

Membre
associé à
la CGE

مجلس الاعلى للمواصفات



S'inscrit dans un
programme de
Qualité et vise la
norme 21001

ECOLE SUPERIEURE DES
COMMUNICATIONS DE
TUNIS

EURACE
Accréditée Cti

Membre
du
RMEI

Une
Formation
de haute
qualité

Commission
des titres d'ingénieurs
principale école de
télécommunications

1/96

Management et Amélioration

Leadership et Engagement

Le Directeur de SUP'COM : Prof. Ridha BOUALLEGUE
Présentation AUDIT du 24 au 28 juin 2024

Membre
associé à
la CGE

مجلس العليا للمواثيق



S'inscrit dans un
programme de
Qualité et vise la
norme 21001

ECOLE SUPERIEURE DES
COMMUNICATIONS DE
TUNIS

EURACE
Accréditée Cti

Commission
des titres d'ingénierie

principale école de
télécommunications

Membre
du
RMEI

Une
Formation
de haute
qualité

2/96

Plan de la présentation

1. Contexte général de SUP'COM
2. Enjeux internes et externes pertinents
3. Écoute des parties intéressées
4. Domaine d'application du SMQ & SMOE
5. Éducation spécialisée
6. Politique qualité, Objectifs et planification, Organisation,
7. Rôles, responsabilités et autorités.
8. Revue de direction
9. Gestion des risques et opportunités
10. Gestion des modifications
11. Maîtrise des informations documentées
12. Retour d'information clients et surveillance de la satisfaction des apprenants, des autres bénéficiaires et du personnel
13. Gestion des connaissances organisationnelles
14. Analyse et évaluation à SUP'COM
15. Surveillance du fonctionnement et de l'efficacité du processus
16. Amélioration

Membre
associé à
la CGE

مجلس العليا للمواطنة بتونس



S'inscrit dans un
programme de
Qualité et vise la
norme 21001

ECOLE SUPERIEURE DES
COMMUNICATIONS DE
TUNIS

EURACE
Accréditée Cti

Membre
du
RMEI

Une
Formation
de haute
qualité

Commission
des titres d'ingénieurs
principale école de
télécommunications

3/96

Contexte général de SUP'COM

Historique de SUP'COM



Membre
associé à
la CGE

مجلس العليا للمواطنة بت



S'inscrit dans un
programme de
Qualité et vise la
norme 21001

ECOLE SUPERIEURE DES
COMMUNICATIONS DE
TUNIS

EURACE
Accréditée Cti

Membre
du
RMEI

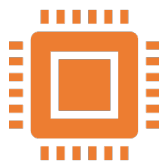
Commission
des titres d'ingénierie
principale école de
télécommunications

Une
Formation
de haute
qualité

4/96

Contexte général de SUP'COM

Tutelle & statut de SUP'COM



Ministère des Technologies de la communication



Etablissement Public à Caractère Administratif



Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la
Recherche Scientifique

Membre
associé à
la CGE

مجلس العليا للمواطنة بتونس



S'inscrit dans un
programme de
Qualité et vise la
norme 21001

ECOLE SUPERIEURE DES
COMMUNICATIONS DE
TUNIS

EURACE
Accréditée Cti

Commission
des titres d'ingénieurs

principale école de
télécommunications

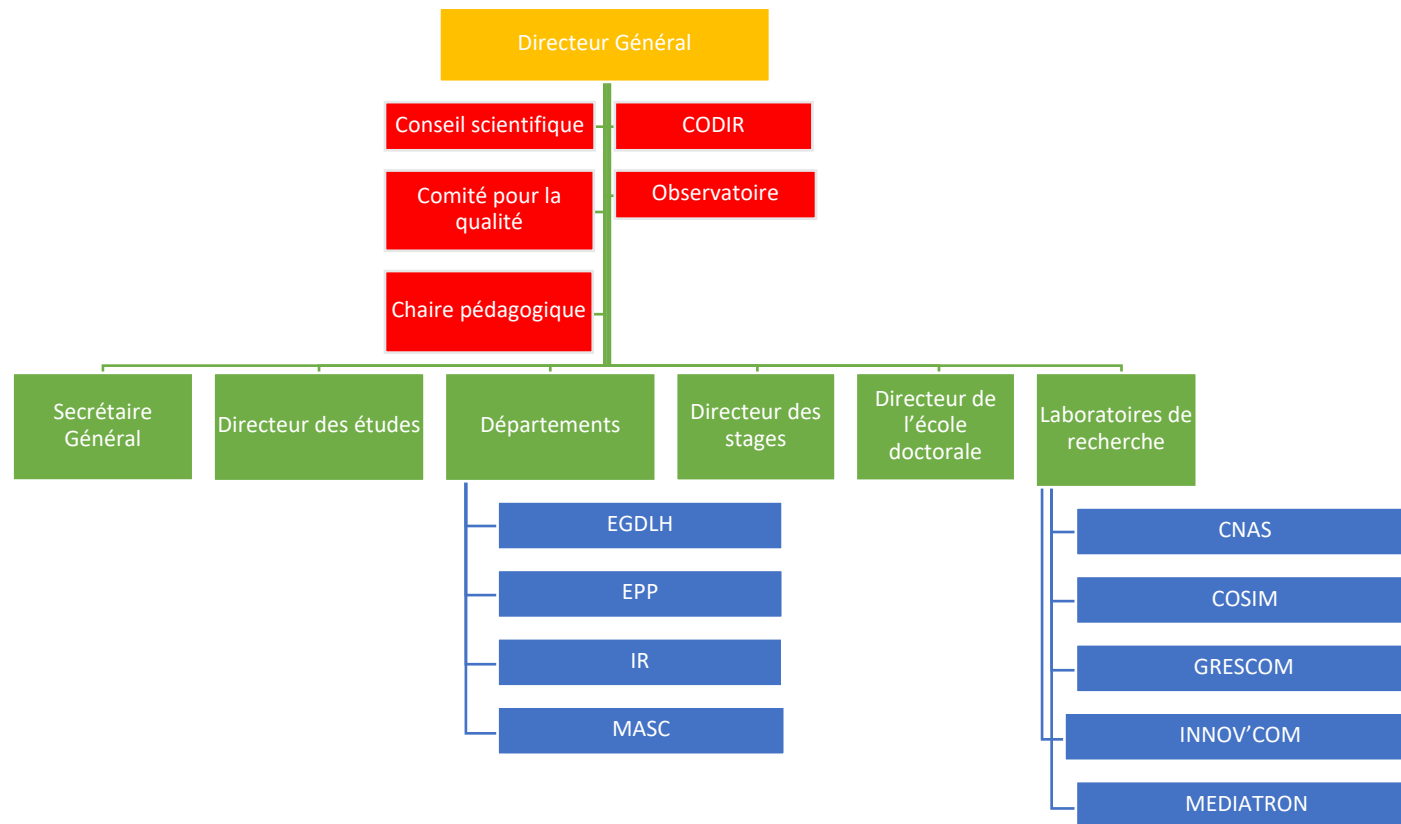
Une
Formation
de haute
qualité

5/96

Membre
du
RMEI

Contexte général de SUP'COM

Organigramme de SUP'COM



Membre
associé à
la CGE

مجلس العليا للمواطنة بتونس



S'inscrit dans un
programme de
Qualité et vise la
norme 21001

ECOLE SUPERIEURE DES
COMMUNICATIONS DE
TUNIS

EURACE
Accréditée Cti

Commission
des titres d'ingénieurs

principale école de
télécommunications

Une
Formation
de haute
qualité

6/96

Contexte général de SUP'COM

Situation géographique

- **Nom complet** : École Supérieure des Communications de Tunis (SUP'COM)
- **Type** : Établissement public de formation d'Ingénieurs
- **Localisation** : Cité Technologique des Communications Rte de Raoued Km 3,5 - 2083, Ariana Tunisie.
- **Téléphone** : (+216) 70 240 900.
- **Email** : contact@supcom.tn



Membre
associé à
la CGE

ÉCOLE SUPÉRIEURE DES
COMMUNICATIONS DE
TUNIS

EURACE
Accréditée Cti

Commission
des titres d'ingénieur

principale école de
télécommunications

Une
Formation
de haute
qualité

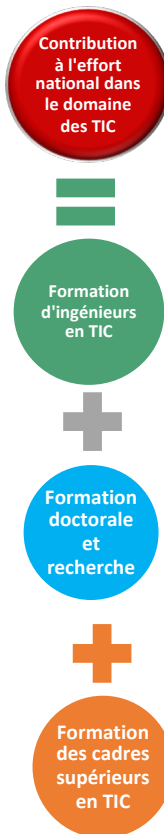
7/96

S'inscrit dans un
programme de
Qualité et vise la
norme 21001

Membre
du
RMEI

Contexte général de SUP'COM

Mission de SUP'COM



Couronné par une solide réputation et une longue tradition d'excellence, L'École Supérieure des Communications de Tunis (SUP'COM) offre un environnement d'apprentissage dynamique et stimulant pour les étudiants désireux de se plonger dans le monde passionnant des technologies de communication.

Existe depuis 1973, SUP'COM était appelée « École des Postes et des Télécommunications de Tunis (EPT) » et avait pour vocation la formation spécialisée des cadres des secteurs des Postes et des Télécommunications. En 1993, l'école portait le nom de « École Supérieure des Postes et des Télécommunications de Tunis (ESPTT) ». À la suite d'une réforme survenue en 1996, l'ESPTT a laissé sa place à l'actuelle École Supérieure des Communications de Tunis (SUP'COM).

SUP'COM relève de la double tutelle du Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique ainsi que du Ministère des Technologies de la Communication.

SUP'COM est considérée comme la principale école de formation d'ingénieurs en télécommunications en Tunisie. Elle est affiliée à l'Université de Carthage et se classe parmi les premières écoles au concours national d'accès aux écoles d'ingénieurs en Tunisie. SUP'COM jouit d'une réputation nationale et internationale grâce à son excellence en matière de formation académique et au haut niveau de compétence de ses diplômés et chercheurs.

Membre du Réseau Méditerranéen des Écoles d'Ingénieurs, SUP'COM a été admise dès décembre 2008 en tant que membre associée à la Conférence des Grandes Écoles (CGE), elle est également la première école étrangère à être associée à l'International avec l'Institut Mines-Télécom et depuis 2017 renouvelé en 2023, le label EUR-ACE est attribué à SUP'COM pour une période maximale.

SUP'COM est une école d'ingénieurs qui a pour principales vocations :

- Former des ingénieurs hautement qualifiés sur le plan scientifique et technique, capables de concevoir, mettre en œuvre et gérer des services, des systèmes et des réseaux de télécommunications.
- Contribuer aux efforts nationaux en matière de recherche scientifique et technologique dans le domaine des technologies de l'information et de la communication (TIC).
- Dispenser une formation continue ou qualifiante pour les cadres supérieurs dans le domaine des TIC.

La démarche qualité de l'École Supérieure des Communications de Tunis (SUP'COM) comprend plusieurs aspects clés :

1. Mise en place d'une pédagogie active et une formation par alternance afin d'adapter le cursus aux évolutions du domaine des télécommunications,
2. Continuer à être reconnue par des accreditations à l'international, Ce qui témoigne de la reconnaissance de la qualité de sa formation et des programmes.
3. Instaurer la culture numérique SUP'COM, les actions et initiatives mises en place sont :

- Intégration des ressources numériques : Des infrastructures et des équipements sont mis en place pour permettre l'utilisation des ressources numériques dans les salles de classe, les laboratoires et les espaces d'apprentissage.
- Formation des enseignants : Nous organisons des formations régulières pour enseignants désireux afin de renforcer leurs compétences numériques et de les familiariser avec les outils et les technologies émergentes dans leur domaine d'expertise. Cela leur permettra d'intégrer efficacement les méthodes d'enseignement numériques dans leurs cours.
- Développement de cours en ligne : Nous encourageons et supportons la création de cours en ligne ou de modules d'apprentissage numériques qui complètent les cours traditionnels. Cela permettra aux étudiants d'accéder aux ressources pédagogiques à tout moment et de progresser à leur propre rythme.
- Utilisation de plates-formes d'apprentissage en ligne : Nous adoptons des plates-formes d'apprentissage en ligne qui permettent aux étudiants de participer à des activités d'apprentissage interactives, de collaborer avec leurs pairs et de soumettre leurs travaux en ligne. Ces plates-formes offrent également des outils d'évaluation et de suivi des progrès des étudiants.
- Promotion de la recherche numérique : Nous encourageons les étudiants et les enseignants à mener des projets de recherche numérique dans leur domaine d'étude. Nous mettons en place de plus en plus, des laboratoires et des équipements spécialisés pour soutenir ces activités de recherche.
- Organisation d'événements et de conférences : Nous incitons la tradition d'organiser des conférences, des ateliers et des séminaires sur des sujets liés à la culture numérique, aux technologies de pointe et aux tendances émergentes dans le domaine des communications. Cela permet aux étudiants et aux enseignants d'élargir leurs connaissances et de rester à jour avec les développements du secteur.
- Nous établissons des partenariats avec des entreprises et des organisations du secteur des communications pour permettre aux étudiants de participer à des projets concrets, des stages et des programmes de mentorat axés sur les technologies numériques.
- Nous organisons des événements de sensibilisation pour informer les étudiants, les enseignants et le personnel sur l'importance de la culture numérique et des compétences numériques dans le monde actuel, en mettant en valeur les réussites et les réalisations des étudiants et des diplômés.

4. SUP'COM met en place un incubateur dédié à l'entrepreneuriat, afin de soutenir et encourager les projets innovants des étudiants et des diplômés.

5. Appui de l'ADSup : L'Association pour le Développement de SUP'COM (ADSup) joue un rôle de liaison entre l'école et le milieu industriel, favorisant ainsi les échanges et les collaborations.

6. Intervention des industriels dans la formation : SUP'COM encourage les professionnels de l'industrie à intervenir dans la formation, apportant ainsi leur expertise et leur expérience pratique aux étudiants.

7. De grands projets fédérateurs de collaboration et d'innovation sont initiés par les enseignants et nos laboratoires de recherche et financés par des bailleurs de fonds institutionnelles ou privés, nationaux ou internationaux. Ce qui favorise la visibilité et l'attractivité de ses laboratoires, en encourageant la publication d'articles scientifiques de haut niveau.

8. Rayonnement International : SUP'COM renforce sa présence à l'échelle internationale en établissant des partenariats de mobilité et de double diplomation avec des universités et des écoles de renom. Elle favorise également la mobilité des enseignants et cherche à renforcer ses partenariats avec les multinationales.

