

Rapport annuel du comité la qualité

Rédigé par Sofia BEN JEBARA
Présidente du CpQ



Décembre 2022

1 Table des matières

1	Table des matières	2
2	Avant-propos	3
3	Préambule	4
3.1	SUP'COM en bref.....	4
3.2	Mission, vision et valeurs.....	4
3.3	Axes stratégiques.....	4
3.4	Culture qualité et politique qualité.....	4
3.5	Comité pour la qualité.....	5
3.6	Contenu du rapport.....	5
4	Réalisations en 2022	6
4.1	Axe stratégique 1 : SUP'COM créatrice de compétences pour les TIC et le numérique en Tunisie et innovante dans l'acquisition du savoir.....	6
4.2	Axe stratégique 2 : SUP'COM s'impliquant dans l'apprentissage de la citoyenneté.....	7
4.3	Axe stratégique 5 : SUP'COM adopte une démarche qualité totale dans toute l'institution	7
4.4	Activités PAQ.....	9
5	Mise au point et perspectives	11
5.1	Analyse SWOT.....	11
5.2	Difficultés rencontrées.....	11
5.3	Perspectives.....	11

Annexes

Annexe 1:	Politique qualité.....	18
Annexe 2 :	restitution des enquêtes de satisfaction auprès des parties prenantes.....	19
Annexe 3 :	Annexe 3 : Dispositifs pédagogiques innovants.....	45
Annexe 4 :	charte anti-plagiat.....	48
Annexe 5 :	déclaration de responsabilité sociale et environnementale.....	50
Annexe 6 :	enquête sur la vie étudiante à l'entrée de SUP'COM.....	52
Annexe 7 :	restitution des réunions d'écoute auprès du personnel administratif de SUP'COM	71

2 Avant-propos

Au nom des membres du comité pour la qualité de SUP'COM, j'ai le plaisir de vous présenter notre rapport annuel d'activités pour l'année 2022.

L'année 2022 a été riche en projets, en événements et en résultats. Comme le montre ce rapport annuel, le CpQ poursuit, après 02 ans de réhabilitation, à accompagner les projets de la direction et à lancer des actions innovantes pour SUP'COM tout en étant à l'écoute des besoins des ses parties prenantes.

L'année 2022 est notamment marquée par le lancement des travaux de la mise en place du Système de Management des Organismes Educatifs (SMOE). Nos travaux constituent des guides d'accompagnement au personnel de SUP'COM pour atteindre l'objectif d'un système de management de la qualité crédible et fonctionnel améliorant les pratiques de travail. La mobilisation des membres, mais également la levée de fonds démontrent l'intérêt toujours vivace du ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche scientifique, de l'université de Carthage et de la direction de l'école pour le bon fonctionnement de notre institution.

L'année 2022 est également marquée par la préparation du dossier de renouvellement de l'accréditation par la commission des titres d'ingénieur en vue de la labélisation dans un objectif de lisibilité dans l'espace européen de l'enseignement supérieur. Nous avons travaillé de manière acharnée avec la direction des études pour préparer le dossier et enrichir les preuves documentaires. Sans aucun doute, la rubrique dédiée à la démarche qualité est la valeur ajoutée de cette nouvelle édition, par rapport à celle d'il y'a 6 ans.

Malheureusement, l'année 2022 a été marquée par le désistement de certains de ses membres. Fort heureusement, le comité pour la qualité a été renforcé. Sa composition actuelle est la suivante :

- Sofia BEN JEBARA, présidente
- Khaled GRATI, membre
- Neji YOUSSEF, membre
- Rached HAMZA, membre
- Walid TABOUBI, rapporteur
- Monia JENDOUBI, membre partenaire socio-économique
- Mounir BEN ACHOUR, membre partenaire socio-économique

Nous espérons que nos programmes d'assurance qualité satisfont les besoins de SUP'COM.

Sofia BEN JEBARA
Présidente du comité pour la qualité.

3 Préambule

3.1 SUP'COM en bref

L'Ecole Supérieure des Communications de Tunis (SUP'COM) existe depuis 1973, avec une capitalisation de presque une cinquantaine d'années d'existence. Elle est pionnière dans la formation d'ingénieurs en télécommunications et en digital en Tunisie. Elle offre aussi une formation doctorale dans les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) et deux formations de mastère professionnel dans les deux spécialités de la « cybersécurité opérationnelle » et des sciences des données pour les nouveaux métiers du numérique ».

3.2 Mission, vision et valeurs

La mission de SUP'COM couvre les 3 domaines suivants :

- La 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.

Notre vision est d'être une institution créatrice de compétences, innovante dans l'acquisition du savoir et pionnière dans la transformation digitale en Afrique

Nos valeurs sont :

- Créativité : clé de nos futurs succès
- Engagement : vecteur de notre développement
- Appartenance : facteur essentiel d'épanouissement
- Equité : base de l'égalité et l'inclusion
- Excellence : levier de compétitivité
- Respect : socle de toutes nos relations

3.3 Axes stratégiques

Dans le but d'améliorer ses performances d'une manière continue et durable, SUP'COM a défini une stratégie centrée sur les quatre axes suivants :

- SUP'COM créatrice de compétences pour les TIC et le numérique en Tunisie et innovante dans l'acquisition du savoir
- SUP'COM s'impliquant dans l'apprentissage de la citoyenneté
- SUP'COM en phase avec la R&D en TIC
- SUP'COM pionnière de la transformation digitale
- SUP'COM rayonnante et attractive sur le double plan national et international
- SUP'COM adopte une démarche qualité dans toutes ses activités

3.4 Culture qualité et politique qualité

A SUP'COM, être dans une culture qualité veut dire évoluer selon sa mission, sa vision et les besoins de ses parties prenantes. Cette culture suppose une démarche réflexive, évaluative et participative. Les initiatives sont *i)* cohérentes avec les résultats attendus, *ii)* mises en œuvre méthodiquement et *iii)* évaluées selon des indicateurs. L'évaluation est réinvestie pour l'amélioration continue.

À SUP'COM, le processus se déroule de manière collective impliquant les parties prenantes Il débute par une phase d'auto-évaluation et priorisation des améliorations, suivie de leur implémentation, leur évaluation utilisant des indicateurs pour le clore le cycle laissant la porte ouverte à des améliorations futures selon le principe de la roue de Deming.

SUP'COM a défini sa politique qualité en visant les domaines suivants : gouvernance,

enseignement, recherche, ressources, engagement sociétal, internalisation et assurance qualité administrative (annexe 1).

D'un point de vue opérationnel, elle est actuellement fortement engagée sur l'appui à la qualité interne visant les programmes de formation du cycle ingénieur et la mise en place d'un Système de Management de la qualité des Organismes éducatifs (SMOE). Il est attendu de valoriser ces travaux par le renouvellement de l'accréditation par la Commission des Titres d'ingénieurs (CTI) pour la labélisation EURACE du diplôme d'ingénieur et de la certification ISO 21001 pour le SMOE en 2023.

3.5 Comité pour la qualité

Le Comité pour la Qualité (CpQ) est formé de 04 enseignants, deux représentants du monde socio-économique et du secrétaire général, comme rapporteur. Selon la circulaire de 2006, il a pour rôle de :

- Participer à la préparation du programme de l'établissement en matière de dépenses à moyen terme, principalement celles liées à la qualité ;
- Superviser la préparation des rapports internes d'évaluation ;
- Appuyer la préparation de l'évaluation interne, en cas de besoin ;
- Superviser la préparation de la participation de l'établissement aux appels d'offres liés aux programmes d'appui à la qualité et au suivi des exécutions.

Ces missions ont été enrichies, selon le projet SAGESSE (Amélioration de la Gouvernance dans le système de l'Enseignement Supérieur en Tunisie) :

- Mettre en place un système de management de la qualité ;
- Planifier des stratégies et des procédures visant à améliorer la qualité en associant les acteurs au sein des institutions ;
- Préparer un programme de formation annuel pour améliorer leur qualité ;
- Définir les indicateurs de mesure de leur performance.

La première année de l'existence du CpQ a été dédiée à la compréhension des types d'activités à réaliser, à l'initiation à son fonctionnement et à la formation de ses membres aux concepts de qualité. Ainsi, des réunions hebdomadaires ont eu lieu entre ses membres enseignants. Mise à part les discussions, des exposés techniques liés aux concepts de qualité ont permis de s'imprégner du domaine. Tous les 2 mois, des réunions élargies avec la direction et les partenaires du monde socio-économique ont permis d'identifier les besoins en termes de qualité et d'identifier une feuille de route des travaux à mener.

Ensuite des actions concrètes sont menées en 2021 et 2022. Ce présent rapport résumera les contributions majeures en 2022.

3.6 Contenu du rapport

Le présent rapport présente les activités d'assurance qualité menées par le comité pour la qualité en 2022. L'accent étant mis sur les réalisations, les difficultés rencontrées, les enseignements tirés et les perspectives.

Au cours de l'année calendaire 2022, les travaux menés ont été guidés par la politique qualité de SUP'COM et le plan d'orientation stratégique de SUP'COM. Ces travaux sont décrits de manière synthétique. Les annexes fournies les détaillent et en font les analyses nécessaires.

4 Réalisations en 2022

Les progrès en matière d'assurance qualité réalisés en 2021 ont été consolidés en 2022. D'autres réalisations ont vu le jour. Les objectifs des nouvelles réalisations sont :

- Ancrer la culture qualité auprès du personnel administratif ;
- Entraîner le fonctionnement de l'établissement dans une dynamique d'amélioration continue ;
- Former une masse critique de compétences capables à terme, de rayonner au niveau de leurs structures afin de propager les fondements de la culture qualité ;
- Aider les cadres administratifs et techniques à acquérir les compétences permettant de mettre en œuvre la démarche qualité adoptée ;
- Sensibiliser les cadres sur le rôle du plan d'amélioration de la qualité, la méthodologie d'élaboration, les principes de suivi et la démarche de mise en œuvre d'un plan qualité ;
- Doter les cadres d'outils et de compétences leur permettant l'amélioration de la qualité au niveau de SUP'COM, la maîtrise de la démarche et des outils de résolution des problèmes.

Par ailleurs, l'élan créé en assurance qualité interne à SUP'COM en 2020 et 2021 a été maintenu en 2022. Le comité pour la qualité s'est engagé avec les services concernés au suivi et au maintien des actions et les améliorations continues y relevant. Le suivi du plan d'action stratégique de l'appui à la qualité interne a été réalisé à cet effet de manière régulière.

Le comité pour la qualité a présenté l'état d'avancement de ses travaux en 2021 à la fois au conseil scientifique de l'école et au ministre des Technologies de l'information de la communication, lors de sa visite à SUP'COM en Mai 2022.



La présente section est essentiellement consacrée à la réalisation des objectifs de la politique d'assurance qualité de SUP'COM. L'accent étant mis sur les contributions pour répondre aux objectifs des axes stratégiques. Le CpQ s'est impliqué dans 3 axes stratégique parmi 5.

4.1 Axe stratégique 1 : SUP'COM créatrice de compétences pour les TIC et le numérique en Tunisie et innovante dans l'acquisition du savoir

Cet axe stratégique couvre essentiellement les volets de la réforme du plan d'études et l'innovation pédagogique. Le comité pour la qualité s'est occupé de l'évaluation des achevements des structures officielles de l'école à travers des enquêtes de satisfactions auprès des différentes parties prenantes : apprenants, enseignants, personnel administratif et employeurs. L'annexe 2 présente la série d'enquêtes menées et les rapports élaborées à la suite des réponses obtenues.

Sous invitation de la direction des études, le comité pour la qualité participe, 4 fois par an, à la synthèse des évaluations des enseignements menés auprès des élèves-ingénieurs pour identifier ensuite les actions correctives à mettre en place.

En ce qui concerne l'innovation pédagogique, un document a été préparé afin de renseigner les enseignants sur les formes d'apprentissage autonome suggérées par SUP'COM dans le cadre de la formation à distance assistée (annexe 3). En effet, SUP'COM maintient, de manière échelonné l'enseignement autonome (non présentiel et non synchrone).

4.2 Axe stratégique 2 : SUP'COM s'impliquant dans l'apprentissage de la citoyenneté

La politique de SUP'COM en termes de citoyenneté tourne autour de 3 piliers principaux : la responsabilité sociétale, environnementale et le développement durable. Le comité pour la qualité a participé à ces aspects à travers les réalisations suivantes.

- Pour consolider les valeurs d'éthique, le CpQ s'est chargé d'élaborer la charte anti-plagiat qui sera diffusée aux parties concernées (annexe 4). La charte de la responsabilité sociétale et environnementale qui sera communiquée aux différents acteurs de SUP'COM (annexe 5) a été également préparée.
- Le CpQ a assisté le centre 4C (Centre de carrières et de certification des compétences) pour assurer une formation en Qualité Santé Environnement (QSE) à travers l'élaboration des lignes directives du programme, le suivi et l'évaluation de la formation.
- Le CpQ a réalisé une enquête d'entrée auprès des apprenants pour mieux les connaître à travers des questions sur le choix de SUP'COM, le cadre du travail, les études et besoins spécifiques, le logement et déplacement, santé, situation financières, activités sportives et culturelles et finalement activités sportives et environnementales (annexe 6).
- Par rapport au volet du bien-être, le CpQ est aussi à l'écoute de personnel (annexe 7). Des réunions, en petits groupes, avec tout le personnel ont permis de les écouter par rapport aux difficultés rencontrées au quotidien et de leurs propositions d'amélioration à la fois sur le plan professionnel et pour leur bien-être. Par ailleurs et à l'issue des réunions d'écoute, leurs interventions ont été communiqués au secrétaire général qui, de son côté, a fourni son retour par rapport à tous les points mentionnés. Une journée de démystification de la démarche qualité a réuni tout le personnel, un rapport et une enquête de satisfaction ont été réalisés et publiés.



