne comptent pas dans le quorum et ne participent pas au vote, le cas échéant.

7. Le Comité peut créer un ou plusieurs sous-comités ou groupes de travail.
8. Le président peut solliciter un membre pour la préparation et à la tenue des procès-verbaux des réunions. Le procès-verbal est distribué à chaque membre du CpQ et communiqué à la direction.
9. Le Comité rend compte, une fois par an, à la direction de SUP'COM et à la présidence de l'université, à travers un rapport écrit, de son fonctionnement et de ses activités. Le rapport comprend :
  - un résumé du travail qu'il a accompli au cours de l'année précédente ;
  - les détails des réunions, y compris le nombre de réunions tenues au cours de la période concernée.
10. Le Comité peut, à tout moment, faire rapport à la direction de SUP'COM, de toute autre question qu'il juge suffisamment importante pour le faire.

#### **Article 10 : Collaboration et communication**

1. Le comité interagit étroitement avec la direction de SUP'COM, son secrétariat général, sa direction des études, sa direction des stages et relations extérieures, ainsi que sa direction de l'école doctorale.
2. Des échanges sont organisés pour garantir que les initiatives du comité sont bien alignées avec les priorités institutionnelles et que les retours des différentes parties prenantes sont pris en compte.
3. La communication avec les parties prenantes internes se fait principalement par des réunions de suivi, des échanges de courriels et des plateformes de collaboration numériques.
4. En ce qui concerne les parties prenantes externes (telles que les autorités publiques, l'université de Carthage, les organismes d'accréditation, d'habilitation ou de certification), le comité veille à maintenir une communication à travers des rapports formels, des présentations et des courriels.

#### **Article 11 : Révision et mise à jour de la charte**

1. La révision et la mise à jour de la charte du comité CpQ sera effectuée de manière périodique afin d'assurer qu'elle reste alignée avec les changements significatifs dans le contexte académique, administratif ou législatif.
2. La responsabilité de proposer des révisions incombe au comité pour la qualité lui-même, en concertation avec la direction. Les modifications peuvent également être initiées à la suite des recommandations issues des audits externes, des évaluations internes ou des retours des parties prenantes.
3. La nouvelle charte est approuvée par les membres du CpQ et la direction de SUP'COM.

**Approuvée en décembre 2024**