Le Directeur Prof. Ridha BOUALLEGUE

Membre
associé à
la CGE

مجلس العليا للمواطنة بتونس



S'inscrit dans un
programme de
Qualité et vise la
norme 21001

ECOLE SUPERIEURE DES
COMMUNICATIONS DE
TUNIS

EURACE
Accréditée Cti

Membre
du
RMEI

Commission
des titres d'ingénieurs

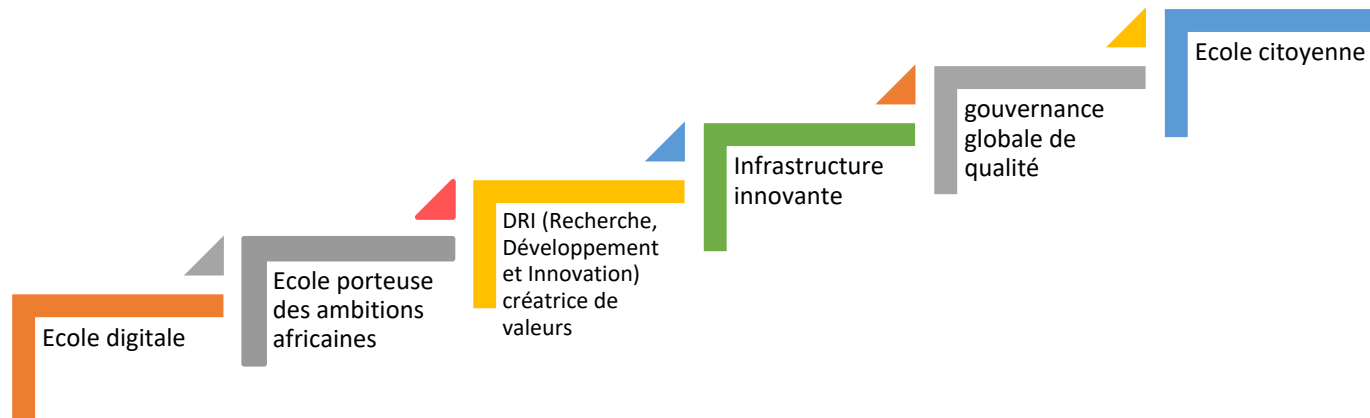
principale école de
télécommunications

Une
Formation
de haute
qualité

8/96

Contexte général de SUP'COM

Vision de SUP'COM



Membre
associé à
la CGE

مجلس العليا للمواثيق



S'inscrit dans un
programme de
Qualité et vise la
norme 21001

ECOLE SUPERIEURE DES
COMMUNICATIONS DE
TUNIS

EURACE
Accréditée Cti

Membre
du
RMEI

Commission
des titres d'ingénieurs

principale école de
télécommunications

Une
Formation
de haute
qualité

9/96

Contexte général de SUP'COM

Valeurs de SUP'COM

Créativité

Engagement

Appartenance

Equité

Excellence

Respect

Membre
associé à
la CGE

مجلس العليا للمواطنة بتونس



S'inscrit dans un
programme de
Qualité et vise la
norme 21001

ECOLE SUPERIEURE DES
COMMUNICATIONS DE
TUNIS

EURACE
Accréditée Cti

Membre
du
RMEI

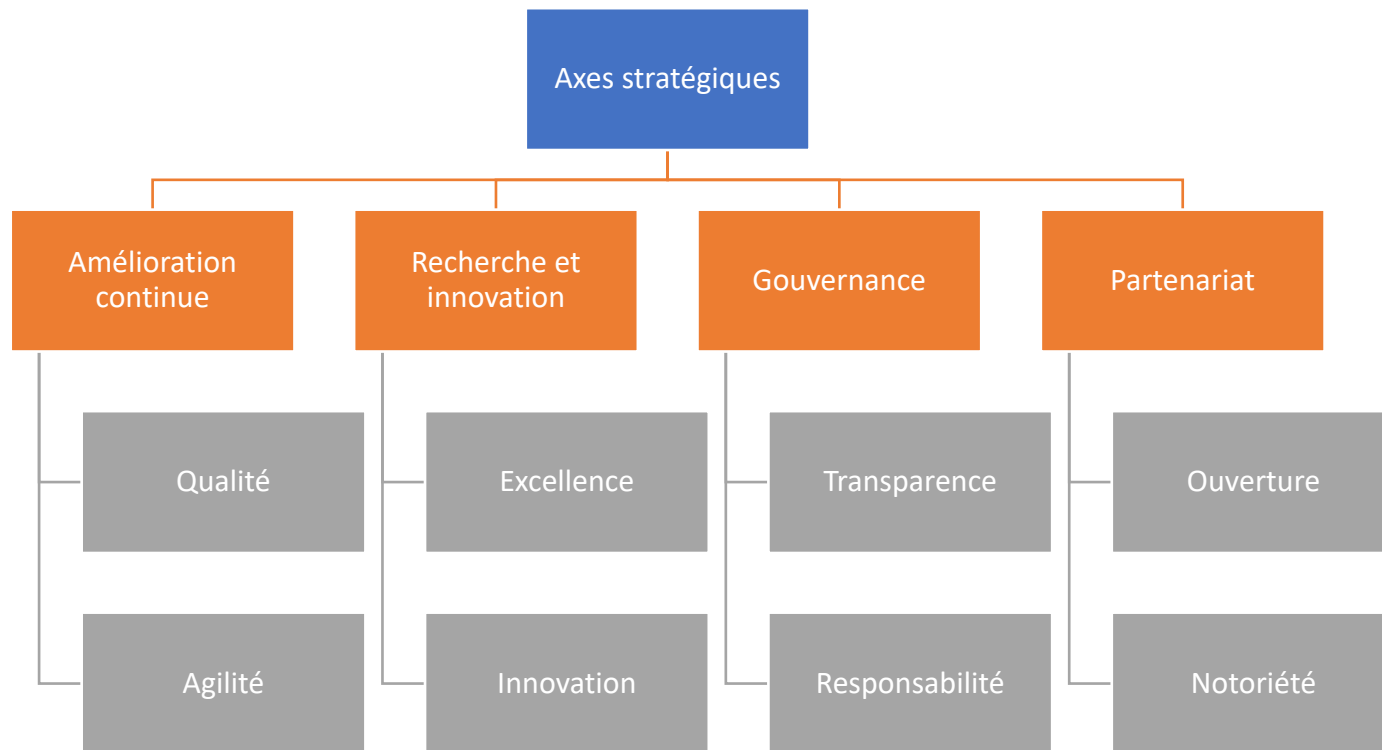
Une
Formation
de haute
qualité

Commission
des titres d'ingénierie
principale école de
télécommunications

10/96

Contexte général de SUP'COM

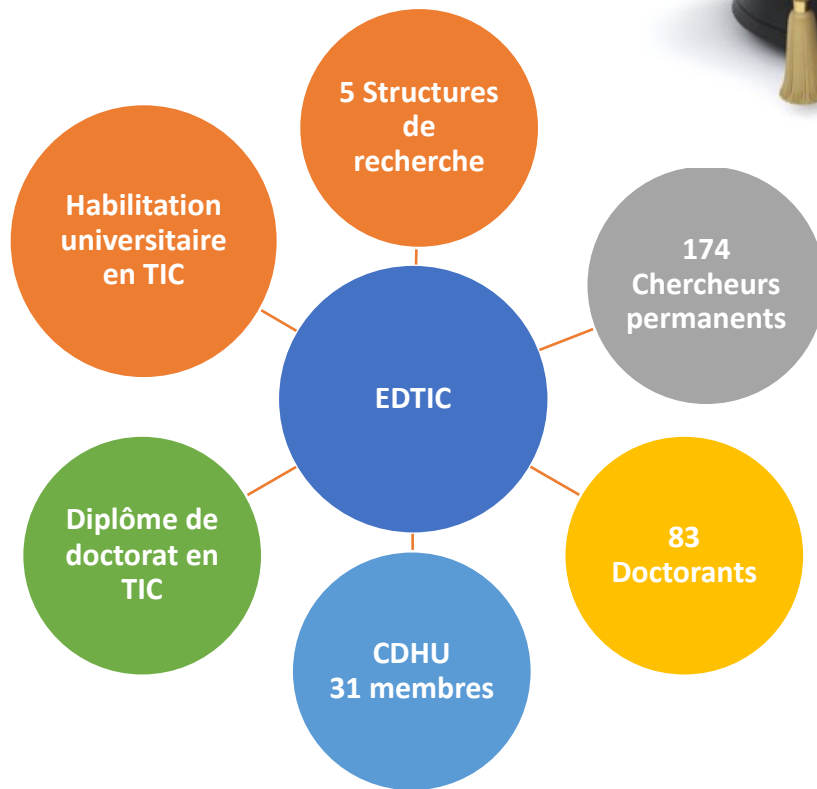
Axes stratégiques de SUP'COM



Membre associé à la CGE
 جامعة العليا للمواهب بتونس
 SUP'COM
 S'inscrit dans un programme de Qualité et vise la norme 21001
 ECOLE SUPERIEURE DES COMMUNICATIONS DE TUNIS
 EURACE
 Accréditée Cti
 Commission des titres d'ingénieurs
 Membre du RMEI
 principale école de télécommunications
 Une Formation de haute qualité
 11/96

Contexte général de SUP'COM

Ancrage avec la recherche et l'innovation



Membre
associé à
la CGE

مجلس الاعلى للمواالات بت



S'inscrit dans un
programme de
Qualité et vise la
norme 21001

ECOLE SUPERIEURE DES
COMMUNICATIONS DE
TUNIS

EURACE
Accréditée Cti

Membre
du
RMEI

Une
Formation
de haute
qualité

Commission
des titres d'ingénier
principale école de
télécommunications

12/96

Contexte général de SUP'COM

Ressources humaines de SUP'COM

	Nombre	Taux d'encadrement	Détachés/ Contractuels	Détachements
Personnel	56	18%	9	3
Administratifs	19	37%	5	
Techniques	13	27%	4	
Ouvriers	24			
Enseignants	68	38%	7	14
Professeurs	22			
Maîtres de conférences	4			
Maîtres assistants	31		5	
Assistants	2			
Experts	2		2	
Professeurs de l'enseignement secondaire	7			

Membre
associé à
la CGE



S'inscrit dans un
programme de
Qualité et vise la
norme 21001

ECOLE SUPERIEURE DES
COMMUNICATIONS DE
TUNIS

EURACE
Accréditée Cti

Membre
du
RMEI

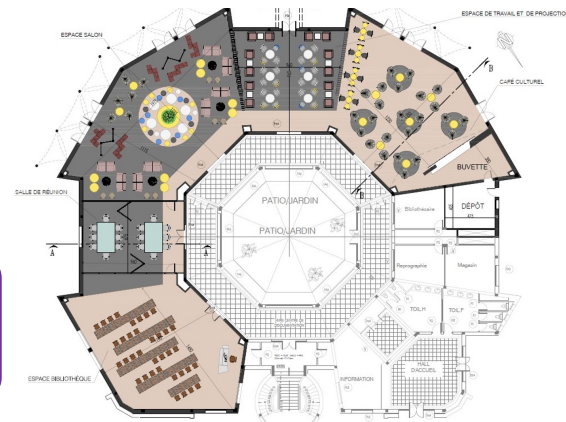
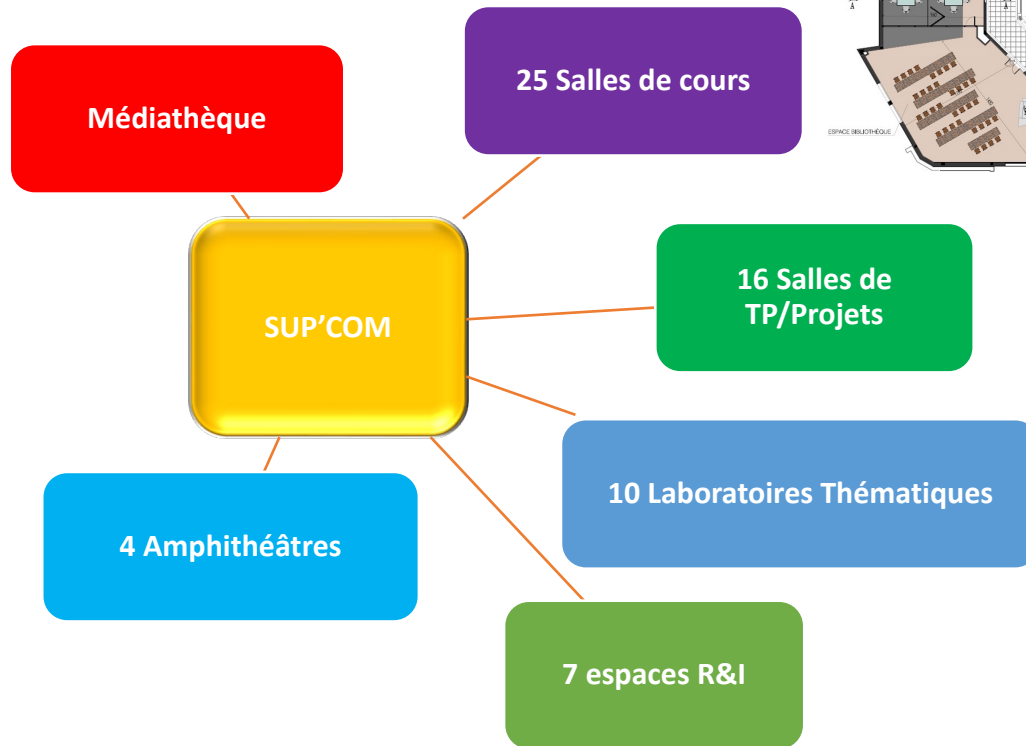
Une
Formation
de haute
qualité

Commission
des titres d'ingénieurs
principale école de
télécommunications

13/96

Contexte général de SUP'COM

Moyens matériels de SUP'COM : Local principal



Membre
associé à
la CGE

مجلس الاعلى للمواظلات بت



S'inscrit dans un
programme de
Qualité et vise la
norme 21001

ECOLE SUPERIEURE DES
COMMUNICATIONS DE
TUNIS

EURACE
Accréditée Cti

Membre
du
RMEI

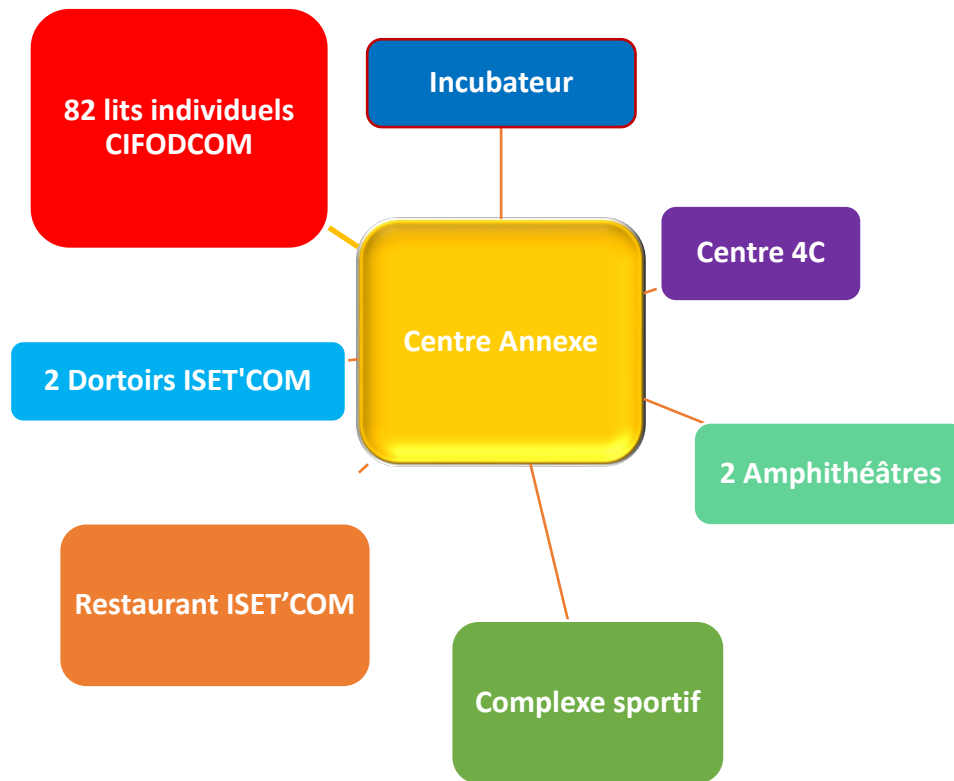
Une
Formation
de haute
qualité

Commission
des titres d'ingénieurs
principale école de
télécommunications

14/96

Contexte général de SUP'COM

Moyens matériels de SUP'COM : Local Annexe



Membre
associé à
la CGE

مجلس العليا للمواطنة بتونس



S'inscrit dans un
programme de
Qualité et vise la
norme 21001

ECOLE SUPERIEURE DES
COMMUNICATIONS DE
TUNIS

Membre
du
RMEI

EURACE
Accréditée Cti

Commission
des titres d'ingénieurs

principale école de
télécommunications

Une
Formation
de haute
qualité

15/96

Contexte général de SUP'COM

Rayonnement de SUP'COM

TOP

- 1^{ère} Grande Ecole en Télécom depuis sa création
- #200 premiers lauréats au concours national d'accès aux écoles d'ingénieurs

Notoriété

- Excellence
- Partenaires nationaux
- Partenaires internationaux

Ouverture

- Institut Mines Télécom
- Conférence des Grandes Ecoles
- Réseau méditerranéen des écoles d'ingénieurs
- Accréditation EURACE 2023-2029

Membre
associé à
la CGE

مجلس العليا للمواظلات بت



S'inscrit dans un
programme de
Qualité et vise la
norme 21001

ECOLE SUPERIEURE DES
COMMUNICATIONS DE
TUNIS

EURACE
Accréditée Cti

Membre
du
RMEI

Une
Formation
de haute
qualité

Commission
des titres d'ingénieurs
principale école de
télécommunications

16/96

Contexte général de SUP'COM

Communication interne de SUP'COM

Objectifs

Diffuser

Mobiliser

Fédérer

Cibles

Elèves-
ingénieurs

Doctorants

Personnel

Actions

Réunions

Site web

Intranet

Membre associé à la CGE

مجلس الاعلى للمواثبات

SUP'COM

S'inscrit dans un programme de Qualité et vise la norme 21001

ECOLE SUPERIEURE DES COMMUNICATIONS DE TUNIS

EURACE

Accréditée

Cti

Commission des titres d'ingénieurs

Membre du RMEI

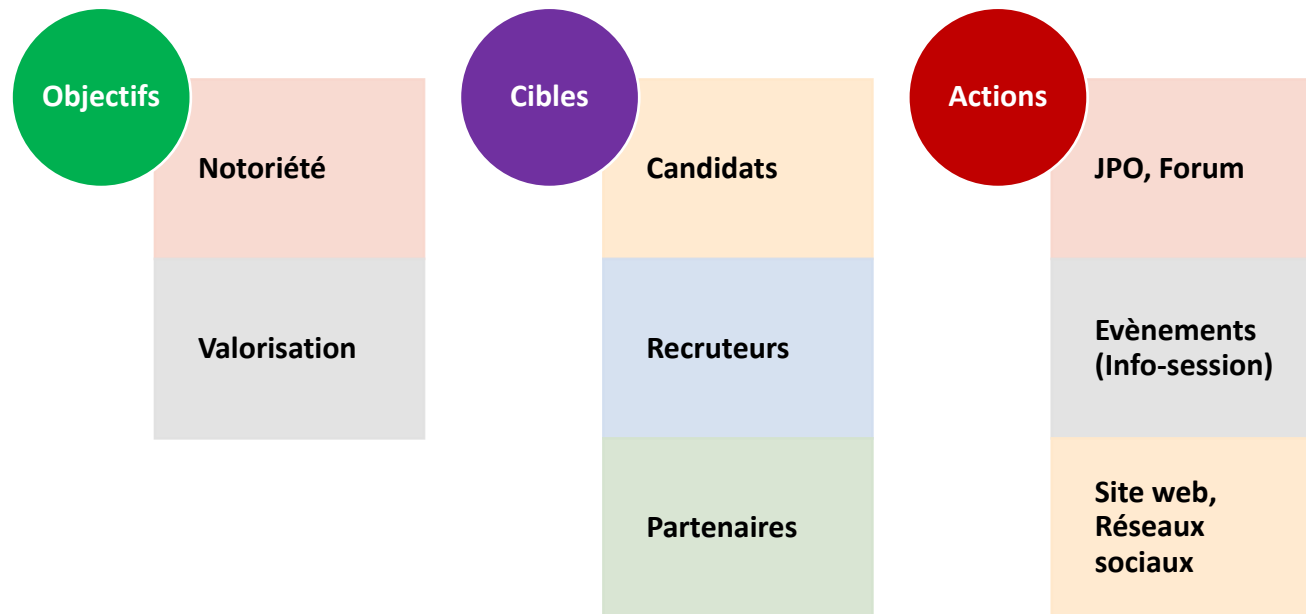
principale école de télécommunications

Une Formation de haute qualité

17/96

Contexte général de SUP'COM

Communication externe de SUP'COM



Membre
associé à
la CGE

مجلس العليا للمواطنة بت



S'inscrit dans un
programme de
Qualité et vise la
norme 21001

ECOLE SUPERIEURE DES
COMMUNICATIONS DE
TUNIS

EURACE
Accréditée Cti

Membre
du
RMEI

Une
Formation
de haute
qualité

Commission
des titres d'ingénierie
principale école de
télécommunications

18/96

Contexte général de SUP'COM

Ancrage national de SUP'COM

Local (Technopark El Ghazala)

- PFE, incubation
- Transfert des connaissances
- Mutualisation des moyens
- Manifestations

Régional (Région d'Ariana)

- Projets PACTE
- Sensibilisation aux problèmes locaux...