4.3 Axe stratégique 5 : SUP'COM adopte une démarche qualité totale dans toute l'institution

4.3.1 Participation au formalisme des axes stratégiques et son plan d'action

Le CpQ a étroitement travaillé avec la direction de SUP'COM pour élaborer le rapport des orientations stratégiques qui a été demandé par le ministère des technologies de l'information et de la communication. Ce dernier inclut les objectifs spécifiques, les KPIs, les indicateurs pour les 4 années écoulées et les valeurs cibles. Les orientations stratégiques pour l'année 2023

ont aussi fait l'objet de réunions de discussions.

4.3.2 Elaboration d'indicateurs de qualité

Le CpQ a élaboré un manuel dressant les indicateurs de qualité. Ces derniers concernent les activités concernées par l'AQI dans les domaines de la formation et apprentissage, la gouvernance & gestion et l'employabilité et insertion professionnelle, le plan d'actions spécifique pour la gestion de l'AQI, la collecte, reporting et diffusion d'informations pour l'AQI, ressources spécifiques pour l'AQI et les initiatives au niveau des facteurs internes et externes favorables à l'AQI.

4.3.3 Renouvellement de l'accréditation CTI d'ingénieurs

SUP'COM a renouvelé sa demande d'accréditation Cti (Commission de Titres d'Ingénieurs) pour la labélisation EURACE (European Accredited Engineer) qui atteste que la formation d'ingénierie à SUP'COM satisfait à certains critères de qualité dans un objectif de lisibilité de l'espace européen de l'enseignement supérieur. Le CpQ s'est chargé d'élaborer la partie du rapport qui concerne le management de l'école : son pilotage, son fonctionnement et son système qualité. Les preuves documentaires ont été également rédigées et fournies (une dizaine au total). Le CpQ a aussi travaillé de manière collaborative avec les collègues chargés des autres volets pour présenter un dossier complet répondant aux exigences de le Cti.



4.3.4 Mise en place du Système de Management de la qualité des Organismes Educatifs (SMOE)

Sans aucun doute, la mise en place du Système de Management de la qualité des Organismes Educatifs (SMOE) en vue d'une certification ISO 21001 est la tâche la plus difficile et qui a pris le plus de temps durant l'année 2022. Elle a commencé par l'étape de sensibilisation à la démarche qualité à travers deux ateliers de sensibilisation, l'un auprès des enseignants et l'autre auprès du personnel administratif. Ensuite la préparation du TDR (termes de références), la tenue des réunions de négociation ensuite celles de sélection d'un bureau d'études ont permis de passer à l'étape de formation d'une partie des responsables académiques et administratifs aux exigences de la norme ISO 21001. Les mêmes étapes ont été suivies pour sélectionner le bureau d'études chargé de la mise en place du SMOE. Le CpQ s'est chargé de l'accompagnement et le suivi régulier et intensif de toutes les tâches nécessaires à l'exécution de ces missions.

La formation s'est achevée avec la certification par le bureau d'études d'un bon nombre de participants. La mise en place du SMOE est en cours avec un avancement de 40%. Le travail a commencé par un diagnostic et une étude de conformité préliminaire. Il a été suivi par l'élaboration de la mission, vision, valeurs, politique qualité, l'analyse SWOT et les axes stratégiques. Ensuite, la cartographie des processus a été identifiée, les fiches processus rédigées et les fiches de postes ont été élaborées. Suivront les étapes de surveillance, d'audit interne, d'amélioration du système de management qualité, d'audit à blanc et d'actions correctives et la certification ISO 21001 en 2023.



4.4 Activités PAQ

L'intervention du comité pour la qualité dans projets d'appui à la qualité est une activité participative et collaborative avec les instances chargées des projets en question. Sont décrites ci-dessous les actions menées en 2022.

4.4.1 Assistance aux projets PAQ de SUP'COM

SUP'COM bénéficie et gère 3 projets PAQ : PAQ DGSE intitulé "SUP'Qualité1.0. Mise en pratique de la qualité, de la gestion de performance et de la redevabilité citoyenne", PAQ 4C intitulé " Intégration de la créativité pour les métiers émergents du numérique" et PAQ Co-construction intitulé " Développement de master professionnel Co construit en cyber sécurité opérationnelle".

Le comité pour la qualité est régulièrement sollicité comme structure d'appui à la mise en œuvre des activités du PAQ-DGSE en préparant les termes de références des appels d'offres des formations, aux réunions de sélection et de négociation. Le CpQ participe aux décisions des actions y relevant.

Le responsable du PAQ-4C sollicite l'intervention du CpQ de manière ponctuelle. Ensemble, ils ont préparé la journée de visite à SUP'COM de Mr Jesko Hentschel, directeur pays pour le Maghreb et Malte au sein de la Banque Mondiale.

4.4.2 Participation aux activités du PAQ-DGSU

Dans le cadre du projet PAQ DGSU Practice Jawda, l'Université de Carthage a lancé une mission d'évaluation–diagnostic des 35 établissements d'enseignement supérieur relevant de l'université de Carthage. Le CpQ y a participé à travers trois activités :

- Elaboration du rapport d'auto-évaluation-diagnostic de SUP'COM Selon le référentiel de l'Instance Nationale de l'Evaluation, de l'Assurance Qualité et de l'Accréditation (IEAQA)
- Organisation et participation à la mission d'évaluation- diagnostic réalisé par le bureau d'études OPTIMAX et rédaction du rapport.
- Participation tant qu'observateur à la mission d'évaluation- diagnostic de l'Institut National des Sciences appliquées et de Technologie (INSAT) et rédaction du rapport.



5 Mise au point et perspectives

5.1 Analyse SWOT

L'expérience du comité pour la qualité durant les années d'exercice a permis de dégager l'analyse SWOT suivante.

Forces : <ul style="list-style-type: none">- Personnel compétent qui aime relever les défis par rapport à la mise en place du SMOE,- Ressources matérielles disponibles modernes (notamment projet PAQ-DGSE à l'appui)- Formation accréditée depuis 2017 qui attire les meilleurs candidats- Double tutelle qui donne accès à plus de ressources et de réseaux de partenaires- Budget confortable- Situation géographique très favorable	Opportunités : <ul style="list-style-type: none">- Formation du personnel- Passage au statut EPST- Certification ISO 20001
Faiblesses : <ul style="list-style-type: none">- Système de management de la qualité non fonctionnel- Organigramme fonctionnel vs officiel- Ressources humaines dédiées à plein temps à la démarche qualité	Risques : <ul style="list-style-type: none">- Législation- Bureaucratie des deux ministères- Départs de plus en plus fréquents d'enseignants-chercheurs expérimentés pour travailler à l'étranger- Désengagement du personnel

5.2 Difficultés rencontrées

Se trouver au cœur de la fonction d'assurance qualité interne et externe est en réalité un engagement inébranlable de tous : la direction, les membres du comité, le personnel administratif, le personnel académique et les apprenants. L'année 2022 a été marquée par une multitude de défis qui ont eu des effets variables sur l'efficacité des achèvements en termes de qualité. La mise en confiance d'une partie du personnel devait être relevée, l'implication effective, même si la volonté existe n'est pas évidente chez tous, la compréhension du rôle du comité pour la qualité n'est pas toujours claire et semble parfois être confondue à une cellule sociale et personnalisée aux soucis des uns et des autres, l'engagement des membres du comité de la qualité n'est pas systématiquement acquis et enfin la clarification répétitive que le CpQ ne critique, ni se substitue, ni détourne les travaux des structures officielles.

5.3 Perspectives

Ce rapport résume les travaux du comité pour la qualité durant l'année calendaire 2022.

L'expérience positive tirée des séances d'information, des réunions et des ateliers de travail indique que le personnel administratif et académique est désormais conscient de la mise en place voire de l'existence d'un système d'assurance qualité à part entière à SUP'COM et de ses implications actuelles et futures pour leur travail quotidien. Au cours des trois dernières années ayant suivi la réhabilitation du comité pour la qualité, la plus grande attention a été accordée à la mise en place d'une culture de la qualité. Compte tenu des difficultés rencontrées, des enseignements tirés et des risques identifiés, 2023 marquera le début de la phase d'automatisation des mécanismes d'amélioration et d'appui à la qualité interne dans la formation

du cycle ingénieur grâce à des procédures pour le produit éducatif en question. Ainsi, plusieurs documents stratégiques sur l'AQI feront l'objet d'expérimentations et d'ajustements continus pendant leur mise en œuvre.

En ce qui concerne le système de management, 2023 sera marquée par sa concrétisation. Outre sa mise en place, des séances d'information et des ateliers de perfectionnement seront organisés pour assister le personnel.

ANNEXES

Annexe 1: Politique qualité	15
Annexe 2 : restitution des enquêtes de satisfaction auprès des parties prenantes	16
Annexe 3 : Annexe 3 : Dispositifs pédagogiques innovants	42
Annexe 4 : charte anti-plagiat	45
Annexe 5 : déclaration de responsabilité sociale et environnementale	47
Annexe 6 : enquête sur la vie étudiante à l'entrée de SUP'COM	49
Annexe 7 : restitution des réunions d'écoute auprès du personnel administratif de SUP'COM	71

Annexe 1: Politique qualité

L'Ecole Supérieure des Communications de Tunis (SUP'COM) partage les grandes lignes du programme qualité à mettre en œuvre pour développer notre école en matière de gouvernance, de formation, de recherche, d'innovation et de valorisation, de partenariat socio-économique et de la qualité de la vie.

Les trois missions de l'école sont :

- La **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.

Dans les domaines des TIC SUP'COM se veut créatrice de compétences, innovante dans l'acquisition du savoir, inventive en recherche, développement et innovation, rayonnante et attractive sur le double plan national et international, pionnière de la transformation digitale en Afrique et avant-gardiste dans l'apprentissage de la citoyenneté,

Pour y parvenir, notre stratégie sera centrée sur les quatre axes suivants:

- Améliorer en continue nos produits et services éducatifs
- Renforcer la recherche & l'innovation et œuvrer pour leur valorisation
- Ancrer une gouvernance engagée, performante et fédératrice
- Promouvoir les partenariats à l'échelle nationale et internationale

Nous fonctionnons selon des valeurs : créativité (clé de nos futurs succès), engagement (vecteur de notre développement), appartenance (facteur essentiel d'épanouissement), équité (base de l'égalité et l'inclusion), excellence (levier de compétitivité) et respect (socle de toutes nos relations)

Dans le but d'améliorer nos performances d'une manière continue et durable, notre institution, SUP'COM, a entrepris de mettre en place un dispositif d'assurance qualité conformément aux exigences de la norme ISO 21001:2018 qui vient à l'appui de sa mission, de sa vision éducative et de ses valeurs. Cette démarche nous permet également de répondre aux attentes de la commission des titres d'ingénieurs, ce qui permettra de renouveler l'accréditation de la formation d'ingénieurs.

Cette démarche se traduit par notre engagement ferme pour l'amélioration continue, le respect des exigences applicables à nos prestations éducatives, la satisfaction de la responsabilité sociétale, la prise en compte des besoins et attentes des parties intéressées et la protection de la propriété intellectuelle.

Ainsi, la direction s'engage à mettre à disposition les moyens nécessaires pour garantir le déploiement effectif de cette politique et affirme sa pleine implication dans l'instauration d'une vraie culture qualité.

La Direction de SUP'COM compte sur l'ensemble des forces vives de l'institution pour s'impliquer davantage dans les efforts visant à renforcer la motivation, l'épanouissement et le bien-être des étudiants, des enseignants, des chercheurs et du personnel administratif.

Le Directeur
Pr. Sofiane CHERIF

Annexe 2 : restitution des enquêtes de satisfaction auprès des parties prenantes

Restitution de l'enquête de satisfaction auprès des apprenants

Année universitaire 2021-2022

Comité pour la Qualité

Août 2022



Table des matières

1. Introduction	19
2. Accueil et communication.....	19
3. Déroulement des enseignements	20
4. Conditions générales	20
5. Appréciation globale des apprenants.....	21
6. Recommandation de SUP'COM aux connaissances : avis des apprenants	21
7. Observations / Suggestions d'amélioration des apprenants	21
8. Conclusion.....	22

Introduction

Dans le cadre de la démarche qualité à l'Ecole Supérieure des communications, le comité pour la qualité met en place des enquêtes régulièrement afin d'assurer l'amélioration continue des produits et services éducatifs. L'enquête présentée dans ce document a été élaborée en collaboration avec le bureau d'études CC2i consulting, chargée de l'assistance et de l'accompagnement de SUP'COM pour la mise en place d'un Système de Management de la Qualité.

L'enquête s'est déroulée au mois de juillet 2022, juste après la clôture de l'année universitaire 2021-2022. Elle a été menée auprès des apprenants (élèves-ingénieurs et doctorants) de SUP'COM.

Cette enquête a fait l'objet de communication et de distribution par courriel. Une partie du texte qui a été envoyé est le suivant.

Bonjour à tous,

Le Jeudi 30 juin 2022 était une journée exceptionnelle à SUP'COM où l'équipe a pu enfin clôturer avec succès une année universitaire.

Nous en sommes fiers grâce à un effort colossal de tout le corps enseignant et administratif, de nos élèves-ingénieurs et de nos collaborateurs du monde socio-économique.

Malgré COVID, nous avons assuré les conditions sanitaires pour tous et avons maintenu la crédibilité et la qualité de la formation.

Bravo à nos étudiants qui ont fait preuve de courage à affronter leurs difficultés et à aller de l'avant.

Merci au corps enseignant et administratif pour tout l'engagement et le dévouement. Un Grand Merci aux entreprises hôtes des stages, à nos partenaires du monde socio-économique, aux instances de tutelle, et la liste est longue.

Avant de vous dire bonnes vacances bien méritées, je vous invite à remplir ce formulaire de l'enquête de mesure de la satisfaction pour l'année universitaire 2021-2022.

Cette écoute des avis des différentes parties prenantes permettra d'améliorer la qualité de la prestation et produits éducatifs de SUP'COM.

Bien à vous

Sofia Ben Jebara

Présidente du comité pour la qualité à SUP'COM

Après 3 relances, nous avons pu collecter 93 réponses sur 506 auprès des apprenants. En terme statistique et en fixant un intervalle de confiance à 95%, cette enquête induit un taux d'erreurs de 9%.