National

- Participation à la stratégie globale du secteur des TIC
- Organisation d'actions (*Reconversion en TIC de demandeurs d'emploi, ..*)
- Coopération active avec les institutions de l'état (*Ministère de la Défense, Mincom, Mes*)

Membre
associé à
la CGE

مجلس الاعلى للمواثلات بت



S'inscrit dans un
programme de
Qualité et vise la
norme 21001

ECOLE SUPERIEURE DES
COMMUNICATIONS DE
TUNIS

EURACE
Accréditée Cti

Membre
du
RMEI

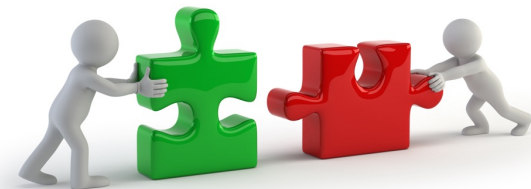
Une
Formation
de haute
qualité

Commission
des titres d'ingénieurs
principale école de
télécommunications

19/96

Contexte général de SUP'COM

Ancrage avec l'entreprise



Partenaires

- Opérateurs télécom
- Equipementiers
- Fournisseurs de services
- Start-up...

SUP'COM

- Diplômes qualifiés
- Stagiaires
- Expertise
- Support...

Membre associé à la CGE

مجلس الاعلى للمواثبات

SUP'COM

S'inscrit dans un programme de Qualité et vise la norme 21001

ECOLE SUPERIEURE DES COMMUNICATIONS DE TUNIS

Membre du RMEI

EURACE Accréditée Cti

Commission des titres d'ingénieurs

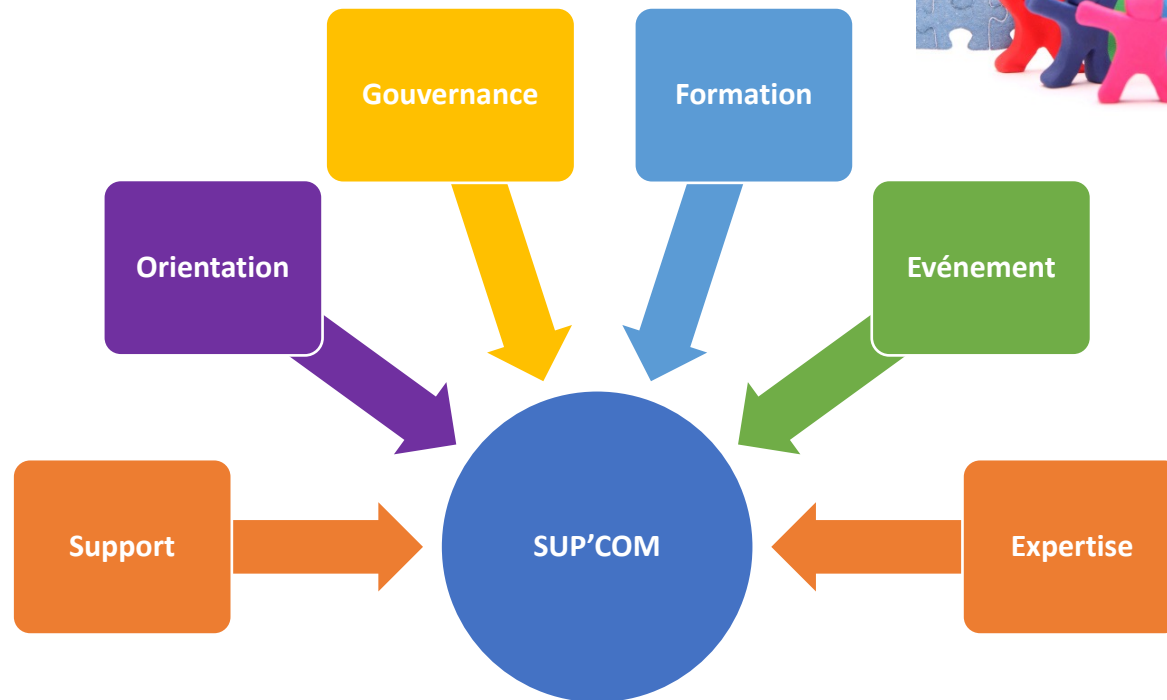
principale école de télécommunications

Une Formation de haute qualité

20/96

Contexte général de SUP'COM

Partenariats



Membre
associé à
la CGE

مجلس العليا للمواثيق بت



S'inscrit dans un
programme de
Qualité et vise la
norme 21001

ECOLE SUPERIEURE DES
COMMUNICATIONS DE
TUNIS

EURACE

Accréditée Cti

Commission
des titres d'ingénieurs

principale école de
télécommunications

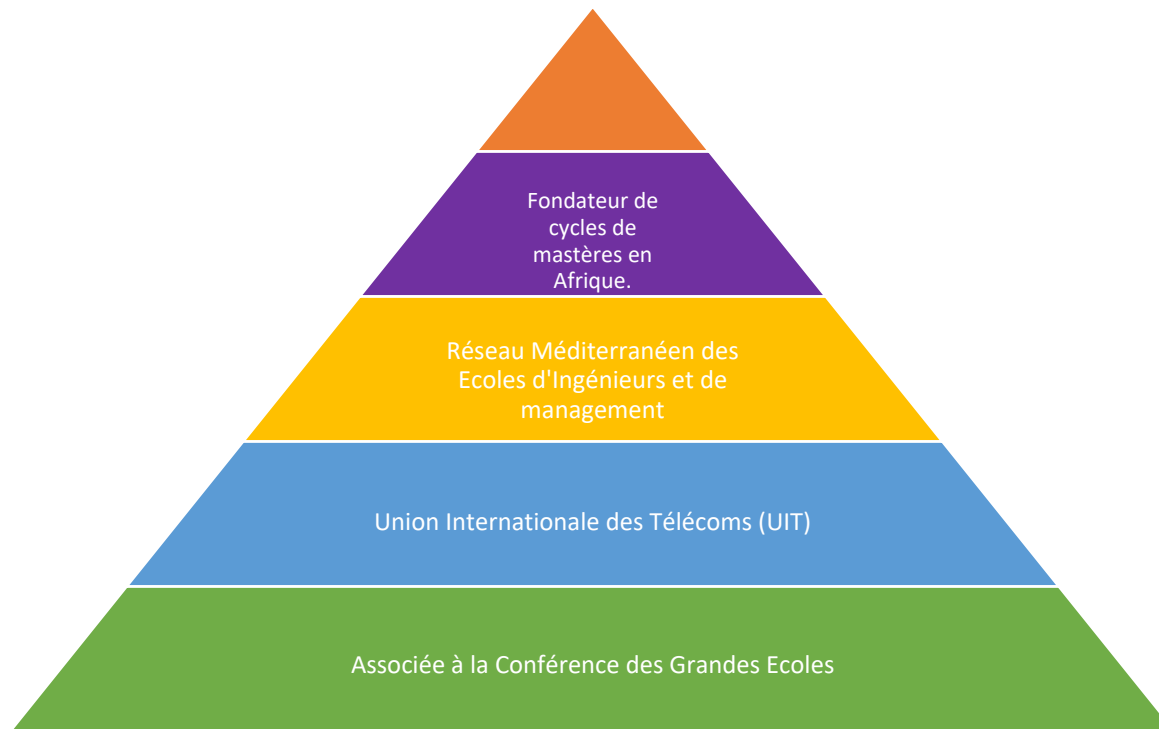
Une
Formation
de haute
qualité

21/96

Membre
du
RMEI

Contexte général de SUP'COM

Réseaux européens et internationaux



Membre
associé à
la CGE

مجلس الاعلى للمواطات بت



S'inscrit dans un
programme de
Qualité et vise la
norme 21001

ECOLE SUPERIEURE DES
COMMUNICATIONS DE
TUNIS

EURACE
Accréditée Cti

Commission
des titres d'ingénierie

principale école de
télécommunications

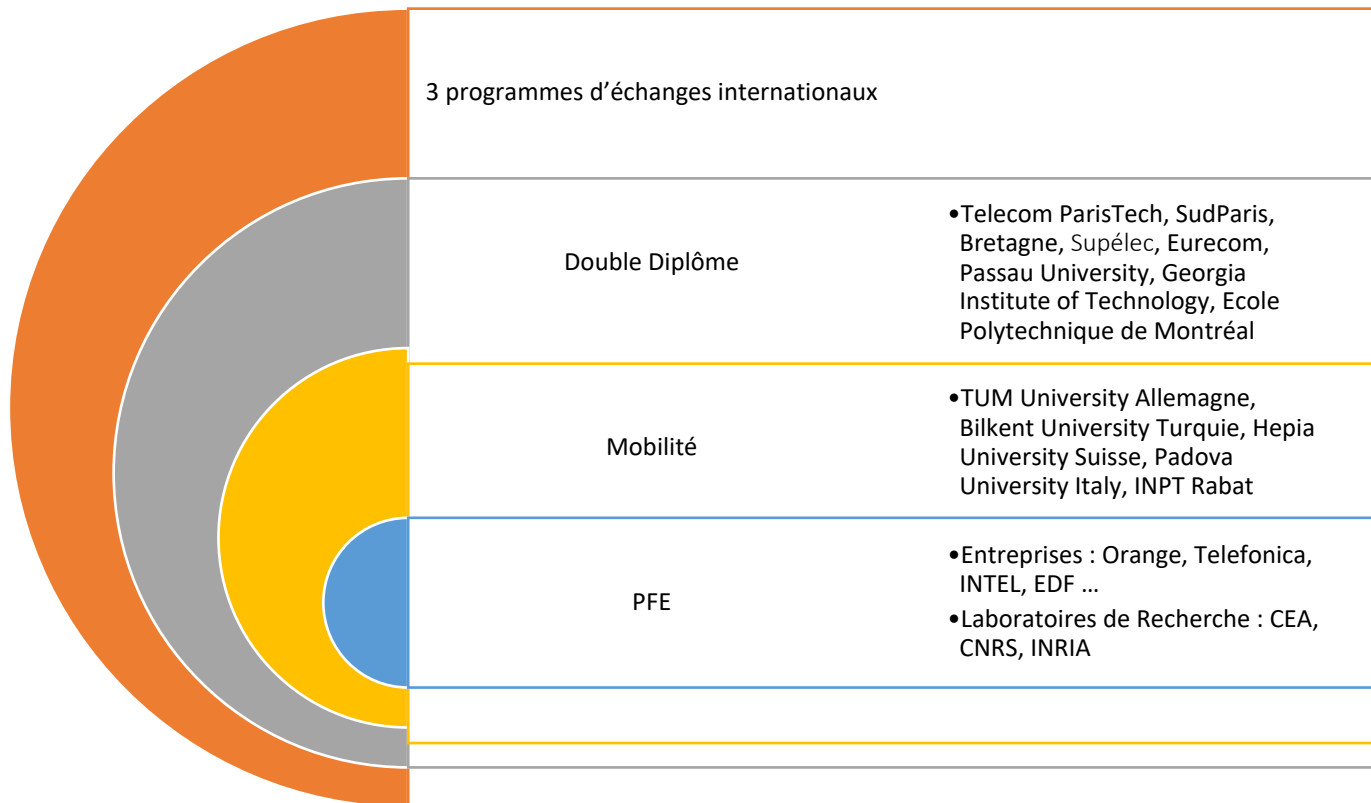
Une
Formation
de haute
qualité

22/96

Membre
du
RMEI

Contexte général de SUP'COM

Réseaux européens et internationaux



Membre
associé à
la CGE

مجلس العليا للمواطنة بتونس



S'inscrit dans un
programme de
Qualité et vise la
norme 21001

ECOLE SUPERIEURE DES
COMMUNICATIONS DE
TUNIS

EURACE
Accréditée Cti

Membre
du
RMEI

Une
Formation
de haute
qualité

Commission
des titres d'ingénieurs
principale école de
télécommunications

23/96

Contexte général de SUP'COM

Ancrage à l'international de SUP'COM



Optimisé par Bing

Membre
associé à
la CGE



S'inscrit dans un
programme de
Qualité et vise la
norme 21001

ECOLE SUPERIEURE DES
COMMUNICATIONS DE
TUNIS

EURACE
Accréditée Cti

Membre
du
RMEI

Commission
des titres d'ingénierie
principale école de
télécommunications

Une
Formation
de haute
qualité

24/96

Contexte général de SUP'COM

Démarche qualité

SUP'COM est engagée dans un programme de certification pour l'amélioration de la qualité et la satisfaction des parties intéressées, cette certification est une preuve de confiance pour nos partenaires professionnels et nos apprenants. Ce programme engage les normes :

- **ISO 9001**: Système de management de la qualité.
- **ISO 21001**: Système de management pour les organismes d'éducation et de formation. Cette norme reprend les exigences de la norme ISO 9001 adaptées aux centres de formation et/ou éducation



Contexte général de SUP'COM

Le contexte général de SUP'COM englobe un environnement dynamique et exigeant, caractérisé par des enjeux internes et externes significatifs.

La mission de SUP'COM est de fournir une formation d'ingénieurs de haut niveau scientifique et technique, aptes à concevoir, mettre en œuvre et gérer les services, les systèmes et les réseaux de télécommunications. La contribution à l'effort national relatif à la recherche scientifique et technologique dans le domaine des technologies de l'information et la communication (TIC). La formation continue ou qualifiante des cadres supérieurs dans le domaine des TIC.

Membre
associé à
la CGE

مجلس العليا للمواطنة بتونس

SUP'COM

S'inscrit dans un
programme de
Qualité et vise la
norme 21001

ECOLE SUPERIEURE DES
COMMUNICATIONS DE
TUNIS

Membre
du
RMEI

EURACE
Accréditée Cti

Commission
des titres d'ingénieurs

principale école de
télécommunications

Une
Formation
de haute
qualité

25/96

Membre
associé à
la CGE

مجلس الاعلى للمواظلات بت



S'inscrit dans un
programme de
Qualité et vise la
norme 21001

ECOLE SUPERIEURE DES
COMMUNICATIONS DE
TUNIS

EURACE
Accréditée Cti

Membre
du
RMEI

Commission
des titres d'ingénierie
principale école de
télécommunications

Une
Formation
de haute
qualité

26/96

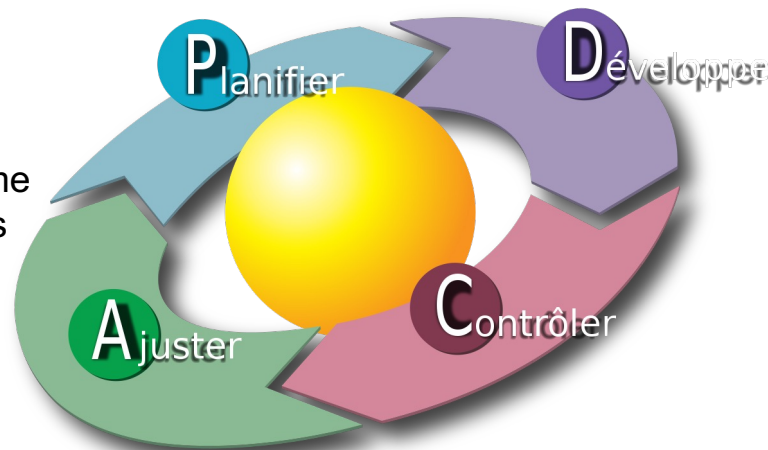
Enjeux Internes et Externes Pertinents

➤ Enjeux Internes :

- Préserver et renforcer nos forces qui sont notamment le capital humain et pédagogique
- Engager les actions nécessaires pour saisir les opportunités, comme le développement de programmes innovants

➤ Enjeux Externes :

- Se Préparer à faire face aux menaces résultant de l'évolution des normes réglementaires
- Développement de partenariats stratégiques



<https://images.app.goo.gl/hv3XcYBNqCbKHz4z9>

Membre
associé à
la CGE

مجلسة العليا للمواظلات بت



S'inscrit dans un
programme de
Qualité et vise la
norme 21001

ECOLE SUPERIEURE DES
COMMUNICATIONS DE
TUNIS

EURACE
Accréditée Cti

Commission
des titres d'ingénierie

principale école de
télécommunications

Membre
du
RMEI

Une
Formation
de haute
qualité

27/96

Écoute des Parties Intéressées

- **Apprenants:** Enquêtes de satisfaction, forums de discussion, comités étudiants.
- **Enseignants :** Réunions de département, réunion des Conseils, formations continues, feedback institutionnel.
- **Personnel administratif:** Ateliers et conférences, feedback sur les stages, collaborations en recherche.
- **Partenaires Académiques :** Programmes d'échange (Mobilités et DD), projets de recherche communs (consortium), partage et mutualisation des ressources.

- ❖ FAITES-VOUS ENTENDRE !
- ❖ VOTRE OPINION COMPTE ET NOUS ORIENTE,
- ❖ CRÉONS ENSEMBLE L'EXCELLENCE,

NOUS NOUS ENGAGEONS À CE QUE CHAQUE
INTERACTION SOIT UNE EXPÉRIENCE QUI AJUSTE NOS ACTIONS

Membre
associé à
la CGE



S'inscrit dans un
programme de
Qualité et vise la
norme 21001

ECOLE SUPERIEURE DES
COMMUNICATIONS DE
TUNIS

EURACE
Accréditée Cti

Membre
du
RMEI

Commission
des titres d'ingénieurs
principale école de
télécommunications

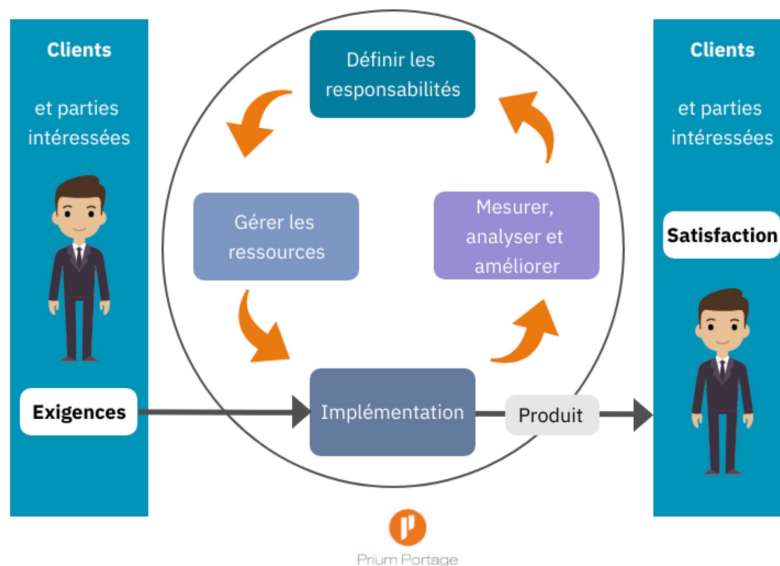
Une
Formation
de haute
qualité

28/96

Domaine d'application du SMQ & SMOE à SUP'COM

Le domaine d'application du SMQ & SMOE à SUP'COM couvre:

- La formation d'ingénieurs spécialisés dans la conception et la gestion des services, des systèmes et des réseaux de télécommunications,
- La formation doctorale et la recherche scientifique et technologique dans le domaine des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC),
- La formation en Master dans les domaines des TIC,
- La formation continue destinée aux cadres supérieurs œuvrant dans le secteur des TIC.



Membre
associé à
la CGE

مجلس العليا للمواطنة بتونس



S'inscrit dans un
programme de
Qualité et vise la
norme 21001

ÉCOLE SUPÉRIEURE DES
COMMUNICATIONS DE
TUNIS

EURACE
Accréditée Cti

Commission
des titres d'ingénierie

principale école de
télécommunications

Une
Formation
de haute
qualité

29/96

Périmètre du SMQ & SMOE

➤ Enseignement et Formation

- Programmes académiques en ingénierie des télécommunications et technologies de l'information.
- Cours, laboratoires pratiques, projets, et activités de formation continue.

➤ Recherche et Développement

- Projets de recherche menés par les étudiants et le corps professoral.
- Partenariats avec les industries et autres institutions académiques.

➤ Services aux Étudiants

- Support académique et administratif.
- Orientation professionnelle et stages.

➤ Administration et Gestion

- Processus administratifs pour l'inscription, les smart examens, et la gestion des dossiers étudiants.
- Gestion des ressources humaines et matérielles.

➤ Qualité et Amélioration Continue

- Système de gestion des plaintes et retours d'information.
- Enquêtes de satisfaction et analyses de performance.

Membre associé à la CGE

سنة العليا للمواصفات بت

SUP'COM

S'inscrit dans un programme de Qualité et vise la norme 21001

ECOLE SUPERIEURE DES COMMUNICATIONS DE TUNIS

Membre du RMEI

EURACE
Accréditée Cti

Commission des titres d'ingénierie
principale école de télécommunications

Une Formation de haute qualité

30/96

Éléments Exclu du Domaine d'Application du SMQ & SMOE

- **Infrastructures non académiques**
 - Espaces de loisirs et résidences étudiantes (partiellement gérés par SUP'COM).
- **Services tiers**
 - Services externalisés ne relevant pas directement du contrôle de SUP'COM (restauration,...).



Membre
associé à
la CGE

مجلس العليا للمواطنة بتونس



S'inscrit dans un
programme de
Qualité et vise la
norme 21001

ECOLE SUPERIEURE DES
COMMUNICATIONS DE
TUNIS

EURACE
Accréditée Cti

Membre
du
RMEI

Une
Formation
de haute
qualité

Commission
des titres d'ingénieurs
principale école de
télécommunications

31/96

Responsabilités et Autorités

➤ Direction

- Définition des politiques et objectifs qualité.
- Surveillance et revue du SMQ & SMOE.

➤ Corps Professoral

- Mise en œuvre des programmes académiques.
- Participation active aux processus de qualité et d'amélioration.

➤ Personnel Administratif

- Gestion des processus administratifs en alignement avec les exigences du SMQ & SMOE.
- Support aux étudiants et enseignants.



Membre
associé à
la CGE

Éducation spécialisée à SUP'COM

SUP'COM reconnaît le droit des étudiants ayant des besoins particuliers d'obtenir des mesures d'accommodement afin d'étudier et d'évoluer dans un environnement sans discrimination ni privilège. Ces mesures incluent:

- Un plan d'accompagnement spécialisé incluant des adaptations pédagogiques, des ressources supplémentaires, des aménagements de l'environnement physique, des technologies d'assistance, des services de soutien ou toute autre mesure nécessaire pour répondre aux besoins de l'étudiant.
- Une sensibilisation et formation ci-nécessaires des enseignants, du personnel administratif et des apprenants en contact avec les apprenants à besoins spécifiques.
- Le suivi et l'évaluation régulières du progrès de l'apprenant en question et des mesures d'adaptation mises en place. Des réunions périodiques sont organisées pour ajuster le plan d'accompagnement ci nécessaire.
- L'accès à des ressources de soutien, telles que des conseillers pédagogiques, des psychologues,...

ÉCOLE SUPÉRIEURE DES
COMMUNICATIONS DE
TUNIS

S'inscrit dans un
programme de
Qualité et vise la
norme 21001

Membre
du
RMEI

EURACE
Accréditée **Cti**

Commission
des titres d'ingénierie
principale école de
télécommunications

Une
Formation
de haute
qualité

32/96

Support pour les Étudiants

➤ Tutoring et Mentorat

- Programmes de tutorat pour aider les étudiants à surmonter les défis académiques.
- Système de mentorat avec des professionnels de l'industrie.

➤ Accessibilité

- Adaptations pour les étudiants en situation de handicap (matériel adapté, temps supplémentaire pour les examens, etc.).
- Ressources éducatives en ligne et accessibles à tous.

➤ Services de Conseil

- Conseillers académiques ou parrainage pour guider les étudiants dans leur parcours éducatif.
- Support psychologique et bien-être pour aider les étudiants à gérer le stress et les pressions académiques.

Membre
associé à
la CGE

مجلس العليا للمواطنة بتونس

SUP'COM

S'inscrit dans un
programme de
Qualité et vise la
norme 21001

ECOLE SUPERIEURE DES
COMMUNICATIONS DE
TUNIS

Membre
du
RMEI

EURACE

Accréditée Cti

Commission
des titres d'ingénieurs

principale école de
télécommunications

Une
Formation
de haute
qualité

33/96

Membre
associé à
la CGE

مجلس العليا للمواطنة بتونس



S'inscrit dans un
programme de
Qualité et vise la
norme 21001

ECOLE SUPERIEURE DES
COMMUNICATIONS DE
TUNIS

EURACE
Accréditée Cti

Commission
des titres d'ingénieurs

principale école de
télécommunications

Membre
du
RMEI

Une
Formation
de haute
qualité

34/96

Recherche et Innovation

➤ Projets de Recherche Spécialisés

- Encouragement à la participation des étudiants dans des projets de recherche innovants.
- Laboratoires de recherche équipés pour mener des études avancées.
- Création de consortium de recherche à l'échelle nationale

➤ Partenariats avec l'Industrie

- Collaborations avec des entreprises technologiques pour le développement de solutions innovantes.
- Opportunités de stages et de projets industriels pour les étudiants.

Membre
associé à
la CGE

Inclusivité et Diversité

➤ Politiques Inclusives

- Initiatives pour promouvoir l'inclusivité et la diversité au sein de l'établissement.
- Programmes et activités visant à sensibiliser à l'importance de la diversité dans le domaine technologique.

➤ Événements et Ateliers

- Organisation de conférences et d'ateliers sur les thèmes de l'inclusivité et de la diversité.
- Participation à des concours et événements internationaux pour promouvoir les compétences des étudiants.



S'inscrit dans un
programme de
Qualité et vise la
norme 21001

ECOLE SUPERIEURE DES
COMMUNICATIONS DE
TUNIS

Membre
du
RMEI

EURACE
Accréditée Cti

Commission
des titres d'ingénieurs
principale école de
télécommunications

Une
Formation
de haute
qualité

35/96

Membre
associé à
la CGE

مجلس الاعلى للمواصفات



S'inscrit dans un
programme de
Qualité et vise la
norme 21001

ECOLE SUPERIEURE DES
COMMUNICATIONS DE
TUNIS

Membre
du
RMEI

EURACE
Accréditée Cti
Commission
des titres d'ingénieurs
principale école de
télécommunications

Une
Formation
de haute
qualité

36/96

Politique qualité, Objectifs et planification, Organisation

Politique Qualité

➤ Engagement de la Direction:

- Promouvoir une culture de qualité dans toutes les activités académiques et administratives.
- Assurer l'amélioration continue des processus éducatifs et de support.

➤ Objectifs:

- Offrir une éducation de haute qualité conforme aux normes internationales.
- Encourager l'innovation et la recherche dans les domaines des télécommunications et des technologies de l'information.
- Garantir la satisfaction des étudiants, du personnel et des partenaires.

➤ Principes de la Politique Qualité:

- Orientation vers les besoins des parties intéressées.
- Approche basée sur les processus.
- Amélioration continue et gestion par faits.

SUP'COM s'engage à assurer une qualité supérieure dans tous ses domaines d'activités à travers une politique qualité bien définie et affichée, articulée autour d'une **mission** claire, d'une **vision** prévisionnelle et des **axes stratégiques**.

La mise en place de ces éléments nous a permis de répondre aux besoins de nos parties prenantes et de maintenir notre excellence académique et administrative.

Réf. : ID.031 V : 03

SUP'COM

المدرسة العليا للمواصفات بتونس
Ecole Supérieure des Communications de Tunis
Higher School of Communications of Tunis

novembre 2023

Politique de SUP'COM

SUP'COM, en tant qu'école d'ingénieurs spécialisée dans les Techniques de l'Information et de la Communication (TIC) s'engage à établir, à mettre en œuvre et à tenir à jour une politique qui soutiendra sa mission et sa vision, et s'adapte à sa finalité et à son contexte, de fournir un cadre pour fixer ses objectifs, s'engage à respecter les exigences applicables aux normes internationales, intègre les évolutions pertinentes en matière pédagogique, didactique, scientifique et technique, s'engage envers la responsabilité sociétale, décrit une garantie pour la gestion de la propriété intellectuelle, et prend en considération les besoins et attentes des parties intéressées.

La mission de SUPCOM est triple. Elle s'engage à former des ingénieurs de haut niveau scientifique et technique, compétents dans la conception, la mise en œuvre et la gestion des services, des systèmes et des réseaux de télécommunications. Elle contribue activement à l'effort national de recherche scientifique et technologique dans le domaine des TIC favorisant ainsi l'innovation et le progrès technologique. Enfin, elle offre des programmes de formation continue et qualifiante pour les cadres supérieurs du secteur des TIC, les aidant à rester à la pointe de l'évolution technologique.

La vision de SUP'COM est de renforcer son statut, créatrice de compétences, novatrice dans l'acquisition du savoir et de rester pionnière dans la transformation digitale. Cette vision guide notre engagement envers l'excellence académique, l'innovation et la contribution au développement socio-économique à l'échelle national et international.

À SUP'COM, nous nous engageons à incarner nos valeurs qui sont au cœur de notre identité et guident chacune de nos actions fondamentales en faisant preuve de créativité, d'engagement, d'appartenance, d'équité, d'excellence et de respect dans toutes nos actions et interactions quotidiennes.

Nos axes stratégiques matérialisent notre engagement envers l'amélioration continue et l'innovation, le renforcement de la recherche et sa valorisation, une gouvernance engagée et fédératrice, ainsi que la promotion de partenariats tant nationaux qu'internationaux.

La Direction de SUP'COM adhère parfaitement à promouvoir une gestion participative qui repose sur la mobilisation de l'ensemble de la communauté académique, incluant le corps professoral, le personnel administratif, les apprenants et les parents, dans la mise en œuvre de la politique. Cette approche favorise une communication transparente, garantissant l'ouverture sur les objectifs, les progrès réalisés et les ajustements nécessaires. De plus, elle implique un suivi continu et une évaluation régulière des performances afin de mesurer les progrès vers les objectifs fixés. Enfin, elle assure une réactivité en temps réel pour répondre efficacement aux diagnostics et aux retours d'information.

Le Directeur
Ridha BOUALLEGUE



Membre
associé à
la CGE



S'inscrit dans un
programme de
Qualité et vise la
norme 21001

ECOLE SUPERIEURE DES
COMMUNICATIONS DE
TUNIS

Membre
du
RMEI

EURACE
Accréditée Cti

Commission
des titres d'ingénierie
principale école de
télécommunications

Une
Formation
de haute
qualité

37/96

Objectifs et planification

➤ Objectifs Stratégiques:

- **Qualité de l'Enseignement:** Amélioration continue des programmes académiques en intégrant les dernières avancées technologiques.
- **Recherche et Innovation:** Augmentation du nombre de publications scientifiques et de projets de recherche collaboratifs.
- **Satisfaction des Parties Prenantes:** Amélioration les résultats des enquêtes de satisfaction des étudiants, du personnel et des partenaires industriels.

➤ Planification des Objectifs:

- **Définition des Objectifs:** des objectifs SMART (Spécifiques, Mesurables, Atteignables, Réalistes, Temporellement définis).
- **Ressources:** Allouer les ressources nécessaires (humaines, matérielles et financières) pour atteindre les objectifs fixés.
- **Responsabilités:** Définir les responsabilités de chaque membre du personnel dans la réalisation des objectifs.

➤ Indicateurs de Performance:

- Taux de réussite des étudiants.
- Nombre de projets de recherche financés.
- Niveau de satisfaction des étudiants et du personnel.

Membre
associé à
la CGE



S'inscrit dans un
programme de
Qualité et vise la
norme 21001

ECOLE SUPERIEURE DES
COMMUNICATIONS DE
TUNIS

EURACE
Accréditée Cti

Membre
du
RMEI

Une
Formation
de haute
qualité

Commission
des titres d'ingénierie
principale école de
télécommunications

38/96

Organisation

➤ Structure Organisationnelle:

- **Direction Générale (Directeur/Directeur des études/Directrice des stages):** Responsable de la mise en œuvre de la politique qualité et de la supervision globale.
- **Départements Académiques:** Chargés de l'enseignement et de la recherche dans leurs domaines respectifs.
- **Services Administratifs:** Soutien aux opérations académiques et gestion des ressources.