Ce document synthétise les résultats de cette enquête.

1. Accueil et communication

La figure 1 détaille les résultats de l'appréciation des apprenants vis-à-vis de l'accueil et la communication au sein de SUP'COM. Son analyse montre une satisfaction vis-à-vis de l'accueil (74% pour l'accueil sur place et 69% pour l'accueil téléphonique). En termes de visibilité, la page Facebook détient le score de 77%. En revanche, le site web est insatisfaisant à 51%. Les réponses aux réclamations et la rapidité des prestations administratives sont au deçà des espérances (58% et 49% respectivement).

L'accueil & la communication

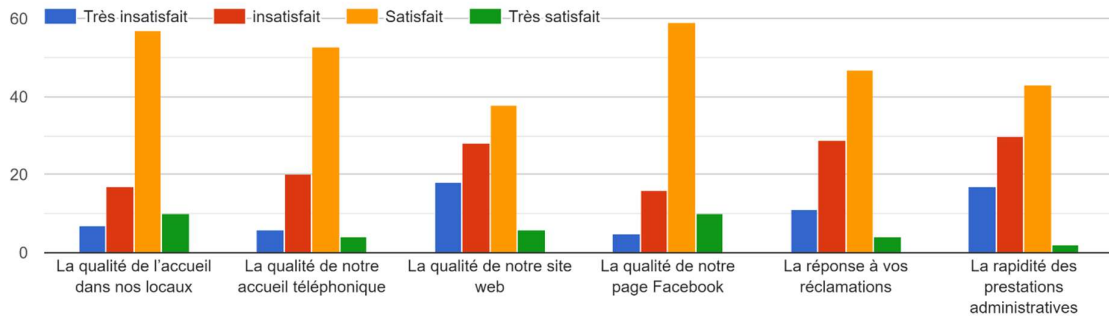


Figure 1 : Appréciations des apprenants sur la qualité de l'accueil et la communication.

2. Déroulement des enseignements

L'avis des apprenants sur le déroulement des enseignants est représenté sur la figure 2. Celle-ci montre une satisfaction générale. En effet, les taux de satisfaction sont de 73% pour le déroulement des cours, TP et TD, 80% pour les emplois du temps, 86% pour le déroulement des examens, 95% pour la ponctualité des enseignants, 86% pour le contenu des programmes, 47% pour la pédagogie des enseignants, 61% pour le planning des examens et 49% pour la qualité des matières optionnelles.

Le déroulement des enseignements

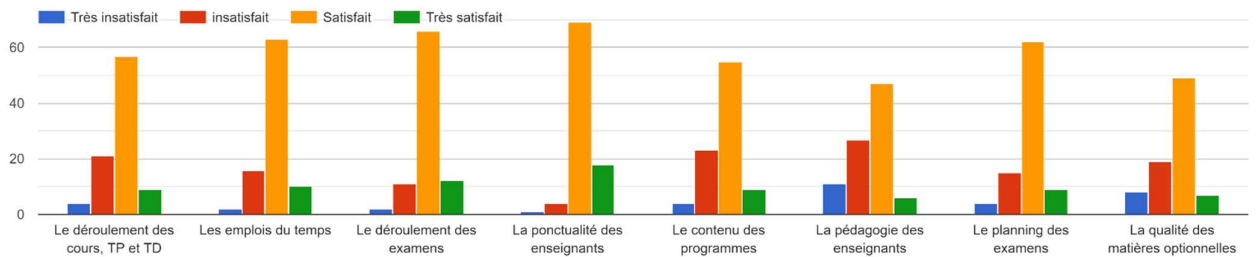


Figure 2 : Appréciations des apprenants sur le déroulement des enseignements.

3. Conditions générales

Les appréciations des apprenants des conditions générales de la vie à SUP'COM sont décrites sur la figure 3. Sans donner des chiffres, la satisfaction est quasi-générale avec une pointe appréciable sur la propreté et l'hygiène.

Les conditions générales

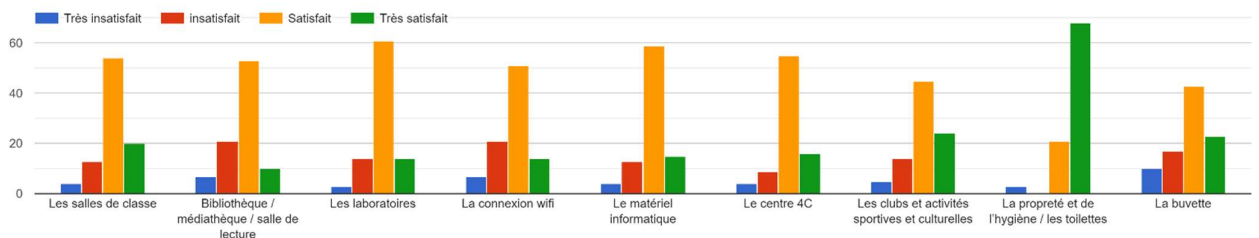


Figure 3 : Appréciations des apprenants sur les conditions générales.

4. Appréciation globale des apprenants

Globalement, les apprenants apprécient SUP'COM (voir figure 4) avec un taux de 84% .

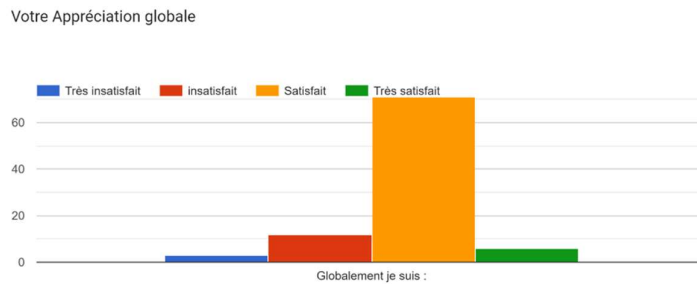


Figure 4 : Appréciation globale des apprenants.

5. Recommandation de SUP'COM aux connaissances : avis des apprenants

L'analyse de la figure 5 montrant la volonté des Supcomiens pour recommander SUP'COM permet de déduire une volonté positive des 2/3 des participants à l'enquête. En revanche, 25.8% hésitent à le faire. 06 participants sont contre. 02 d'entre eux ont évoqué les raisons suivantes :

- Temps de réponse de l'administration aux requêtes lent
- Qualité du foyer

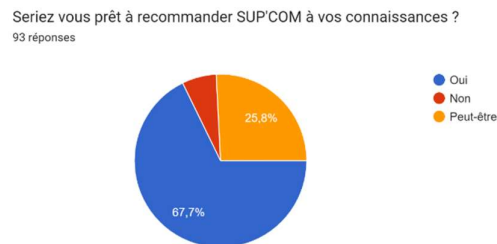


Figure 5 : Choix des apprenants pour recommander SUP'COM.

6. Observations / Suggestions d'amélioration des apprenants

Hormis les points soulignés dans les questions suivantes, les apprenants se sont exprimés librement. La liste suivante résume les principales observations, difficultés rencontrées ainsi qu'une analyse et des recommandations de remédiation sur des aspects pédagogiques, organisationnels et logistiques.

- Consolider les enseignements pratiques pour mieux comprendre les acquis théoriques
- Renouveler les tps et les projets
- Réviser le contenu du programme enseigné à cause du changement du monde des télécommunications et de l'informatique
- Faciliter la communication entre les adhérents aux clubs et l'administration
- Fixer les dates d'affichage des résultats des évaluations dans le plan annuel
- Activer le comité des anciens étudiants et le faire participer à la réforme du plan d'études
- Eviter l'enseignement à distance jusqu'à ce que les enseignants soient formés au mode pédagogique adéquat

- Varier les positions des évalués et changer les salles de passage des examens
- Améliorer le déroulement des examens pour éviter le copiage
- Assurer plus de flexibilité d'horaires pour les étudiants qui travaillent
- Améliorer la répartition des examens (nombre et types d'éléments d'enseignement par jour, nombre de jours de révision)
- Offrir un accès illimité aux laboratoires pour les étudiants ne disposant pas de matériel adéquat
- Renouveler le site web de l'école et actualiser son contenu de manière régulière
- Mettre le plan d'études dans le site web
- Améliorer la page Facebook pour avoir plus d'abonnées
- Renforcer l'interaction entre les étudiants et les enseignants
- Accélérer les processus de fourniture des documents administratifs (relevés de notes, attestations de présence, ...)
- Enrichir la bibliothèque par les ressources pédagogiques pouvant servir à la formation des élèves-ingénieurs
- Agrandir et décorer la bibliothèque et créer un espace pour le travail en groupe et un espace plus calme.
- Créer des espaces verts
- Améliorer la buvette
- Installer la climatisation dans les salles de cours et les laboratoires de recherche
- Offrir plus de liberté d'actions et de déplacement au sein de l'établissement
- Créer une salle de jeux ou de détente pour aider à déstresser et prendre soin de la santé mentale

7. Conclusion

L'enquête fait ressortir différents niveaux d'attente et de satisfaction avec les parties prenantes questionnés. Les apprenants globalement "bien satisfaits" manifestent davantage d'attentes qu'ils ont exprimé librement. Par ailleurs, ils ont été unanimes quant à la qualité exceptionnelle de propreté et d'hygiène. Le tableau suivant synthétise cette enquête en chiffres.

	Très insatisfait insatisfait satisfait très satisfait Excellence					
1/ L'accueil & la communication	64	140	297	41	62%	8%
La qualité de l'accueil dans nos locaux	7	17	57	10	74%	11%
La qualité de notre accueil téléphonique	6	20	53	4	69%	5%
La qualité de notre site web	18	28	38	6	49%	7%
La qualité de notre page Facebook	5	16	59	10	77%	11%
La réponse à vos réclamations	11	29	47	9	58%	9%
La rapidité des prestations administratives	17	30	43	2	49%	2%
2-Le déroulement des enseignements	36	136	468	80	76%	11%
Le déroulement des cours, TP et TD	4	21	57	9	73%	10%
Les emplois du temps	2	16	63	10	80%	11%
Le déroulement des examens	2	11	66	12	86%	13%
La ponctualité des enseignants	1	4	69	18	95%	20%
Le contenu des programmes	4	23	55	9	70%	10%
La pédagogie des enseignants	11	27	47	6	58%	7%
Le planning des examens	4	15	62	9	79%	10%
La qualité des matières optionnelles	8	19	49	7	67%	8%
3/ Les conditions générales	47	122	442	204	79%	25%
Les salles de classe	4	13	54	20	81%	22%
Bibliothèque / médiathèque / salle de lecture	7	21	53	10	69%	11%
Les laboratoires	3	14	61	14	82%	15%
La connexion wifi	7	21	51	14	70%	15%
Le matériel informatique	4	13	59	15	81%	16%
Le centre 4C	4	9	55	16	85%	19%
Les clubs et activités sportives et culturelles	5	14	45	24	78%	27%
La propreté et de l'hygiène / les toilettes	3	0	21	68	97%	74%
La buvette	10	17	43	23	71%	25%
Appréciation globale	3	12	71	6	84%	7%
	Oui Non peut-être					
Seriez vous prêt à recommander SUP'COM à vos connaissances ?	63	6	24			
Score de satisfaction / excellence Global	147	398	1207	325	74%	16%
						7%

Restitution de l'enquête de satisfaction auprès des enseignants

Année universitaire 2021-2022

Comité pour la Qualité

Août 2022



Table des matières

1. Introduction	26
2. Conduite des enseignements	26
3. Etats des locaux.....	27
4. Conditions des enseignants.....	27
5. Appréciation globale des enseignants.....	28
6. Recommandations d'enseigner à SUP'COM.....	28
7. Observations/suggestions d'améliorations	28
8. Conclusion.....	29

1. Introduction

Dans le cadre de la démarche qualité à l'Ecole Supérieure des communications, le comité pour la qualité met en place des enquêtes régulièrement afin d'assurer l'amélioration continue des produits et services éducatifs. L'enquête présentée dans ce document a été élaborée en collaboration avec le bureau d'études CC2i consulting, chargée de l'assistance et de l'accompagnement de SUP'COM pour la mise en place d'un Système de Management de la Qualité.

Elle s'est déroulée au mois de juillet 2022, juste après la clôture de l'année universitaire 2021-2022. Elle a été menée auprès des enseignants permanents de SUP'COM.

Cette enquête a fait l'objet de communication et de distribution par courriel. Une partie du texte qui a été envoyé est le suivant.

Bonjour à tous,

Le Jeudi 30 juin 2022 était une journée exceptionnelle à SUP'COM où l'équipe a pu enfin clôturer avec succès une année universitaire.

Nous en sommes fiers grâce à un effort colossal de tout le corps enseignant et administratif, de nos élèves-ingénieurs et de nos collaborateurs du monde socio-économique.

Malgré COVID, nous avons assuré les conditions sanitaires pour tous et avons maintenu la crédibilité et la qualité de la formation.

Bravo à nos étudiants qui ont fait preuve de courage à affronter leurs difficultés et à aller de l'avant.

Merci au corps enseignant et administratif pour tout l'engagement et le dévouement. Un Grand Merci aux entreprises hôtes des stages, à nos partenaires du monde socio-économique, aux instances de tutelle, et la liste est longue.

Avant de vous dire bonnes vacances bien méritées, je vous invite à remplir ce formulaire de l'enquête de mesure de la satisfaction pour l'année universitaire 2021-2022.

Cette écoute des avis des différentes parties prenantes permettra d'améliorer la qualité de la prestation et produits éducatifs de SUP'COM.

Bien à vous

Sofia Ben Jebara

Présidente du comité pour la qualité à SUP'COM

Après 2 relances, nous avons pu collecter 38 réponses sur 55 auprès des enseignants. En terme statistique et en fixant un intervalle de confiance à 95%, cette enquête induit un taux d'erreurs de 9%.

Ce document synthétise les résultats des enquêtes.

2. Conduite des enseignements

En ce qui concerne la conduite des enseignements, les enseignants ont émis des avis de satisfaction très positifs avec les pourcentages suivants (voir figure 1).