➤ Rôles et Responsabilités:

- **Directeur:** Assure la direction stratégique et la gestion globale.
- **Les pilotes de processus:** gèrent, supervisent et optimisent les différents processus afin d'assurer leur efficacité et leur alignement avec les objectifs stratégiques.
- **Personnel Enseignant:** Développent et dispensent les programmes d'études, participent à la recherche et encadrent les étudiants.
- **Personnel Administratif:** Soutiennent les activités académiques et administratives, assurent la gestion des dossiers et des ressources.

➤ Communication et Collaboration:

- **Réunions de Coordination:** Réunions régulières entre la direction, les chefs de département et le personnel pour assurer une communication fluide et la coordination des activités.
- **Plateformes de Communication:** Utilisation de notre plateforme numérique «Edx : 2023» pour faciliter la communication interne et le partage de l'information.

Membre
associé à
la CGE



S'inscrit dans un
programme de
Qualité et vise la
norme 21001

ECOLE SUPERIEURE DES
COMMUNICATIONS DE
TUNIS

EURACE
Accréditée Cti

Membre
du
RMEI

Une
Formation
de haute
qualité

Commission
des titres d'ingénierie
principale école de
télécommunications

39/96

Rôles, responsabilités et autorités

La clarté des rôles, responsabilités et autorités est essentielle pour le bon fonctionnement de SUP'COM. Ainsi, l'établissement s'assure que chaque acteur comprend ses devoirs et pouvoirs, ce qui facilite la coordination, améliore l'efficacité et contribue à l'atteinte des objectifs de qualité.

Direction Générale

- **Rôle:** Assurer la direction stratégique et la gestion globale de SUP'COM.
- **Responsabilités:**
 - Élaborer et mettre en œuvre la politique qualité.
 - Superviser l'ensemble des activités académiques et administratives.
 - Prendre les décisions stratégiques et opérationnelles.
- **Autorités:**
 - Approuver les budgets et les ressources.
 - Valider les objectifs et les plans d'action.
 - Représenter SUP'COM auprès des parties prenantes externes.

Membre associé à la CGE

مجلس الاعلى للمواالات بت

SUP'COM

S'inscrit dans un programme de Qualité et vise la norme 21001

ECOLE SUPERIEURE DES COMMUNICATIONS DE TUNIS

EURACE

Accréditée

Cti

Commission des titres d'ingénierie

Membre du RMEI

principale école de télécommunications

Une Formation de haute qualité

40/96

Rôles, responsabilités et autorités

Pilotes de processus

- **Rôle:** gérer, superviser et optimiser les différents processus afin d'assurer leur efficacité et leur alignement avec les objectifs stratégiques.
- **Responsabilités:**
 - Évaluer régulièrement les performances des processus et proposer des améliorations.
 - Coordonner les efforts de collaboration entre les différentes équipes pour optimiser les processus transversaux.
 - Assurer la conformité aux normes de qualité et de réglementation dans tous les processus.
- **Autorités:**
 - Définir les priorités et les objectifs des processus.
 - Assurer la conformité aux normes et aux réglementations.
 - Faciliter la communication et la collaboration entre les équipes concernées.

Membre associé à la CGE

مجلس الاعلى للمواظلات بت

SUP'COM

S'inscrit dans un programme de Qualité et vise la norme 21001

ECOLE SUPERIEURE DES COMMUNICATIONS DE TUNIS

Membre du RMEI

EURACE

Accréditée Cti

Commission des titres d'ingénieurs

principale école de télécommunications

Une Formation de haute qualité

41/96

Rôles, responsabilités et autorités

Personnel Enseignant

- **Rôle:** Développer et dispenser les programmes d'études, participer à la recherche et encadrer les étudiants.
- **Responsabilités:**
 - Préparer et dispenser les cours et les laboratoires.
 - Participer aux activités de recherche et publier les résultats.
 - Encadrer les projets des étudiants et les stages.
- **Autorités:**
 - Développer le contenu pédagogique.
 - Évaluer les étudiants et leur fournir un feedback.
 - Participer aux comités académiques et aux réunions départementales.

Membre
associé à
la CGE

مجلس العليا للمواظلات بت



S'inscrit dans un
programme de
Qualité et vise la
norme 21001

ECOLE SUPERIEURE DES
COMMUNICATIONS DE
TUNIS

EURACE
Accréditée Cti

Commission
des titres d'ingénierie
principale école de
télécommunications

Membre
du
RMEI

Une
Formation
de haute
qualité

42/96

Rôles, responsabilités et autorités

Personnel Administratif

- **Rôle:** Soutenir les opérations académiques et administratives, assurer la gestion des dossiers et des ressources.
- **Responsabilités:**
 - Gérer les inscriptions, les examens et les dossiers étudiants.
 - Fournir un support administratif aux enseignants et aux départements.
 - Assurer la maintenance des infrastructures et des équipements.
- **Autorités:**
 - Accéder et gérer les informations administratives.
 - Coordonner avec les autres départements pour assurer un fonctionnement fluide.
 - Représenter l'administration dans les réunions de planification et de coordination.

Membre
associé à
la CGE

مجلس الاعلى للمواظلات بت

SUP'COM

S'inscrit dans un
programme de
Qualité et vise la
norme 21001

ECOLE SUPERIEURE DES
COMMUNICATIONS DE
TUNIS

Membre
du
RMEI

EURACE

Accréditée Cti

Commission
des titres d'ingénieurs

principale école de
télécommunications

Une
Formation
de haute
qualité

43/96

Rôles, responsabilités et autorités

Étudiants

- **Rôle:** Participer activement à leur propre formation et contribuer à l'amélioration continue de SUP'COM.
- **Responsabilités:**
 - Suivre assidûment les cours et les laboratoires.
 - Participer aux activités de recherche et aux projets académiques.
 - Fournir des retours d'information via les enquêtes de satisfaction.
- **Autorités:**
 - S'exprimer sur les aspects académiques et administratifs via les représentations étudiantes.
 - Participer aux comités consultatifs et aux groupes de travail.

Membre
associé à
la CGE

Rôles, responsabilités et autorités

Comités et Groupes de Travail (Conseil scientifique, Comité pour la qualité, ...)

- **Rôle:** Conseiller la direction et les départements sur des questions spécifiques et contribuer à la prise de décision.
- **Responsabilités:**
 - Analyser les données et proposer des améliorations.
 - Évaluer les performances et les processus.
 - Participer à l'élaboration des politiques et des stratégies.
- **Autorités:**
 - Recommander des actions et des modifications.
 - Évaluer les propositions et fournir des avis consultatifs.
 - Collaborer avec les autres départements et comités pour l'amélioration continue.



S'inscrit dans un
programme de
Qualité et vise la
norme 21001

ECOLE SUPERIEURE DES
COMMUNICATIONS DE
TUNIS

Membre
du
RMEI

EURACE
Accréditée Cti

Commission
des titres d'ingénieurs
principale école de
télécommunications

Une
Formation
de haute
qualité

Membre
associé à
la CGE



S'inscrit dans un
programme de
Qualité et vise la
norme 21001

ECOLE SUPERIEURE DES
COMMUNICATIONS DE
TUNIS

EURACE
Accréditée Cti

Membre
du
RMEI

Une
Formation
de haute
qualité

Commission
des titres d'ingénierie
principale école de
télécommunications

45/96

Revue de direction

La revue de direction est un processus crucial pour garantir la conformité et l'efficacité du SMQ & SMOE à SUP'COM. En assurant une évaluation rigoureuse et régulière des performances, des risques et des opportunités, la direction se doit de prendre des décisions informées pour l'amélioration continue et la satisfaction de toutes les parties prenantes.

Fréquence et Planification

➤ Fréquence:

La revue de direction a été réalisée annuellement pour cette première itération, mais la direction étudie actuellement la possibilité d'augmenter sa fréquence à deux fois par an.

➤ Planification:

- Préparation d'un calendrier annuel de la revue de direction.
- Communication de la date et de l'ordre du jour aux parties prenantes concernées à l'avance.

Membre
associé à
la CGE

مجلس العليا للمواطنة بتونس



S'inscrit dans un
programme de
Qualité et vise la
norme 21001

ECOLE SUPERIEURE DES
COMMUNICATIONS DE
TUNIS

EURACE
Accréditée Cti

Commission
des titres d'ingénieurs
principale école de
télécommunications

Membre
du
RMEI

Une
Formation
de haute
qualité

46/96

Revue de direction

Participants

- Directeur Général
- Secrétaire général
- Directeur des études
- Directrice des stages, chargée des relations internationales & partenariat avec l'entreprise
- Directeur de l'école doctorale
- Présidente du comité pour la qualité
- Responsable management qualité

Membre
associé à
la CGE

مجلس العليا للمواثبات



S'inscrit dans un
programme de
Qualité et vise la
norme 21001

ECOLE SUPERIEURE DES
COMMUNICATIONS DE
TUNIS

EURACE
Accréditée Cti

Commission
des titres d'ingénieurs

principale école de
télécommunications

Une
Formation
de haute
qualité

47/96

Revue de direction

Ordre du Jour

- **Introduction et Objectifs de la Revue** : Présentation des objectifs de la réunion par la Direction Générale.
- **Analyse des Performances**
 - Examen des indicateurs de performance clés (KPI) et des résultats par rapport aux objectifs fixés.
 - Analyse des données de satisfaction des étudiants, du personnel et des partenaires.
- **Évaluation des Risques et Opportunités**
 - Identification des nouveaux risques et opportunités depuis la dernière revue.
 - Évaluation de l'efficacité des actions mises en place pour gérer les risques précédents.
- **Résultats des Audits Internes et Externes**
 - Examen des résultats des audits internes et externes.
 - Discussion des non-conformités, des actions correctives et des améliorations.
- **Retour d'Information des Parties Prenantes**
 - Analyse des feedbacks des étudiants, du personnel et des autres parties prenantes.
 - Propositions d'amélioration basées sur les retours reçus.
- **Objectifs et Stratégies Futurs**
 - Révision et mise à jour des objectifs de qualité et des plans d'action.
 - Définition des nouvelles stratégies pour atteindre les objectifs futurs.
- **Ressources et Besoins**
 - Évaluation des ressources actuelles (humaines, matérielles, financières) et identification des besoins supplémentaires.
 - Planification des allocations de ressources pour les prochaines périodes.
- **Questions Diverses** : Discussion ouverte sur les sujets supplémentaires ou urgents nécessitant l'attention de la direction.

Membre
associé à
la CGE

مجلس العليا للمواطنة بتونس



S'inscrit dans un
programme de
Qualité et vise la
norme 21001

ECOLE SUPERIEURE DES
COMMUNICATIONS DE
TUNIS

EURACE
Accréditée Cti

Commission
des titres d'ingénieurs
principale école de
télécommunications

Membre
du
RMEI

Une
Formation
de haute
qualité

48/96

Revue de direction

Compte-Rendu et Actions

➤ Documentation:

Le Responsable Management Qualité rédige un compte-rendu détaillé de la revue, incluant les décisions prises, les actions à mener, les responsabilités assignées et les délais.

➤ Suivi des Actions:

- Mise en place d'un suivi des actions décidées lors de la revue.
- Réalisation de réunions intermédiaires pour suivre l'avancement des actions et ajuster si nécessaire.

➤ Communication:

- Diffusion du compte-rendu aux participants et aux parties prenantes concernées.
- Communication des points clés et des décisions prises à l'ensemble de la communauté SUP'COM.

Membre
associé à
la CGE



S'inscrit dans un
programme de
Qualité et vise la
norme 21001

ECOLE SUPERIEURE DES
COMMUNICATIONS DE
TUNIS

EURACE
Accréditée Cti

Membre
du
RMEI

Une
Formation
de haute
qualité

49/96

Gestion des risques et opportunités

Identifier, évaluer et gérer les risques et opportunités par une gestion proactive à SUP'COM nous a permis de minimiser les impacts négatifs et de maximiser les avantages potentiels, assurant ainsi une amélioration continue et une adaptation rapide aux changements. Cela contribue à maintenir la qualité et l'efficacité des activités académiques et administratives.

Identification des Risques et Opportunités

➤ Sources de Risques:

- **Faiblesses et menaces de l'analyse SWOT :**

Les faiblesses internes et les menaces externes identifiées dans l'analyse SWOT peuvent entraîner des risques opérationnels ou stratégiques pour l'organisation.

- **Besoins et exigences des parties intéressées :**

Les besoins non satisfaits ou les exigences mal comprises des parties prenantes peuvent créer des risques liés à la réputation, à la conformité ou à la satisfaction des parties prenantes.

- **Activités des processus :**

Les dysfonctionnements ou les lacunes dans les processus internes peuvent entraîner des risques opérationnels, tels que des retards, des erreurs ou des inefficacités.

➤ Pour identifier les opportunités:

- **Surveillez activement les tendances du marché, évaluez les forces et les faiblesses internes, et restez à l'écoute des besoins des clients et des attentes des parties prenantes.**

Membre
associé à
la CGE

مجلس الاعلى للمواالات بت



S'inscrit dans un
programme de
Qualité et vise la
norme 21001

ECOLE SUPERIEURE DES
COMMUNICATIONS DE
TUNIS

EURACE
Accréditée Cti

Membre
du
RMEI

Une
Formation
de haute
qualité

50/96

Gestion des risques et opportunités

Évaluation des Risques et Opportunités

➤ Analyse SWOT:

- **Forces:** Compétences clés, réputation, infrastructures modernes.
- **Faiblesses:** Limitations budgétaires, dépendance à certaines technologies.
- **Opportunités:** Nouveaux marchés, financement de la recherche, innovations pédagogiques.
- **Menaces:** Concurrence accrue, changements réglementaires, risques technologiques.

➤ Méthodes d'Évaluation:

- **Vraisemblance** : La probabilité d'occurrence du risque
- **Gravité** : Importance de l'impact potentiel du risque

Criticité (C) : Gravité (G) x Vraisemblance (V)

➤ Priorisation:

Classement des risques et opportunités par ordre de priorité en fonction de leur criticité.

Membre associé à la CGE

مجلس الاعلى للمواالات بت

SUP'COM

S'inscrit dans un programme de Qualité et vise la norme 21001

ECOLE SUPERIEURE DES COMMUNICATIONS DE TUNIS

EURACE

Accréditée

Cti

Commission des titres d'ingénier

principale école de télécommunications

Membre du RMEI

Une Formation de haute qualité

51/96

Gestion des risques et opportunités

Gestion des Risques

➤ Plan d'Action pour les Risques:

- **Réduction:** Baisser la gravité ou la vraisemblance du risque.
- **Acceptation:** Maintenir le risque à base d'une décision éclairée.

➤ Suivi et Révision:

- Surveillance continue des risques identifiés.
- Révision périodique des risques pour évaluer les changements et ajuster les plans d'actions.

Membre associé à la CGE

مجلسة العليا للمواظلات بت

SUP'COM

S'inscrit dans un programme de Qualité et vise la norme 21001

ECOLE SUPERIEURE DES COMMUNICATIONS DE TUNIS

EURACE

Accréditée

Cti

Commission des titres d'ingénieurs

Membre du RMEI

principale école de télécommunications

Une Formation de haute qualité

52/96

Gestion des risques et opportunités

Exploitation des Opportunités

- **Plan d'Action pour les Opportunités:**
 - **Définir:** Identifier les opportunités
 - **Améliorer:** mettre des actions pour saisir les opportunités
- **Suivi et Révision:**
 - Surveillance continue des opportunités identifiées.
 - Révision périodique des opportunités pour évaluer les progrès et ajuster les stratégies.

Membre
associé à
la CGE

مجلس العليا للمواثيق



S'inscrit dans un
programme de
Qualité et vise la
norme 21001

ECOLE SUPERIEURE DES
COMMUNICATIONS DE
TUNIS

EURACE
Accréditée Cti

Commission
des titres d'ingénieurs

principale école de
télécommunications

Une
Formation
de haute
qualité

53/96

Membre
du
RMEI

Gestion des risques et opportunités

Outils et Techniques

- **Tableau de management des Risques et des Opportunités:**
Suivre et gérer les risques potentiels et les opportunités
- **Plan d'action:**
Utilisation de tableaux de bord pour suivre les actions face aux risques et opportunités selon des critères d'efficacité

Gestion des risques et opportunités

Rôles et Responsabilités

➤ Direction Générale:

- Supervision de la gestion des risques et opportunités.
- Prise de décisions stratégiques basées sur les évaluations.

➤ Responsable Qualité:

- Coordination des activités de gestion des risques et opportunités.
- Élaboration et mise à jour des plans d'action.

➤ Pilotes des processus :

- Participation à l'identification et à l'évaluation des risques et opportunités.
- Mise en œuvre des actions préventives et correctives.