- Emplois du temps : 82%
- Conduite des étudiants : 66.7%
- Interaction avec la direction pédagogique : 79%
- Interaction avec l'administration : 82%
- Interaction avec les pairs : 87%
- Flexibilité des horaires : 82%
- Déroulement des examens : 82%

La conduite des enseignements

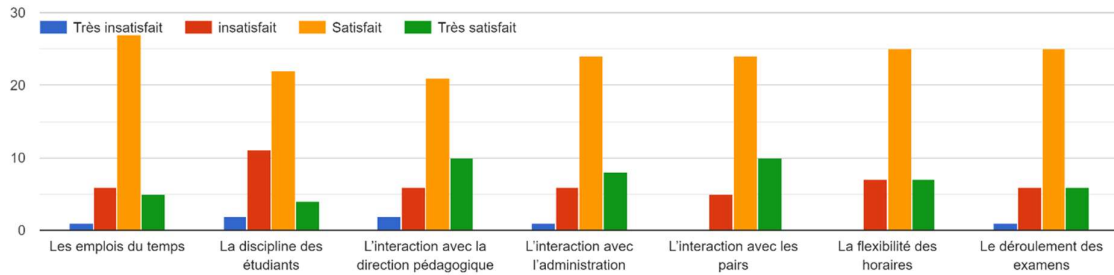


Figure 1 : Avis des enseignants sur la conduite des enseignements.

5.4

3. Etats des locaux

Les locaux de SUP'COM pour lesquels les enseignants ont accès régulièrement pour effectuer des activités pédagogiques ont été très appréciés (voir figure 2) selon les proportions suivantes : salles de classes et salles informatiques (75%), laboratoires techniques et bureaux/salles d'enseignants (72%). La bibliothèque/médiathèque, jusque-là partagée avec l'ISET'COM est dépréciée par 70% des enseignants. La salle de lecture, mise à la disposition des apprenants n'est appréciée qu'à 48%. En revanche, la buvette est appréciée par 69% des enseignants.

Les conditions matérielles

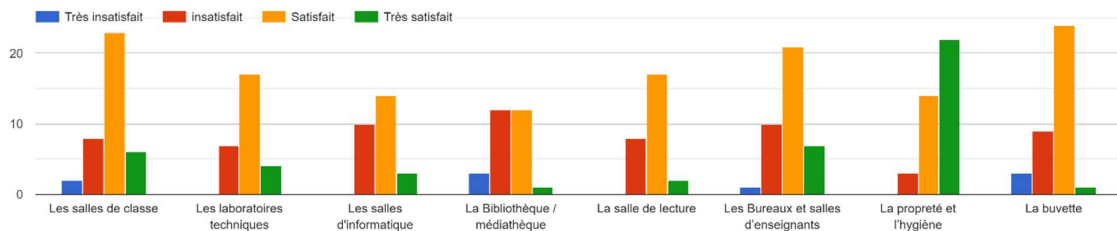


Figure 2 : Appréciation des enseignants sur les locaux.

4. Conditions des enseignants

Etant questionnés sur des conditions matérielles, de bien-être et de sensations par rapport à des points spécifiques, les enseignants ont répondu comme suit (voir figure 3) : 98% des répondants estiment que les disciplines qu'ils enseignent sont en adéquation avec leurs compétences. Quant à la rémunération et les conditions contractuelles, ils ont des avis mitigés avec des proportions quasi-équivalentes entre 'très insatisfaisantes', 'insatisfaisantes' et 'satisfaisantes'. Les opportunités de communication et de participation qui leurs sont offertes sont dépréciées par 28% des répondants tandis que 5% n'ont pas répondu. La charge de travail et le stress sont acceptables pour 53% des répondants. L'écoute des besoins et suggestions est vue positivement par 62%. Quant à l'image de marque de l'établissement et le sentiment d'appartenance, elle est ancrée chez la majorité (90%). Les activités para-pédagogiques (clubs, sorties, etc.) sont peu satisfaisants (38% ont répondu positivement et 18% ne se sont pas prononcés). Finalement, les répondants pensent que l'ouverture de l'établissement sur son environnement est correcte (62%).

Les conditions matérielles

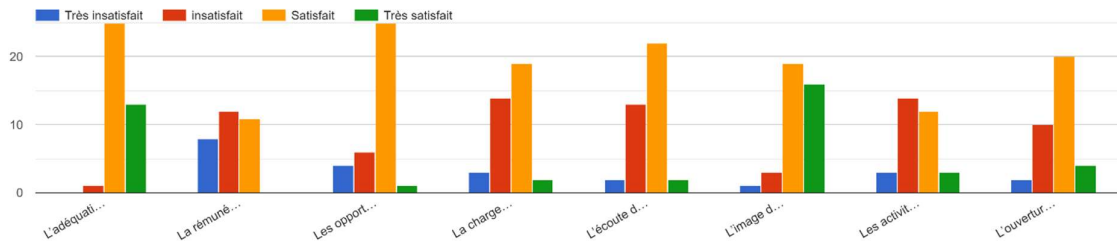


Figure 3 : Conditions matérielles des enseignants.

5. Appréciation globale des enseignants

A la lecture du graphe de la figure 4, 03 enseignants de SUP'COM sont insatisfaits, 03 autres sont très satisfaits et la majorité (85%) est satisfaite.

Votre Appréciation globale

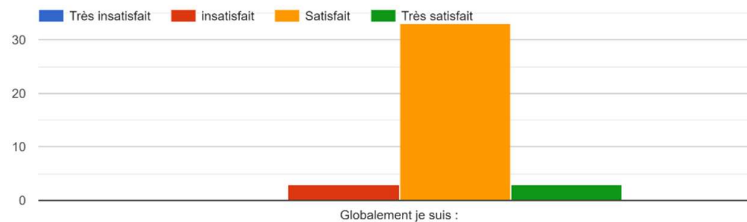


Figure 4 : Appréciation globale des enseignants.

6. Recommandations d'enseigner à SUP'COM

La figure 5 montre que 79.5% des enseignants sont prêts à recommander SUP'COM pour d'autres collègues, 12.8% hésitent à le faire. Trois enseignants ont répondu négativement, deux d'entre eux ont argumenté comme suit :

- Tentative antérieure de recommandation qui n'a pas eu de suite positive
- Comportement des apprenants
- Rémunération largement insuffisante par rapport aux efforts déployés
- Non-équité salariale entre les institutions en Tunisie avec une charge de travail très importante et des responsabilités qui fatiguent

Seriez vous prêt à recommander d'enseigner à SUP'COM à vos connaissances ?

39 réponses

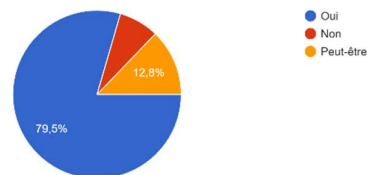


Figure 5 : Choix des enseignants pour recommander SUP'COM.

7. Observations/suggestions d'améliorations

Hormis les points soulignés dans les questions suivantes, les enseignants se sont exprimés librement. La liste suivante résume les principales observations, difficultés rencontrées ainsi qu'une analyse et des recommandations de remédiation sur des aspects pédagogiques, organisationnels et logistiques.

- Mener une réflexion pour sanctionner le plagiat dans les rapports
- Etendre l'anonymat des copies d'examen aux groupes de la même promotion
- Mettre à disposition des enseignants les ressources matérielles adéquates de type imprimante et autres
- Programmer une réunion par semestre de convivialité entre les enseignants
- Publier les procédures sur le site de SUP'COM et travailler pour automatiser leur acheminement
- Travailler sur la relation de SUP'COM avec toutes les entreprises du parc technologique
- Rendre la cafétéria attirante
- Travailler pour le rayonnement de SUP'COM sur l'Afrique
- Créer un esprit collaboratif et de partage qui limite les cloisons entre les disciplines
- Veiller à la digitalisation de services (attestation travail, fiche de paie, dépôt des notes, ...)
- Identifier des mécanismes pour motiver toutes les personnes pour le travail et augmenter le nombre du personnel à tous les niveaux
- Développer un programme de master de recherche en TIC.
- Veiller à ce que les fiches modules soient complétées et mises à jour et surtout exiger aux équipes pédagogiques de proposer un « Text Book » par module
- Recruter des enseignants contractuels / permanents ou engager des professionnels (avec des contrats experts) pour enseigner les modules pour lesquelles on a un manque d'effectif
- Accorder à chaque enseignant un PC de bureau ou un laptop
- S'activer pour avoir un système d'information
- Instaurer des mécanismes de coordination au sein de l'équipe pédagogique
- Programmer des réunions régulières pour prendre connaissance/débattre/suggérer de décisions prises au niveau du comité de direction et du conseil scientifique
- Développer un organigramme clair et connu par tous les acteurs
- Stabiliser le plan d'étude, les formes d'enseignement et les horaires d'enseignement
- Offrir une meilleure visibilité des projets et des informations qui peuvent servir aux enseignants

8. Conclusion

L'enquête fait ressortir différents niveaux d'attente et de satisfaction avec les parties prenantes questionnées. Globalement une bonne partie a exprimé sa "satisfaction" et il y'a eu des idées de perfectionnement de l'existant. Par ailleurs, ils ont été unanimes quant à la qualité exceptionnelle de propreté et d'hygiène. Le tableau suivant résume l'enquête en chiffres.

		Très insatisfait	insatisfait	satisfait	très satisfait	Satisfaction	Excellence
1/ La conduite des enseignements	7	47	168	50	80%	18%	
Les emplois du temps	1	6	27	5	82%	13%	
La discipline des étudiants	2	11	22	4	67%	10%	
L'interaction avec la direction pédagogique	2	6	21	10	79%	26%	
L'interaction avec l'administration	1	6	24	8	82%	21%	
L'interaction avec les pairs	0	5	24	10	87%	26%	
La flexibilité des horaires	0	7	25	7			
Le déroulement des examens	1	6	25	6	82%	16%	
2-Les conditions matérielles	9	67	142	46	71%	17%	
Les salles de classe	2	8	23	6	74%	15%	
Les laboratoires techniques	0	7	17	4	75%	14%	
Les salles d'informatique	0	10	14	3	63%	11%	
La Bibliothèque / médiathèque	3	12	12	1	46%	4%	
La salle de lecture	0	8	17	2	70%	7%	
Les Bureaux et salles d'enseignants	1	10	21	7	72%	18%	
La propreté et l'hygiène	0	3	14	22	92%	56%	
La buvette	3	9	24	1	68%	3%	
3/ Les conditions générales	23	73	153	41	67%	14%	
L'adéquation des disciplines enseignées avec vos compétences	0	1	25	13	97%	33%	
La rémunération et les conditions contractuelles	8	12	11	0	35%	0%	
Les opportunités de communication et de participation	4	6	25	1	72%	3%	
La charge de travail et le stress	3	14	19	2	55%	5%	
L'écoute de vos besoins et suggestions	2	13	22	2	62%	5%	
L'image de marque de l'établissement et le sentiment d'appartenance	1	3	19	16	90%	41%	
Les activités para-pédagogiques (clubs, sorties, etc.)	3	14	12	3	47%	9%	
L'ouverture de l'établissement sur son environnement	2	10	20	4			
Appréciation globale	0	3	33	3	92%	8%	
				Oui	Non	peut-être	
Seriez vous prêt à recommander SUP'COM à vos connaissances ?		31	3	5			

Restitution de l'enquête de satisfaction auprès du personnel administratif

Année universitaire 2021-2022

Comité pour la Qualité

Août 2022



Table des matières

1. Introduction.....	33
2. Le travail en soi.....	33
3. L'établissement vu par le personnel administratif	34
4. Appréciation globale du personnel administratif.....	34
5. Recommandation pour travailler à SUP'COM.....	34
6. Observations/suggestions d'amélioration du personnel administratif.....	35
7. Conclusion.....	35

6 Introduction

Dans le cadre de la démarche qualité à l'Ecole Supérieure des communications, le comité pour la qualité met en place des enquêtes régulièrement afin d'assurer l'amélioration continue des produits et services éducatifs. L'enquête présentée dans ce document a été élaborée en collaboration avec le bureau d'études CC2i consulting, chargée de l'assistance et de l'accompagnement de SUP'COM pour la mise en place d'un Système de Management de la Qualité.

Elle s'est déroulée au mois de juillet 2022, juste après la clôture de l'année universitaire 2021-2022. Elle a été menée auprès du personnel administratif de SUP'COM.

Cette enquête a fait l'objet de communication et de distribution par courriel. Une partie du texte qui a été envoyé est le suivant.

Bonjour à tous,

Le Jeudi 30 juin 2022 était une journée exceptionnelle à SUP'COM où l'équipe a pu enfin clôturer avec succès une année universitaire.

Nous en sommes fiers grâce à un effort colossal de tout le corps enseignant et administratif, de nos élèves-ingénieurs et de nos collaborateurs du monde socio-économique.

Malgré COVID, nous avons assuré les conditions sanitaires pour tous et avons maintenu la crédibilité et la qualité de la formation.

Bravo à nos étudiants qui ont fait preuve de courage à affronter leurs difficultés et à aller de l'avant.

Merci au corps enseignant et administratif pour tout l'engagement et le dévouement. Un Grand Merci aux entreprises hôtes des stages, à nos partenaires du monde socio-économique, aux instances de tutelle, et la liste est longue.

Avant de vous dire bonnes vacances bien méritées, je vous invite à remplir ce formulaire de l'enquête de mesure de la satisfaction pour l'année universitaire 2021-2022.

Cette écoute des avis des différentes parties prenantes permettra d'améliorer la qualité de la prestation et produits éducatifs de SUP'COM.

Bien à vous

Sofia Ben Jebara

Présidente du comité pour la qualité à SUP'COM

Après 2 relances et déplacements personnalisés auprès du personnel, nous avons pu collecter 31 réponses sur 51 auprès du personnel. En terme statistique et en fixant un intervalle de confiance à 95%, cette enquête induit un taux d'erreurs de 11%.

Ce document synthétise les résultats des enquêtes.

1. Le travail en soi

Le personnel administratif a été questionné sur son avis par rapport à son appréciation sur son travail. Les réponses illustrées sur la figure 1 sont résumés comme suit. 90% des répondants pensent que le poste qu'ils occupent est en adéquation avec leurs aptitudes. 80% sentent qu'ils sont autonomes au travail. 2/3 trouvent la rémunération et les conditions contractuelles insatisfaites. La formation et l'acquisition des compétences est jugée faible pour la moitié des répondants. Les opportunités de communication et de participation sont mauvaises pour 62% d'entre eux. La charge de travail et le stress sont acceptables pour 45% des cas. L'écoute des besoins et suggestions est dépréciée chez 54% des répondants.

A partir de ces réponses, il en découle un malaise par rapport à la communication et les conditions matérielles. Le premier point mérite d'être traité en interne pour favoriser un climat agréable pour les employés afin qu'ils puissent travailler dans de meilleures conditions.

Le travail en soi

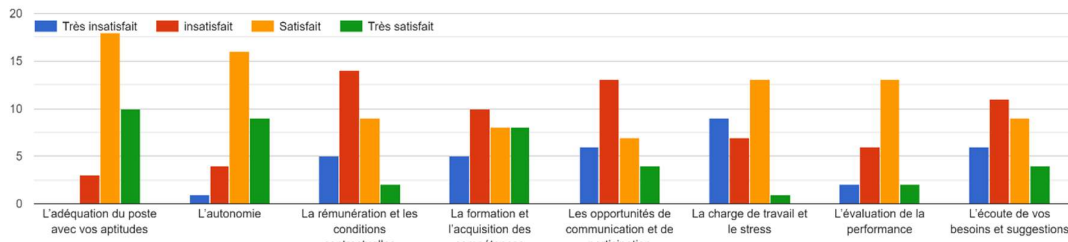


Figure 1 : Appréciations du personnel administratif sur le travail en soi.

2. L'établissement vu par le personnel administratif

La figure 2 montre l'avis du personnel administratif sur SUP'COM. 87% pensent que l'image de marque de l'établissement et leur sentiment d'appartenance sont de qualité. 2/3 pensent que les moyens matériels en termes de locaux, équipements, installations, et autres sont corrects. La propreté et l'hygiène détiennent le score d'appréciation positive auprès de 93% des répondants. En revanche, les activités sociales sont quasi-existantes chez 73% de la population. Ce dernier point mérite d'être traité d'urgence.

L'établissement

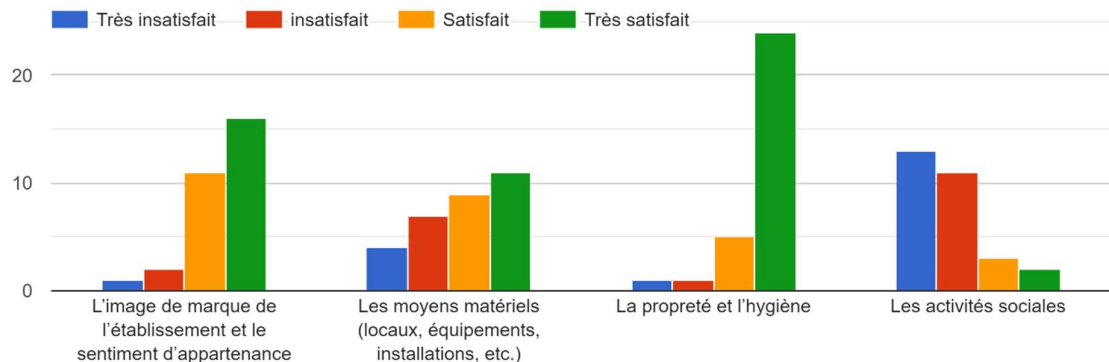


Figure 2 : L'établissement vu par le personnel administratif.

3. Appréciation globale du personnel administratif

La figure 3 montre que 83% des répondants sont globalement satisfaits à SUP'COM. Un employé est très insatisfait à cause de manque de ressources humaines, informatiques et la charge de travail lourde et stressante.

Votre Appréciation globale

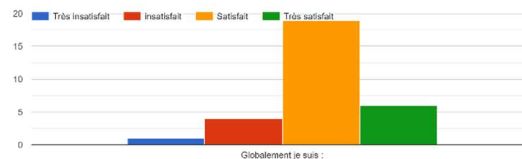


Figure 3 : Appréciation globale du personnel administratif.

4. Recommandation pour travailler à SUP'COM

D'après la Figure 4, 2/3 des répondants recommanderaient SUP'COM à leurs connaissances, 08 répondants hésitent alors que 02 autres ont répondu négativement. Un membre du personnel a argumenté sa réponse comme suit : pas de motivation ni morale ni matérielle, le stress, la circulation énorme pour accéder à SUP'COM, le manque des ressources humaines et logistiques, l'identité flou (enseignement

supérieur vs technologie).

Seriez vous prêt à recommander de travailler à SUP'COM à vos connaissances ?

30 réponses

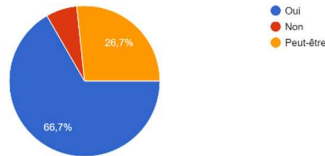


Figure 4 : Choix du personnel pour recommander SUP'COM.

5. Observations/suggestions d'amélioration du personnel administratif

- Modifier l'organigramme pour répondre aux besoins de l'école
- Créer un service social et favoriser le partage
- Mettre en place un système d'information efficace
- Etoffer le personnel existant par de nouveaux recrutements
- Assurer plus de formations et de team building
- Œuvrer pour le bien-être du personnel
- Permettre la rotation de postes au bout de quelques années de travail pour éviter la routine et la monotonie
- Créer une cellule d'écoute
- Organiser des réunions régulières entre le corps enseignant et le personnel administratif pour échanger les propositions
- Tenir compte de la situation de l'employé et le motiver à progresser et à innover
- Assurer continuellement la formation du personnel et mettre à jour les méthodes de travail et de gestion

6. Conclusion

Globalement, une bonne partie a exprimé sa "satisfaction" et il y'a eu des idées de perfectionnement de l'existant. Toutefois, une attention particulière doit être portée à leur bien-être. Par ailleurs, toutes les parties prenantes ont été unanimes quant à la qualité exceptionnelle de propreté et d'hygiène.

**Restitution de l'enquête de
satisfaction auprès des parties
prenantes du monde socio-
économique**

Année universitaire 2021-2022

Comité pour la Qualité

Octobre 2022



Table des matières

1. Introduction.....	38
2. Appréciation des diplômés/stagiaires.....	39
3. Interaction avec l'établissement.....	39
4. Appréciation globale des employeurs et maîtres de stages de PFE.....	39
5. Recommandation pour encadrer/recruter le produit SUP'COM.....	40
6. Observations/suggestions d'amélioration.....	40
7. Conclusion.....	40

1. Introduction

Dans le cadre de la démarche qualité à l'Ecole Supérieure des communications, le comité pour la qualité met en place des enquêtes régulièrement afin d'assurer l'amélioration continue des produits et services éducatifs. L'enquête présentée dans ce document a été élaborée en collaboration avec le bureau d'études CC2i consulting, chargée de l'assistance et de l'accompagnement de SUP'COM pour la mise en place d'un Système de Management de la Qualité.

Elle s'est déroulée en deux phases : durant les mois de juillet 2022, juste après la clôture de l'année universitaire 2021-2022 et au début du mois d'Octobre 2022. Elle a été menée auprès des partenaires du monde socio-économique qui ont encadré des projets de fin d'études pour l'année universitaire 2020-2021, pour la session de Juin 2022 (1^{ère} phase) et pour la session de Septembre 2022 (2^{ème} phase). Certains d'entre eux ont également recruté leurs stagiaires juste après le PFE.

Cette enquête a fait l'objet de communication et de distribution par courriel. Une partie du texte qui a été envoyé au mois de Juillet est le suivant.

Bonjour à tous,
Le Jeudi 30 juin 2022 était une journée exceptionnelle à SUP'COM où l'équipe a pu enfin clôturer avec succès une année universitaire.
Nous en sommes fiers grâce à un effort colossal de tout le corps enseignant et administratif, de nos élèves-ingénieurs et de nos collaborateurs du monde socio-économique.
Malgré COVID, nous avons assuré les conditions sanitaires pour tous et avons maintenu la crédibilité et la qualité de la formation.
Bravo à nos étudiants qui ont fait preuve de courage à affronter leurs difficultés et à aller de l'avant.
Merci au corps enseignant et administratif pour tout l'engagement et le dévouement. Un Grand Merci aux entreprises hôtes des stages, à nos partenaires du monde socio-économique, aux instances de tutelle, et la liste est longue.
Avant de vous dire bonnes vacances bien méritées, je vous invite à remplir ce formulaire de l'enquête de mesure de la satisfaction pour l'année universitaire 2021-2022.
Cette écoute des avis des différentes parties prenantes permettra d'améliorer la qualité de la prestation et produits éducatifs de SUP'COM.
Bien à vous
Sofia Ben Jebara
Présidente du comité pour la qualité à SUP'COM

En revanche, le texte qui a été envoyé au mois de Septembre est allégée :

Bonjour à tous,
Vous avez participé à encadrer un élève-ingénieur de SUP'COM à un stage ou bien vous avez recruté un diplômé de SUP'COM, nous vous en remercions et souhaitons connaître votre avis sur cette expérience.
Nous vous sollicitons de bien vouloir consacrer 1 minute à ce questionnaire :

Nous vous en remercions.
Bien à vous
Sofia Ben Jebara
Présidente du comité pour la qualité

Nous avons profité de l'appel de la session de Septembre pour relancer auprès des concernés par l'enquête du mois de Juin. Nous avons pu collecter 31 réponses sur 160. En terme statistique et en fixant un intervalle de confiance à 95%, cette enquête induit un taux d'erreurs de 16%. Pour un intervalle de confiance de 80%, le taux d'erreurs est de 11%.

Ce document synthétise les résultats des enquêtes.

2. Appréciation des diplômés/stagiaires

Le personnel administratif a été questionné sur son avis par rapport à son appréciation sur les diplômés/stagiaires. Les réponses sont illustrées sur la figure 1. Un seul intervenant est très insatisfait du stagiaire en PFE qu'il recruté. Également, un seul stagiaire ne donne pas satisfaction par rapport à son initiative, de son sens d'innovation, de ses compétences soft skills, de son niveau linguistique et de ses capacités d'analyse et de synthèse. Fort heureusement, plus de 95% ont engendré une bonne voire excellente satisfaction sur les aspects précédents et ceux liés aux compétences techniques, à la capacité de s'intégrer dans l'entreprise et à l'apport à l'entreprise.

Votre appréciation à propos de nos diplômés/stagiaires

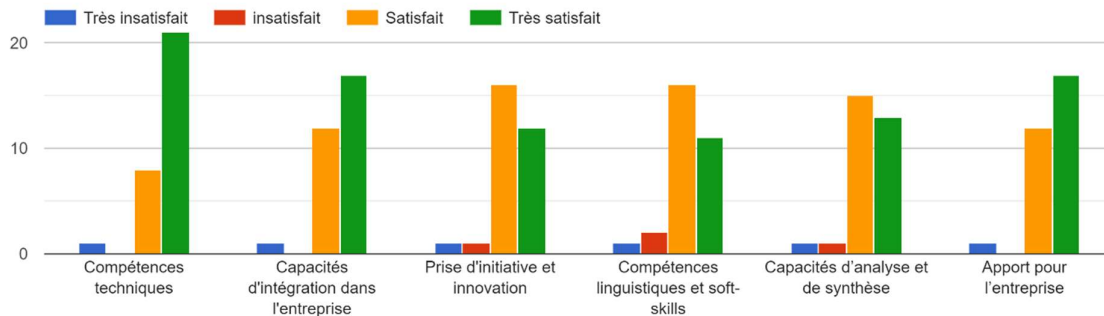


Figure 1 : Appréciations sur les stagiaires/diplômés.

3. Interaction avec l'établissement

La figure 2 montre l'avis des répondants par rapport à l'interaction avec l'établissement.

- 2/3 sont contents de la collaboration avec les encadreurs, de la prise en compte de leurs remarques et suggestions et du déroulement des soutenances.
- La moitié est satisfaite de sa participation dans les événements organisés par SUP'COM. Il est à signaler qu'une partie des répondants appartiennent à des établissements à l'étranger et par conséquent, leurs réponses à cette question peuvent être biaisées.
- En revanche 1/3 sont satisfaits de leur implication dans le conseil scientifiques contre 20% qui ne le sont pas. Il est important de mentionner à ce niveau que des partenaires du monde socio-économique sont invités occasionnellement pour participer au conseil scientifique élargi.

Vos interactions avec l'établissement

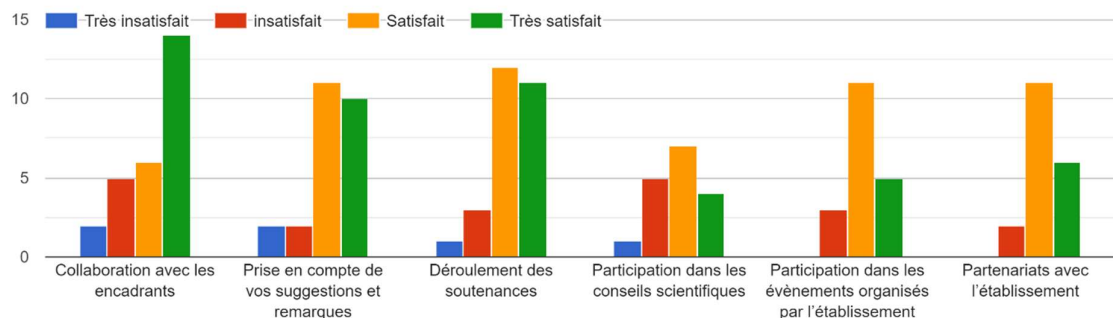


Figure 2 : L'interaction des répondants avec l'établissement.

4. Appréciation globale des employeurs et maîtres de stages de PFE

La figure 3 montre qu'hormis un seul maître de stage, les répondants apprécient le produit de SUP'COM

avec un exact équilibre entre une bonne et très bonne satisfaction.