Membre
associé à
la CGE

مجلس العليا للمواطنة بتونس

SUP'COM

S'inscrit dans un
programme de
Qualité et vise la
norme 21001

ECOLE SUPERIEURE DES
COMMUNICATIONS DE
TUNIS

Membre
du
RMEI

EURACE
Accréditée Cti

Commission
des titres d'ingénieurs

principale école de
télécommunications

Une
Formation
de haute
qualité

54/96

Membre
associé à
la CGE

مجلس الاعلى للمواظلات بت

SUP'COM

S'inscrit dans un
programme de
Qualité et vise la
norme 21001

ECOLE SUPERIEURE DES
COMMUNICATIONS DE
TUNIS

Membre
du
RMEI

EURACE
Accréditée Cti

Commission
des titres d'ingénierie
principale école de
télécommunications

Une
Formation
de haute
qualité

55/96

Gestion des modifications

La gestion des modifications est essentielle pour maintenir la pertinence et l'efficacité des activités à SUP'COM. Un processus structuré et rigoureux nous permet de gérer les changements de manière proactive, minimisant les disruptions et maximisant les bénéfices pour toutes les parties prenantes.

Processus de Gestion des Modifications

➤ Identification de la Nécessité de Changement:

- **Sources:** Feedback des étudiants et du personnel, résultats des audits, évaluations de performance, évolutions technologiques, changements réglementaires.
- **Critères:** Pertinence, urgence, impact potentiel sur les activités.

➤ Demande de Modification:

- **Initiateur:** Toute partie prenante (étudiants, enseignants, personnel administratif).
- **Formulaire de Demande:** Description de la modification proposée, justification, impact attendu, ressources nécessaires.

➤ Évaluation de la Modification:

- **Comité d'Évaluation:** Composé de représentants de la direction, des chefs de département, du responsable qualité et des parties concernées.
- **Analyse d'Impact:** Évaluation des effets potentiels sur les processus académiques et administratifs, coûts, ressources nécessaires, délais.
- **Critères de Décision:** Faisabilité, avantages vs coûts, alignement avec les objectifs stratégiques.

➤ Approbation de la Modification:

- **Direction Générale:** Décision finale basée sur les recommandations du comité d'évaluation.
- **Documentation:** Enregistrement de la décision, des raisons et des conditions de mise en œuvre.

Membre
associé à
la CGE

مجلس الاعلى للمواالات بت



S'inscrit dans un
programme de
Qualité et vise la
norme 21001

ECOLE SUPERIEURE DES
COMMUNICATIONS DE
TUNIS

EURACE
Accréditée Cti

Membre
du
RMEI

Une
Formation
de haute
qualité

Commission
des titres d'ingénierie
principale école de
télécommunications

56/96

Gestion des modifications

Mise en Œuvre de la Modification

➤ Planification:

- **Plan de Mise en Œuvre:** Définition des étapes, des responsabilités, des délais et des ressources.
- **Communication:** Information des parties prenantes sur la modification, son impact et le calendrier de mise en œuvre.

➤ Exécution:

- **Coordination:** Supervision de la mise en œuvre par le responsable de la modification.
- **Support:** Assistance technique et administrative pour faciliter la transition.

➤ Formation:

- **Sessions de Formation:** Pour le personnel et les étudiants concernés par la modification.
- **Guides et Manuels:** Documentation sur les nouvelles procédures ou outils.

Membre
associé à
la CGE

مجلس الاعلى للمواالات بت



S'inscrit dans un
programme de
Qualité et vise la
norme 21001

ECOLE SUPERIEURE DES
COMMUNICATIONS DE
TUNIS

EURACE
Accréditée Cti

Commission
des titres d'ingénierie
principale école de
télécommunications

Membre
du
RMEI

Une
Formation
de haute
qualité

57/96

Gestion des modifications

Suivi et Évaluation

➤ Contrôle de la Mise en Œuvre:

- **Indicateurs de Suivi:** Suivi des étapes de la mise en œuvre, respect des délais, utilisation des ressources.
- **Feedback en Temps Réel:** Collecte des retours des utilisateurs pour ajustements immédiats.

➤ Évaluation Post-Implémentation:

- **Audit de la Modification:** Évaluation formelle de l'impact de la modification, comparaison des résultats attendus et réels.
- **Réunions de Révision:** Discussions avec les parties prenantes pour évaluer l'efficacité de la modification et identifier les améliorations possibles.

➤ Actions Correctives:

- **Identification des Problèmes:** Détection des écarts ou des problèmes liés à la modification.
- **Plan d'Action Corrective:** Développement et mise en œuvre d'actions correctives pour résoudre les problèmes identifiés.

Membre
associé à
la CGE

مجلس الاعلى للمواالات بت



S'inscrit dans un
programme de
Qualité et vise la
norme 21001

ECOLE SUPERIEURE DES
COMMUNICATIONS DE
TUNIS

EURACE
Accréditée Cti

Membre
du
RMEI

Une
Formation
de haute
qualité

Commission
des titres d'ingénierie
principale école de
télécommunications

58/96

Gestion des modifications

Rôles et Responsabilités

- **Direction Générale:**
 - Approbation finale des modifications.
 - Supervision générale du processus de gestion des modifications.
- **Comité d'Évaluation:**
 - Évaluation des demandes de modification.
 - Recommandation à la direction pour approbation ou rejet.
- **Responsable Qualité:**
 - Coordination du processus de gestion des modifications.
 - Suivi de la mise en œuvre et évaluation post-implémentation.
- **Personnel Enseignant et Administratif:**
 - Participation à l'identification des besoins de modification.
 - Mise en œuvre des modifications dans leurs domaines respectifs.
- **Étudiants:**
 - Fourniture de feedback sur les modifications affectant leur apprentissage.
 - Participation aux formations et ajustements nécessaires.

Membre
associé à
la CGE



S'inscrit dans un
programme de
Qualité et vise la
norme 21001

ECOLE SUPERIEURE DES
COMMUNICATIONS DE
TUNIS

EURACE
Accréditée Cti

Commission
des titres d'ingénieurs
principale école de
télécommunications

Membre
du
RMEI

Une
Formation
de haute
qualité

59/96

Maitrise des informations documentées

La maîtrise des informations documentées est essentielle pour assurer la conformité, l'efficacité et l'amélioration continue du SMQ & SMOE à SUP'COM. Notre processus de gestion documentaire nous permet de garantir la disponibilité, l'intégrité et la confidentialité des informations nécessaires à l'accomplissement des objectifs académiques et administratifs.

Introduction

- **Objectif:** Assurer la création, la gestion, le contrôle et la protection des informations documentées pour soutenir la conformité et l'efficacité du Système de Management.
- **Informations Documentées:**
 - **Documents:** Supports contenant des informations (politiques, procédures, instructions de travail).
 - **Enregistrements:** Évidences de résultats obtenus ou d'activités réalisées (rapports d'audit, relevés de notes).

Membre
associé à
la CGE

Maitrise des informations documentées

Création et Mise à Jour

➤ Responsabilités:

- **Créateurs de Documents:** Personnes ou équipes responsables de la rédaction initiale et des révisions (enseignants, administratifs).
- **Approbation:** La Direction Générale ou le Responsable Qualité approuve les nouveaux documents ou les révisions.

➤ Contenu:

- **Clarté et Précision:** Les informations doivent être précises, compréhensibles et complètes.
- **Format et Structure:** Uniformité des formats et des structures pour faciliter la lecture et l'utilisation.

➤ Versionnage:

- **Numérotation des Versions:** Système de numérotation des versions pour suivre les révisions.
- **Historique des Modifications:** Enregistrement des modifications apportées avec les raisons et les dates.

ECOLE SUPERIEURE DES
COMMUNICATIONS DE
TUNIS

EURACE
Accréditée Cti

Commission
des titres d'ingénieurs
principale école de
télécommunications

Une
Formation
de haute
qualité

60/96

Membre
associé à
la CGE

مجلس العليا للمواظلات بتونس



S'inscrit dans un
programme de
Qualité et vise la
norme 21001

ECOLE SUPERIEURE DES
COMMUNICATIONS DE
TUNIS

EURACE
Accréditée Cti

Membre
du
RMEI

Une
Formation
de haute
qualité

Commission
des titres d'ingénieurs
principale école de
télécommunications

61/96

Maitrise des informations documentées

Distribution et Accès

➤ Diffusion:

- **Méthodes:** Distribution numérique (intranet - Edx, emails) et/ou papier selon les besoins.
- **Communication:** Informer les parties prenantes concernées des nouveaux documents et des mises à jour.

➤ Contrôle d'Accès:

- **Niveaux d'Accès:** Définir des niveaux d'accès basés sur les rôles et les responsabilités (lecture seule, modification, approbation).
- **Sécurité:** Protection des informations sensibles contre les accès non autorisés (mots de passe – authentification double, cryptage).

Membre
associé à
la CGE

مجلس العليا للمواطنة بتونس



S'inscrit dans un
programme de
Qualité et vise la
norme 21001

ECOLE SUPERIEURE DES
COMMUNICATIONS DE
TUNIS

EURACE
Accréditée Cti

Commission
des titres d'ingénieurs
principale école de
télécommunications

Membre
du
RMEI

Une
Formation
de haute
qualité

62/96

Maitrise des informations documentées

Stockage et Protection

➤ Stockage:

- **Physique:** Classeurs sécurisés pour les documents papier.
- **Électronique:** Serveurs sécurisés, sauvegardes régulières, systèmes de gestion documentaire (DMS!).

➤ Protection:

- **Intégrité:** Mécanismes pour prévenir les altérations non autorisées (contrôles d'accès, signatures électroniques).
- **Confidentialité:** Politiques de confidentialité et de protection des données pour les informations sensibles.

Membre
associé à
la CGE

مجلس العليا للمواظلات بت



S'inscrit dans un
programme de
Qualité et vise la
norme 21001

ECOLE SUPERIEURE DES
COMMUNICATIONS DE
TUNIS

EURACE
Accréditée Cti

Membre
du
RMEI

Une
Formation
de haute
qualité

Commission
des titres d'ingénierie
principale école de
télécommunications

63/96

Maitrise des informations documentées

Conservation et Disposition

➤ Durée de Conservation:

- **Légale et Réglementaire:** Respect des exigences légales et réglementaires pour la durée de conservation des documents.
- **Opérationnelle:** Conservation basée sur les besoins opérationnels et stratégiques de SUP'COM.

➤ Disposition:

- **Méthodes:** Destruction sécurisée des documents (déchiquetage, suppression sécurisée des fichiers électroniques).
- **Enregistrements de Disposition:** Documentation des destructions pour la traçabilité.

Membre associé à la CGE

مجلس الاعلى للمواصفات



SUP'COM

S'inscrit dans un programme de Qualité et vise la norme 21001

ECOLE SUPERIEURE DES COMMUNICATIONS DE TUNIS

EURACE

Accréditée

Cti

Commission des titres d'ingénieurs

Membre du RMEI

principale école de télécommunications

Une Formation de haute qualité

64/96

Maitrise des informations documentées

Évaluation et Amélioration

➤ Audits Internes:

- **Vérification:** Contrôle régulier de la conformité des pratiques de gestion documentaire.
- **Non-Conformités:** Identification et correction des non-conformités liées à la gestion des documents.

➤ Retour d'Information:

- **Feedback des Utilisateurs:** Collecte des retours des utilisateurs pour améliorer les processus de gestion documentaire.
- **Révisions et Améliorations:** Mise à jour continue des procédures de gestion documentaire basées sur les retours et les audits.

Membre
associé à
la CGE

مجلس العليا للمواثيق



S'inscrit dans un
programme de
Qualité et vise la
norme 21001

ECOLE SUPERIEURE DES
COMMUNICATIONS DE
TUNIS

EURACE
Accréditée Cti

Membre
du
RMEI

Une
Formation
de haute
qualité

Commission
des titres d'ingénieurs
principale école de
télécommunications

65/96

Maitrise des informations documentées

Rôles et Responsabilités

➤ Direction Générale:

- Approbation des politiques et des procédures de gestion documentaire.
- Supervision générale de la maîtrise des informations documentées.

➤ Responsable Qualité:

- Coordination de la création, de la mise à jour et de la distribution des documents.
- Suivi des audits et des actions correctives liées à la gestion documentaire.

➤ Personnel Enseignant et Administratif:

- Création et mise à jour des documents spécifiques à leurs domaines.
- Respect des procédures de gestion documentaire établies.

Membre
associé à
la CGE

مجلس الاعلى للمواظلات بت



S'inscrit dans un
programme de
Qualité et vise la
norme 21001

ECOLE SUPERIEURE DES
COMMUNICATIONS DE
TUNIS

EURACE
Accréditée Cti

Commission
des titres d'ingénierie

principale école de
télécommunications

Membre
du
RMEI

Une
Formation
de haute
qualité

66/96

Retour d'information clients et surveillance de la satisfaction des apprenants, des autres bénéficiaires et du personnel

La collecte et l'analyse des retours d'information des apprenants, des autres bénéficiaires et du personnel sont essentielles pour maintenir un haut niveau de qualité à SUP'COM. En utilisant un processus structuré et en intégrant les retours dans le cycle d'amélioration continue, SUP'COM assure une satisfaction élevée et un développement constant de ses activités académiques et administratives.

Membre
associé à
la CGE

مجلس الاعلى للمواظلات بت



S'inscrit dans un
programme de
Qualité et vise la
norme 21001

ECOLE SUPERIEURE DES
COMMUNICATIONS DE
TUNIS

EURACE
Accréditée Cti

Membre
du
RMEI

Une
Formation
de haute
qualité

Commission
des titres d'ingénierie
principale école de
télécommunications

67/96

Retour d'information clients et surveillance de la satisfaction des apprenants, des autres bénéficiaires et du personnel

Processus de Collecte des Retours d'Information

➤ Sources de Retours:

- **Apprenants:** Étudiants et stagiaires.
- **Autres Bénéficiaires:** Entreprises partenaires, parents, alumni.
- **Personnel:** Enseignants, personnel administratif, chercheurs.

➤ Méthodes de Collecte:

- **Enquêtes et Questionnaires:** En ligne ou papier, distribués à intervalles réguliers.
- **Entretiens et Groupes de Discussion:** Discussions structurées pour recueillir des opinions détaillées.
- **Boîtes à Suggestions:** Physiques ou numériques pour des retours anonymes et spontanés.
- **Plateformes en Ligne:** Utilisation des réseaux sociaux, forums internes, Edx (Tickets) et sites web pour recueillir des commentaires.

Membre
associé à
la CGE

مجلس الاعلى للمواظلات بت



S'inscrit dans un
programme de
Qualité et vise la
norme 21001

ECOLE SUPERIEURE DES
COMMUNICATIONS DE
TUNIS

EURACE
Accréditée Cti

Membre
du
RMEI

Commission
des titres d'ingénierie
principale école de
télécommunications

Une
Formation
de haute
qualité

68/96

Retour d'information clients et surveillance de la satisfaction des apprenants, des autres bénéficiaires et du personnel

Analyse des Retours d'Information

➤ Traitement des Données:

- **Compilation:** Regroupement des retours par catégorie de parties prenantes.
- **Analyse Quantitative:** Statistiques descriptives pour mesurer les niveaux de satisfaction.
- **Analyse Qualitative:** Thématisation des commentaires pour identifier les points forts et les axes d'amélioration.

➤ Indicateurs de Satisfaction:

- **Score de Satisfaction Global:** Moyenne des notes de satisfaction.
- **Taux de Réponse:** Pourcentage des participants aux enquêtes.
- **Indicateurs Spécifiques:** Satisfaction par rapport à la qualité de l'enseignement, des infrastructures, des services administratifs.

Membre
associé à
la CGE

مجلس الاعلى للمواظلات بت



S'inscrit dans un
programme de
Qualité et vise la
norme 21001

ECOLE SUPERIEURE DES
COMMUNICATIONS DE
TUNIS

EURACE
Accréditée Cti

Membre
du
RMEI

Une
Formation
de haute
qualité

Commission
des titres d'ingénierie
principale école de
télécommunications

69/96

Retour d'information clients et surveillance de la satisfaction des apprenants, des autres bénéficiaires et du personnel

Retour et Communication des Résultats

➤ Rapports de Satisfaction:

- **Interne:** Diffusion des résultats auprès du personnel et des étudiants.
- **Externe:** Partage des résultats avec les partenaires et les parents.

➤ Réunions de Présentation:

- **Direction:** Présentation des résultats lors des réunions de direction pour la prise de décision.
- **Comités de Qualité:** Discussions sur les résultats et les actions correctives à entreprendre.

➤ Transparence:

- Publication des résultats principaux sur le site web de SUP'COM et sur Edx pour informer toutes les parties prenantes.

Membre
associé à
la CGE

مجلس الاعلى للمواظلات بت



S'inscrit dans un
programme de
Qualité et vise la
norme 21001

ECOLE SUPERIEURE DES
COMMUNICATIONS DE
TUNIS

EURACE
Accréditée Cti

Membre
du
RMEI

Commission
des titres d'ingénierie
principale école de
télécommunications

Une
Formation
de haute
qualité

70/96

Retour d'information clients et surveillance de la satisfaction des apprenants, des autres bénéficiaires et du personnel

Actions Correctives et Amélioratives

➤ Plan d'Action:

- **Élaboration:** Développement d'un plan d'action basé sur les résultats des enquêtes et des analyses.
- **Responsabilités:** Définition des rôles et des responsabilités pour la mise en œuvre des actions correctives.
- **Délais:** Fixation de délais pour la réalisation des actions.