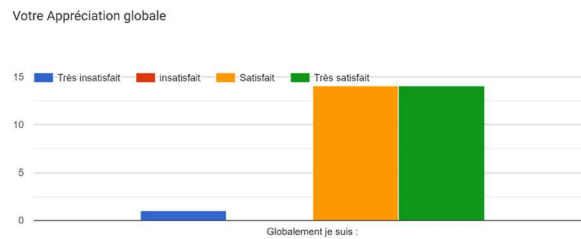


Figure 3 : Appréciation globale des répondants.

5. Recommandation pour encadrer/recruter le produit SUP'COM

D'après la Figure 4, hormis 2 répondants qui hésitent à recommander le produit SUP'COM, les 28 autres le feront.



Figure 4 : Choix des encadrants/maîtres de stage pour recommander SUP'COM.

6. Observations/suggestions d'amélioration

- Excellente expérience avec nos futurs ingénieurs.
- Rigidité et intolérance à s'adapter aux besoins de l'entreprise concernant le choix de certaines technologies.
- Problèmes techniques lors de l'organisation de la participation aux soutenances à distance.
- Bonne performance technique, toutefois, besoin d'amélioration des aspects linguistiques, par exemple, à travers de projets académiques où les étudiants seront amenés à présenter leurs travaux.
- Plus de collaboration entre SUPCOM et le monde socio-économique, comme par exemple, l'organisation des séminaires pour rapprocher les entreprises des élèves-ingénieurs de SUP'COM.
- Instauration d'une discussion entre les membres du jury et l'encadrant.
- Collaboration fructueuse.
- Renforcement de la collaboration.
- Recrutement immédiat et inconditionnel des stagiaires PFE.
- Mise en place d'un cadre de communication entre le tuteur SUP'COM et l'encadrant entreprise.
- Retard des soutenances.
- Rajout de la rubrique 'non applicable' dans les champs de certaines questions.
- Compétences pratiques telles que soudure, travail avec des oscilloscopes et la programmation de systèmes embarqués ainsi que la compréhension des problèmes réels de l'environnement industriel pourraient être améliorées.

7. Conclusion

Globalement, la majorité des répondants a exprimé sa "satisfaction" vis-à-vis du produit SUP'COM. Il y'a eu des idées de perfectionnement de l'existant. Toutefois, une attention particulière doit être portée aux soft skills.

Annexe 3 : Dispositifs pédagogiques innovants

SUP'COM a fait évoluer ses modalités d'apprentissage au cours du temps. Ci-dessous les grandes lignes des activités liées.

Rappel des méthodes d'apprentissage et d'enseignement avant la dernière réforme

- Exclusivement en présentiel + environnement numérique de dépôt de documents et livrables
- Activité à distance non scénarisée + ressources pédagogiques mises à disposition des étudiants variées (multimédia)
- Enseignement fondé sur la transmission de contenus + ressources et/ou intervenants extérieurs au monde académique
- Apprentissage scénarisé, via des outils d'aide à l'apprentissage (journal de bord, forum, etc.), de communication synchrone, de collaboration et d'interactions interpersonnelles
- Accompagnement, soutien, participation active des étudiants, en présence et à distance et entraide entre eux

Rappel des pratiques pédagogiques évolutives

- Schéma classique : outre les TP, de cours magistraux suivis de séances de TD, applications plus ou moins directes des notions de cours
- Apprentissage Par Problème
- Pédagogie mixte (blended learning)
- Evolution du numérique : plateformes contenant les versions numériques des documents de cours. Parfois, des vidéos (cours filmés) ou des « tests d'entraînement »
- Enseignants :
 - Manque de repères et de formation pour élaborer des scénarii d'apprentissage
 - Ceux qui s'impliquent → Nécessité d'un investissement important et très chronophage

Avantages de la pédagogie mixte

- Rend l'étudiant acteur de la planification de ses apprentissages : entre présentiel, à distance, auto-formation... ,
- Renforce l'autonomie : organisation temporelle de la formation, entraînement, identification des points forts et leurs faibles, travail d'exercices complémentaires ou des autotests, échange sur des difficultés via des forums, demande des compléments sur des prérequis ...
- Permet d'identifier les difficultés des étudiants et de personnaliser les parcours
- Centre les séances en présentiel sur des processus d'apprentissage, de conceptualisation et de procéduralisation, pour déboucher ensuite sur la résolution de problèmes □ processus d'automatisation en non présentiel

Constats après quelques recherches

- Quel ratio de cours en présentiel et à distance?
- Pas de standards → Adapter selon le contexte
- Contexte COVID dominant
- Expériences avant COVID adaptés aux écoles d'ingénieurs
- Expérience de SUP'COM
- COVID : 2/3 en présentiel et 1/3 à distance
- Avant COVID=avant réforme actuelle: 06h de projets en non présentiel (fin de journée et Mercredi matin)+ un seul cours en auto-apprentissage INDP1

Constats actuels à SUP'COM

- Enseignement à distance converti partiellement en présentiel après la formule de 2h par quinzaine
- Fiches modules :
 - Format 1 : sans colonnes dédiées pour le présentiel vs distance
 - Format 2 : avec colonnes dédiés
 - Tendance 1 : non remplis par les enseignants
 - Tendance 2 : remplis par les enseignants
 - Majorité : 100% présentiel
 - Deux cas uniquement avec 75% en présentiel et 25% à distance

Dans quoi investir ?

- Des logiciels et plateformes numériques
- Comment sensibiliser les enseignants, les convaincre et leur faciliter le démarrage?
- Comment valoriser le travail des enseignants?
- Beaucoup d'investissement de la part des enseignants → pistes : rémunération ponctuelles (heures supplémentaires), certifications ?

Quelques propositions de répartition entre les séances présentielles et les séances à distance

- 50% en ligne et 50% en classe
- 30% en ligne et 70% en classe

Type et contenu des séances en présentiel

- Séance introductive pour expliquer
 - ✓ Le dispositif pédagogique
 - ✓ Les attendus (objectifs de formation, évaluation)
 - ✓ Structure de la plate-forme
 - ✓ Outils de communication étudiants-étudiants et étudiants-enseignants
 - ✓ Architecture du cours
 - ✓ Structure et la composition du polycopié de cours
 - ✓ Déroulement des séances
- Séances en classe, en nombre limité
 - ✓ L'enseignant ne dispense plus son cours de façon linéaire
 - ✓ S'attache à présenter des synthèses reprenant ce qu'il faut avoir retenu d'un chapitre en matière de savoirs fondamentaux et de savoirs méthodologique
 - ✓ Associe également des compléments sur les difficultés rencontrées en fonction des exercices effectués par les étudiants sur la plate-forme lorsque ces difficultés concernent une majorité d'étudiants
 - ✓ Séances de TD souvent associées à des tests courts sur des savoirs fondamentaux
 - Commencent systématiquement par une phase participative avec des questions-réponses sur la partie de cours concernée
 - Savoirs nécessaires pour effectuer les exercices proposés
 - Travail en petit groupe privilégié, avec des étudiants placés en îlots
 - Exercices s'appuyant sur une mise en situation pour familiariser au passage du réel au modèle, à la formulation d'hypothèses et à l'interprétation de résultats
 - ✓ Séances de devoirs encadrés (DE) : travail en groupe sur un problème réel
 - ✓ Séances en fin de chapitre
- **Séances distancielles ou d'auto-formation**
 - Entre séances présentielles

- Des vidéos courtes (ne dépassant pas 5 minutes) et centrées sur une notion essentielle
 - Des auto-tests liés aux vidéos (souvent simples)
 - Des auto-tests basés sur des exercices standard
 - Des ressources complémentaires
- **Modes d'évaluation**
 - Pari de supprimer le devoir individuel sur table en temps limité en fin de module car sujets
 - Assez calculatoires, dans lesquels la réflexion sur la modélisation est souvent limitée
 - Multiplication de questions permettant une correction aisée
 - Format qui correspond assez peu au travail demandé au futur ingénieur
 - Multiplication des modes d'évaluation
 - Via les auto-tests effectués par les étudiants sur les savoirs fondamentaux
 - Sous forme de tests individuels en début de séance de TD sur les avoir-faire peu complexes ou des connaissances spécifiques
 - Sur le travail de groupe
- **Evolution nécessaire du travail de l'enseignant**
 - Elaboration des ressources pédagogiques
 - Cours : réelle réflexion en amont sur les connaissances fondamentales, sur leur type (connaissances procédurales, conceptuelles, automatismes...), sur leur contenu et sur leur niveau de complexité
 - TD : à partir d'une situation-problème → connaissance abordée permettant de résoudre le problème posé
 - Travail de groupe : énoncés où le questionnement est réduit à son minimum
 - Pendant les séances magistrales : faire émerger ce qui est fondamental et s'appuyer sur le suivi à distance pour identifier les points à développer
 - Lors des devoirs encadrés : animer la séance en présentant le problème, puis en passant de groupe en groupe pour répondre aux questions et éventuellement lever au tableau une difficulté qui concerne l'ensemble de la classe
 - Accompagnement des étudiants par l'intermédiaire du suivi personnalisé sur la plate-forme : régulier pour permettre d'adapter les séances et de proposer des remédiations sous différentes formes (exercices supplémentaires en TD, mise en avant d'un point particulier en cours,...)

Annexe 4 : charte anti-plagiat

CHARTRE ANTI-PLAGIAT de l'Ecole Supérieure des Communications de Tunis contre la fraude intellectuelle

« Quand un auteur vend les pensées d'un autre pour les siennes, ce larcin s'appelle plagiat. »
Voltaire, Dictionnaire philosophique, article « Plagiat », 1764

Préface

Afin d'assurer l'équité, de valoriser le travail personnel, l'honnêteté intellectuelle et l'intégrité scientifique, d'assurer le respect du droit d'auteur et de la propriété intellectuelle et de préserver la qualité de ses diplômes et la validité de ses publications, SUP'COM renforce sa réglementation en adoptant une charte de protection de la propriété intellectuelle et de lutte contre le plagiat universitaire. Dans un contexte où la technologie facilite la copie, SUP'COM sensibilise et promeut les attitudes et pratiques anti-plagiat. Cette charte décrit la politique anti-plagiat, définit les règles à respecter et les mesures à mettre en œuvre pour s'assurer que le travail produit est original et

Personnel.

Les mesures anti-plagiat concernent les élèves-ingénieurs, les étudiants en maîtrise, les doctorants, le personnel d'enseignement, de recherche et administratif. En la signant, les personnes concernées reconnaissent en avoir pris connaissance. Ils s'engagent, dans une démarche d'honnêteté, conforme au texte juridique relatif aux droits d'auteur, à la propriété intellectuelle et au décret n°2008-2422 du 23 juin 2008 du JORT n°52, publié le 27 juin 2008 dans le Journal Officiel de la République Tunisienne, relatif au plagiat dans le domaine de l'enseignement supérieur et de la recherche scientifique.

Article 1 : Définitions

Toutes les formes de travail (devoirs, essais, projets, rapports, articles, thèses, cours, photocopies, rapport, ...) préparés par les apprenants et/ou par le personnel affilié à SUP'COM, doivent toujours avoir pour objectif de produire des connaissances ou d'offrir des interprétations nouvelles et individuelles sur un sujet donné. Le plagiat est défini comme le fait de s'approprier et diffuser le travail de quelqu'un d'autre comme le sien. Les cas de plagiat, selon l'article 4 du décret n°2008-2422 du 23 juin 2008, sont notamment : la non-mention entre guillemets de citations ou de leur traduction reproduites telles quelles, la non-mention avec précision et honnêteté de la source de chaque information lors de la reprise textuelle des documents, de l'utilisation des résultats des recherches scientifiques, théoriques ou appliquées, de la traduction des citations d'autres auteurs, de l'utilisation des données, des graphiques ou autres, de l'exploitation des informations publiées sur internet ou circulant par tout autre moyen électronique audio-visuel, cinématographique ainsi que l'utilisation des logiciels et applications informatiques ou autres.

Article 2 : Méthodologie de citation

Les apprenants et le personnel s'engagent à citer les œuvres qu'ils utilisent ou reproduisent partiellement, conformément aux normes conventionnelles. Les reproductions de courts extraits à des fins d'illustration ou d'enseignement sont en effet autorisées sans qu'il soit nécessaire de demander le consentement de l'auteur pour diffusion. Néanmoins, la méthodologie de tout travail universitaire exige que les extraits empruntés soient clairement identifiés (guillemets) et que les noms des auteurs et la source de l'extrait soient mentionnés. De plus, toutes les

références aux documents cités, empruntés ou adaptés, doivent figurer dans la bibliographie.

Article 3 : Détection de plagiat

SUP'COM et l'université de Carthage sont dotés d'outils de vérification systématique des travaux académiques et de détection des similitudes, afin d'identifier les plagiat.

A la demande auprès du service de transformation digitale, les apprenants et le personnel s'engagent à fournir une version numérique de leur document avant publication pour permettre cette détection.

Article 4 : Engagement des parties prenantes

-Les apprenants et le personnel s'engagent à citer tout travail qu'ils utilisent ou reproduisent partiellement, conformément aux procédures académiques standards. Cela signifie que tout travail emprunté doit être clairement identifié, avec des citations entre guillemets, et que les noms des auteurs et la source du matériel utilisé doivent être mentionnés.

-Les enseignants s'engagent à sensibiliser leurs élèves à la lutte contre le plagiat.

- L'administration s'engage à leur faire signer la charte anti-plagiat, et à les inciter à participer aux formations sur le sujet qui leur seront proposées.

- Les personnes concernées par le plagiat doivent non seulement être informés de la définition exacte du plagiat, mais aussi être informés que le plagiat et toutes ses variantes (traduction mot à mot sans citation, reprise d'idées sans tenter de reformuler, etc.) vont à l'encontre des normes du travail académique.

- SUP'COM s'engage à mettre à la disposition de ses apprenants et de son personnel un logiciel de détection anti-plagiat.

Article 5 : Sanctions disciplinaires pour plagiat

Le plagiat universitaire est un vol intellectuel et une violation très grave de l'éthique universitaire.