➤ Mise en Œuvre:

- **Exécution:** Réalisation des actions correctives et amélioratives par les départements concernés.
- **Suivi et Évaluation:** Surveillance de l'avancement des actions et évaluation de leur efficacité.

➤ Amélioration Continue:

- **Cycle PDCA (Plan-Do-Check-Act):** Utilisation du cycle d'amélioration continue pour intégrer les retours et les actions dans le processus global de gestion de la qualité.

Membre
associé à
la CGE

مجلس الاعلى للمواظلات بت



S'inscrit dans un
programme de
Qualité et vise la
norme 21001

ECOLE SUPERIEURE DES
COMMUNICATIONS DE
TUNIS

EURACE
Accréditée Cti

Membre
du
RMEI

Une
Formation
de haute
qualité

Commission
des titres d'ingénierie
principale école de
télécommunications

71/96

Retour d'information clients et surveillance de la satisfaction des apprenants, des autres bénéficiaires et du personnel

Rôles et Responsabilités

➤ Direction Générale:

- Supervision du processus global de collecte et d'analyse des retours.
- Prise de décisions stratégiques basées sur les résultats.

➤ Responsable Qualité:

- Coordination des activités de collecte des retours.
- Analyse des données et élaboration des rapports de satisfaction.

➤ Enseignants et Personnel Administratif:

- Participation aux enquêtes et aux groupes de discussion.
- Mise en œuvre des actions correctives et amélioratives.

➤ Étudiants et Autres Bénéficiaires:

- Fourniture de retours honnêtes et constructifs.
- Participation active aux initiatives d'amélioration.

Membre
associé à
la CGE

مجلس العليا للمواثيق



S'inscrit dans un
programme de
Qualité et vise la
norme 21001

ECOLE SUPERIEURE DES
COMMUNICATIONS DE
TUNIS

EURACE
Accréditée Cti

Membre
du
RMEI

Une
Formation
de haute
qualité

Commission
des titres d'ingénieurs
principale école de
télécommunications

72/96

Gestion des connaissances organisationnelles

La gestion des connaissances organisationnelles est cruciale pour maintenir l'excellence académique et administrative à SUP'COM. En structurant les processus d'acquisition, de stockage, de partage et de mise à jour des connaissances, SUP'COM a garanti que toutes les parties prenantes disposent des informations nécessaires pour contribuer efficacement à l'amélioration continue et à l'innovation.

Définition des Connaissances Organisationnelles

- **Connaissances Implicites:** Expérience, expertise et savoir-faire des individus non documentés.
- **Connaissances Explicites:** Informations formalisées et documentées (procédures, manuels, bases de données).

Membre
associé à
la CGE

مجلس الاعلى للمواظلات بت



S'inscrit dans un
programme de
Qualité et vise la
norme 21001

ECOLE SUPERIEURE DES
COMMUNICATIONS DE
TUNIS

EURACE
Accréditée Cti

Commission
des titres d'ingénierie

principale école de
télécommunications

Membre
du
RMEI

Une
Formation
de haute
qualité

73/96

Gestion des connaissances organisationnelles

Identification et Acquisition des Connaissances

➤ Sources Internes:

- **Expériences des Employés:** Expertises et compétences acquises par le personnel.
- **Projets et Initiatives:** Connaissances générées par des projets, des recherches et des initiatives internes.

➤ Sources Externes:

- **Collaborations Académiques:** Partenariats avec d'autres institutions éducatives et de recherche.
- **Veille Technologique et Concurrentielle:** Surveillance des évolutions technologiques et des pratiques concurrentielles.

➤ Processus d'Acquisition:

- **Recrutement:** Embauche de personnel qualifié apportant de nouvelles compétences.
- **Formations et Développement:** Programmes de formation continue pour le personnel.

Membre
associé à
la CGE

مجلس الاعلى للمواالات بت

Gestion des connaissances organisationnelles

Stockage et Protection des Connaissances

➤ Bases de Données:

- **Systèmes de Gestion de Connaissances:** Utilisation de plateformes numériques pour stocker et organiser les connaissances.
- **Documentation:** Manuel de procédures, rapports de projets, bases de données de recherche.

➤ Sécurité des Informations:

- **Contrôles d'Accès:** Définition des niveaux d'accès pour protéger les informations sensibles.
- **Sauvegardes Régulières:** Mise en place de politiques de sauvegarde pour éviter la perte de données.

ECOLE SUPERIEURE DES
COMMUNICATIONS DE
TUNIS

S'inscrit dans un
programme de
Qualité et vise la
norme 21001

Membre
du
RMEI

EURACE
Accréditée Cti

Commission
des titres d'ingénierie
principale école de
télécommunications

Une
Formation
de haute
qualité

Membre
associé à
la CGE

مجلس الاعلى للمواطات بت



S'inscrit dans un
programme de
Qualité et vise la
norme 21001

ECOLE SUPERIEURE DES
COMMUNICATIONS DE
TUNIS

EURACE
Accréditée Cti

Commission
des titres d'ingénierie
principale école de
télécommunications

Membre
du
RMEI

Une
Formation
de haute
qualité

75/96

Gestion des connaissances organisationnelles

Partage et Diffusion des Connaissances

➤ Plateformes de Collaboration:

- **Intranet (Edx):** Portail interne pour le partage de documents et de connaissances.
- **Forums et Réseaux Sociaux Internes:** Espaces de discussion et de partage d'expériences.

➤ Communautés de Pratique:

- **Groupes de Travail:** Équipes interdisciplinaires travaillant sur des projets communs.
- **Ateliers et Séminaires:** Sessions de partage de connaissances et de bonnes pratiques.

➤ Programmes de Mentorat:

- **Mentorat:** Parrainage entre employés expérimentés et nouveaux venus pour le transfert de connaissances.
- **Sessions de Coaching:** Accompagnement personnalisé pour le développement de compétences spécifiques.

Membre
associé à
la CGE

مجلس العليا للمواطنة بتونس



S'inscrit dans un
programme de
Qualité et vise la
norme 21001

ECOLE SUPERIEURE DES
COMMUNICATIONS DE
TUNIS

EURACE
Accréditée Cti

Commission
des titres d'ingénieurs
principale école de
télécommunications

Membre
du
RMEI

Une
Formation
de haute
qualité

76/96

Gestion des connaissances organisationnelles

Évaluation et Mise à Jour des Connaissances

➤ Audits de Connaissances:

- **Inventaire:** Évaluation périodique des connaissances disponibles et identification des lacunes.
- **Revue:** Analyse de la pertinence et de l'actualité des connaissances stockées.

➤ Retour d'Information:

- **Enquêtes:** Collecte de retours sur l'utilité et l'accessibilité des connaissances partagées.
- **Évaluations de Performance:** Mesure de l'impact des connaissances sur la performance des équipes et des projets.

➤ Amélioration Continue:

- **Mise à Jour des Documents:** Actualisation régulière des documents pour refléter les nouvelles connaissances et pratiques.
- **Intégration des Innovations:** Adoption des avancées technologiques et méthodologiques dans les processus de gestion des connaissances.

Membre
associé à
la CGE

مجلس الاعلى للمواالات بت



S'inscrit dans un
programme de
Qualité et vise la
norme 21001

ECOLE SUPERIEURE DES
COMMUNICATIONS DE
TUNIS

EURACE
Accréditée Cti

Membre
du
RMEI

Une
Formation
de haute
qualité

Commission
des titres d'ingénierie
principale école de
télécommunications

77/96

Gestion des connaissances organisationnelles

Rôles et Responsabilités

➤ Direction Générale:

- Définition des stratégies de gestion des connaissances.
- Allocation des ressources nécessaires pour la mise en œuvre des stratégies.

➤ Responsable Qualité:

- Coordination des activités de gestion des connaissances.
- Supervision de l'acquisition, du stockage et du partage des connaissances.

➤ Personnel Enseignant et Administratif:

- Participation active aux programmes de partage de connaissances.
- Contribution à la documentation et à la mise à jour des connaissances.

➤ Étudiants:

- Engagement dans les activités de partage de connaissances.
- Participation aux communautés de pratique et aux ateliers.

Membre
associé à
la CGE



S'inscrit dans un
programme de
Qualité et vise la
norme 21001

ECOLE SUPERIEURE DES
COMMUNICATIONS DE
TUNIS

EURACE
Accréditée Cti

Commission
des titres d'ingénierie
principale école de
télécommunications

Membre
du
RMEI

Une
Formation
de haute
qualité

78/96

Analyse et Évaluation à SUP'COM

L'analyse et l'évaluation sont des composants essentiels du Système de Management de la Qualité à SUP'COM. Un processus structuré et rigoureux a permis à SUP'COM de garantir la conformité, l'amélioration continue et la satisfaction de toutes les parties prenantes, contribuant ainsi à l'excellence académique et administrative de notre institution.

Processus d'Analyse

➤ Collecte de Données:

- **Sources Internes:** Données académiques, résultats d'examens, performances des étudiants, feedback des enseignants.
- **Sources Externes:** Évaluations par des organismes accrédités, retours des partenaires industriels, enquêtes de satisfaction.

➤ Outils et Méthodes:

- **Statistiques Descriptives:** Moyennes, médianes, écarts-types pour analyser les performances quantitatives.
- **Analyses Comparatives:** Comparaison des performances avec les standards internes et les benchmarks externes.
- **Analyses Qualitatives:** Études de cas, analyses SWOT (Forces, Faiblesses, Opportunités, Menaces) pour comprendre les dynamiques sous-jacentes.

Membre
associé à
la CGE

Analyse et Évaluation à SUP'COM

Évaluation des Performances

➤ Indicateurs de Performance:

- **Académiques:** Taux de réussite, taux d'abandon, progression des étudiants.
- **Administratifs:** Efficacité des processus, respect des délais, qualité des services fournis.
- **Satisfaction des Parties Prenantes:** Scores de satisfaction des étudiants, des parents, des partenaires et du personnel.

➤ Méthodes d'Évaluation:

- **Auto-évaluations:** Évaluations internes par les départements et les individus pour identifier les points forts et les axes d'amélioration.
- **Évaluations Externes:** Audits externes, accréditations et certifications par des organismes indépendants.
- **Tableaux de Bord:** Outils visuels pour suivre les indicateurs de performance clés (KPI) en temps réel.

ÉCOLE SUPÉRIEURE DES
COMMUNICATIONS DE
TUNIS

S'inscrit dans un
programme de
Qualité et vise la
norme 21001

Membre
du
RMEI

EURACE
Accréditée Cti

Commission
des titres d'ingénieurs
principale école de
télécommunications

Une
Formation
de haute
qualité

79/96

Membre
associé à
la CGE

Analyse et Évaluation à SUP'COM

Communication des Résultats

➤ Rapports d'Analyse:

- **Interne:** Rapports détaillés pour la direction, les départements et les équipes.
- **Externe:** Rapports synthétiques pour les partenaires, les organismes accrédités et les parties prenantes externes.

➤ Réunions et Présentations:

- **Comités de Direction:** Présentation des résultats d'analyse lors des réunions de la direction.
- **Ateliers et Séminaires:** Sessions dédiées à la discussion des résultats et à la définition des actions correctives et préventives.

ÉCOLE SUPÉRIEURE DES
COMMUNICATIONS DE
TUNIS

S'inscrit dans un
programme de
Qualité et vise la
norme 21001

Membre
du
RMEI

EURACE

Accréditée Cti

Commission
des titres d'ingénieurs

principale école de
télécommunications

Une
Formation
de haute
qualité

80/96

Membre
associé à
la CGE

مجلس العليا للمواطنة بتونس



S'inscrit dans un
programme de
Qualité et vise la
norme 21001

ECOLE SUPERIEURE DES
COMMUNICATIONS DE
TUNIS

EURACE
Accréditée Cti

Commission
des titres d'ingénieurs

principale école de
télécommunications

Membre
du
RMEI

Une
Formation
de haute
qualité

81/96

Analyse et Évaluation à SUP'COM

Actions Correctives et Préventives

➤ Identification des Non-Conformités:

- **Détection:** Identification des écarts par rapport aux normes et aux objectifs fixés.
- **Analyse des Causes:** Recherche des causes profondes des non-conformités pour éviter leur récurrence.

➤ Planification des Actions:

- **Actions Correctives:** Mesures immédiates pour corriger les non-conformités identifiées.
- **Actions Préventives:** Mesures proactives pour prévenir la survenue de non-conformités futures.

➤ Suivi et Évaluation:

- **Mise en Œuvre:** Exécution des actions correctives et préventives planifiées.
- **Surveillance:** Contrôle régulier de l'efficacité des actions mises en œuvre.
- **Révisions:** Ajustements nécessaires pour améliorer les processus en continu.

Membre
associé à
la CGE

مجلس العليا للمواطنة بتونس



S'inscrit dans un
programme de
Qualité et vise la
norme 21001

ECOLE SUPERIEURE DES
COMMUNICATIONS DE
TUNIS

EURACE

Accréditée Cti

Commission
des titres d'ingénieurs

principale école de
télécommunications

Membre
du
RMEI

Une
Formation
de haute
qualité

82/96

Analyse et Évaluation à SUP'COM

Rôles et Responsabilités

- **Direction Générale:**
 - Supervision des processus d'analyse et d'évaluation.
 - Prise de décisions stratégiques basées sur les résultats des évaluations.
- **Responsable Qualité:**
 - Coordination de la collecte, de l'analyse et de la communication des données.
 - Élaboration et suivi des plans d'action correctifs et préventifs.
- **Personnel Enseignant et Administratif:**
 - Participation active aux processus d'auto-évaluation et de mise en œuvre des actions.
 - Contribution à l'amélioration continue des pratiques académiques et administratives.
- **Étudiants et Autres Parties Prenantes:**
 - Fourniture de feedback régulier pour améliorer les processus éducatifs et administratifs.
 - Participation aux enquêtes de satisfaction et aux groupes de discussion.

Membre
associé à
la CGE



S'inscrit dans un
programme de
Qualité et vise la
norme 21001

ECOLE SUPERIEURE DES
COMMUNICATIONS DE
TUNIS

EURACE
Accréditée Cti

Commission
des titres d'ingénierie
principale école de
télécommunications

Membre
du
RMEI

Une
Formation
de haute
qualité

83/96

Surveillance du fonctionnement et de l'efficacité du processus

La surveillance du fonctionnement et de l'efficacité des processus à SUP'COM est essentielle pour garantir la conformité aux normes ISO 9001 et ISO 21001, ainsi que pour assurer une amélioration continue. En mettant en place des mécanismes de surveillance rigoureux, SUP'COM a pu maintenir un haut niveau de qualité et répondre aux attentes de toutes les parties prenantes.

Processus de Surveillance

➤ Identification des Processus Clés:

- **Académiques:** Enseignement, recherche, évaluation des étudiants.
- **Administratifs:** Admission, gestion des ressources humaines, finances.
- **Gestion:** Planification stratégique, gestion de la qualité.

➤ Définition des Indicateurs de Performance (KPI):

- **Efficacité:** Taux de réussite des étudiants, délais de traitement des demandes, satisfaction des parties prenantes.
- **Efficience:** Utilisation des ressources, coût par étudiant, temps de cycle des processus.
- **Qualité:** Conformité aux normes ISO 9001 et ISO 21001, feedback positif des audits internes et externes.

Membre
associé à
la CGE

مجلس الاعلى للمواظلات بت



S'inscrit dans un
programme de
Qualité et vise la
norme 21001

ECOLE SUPERIEURE DES
COMMUNICATIONS DE
TUNIS

EURACE
Accréditée Cti

Membre
du
RMEI

Commission
des titres d'ingénierie
principale école de
télécommunications

Une
Formation
de haute
qualité

84/96

Surveillance du fonctionnement et de l'efficacité du processus

Méthodes et Outils de Surveillance

➤ Collecte de Données:

- **Sources de Données:** Bases de données internes, systèmes de gestion académique et administrative, enquêtes de satisfaction.
- **Fréquence de Collecte:** Quotidienne, hebdomadaire, mensuelle, annuelle selon le processus surveillé.

➤ Outils de Surveillance:

- **Tableaux de Bord:** Outils visuels pour suivre les KPI en temps réel.
- **Logiciels de Gestion de la Qualité:** Systèmes automatisés pour collecter et analyser les données de performance.
- **Audits Internes:** Évaluations systématiques pour vérifier la conformité et l'efficacité des processus.

Membre
associé à
la CGE

مجلس العليا للمواطنة بتونس



S'inscrit dans un
programme de
Qualité et vise la
norme 21001

ECOLE SUPERIEURE DES
COMMUNICATIONS DE
TUNIS

EURACE
Accréditée Cti

Commission
des titres d'ingénieurs

principale école de
télécommunications

Une
Formation
de haute
qualité

85/96

Surveillance du fonctionnement et de l'efficacité du processus

Analyse et Évaluation des Données

➤ Techniques d'Analyse:

- **Analyse Descriptive:** Utilisation de statistiques pour décrire les performances actuelles.
- **Analyse Comparative:** Comparaison des performances avec les objectifs fixés et les benchmarks externes.
- **Analyse des Tendances:** Suivi des évolutions des KPI sur le temps pour identifier les tendances positives ou négatives.

➤ Évaluation de l'Efficacité:

- **Atteinte des Objectifs:** Vérification de la réalisation des objectifs fixés pour chaque processus.
- **Identification des Écarts:** Détection des écarts entre les performances réelles et les objectifs.

Membre
associé à
la CGE

مجلس العليا للمواظلات بت



S'inscrit dans un
programme de
Qualité et vise la
norme 21001

ECOLE SUPERIEURE DES
COMMUNICATIONS DE
TUNIS

EURACE
Accréditée Cti

Membre
du
RMEI

Une
Formation
de haute
qualité

Commission
des titres d'ingénierie
principale école de
télécommunications

86/96

Surveillance du fonctionnement et de l'efficacité du processus

Communication des Résultats

➤ Rapports de Performance:

- **Interne:** Rapports détaillés pour les départements, les équipes et la direction.
- **Externe:** Rapports synthétiques pour les parties prenantes externes, incluant les partenaires et les organismes d'accréditation.

➤ Réunions de Revue de Performance:

- **Fréquence:** Réunions périodiques (mensuelles, trimestrielles, annuelles) pour discuter des résultats de la surveillance.
- **Participants:** Direction, responsables de départements, personnel clé impliqué dans les processus surveillés.

Membre
associé à
la CGE

مجلس الاعلى للمواظلات بت



S'inscrit dans un
programme de
Qualité et vise la
norme 21001

ECOLE SUPERIEURE DES
COMMUNICATIONS DE
TUNIS

EURACE
Accréditée Cti

Commission
des titres d'ingénieurs
principale école de
télécommunications

Membre
du
RMEI

Une
Formation
de haute
qualité

87/96

Surveillance du fonctionnement et de l'efficacité du processus

Actions Correctives et Préventives

➤ Identification des Non-Conformités et Problèmes:

- **Détection:** Utilisation des résultats de surveillance pour identifier les non-conformités et les problèmes récurrents.
- **Analyse des Causes:** Investigation des causes profondes des non-conformités pour éviter leur réapparition.

➤ Mise en Œuvre des Actions:

- **Actions Correctives:** Interventions pour corriger les problèmes identifiés.
- **Actions Préventives:** Mesures proactives pour prévenir la survenue de nouveaux problèmes.

➤ Suivi de l'Efficacité des Actions:

- **Évaluation:** Contrôle de l'efficacité des actions mises en œuvre pour s'assurer qu'elles résolvent les problèmes.
- **Ajustements:** Ajustements nécessaires basés sur les résultats de l'évaluation.

Membre
associé à
la CGE

مجلس الاعلى للمواظلات بت



S'inscrit dans un
programme de
Qualité et vise la
norme 21001

ECOLE SUPERIEURE DES
COMMUNICATIONS DE
TUNIS

EURACE
Accréditée Cti

Commission
des titres d'ingénierie

principale école de
télécommunications

Membre
du
RMEI

Une
Formation
de haute
qualité

88/96

Surveillance du fonctionnement et de l'efficacité du processus

Rôles et Responsabilités

➤ Direction Générale:

- Supervision globale des activités de surveillance et d'évaluation.
- Prise de décisions stratégiques basées sur les résultats de surveillance.

➤ Responsable Qualité:

- Coordination des activités de collecte de données et de surveillance.
- Analyse des résultats et élaboration des rapports de performance.

➤ Personnel Enseignant et Administratif:

- Participation active à la collecte des données de performance.
- Mise en œuvre des actions correctives et préventives.

➤ Étudiants et Autres Parties Prenantes:

- Fourniture de retours d'information pour améliorer la surveillance et l'efficacité des processus.
- Participation aux enquêtes de satisfaction et aux groupes de discussion.

Membre
associé à
la CGE

مجلس العليا للمواظلات بت



S'inscrit dans un
programme de
Qualité et vise la
norme 21001

ECOLE SUPERIEURE DES
COMMUNICATIONS DE
TUNIS

EURACE
Accréditée Cti

Membre
du
RMEI

Commission
des titres d'ingénierie
principale école de
télécommunications

Une
Formation
de haute
qualité

89/96

Amélioration à SUP'COM

L'amélioration continue est essentielle pour maintenir et améliorer la qualité des services académiques et administratifs à SUP'COM. En intégrant des cycles d'amélioration continue, des actions correctives et préventives, et en encourageant l'innovation, SUP'COM peut répondre aux attentes des parties prenantes et garantir un environnement d'apprentissage et de travail de haute qualité.

Types d'Amélioration

- **Amélioration Continue:** Évolution progressive des processus pour augmenter leur efficacité et leur performance.
- **Amélioration Innovation:** Introduction de nouvelles idées, technologies et méthodes pour transformer les pratiques existantes.

Membre
associé à
la CGE

Amélioration à SUP'COM

Processus d'Amélioration Continue

➤ Cycle PDCA (Plan-Do-Check-Act):

- **Plan (Planifier):** Identifier les opportunités d'amélioration et planifier les actions nécessaires.
- **Do (Faire):** Mettre en œuvre les actions planifiées.
- **Check (Vérifier):** Évaluer les résultats des actions mises en œuvre.
- **Act (Agir):** Standardiser les améliorations réussies et intégrer les leçons apprises.

➤ Boucle de Feedback:

- **Collecte des Retours:** Utilisation des enquêtes de satisfaction, des audits internes et des évaluations de performance pour recueillir des retours d'information.
- **Analyse des Retours:** Analyse des données collectées pour identifier les tendances, les problèmes récurrents et les opportunités d'amélioration.

ÉCOLE SUPÉRIEURE DES
COMMUNICATIONS DE
TUNIS

EURACE
Accréditée Cti

Commission
des titres d'ingénieurs
principale école de
télécommunications

Une
Formation
de haute
qualité

90/96

Membre
du
RMEI

S'inscrit dans un
programme de
Qualité et vise la
norme 21001

Membre
associé à
la CGE

مجلس الاعلى للمواظلات بت



S'inscrit dans un
programme de
Qualité et vise la
norme 21001

ECOLE SUPERIEURE DES
COMMUNICATIONS DE
TUNIS

EURACE
Accréditée Cti

Membre
du
RMEI

Une
Formation
de haute
qualité

Commission
des titres d'ingénierie
principale école de
télécommunications

91/96

Amélioration à SUP'COM

Actions Correctives et Préventives

➤ Identification des Problèmes:

- **Détection:** Identification des non-conformités, des plaintes et des écarts par rapport aux objectifs.
- **Analyse des Causes:** Utilisation de méthodes telles que l'analyse des causes racines pour comprendre les origines des problèmes.

➤ Mise en Œuvre des Actions:

- **Corrections:** Mesures pour corriger les problèmes identifiés.
- **Actions Correctives:** Mesures pour prévenir la réapparition des problèmes.

➤ Suivi et Évaluation:

- **Efficacité:** Contrôle de l'efficacité des actions correctives et préventives mises en œuvre.
- **Amélioration:** Ajustement des actions basées sur les résultats du suivi.

Membre
associé à
la CGE

Amélioration à SUP'COM

Innovation et Changements

➤ Encourager l'Innovation:

- **Culture de l'Innovation:** Encourager une culture où les idées nouvelles sont valorisées et explorées.
- **Projets Pilotes:** Mise en place de projets pilotes pour tester les nouvelles idées avant leur déploiement à grande échelle.

➤ Gestion du Changement:

- **Planification du Changement:** Élaboration de plans détaillés pour gérer les transitions et les transformations.
- **Communication:** Informer toutes les parties prenantes des changements à venir et de leur impact.
- **Formation et Support:** Fournir les ressources nécessaires pour aider les parties prenantes à s'adapter aux changements.

ECOLE SUPERIEURE DES
COMMUNICATIONS DE
TUNIS

S'inscrit dans un
programme de
Qualité et vise la
norme 21001

Membre
du
RMEI

EURACE
Accréditée Cti

Commission
des titres d'ingénierie
principale école de
télécommunications

Une
Formation
de haute
qualité

92/96

Membre
associé à
la CGE

مجلس العليا للمواظلات بت



S'inscrit dans un
programme de
Qualité et vise la
norme 21001

ECOLE SUPERIEURE DES
COMMUNICATIONS DE
TUNIS

EURACE
Accréditée Cti

Membre
du
RMEI

Une
Formation
de haute
qualité

93/96

Amélioration à SUP'COM

Rôles et Responsabilités

➤ Direction Générale:

- Définir les objectifs d'amélioration et allouer les ressources nécessaires.
- Superviser la mise en œuvre des actions correctives, préventives et innovantes.

➤ Responsable Qualité:

- Coordonner les activités d'amélioration continue et d'innovation.
- Assurer le suivi des actions et évaluer leur efficacité.

➤ Personnel Enseignant et Administratif:

- Participer activement aux initiatives d'amélioration.
- Proposer des idées d'amélioration et contribuer à leur mise en œuvre.

➤ Étudiants et Autres Parties Prenantes:

- Fournir des retours constructifs et participer aux enquêtes de satisfaction.
- S'impliquer dans les projets pilotes et les initiatives d'innovation.

Membre
associé à
la CGE

Amélioration à SUP'COM

Outils et Techniques

➤ Outils de Gestion de la Qualité:

- **Diagramme de Pareto:** Identifier les causes les plus fréquentes des problèmes.
- **Diagramme de Causes et Effets:** Analyser les causes profondes des problèmes.
- **Six Sigma:** Méthodologie pour améliorer la qualité des processus.

➤ Technologies de l'Information:

- **Systèmes de Gestion de la Qualité (QMS):** Utilisation de logiciels pour gérer les processus de qualité.
- **Plateformes de Collaboration:** Faciliter le partage des idées et des meilleures pratiques.

ECOLE SUPERIEURE DES
COMMUNICATIONS DE
TUNIS

S'inscrit dans un
programme de
Qualité et vise la
norme 21001

Membre
du
RMEI

EURACE
Accréditée Cti

Commission
des titres d'ingénieurs
principale école de
télécommunications

Une
Formation
de haute
qualité

94/96

Membre
associé à
la CGE

ECOLE SUPERIEURE DES
COMMUNICATIONS DE
TUNIS

EURACE
Accréditée Cti

Commission
des titres d'ingénierie

principale école de
télécommunications

Une
Formation
de haute
qualité

95/96

S'inscrit dans un
programme de
Qualité et vise la
norme 21001

Membre
du
RMEI

Programme Electoral pour la Direction de SUP'COM : 2024-2027

C'est avec une grande et profonde détermination et une vision claire que je me présente pour le poste de Directeur de SUP'COM pour la période 2024-2027. Mon programme est axé sur l'excellence académique, l'innovation, et le développement socio-économique, dans lequel, je m'engage à respecter la politique qualité déjà publiée au mois de novembre 2023, en :

- étant fidèle à la finalité et le contexte de SUP'COM en tant qu'établissement d'enseignement supérieur de recherche, d'innovation et de formation en TIC.
- Créant un consortium de recherche permettant de focaliser nos projets de recherches et passer à un niveau de concrétisation industrialisable.
- soutenant une mission et une vision de formation d'ingénieurs de haut niveau scientifique et technique.
- fournissant un cadre clair et définir des objectifs éducatifs et de formation au niveau international.
- engageant SUP'COM à satisfaire les exigences des normes applicables, y compris celles de nos parties prenantes.
- adhérant fermement à l'amélioration continue de notre Système de Management de l'Organisation de l'Enseignement (SMOE).
- prenant en compte les évolutions pédagogiques, didactiques, scientifiques et techniques pertinentes.
- garantissant l'exécution de nos responsabilités sociétales.
- appliquant une gestion efficace de la propriété intellectuelle.
- tenant compte des besoins et attentes de toutes les parties prenantes.

Ma mission à SUP'COM est de contribuer en équipe à former des ingénieurs hautement qualifiés, capables de concevoir, mettre en œuvre et gérer des services, systèmes et réseaux de télécommunications, tout en renforçant la recherche scientifique et technologique dans le domaine des TIC, et en offrant des programmes de formation continue pour les cadres supérieurs. Il faut que SUP'COM devienne une institution créatrice de compétences, innovante dans l'acquisition du savoir et pionnière dans la transformation digitale. Nos valeurs fondamentales nous guiderons vers la créativité, l'engagement, l'appartenance, l'équité, l'excellence et le respect, qui sont les clés de notre succès et de notre développement.

Nos axes stratégiques pour un développement durable et innovant incluent l'amélioration continue des produits et services éducatifs en renforçant les programmes académiques et les méthodes pédagogiques, le renforcement de la recherche et de l'innovation en promouvant la recherche de pointe et en valorisant les résultats de nos chercheurs et étudiants, le renforcement de la gouvernance engagée et performante avec une participation transparente de toute la communauté académique, et la promotion des partenariats nationaux et internationaux en établissant et en renforçant des collaborations stratégiques avec des institutions académiques, industrielles et gouvernementales à l'échelle nationale et internationale.

En tant que Directeur, je promets de réaliser les projets phare suivants pour améliorer la qualité de vie et de travail de toute la communauté de SUP'COM :

Infrastructure :

- Projet d'une Bibliothèque Numérique : concrétiser le projet de la bibliothèque numérique moderne pour faciliter l'accès aux ressources pédagogiques et scientifiques avec des espaces de coworking et de détente.
- Finaliser l'aménagement des espaces extérieurs : terminer les travaux du forum, du bassin, des espaces verts, de la clôture, etc...
- Renforcer la production d'énergie en installant davantage des panneaux solaire et/ou des éoliennes.

- Aménagement de structures sportives : aménager une salle couverte de sport et des terrains de sports plein air pour encourager les activités physiques et le bien-être des professeurs, des étudiants et du personnel.
- Extension du Foyer pour Étudiants et personnes VIP : Étendre le foyer pour offrir plus d'espace et de commodités, améliorant ainsi les conditions de vie des étudiants et héberger des personnalités VIP invités par SUP'COM
- Démarrer un projet de construction d'un Centre de Vie universitaire à SUP'COM
- Animation de SUP'COM : Dynamiser le hall de SUP'COM et les autres espaces avec des outils et systèmes interactifs, des événements culturels et des expositions.
- Étendre le système d'information de SUP'COM vers tous les services en lignes.
- Projet de surveillance et d'accès : faire doter SUP'COM d'un système de surveillance intégral et de contrôle d'accès et automatiser certaines tâches comme l'accès à l'école, aux salles et laboratoires, la gestion automatique des présences, ...
- Hub d'innovation : La création d'un Hub d'innovation pour startupeurs qui permettra d'héberger les compétences de SUP'COM enseignants, personnel et étudiants pour développer des prototypes industrialisables de haute technologie.
- ...

Organisation :

- Révision de l'Organigramme : Apporter les modifications nécessaires à l'organigramme de SUP'COM pour une meilleure répartition des responsabilités et une efficacité accrue.
- La Transition vers un Régime EPST : Passer en régime d'Établissement Public à caractère Scientifique et Technologique pour bénéficier de plus de flexibilité et de ressources.
- Lancement de cycles de formations continues, certifiantes et en alternance : Activer le centre de recherche et de formation en proposant des cycles de formations continues et certifiantes pour répondre aux besoins de formation des professionnels en TIC et augmenter les ressources propres de SUP'COM en améliorant les conditions de travail et les conditions de Vie.
- Lancement du projet de prépa intégrée.
- Nous allons promouvoir activement les partenariats en créant et en renforçant des collaborations stratégiques avec des institutions académiques, industrielles et gouvernementales, tant sur le plan national qu'international.
- Finaliser les Certifications ISO 9001 et 21001 et s'engager à obtenir la certification ABET : la principale différence entre ISO et ABET réside dans leur domaine d'activité : ISO élabore des normes internationales pour divers secteurs, tandis qu'ABET se concentre sur l'accréditation des programmes académiques dans les domaines de l'ingénierie et de la technologie.
- ...

Je m'engage à promouvoir une gestion participative impliquant toute la communauté académique, y compris le corps professoral, le personnel administratif, les apprenants et leurs parents. Cette approche favorisera une communication transparente, assurera l'ouverture sur les objectifs, les progrès réalisés et les ajustements nécessaires. Un suivi continu et une évaluation régulière des performances seront mis en place pour mesurer les progrès vers les objectifs fixés. Enfin, je m'assure de la réactivité en temps réel pour répondre efficacement aux diagnostics et aux retours d'information.

Ensemble, nous construirons l'avenir de SUP'COM pour la période 2024-2027, une période de croissance, d'innovation et d'excellence.

Professeur Ridha BOUALLEGUE

Membre
associé à
la CGE

مجلس العليا للمواصفات



S'inscrit dans un
programme de
Qualité et vise la
norme 21001

ECOLE SUPERIEURE DES
COMMUNICATIONS DE
TUNIS

EURACE
Accréditée Cti

Membre
du
RMEI

Une
Formation
de haute
qualité

Commission
des titres d'ingénieurs
principale école de
télécommunications

96/96

Merci