En cas de violation des termes de cette charte, des mesures disciplinaires seront imposées à l'apprenant ou au membre du personnel concerné : avertissement, blâme, exclusion de SUP'COM pour une durée limitée ou définitive. En plus des mesures disciplinaires, des poursuites judiciaires peuvent être envisagées si le plagiat implique également une violation du droit d'auteur. Le décret n°2008-2422 du 23 juin 2008, publié le 27 juin 2008 dans le Journal Officiel de la République Tunisienne en spécifie les modalités.

Approbation de la charte

Je certifie avoir pris connaissance du contenu de la charte et je m'engage à faire une distinction explicite dans mon travail entre ce que j'ai produit et ce que j'ai emprunté, en citant systématiquement les auteurs et leurs sources et ce, tout au long de mon affiliation à SUP'COM.

Signature

Date

Annexe 5 : déclaration de responsabilité sociale et environnementale

Le rôle particulier des établissements universitaires, en tant que lieu de création et de transfert de connaissances, sur la réalité qui entoure, oblige à prendre en compte et à appliquer les principes de responsabilité sociale et environnementale (RSE) dans tous les domaines de leur activité.

L'effort de notre école pour promouvoir les valeurs de RSE est traduit par une prise de conscience de tous les acteurs de SUP'COM -étudiants, enseignants et personnel- des enjeux et des défis sociétaux et environnementaux, l'intégration de ces préoccupations dans les cursus de formation de nos élèves-ingénieurs, étudiants et doctorants pour un ancrage réfléchi de ces valeurs, le développement de stratégies et d'actions pour un engagement et une participation effectifs dans l'effort local et celui national pour relever ces défis.

La direction de SUP'COM, ses apprenants, son corps académique et son personnel administratif s'engagent, conformément au statut de SUP'COM en tant qu'école pionnière dans la formation d'ingénieur, à jouer un rôle clé pour la responsabilité sociale, pour la protection de l'environnement et à utiliser les activités d'enseignement et de recherche comme des leviers pour favoriser une meilleure prise de conscience et pour mener des actions concrètes concernant la RSE. Cet engagement comprend les domaines suivants : éthique, apprenants, employés, environnement, santé et sécurité.

1. Éthique

SUP'COM s'engage à promouvoir les valeurs d'éthique à adopter par les apprenants, le personnel administratif, le corps enseignant et les chercheurs, notamment : l'intégrité et l'honnêteté (refus de la corruption sous toutes ses formes), la liberté académique (expression d'opinions critiques sans risque de censure ni de contrainte, dans le respect d'autrui), la responsabilité et la compétence, le respect mutuel à tous les niveaux (avec interdiction de toute forme de violence symbolique, physique ou verbale), l'exigence de vérité scientifique, d'objectivité et d'esprit critique, l'équité lors des évaluations, des promotions, des recrutements et des nominations et l'abstinence à la discrimination et le racisme.

2. Apprenants

SUP'COM s'engage à :

- Offrir un environnement d'apprentissage stimulant ;
- Aider les étudiants à exprimer au mieux leur potentiel ;
- Sensibiliser les apprenants à l'importance et à la nature de leurs responsabilités dans le cadre de leur formation, comme par exemple, contribuer à protéger l'environnement et faire preuve d'attention et de préoccupation pour ceux qui en ont besoin ;
- Préparer les étudiants, qu'une fois diplômés, ils puissent contribuer positivement à la communauté.
- Façonner les attitudes sociales et civiques, des futures élites propices à la construction de la communauté, à la créativité, à l'ouverture et à la communication, ainsi qu'à la sensibilité sociale et à la culture du travail.
- Promouvoir l'idée d'égalité, de diversité, de tolérance, ainsi que le respect et la protection des droits de l'homme en référence à l'ensemble de la communauté académique et à son environnement.

3. Personnel

SUP'COM s'engage à :

- Adopter les meilleures pratiques dans sa politique de gestion des ressources humaines ;
- Aider le personnel à développer son potentiel et offrir des possibilités de perfectionnement professionnel ;
- Assurer la formation continue du personnel et l'acquisition de compétences ;

- Respecter les principes fondamentaux des droits de l'homme, de la sécurité et de la non-discrimination.

4. Santé et sécurité

La santé et la sécurité sont deux exigences majeures de SUP'COM qui est convaincu qu'offrir des conditions d'études et de travail sûres et saines ainsi qu'une bonne qualité de vie et de bien-être est un devoir et un critère essentiel de sa performance globale. Afin de renforcer cette approche et de répondre aux attentes de ses parties prenantes, SUP'COM déploie sa démarche santé et sécurité selon quatre axes :

- Protéger les parties prenantes au sein d'un environnement propre et qui répond aux normes de sécurité ;
- Eliminer les sources des dangers, réduire les risques et prévenir les accidents ;
- Respecter le code du travail et les textes internationaux en termes de conditions de travail : santé, moralité, hygiène et sécurité ;
- Intégrer la santé dans l'ensemble des activités à travers notamment la disponibilité d'une infirmière à plein temps et la proximité du centre médical du parc technologique.

5. Environnement et durabilité

SUP'COM est en effet consciente que la protection de l'environnement et des ressources naturelles est une responsabilité à l'égard des générations futures. En adoptant ces valeurs et en les intégrant dans ses activités et son organisation, SUP'COM pourra mieux remplir ses missions d'enseignement, de recherche et de service public. De plus, la mise en place de programmes de réduction des consommations peut également générer des gains de coûts opérationnels.

SUP'COM s'engage, avec le soutien et la participation active de tous ses membres, à :

- Promouvoir le concept des 3R de Réduction, Réutilisation et Recyclage et éliminer, dans la mesure du possible, l'utilisation de matériaux non dégradables ;
- Viser une réduction continue de l'empreinte carbone à SUP'COM ;
- Economiser les ressources naturelles dans les infrastructures et les activités ;
- Respecter les règlements environnementaux et autres exigences ;
- Acquérir des produits ayant moins d'impact sur l'environnement, minimiser l'utilisation de substances toxiques et gérer les déchets ;
- Développer des recherches innovantes sur les technologies et modes de gestion durables ;
- Renforcer la sensibilisation par l'enseignement et l'exemplarité ;
- Former aux actions à mettre en œuvre pour la protection de l'environnement ;
- Collaborer avec les partenaires du parc technologique pour les questions environnementales et de durabilité.

Annexe 6 : enquête sur la vie étudiante à l'entrée de SUP'COM

Sofia BEN JEBARA
Présidente du comité de la qualité



Septembre 2022

Table des matières

I. INTRODUCTION.....	52
II. VOTRE CHOIX DE SUP'COM, VOTRE MOTIVATION :.....	53
1. Dans vos démarches concernant la poursuite d'études après les classes préparatoires ou la licence, comment vous êtes-vous renseigné sur SUP'COM ?	53
2. Estimez-vous avoir été suffisamment renseigné	54
3. Sélectionnez les principales raisons vous ayant conduit à vous inscrire à SUP'COM	54
4. Avez-vous hésité avant d'effectuer le choix de SUP'COM ?.....	54
5. Actuellement, concernant votre motivation pour vos études, vous diriez que vous êtes	55
III. CADRE DE TRAVAIL	55
6. Le plus souvent, dans quelle ambiance effectuez-vous votre travail personnel ?	55
7. Quand vous étudiez, avez-vous pour habitude de :.....	56
IV. ETUDES ET BESOINS SPECIFIQUES.....	56
8. Êtes-vous en situation de besoins spécifiques ?	56
9. Si oui, merci d'en préciser la nature	57
10. Votre spécificité vous met-elle en difficulté dans vos études ?	57
11. Au quotidien, dans quel(s) lieu(x) de l'établissement avez-vous des difficultés d'accessibilité ?	58
V. LOGEMENT ET DEPLACEMENT	58
12. Quel type de logement occupez-vous principalement ?.....	58
13. Avez-vous eu besoin d'un hébergement d'urgence ?.....	59
14. A quelle fréquence moyenne comptez-vous rentrer chez vos parents ?	59
15. Pour vous rendre sur votre lieu d'études quotidiennement, vous utilisez :.....	59
16. Quelle est la durée moyenne (en minutes) pour effectuer un trajet direct entre votre domicile et votre lieu d'études ?	60
VI. SITUATION FINANCIERE	60
17. Comment évaluez-vous votre situation financière :	60
18. Si vous avez fait ou deviez faire face à des difficultés, avez-vous des proches (parents, famille, amis, etc.) qui peuvent vous aider ?	61
19. Peut-il vous arriver d'avoir des difficultés financières telles qu'il vous sera impossible de faire face à vos besoins ? (alimentation, loyer, électricité, etc.) ?	61
20. Êtes-vous équipé(e) de :.....	61
VII. ETAT DE SANTE	61
21. Comment évaluez-vous votre état de santé physique général ?.....	62
22. Comment évaluez-vous votre état de santé psychologique général ?	62
23. Vous arrive-t-il de vous sentir stressé(e) spécifiquement à cause des études ?	62
VIII. RESTAURATION	62
24. Où mangez-vous principalement ?.....	62
25. A quelle fréquence mangez-vous au restaurant universitaire ?.....	63
IX. ACTIVITES CULTURELLES.....	63
26. En moyenne, à quelle fréquence allez-vous dans les lieux suivants :.....	63

X. PRATIQUES SPORTIVES.....	64
27. En moyenne, pratiquez-vous une/des activité(s) physique(s) et sportive(s) ?.....	64
28. Pour quelle(s) raison(s) principale(s) ne pratiquez-vous pas d'activité physique.....	64
XI. ACTIVITE ASSOCIATIVE.....	65
29. Êtes-vous engagé(e) dans une activité associative ?	65
30. Si oui, de quel(s) type(s) à d'association(s) s'agit-il ?	65
31. Si non, pour quelle(s) raison(s) principale(s) n'êtes-vous pas engagé(e) dans une association ?.....	66
XII. ENGAGEMENT ENVIRONNEMENTAL.....	1
32. Pour vous, ces actions sont	1
XIII. Conclusion.....	2

I. INTRODUCTION

Dans le cadre de la démarche qualité à l'Ecole Supérieure des communications, le comité pour la qualité met en place des enquêtes régulièrement afin d'assurer l'amélioration continue des produits et services éducatifs. L'enquête présentée dans ce document a été élaborée en collaboration avec la direction des études et le secrétariat général. Elle a été adressée aux élèves-ingénieurs fraîchement recrutés pour poursuivre leurs études du cycle ingénieur en télécommunications à l'Ecole Supérieure des Communications de Tunis.

Les informations recueillies dans le cadre de cette enquête visent à produire un état des lieux de la diversité des situations étudiantes à SUP'COM. Elles permettent notamment de cerner les conditions susceptibles d'influer sur la poursuite des études ou la réussite aux examens.

Le questionnaire aborde plusieurs aspects de la vie étudiante :

- Motivations et choix de SUP'COM
- Logement
- Déplacement
- Restauration
- Situation financière
- Etat de santé
- Activités associatives
- Engagement environnemental

L'enquête a été lancée 03 jours après la rentrée universitaire. Elle e a fait l'objet de communication et de distribution par courriel. Une partie du texte qui a été envoyé est le suivant.

Chers élèves-ingénieurs,
Bienvenue parmi nous à SUP'COM.
Je me présente : Sofia BEN JEBARA, professeure à SUP'COM et présidente du comité pour la qualité (CpQ). Ce dernier vise à aider SUP'COM à mieux répondre aux besoins et attentes de ses acteurs (étudiants, enseignants, administratifs et mode socio-économique) et à se prévaloir d'une crédibilité et d'un impact accrus.
J'entre en contact avec vous pour vous demander de répondre à l'enquête sur la vie étudiante à l'entrée de SUP'COM.
En effet, parce que la vie d'un élève-ingénieur ne se résume pas à étudier, il est important que vous puissiez vous exprimer sur vos conditions de vie.
C'est pourquoi l'enquête à laquelle vous allez répondre aborde plusieurs thèmes : les études, le logement, les transports, l'alimentation, le bien-être, les pratiques culturelles et sportives, le handicap et l'engagement associatif et environnemental.
La réponse au questionnaire dure environ 10 minutes. Aucune réponse n'est obligatoire : si vous ne souhaitez ou ne pouvez pas répondre, vous pouvez passer directement à la question suivante.
Les informations recueillies dans le cadre de la présente enquête feront l'objet d'un traitement informatique non nominatif destiné à réaliser un état des lieux des conditions de vie des élèves-ingénieurs Les résultats de cette enquête seront totalement anonymes.
Nous avons conscience de la délicatesse des quelques questions suivantes qui ne sont pas obligatoires. Toutefois, votre réponse est importante... N'hésitez pas à rajouter votre adresse email en fin de l'enquête.

Merci pour votre participation !

Après 3 relances, nous avons pu collecter 55 réponses sur 148 auprès des apprenants. En terme statistique et en fixant un intervalle de confiance à 95%, cette enquête induit un taux d'erreurs de 10.5%.

Un atelier d'analyse a été ensuite organisé avec des apprenants volontaires. 13 élèves-ingénieurs y ont participé pour présenter leur point de vue par rapport aux réponses recueillies : Ghofrane Barouni, Rania Ben Braiek, Raoui Ben Mimoun, Imen Bouchaoua, Ahmed Boujelben, Ahmed Zaher Elloumi, Ahlem Gdoura, Mohamed Hmaied, Eya Ibn El Haj, Malek Mechi, Fakher Salem, Anis Ouersighni, Mohamed Aziz Torki

Deux apprenants ont ensuite répondu positivement à l'appel de candidature pour faire partie du comité pour la qualité : Ghofrane Barouni et Ahmed Boujelben.

Par ailleurs et à l'issu de l'atelier, leur retour des apprenants a été communiqué au secrétaire général qui, de son côté, a commencé à prendre des actions nécessaires aux volets aux volets qui lui reviennent entant que responsable à SUP'COM.

Ce document reproduit de manière fidèle les réponses des élèves ingénieurs à l'enquête. Dans une étape suivante, il constituera une force de frappe pour l'administration et les enseignants afin de prendre certaines dispositions permettant d'aider les apprenants récemment recrutés à surmonter les conditions susceptibles d'influer sur la poursuite des études ou la réussite aux examens.

II. VOTRE CHOIX DE SUP'COM, VOTRE MOTIVATION :

6.1 Dans vos démarches concernant la poursuite d'études après les classes préparatoires ou la licence, comment vous êtes-vous renseigné sur SUP'COM ?

Les répondants à l'enquête se sont principalement renseignés sur SUP'COM à travers des connaissances ou sur Internet (voir Figure 1). Un faible pourcentage ne s'est pas renseigné. Il a été proposé par les élèves-ingénieurs (ayant participé à l'enquête) que le staff de SUP'COM doit mieux communiquer, présenter l'école aux instituts préparatoires et inviter les apprenants des classes préparatoires aux journées portes ouvertes et forum.

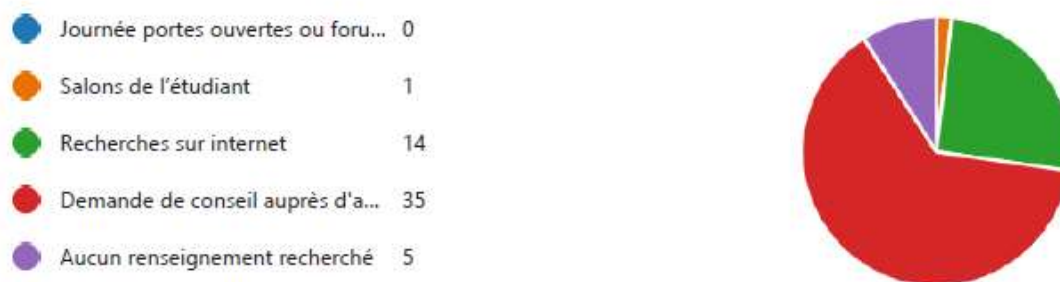


Figure 1 : Façon de s'être renseigné sur SUP'COM.

6.2 Estimez-vous avoir été suffisamment renseigné

Les 2/3 de la population juge avoir été suffisamment renseigné (Figure 2).



Figure 2 : être suffisamment renseigné ou non.

6.3 Sélectionnez les principales raisons vous ayant conduit à vous inscrire à SUP'COM

Il en ressort de la question relative aux raisons de choix de SUP'COM que la double diplomation est la source de motivation principale (Figure 3). Les participants à l'atelier ont expliqué cette tendance par des études ardues depuis le collège et le lycée qu'ils veulent valoriser par une meilleure visibilité à l'international. De plus, ils souhaitent un début de carrière d'ingénieur à l'étranger.

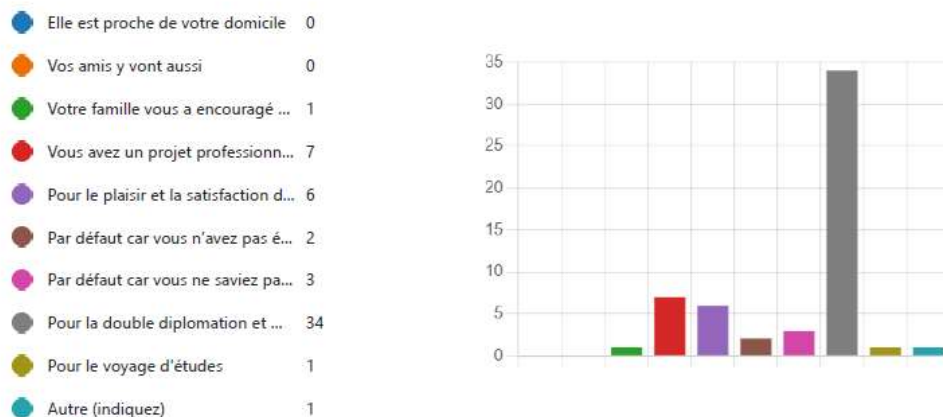


Figure 3 : Motivations du choix de SUP'COM.

6.4 Avez-vous hésité avant d'effectuer le choix de SUP'COM ?

Les avis sont quasiment partagés entre un choix confirmé ou hésité de SUP'COM (Figure 4). L'hésitation a concerné le choix entre SUP'COM de l'Ecole Polytechnique de Tunis.



Figure 4 : Hésitation quant au choix de SUP'COM.

6.5 Actuellement, concernant votre motivation pour vos études, vous diriez que vous êtes

Environ 75% des apprenants sont motivés pour les études (Figure 5). Le manque de motivation de certains a été expliqué (par les participants à l'atelier) par l'état de fatigue accumulé au cours de la scolarité (collèges et lycées pilotes pour certains et les études préparatoires pour la majorité).

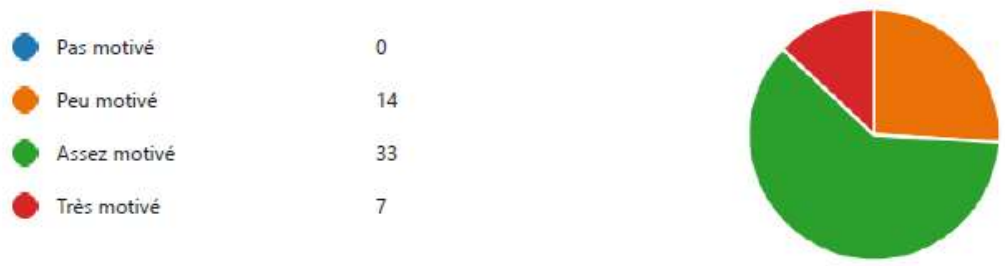


Figure 5 : Motivations pour les études.

III. CADRE DE TRAVAIL

6.6 Le plus souvent, dans quelle ambiance effectuez-vous votre travail personnel ?

Les élèves-ingénieurs de SUP'COM sont habitués à travailler seul (Figure 6). Il a été expliqué par l'esprit de 'concours' des classe préparatoires qui leur inflige l'esprit de 'chacun pour soi'.



Figure 6 : lieux de travail en dehors de la classe.

6.7 Quand vous étudiez, avez-vous pour habitude de :

Les élèves-ingénieurs sont organisés pour étudier. Même si une partie des répondants ne tient pas un agenda, ils fixent des objectifs qu'ils respectent et persévèrent pour les atteindre.

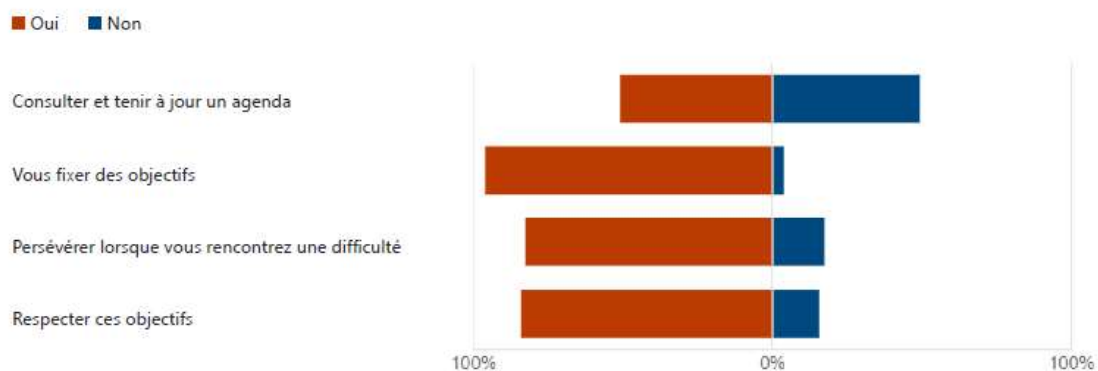


Figure 7 : Méthode d'organisation du travail en dehors de la classe.

IV. ETUDES ET BESOINS SPECIFIQUES

6.8 Êtes-vous en situation de besoins spécifiques ?

04 élèves-ingénieurs ont des besoins spécifiques. L'administration entre en contact avec les personnes concernés pour se renseigner et prendre les mesures adéquates si nécessaire.



Figure 8 : Situation de besoins spécifiques.

6.9 Si oui, merci d'en préciser la nature

Un apprenant souffre de troubles clairement énoncés. Les autres cas seront renseignés par l'administration.

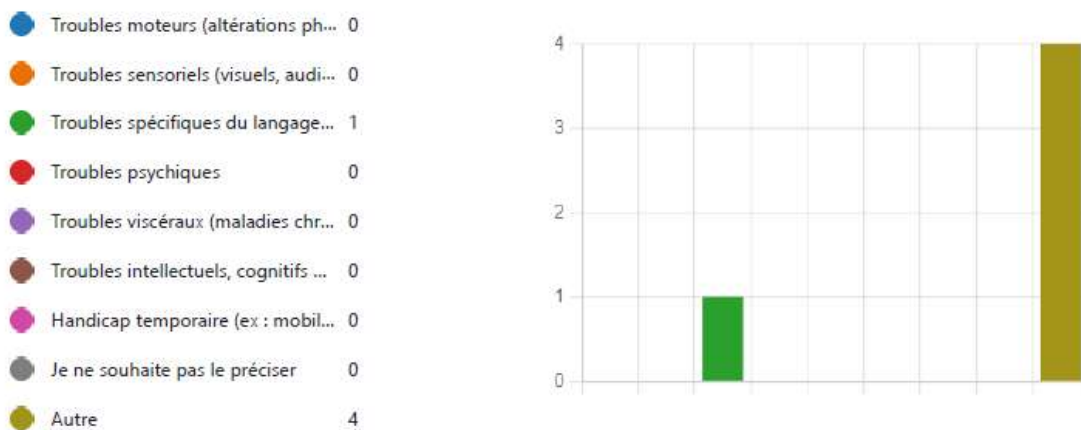


Figure 9 : Type de besoins spécifiques.

6.10 Votre spécificité vous met-elle en difficulté dans vos études ?

02 apprenants disent être affectés par les besoins spécifiques.



Figure 10 : Incidence des besoins spécifiques sur le travail.

6.11 Au quotidien, dans quel(s) lieu(x) de l'établissement avez-vous des difficultés d'accessibilité ?

La majorité des apprenants n'ont pas de difficulté d'accessibilité. Etant donné qu'il n'y a pas d'apprenants à besoins spécifiques de motricité, le traitement de cette réclamation est non prioritaire.

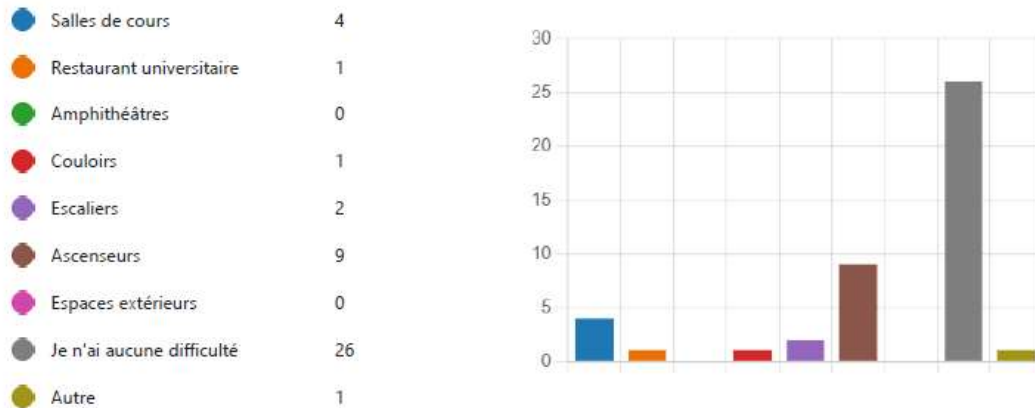


Figure 11 : Lieux à difficulté d'accès.

V. LOGEMENT ET DEPLACEMENT

6.12 Quel type de logement occupez-vous principalement ?

Plus que 4/5 des apprenants ne sont pas originaires de la capitale et hébergent soit au foyer soit en location.

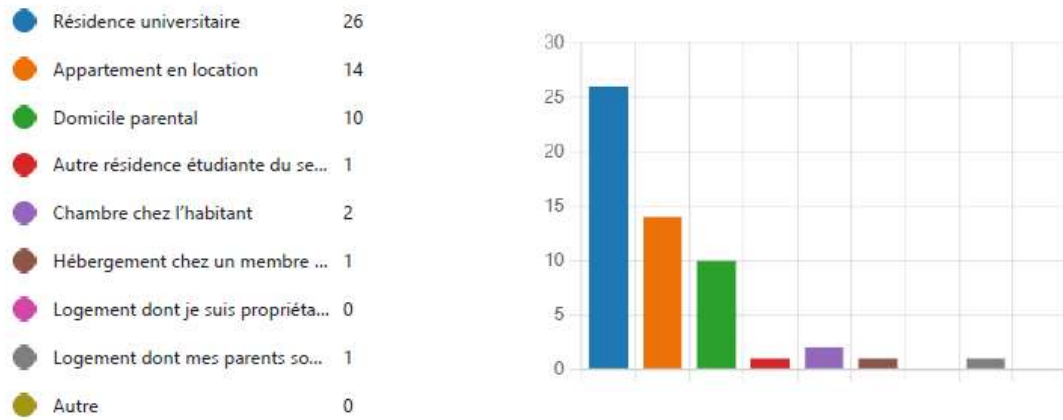


Figure 12 : Type de logements.

6.13 Avez-vous eu besoin d'un hébergement d'urgence ?

Le camembert de la figure 13 montre que 3/4 de la population ayant répondu à l'enquête n'a pas eu de soucis d'hébergement. 07 apprenants ont eu des soucis dont 3 n'ont pas fait de demande. Les 4 autres cas devraient être étudiés.



Figure 13 : Besoin de logement.

6.14 A quelle fréquence moyenne comptez-vous rentrer chez vos parents ?

D'après la figure 14, ceux qui habitent à Tunis rentrent quotidiennement, 60% le font régulièrement (1 à 4 fois par mois), 18% le font une à 4 fois par an. On signale un cas qui le fait moins d'une fois par an.

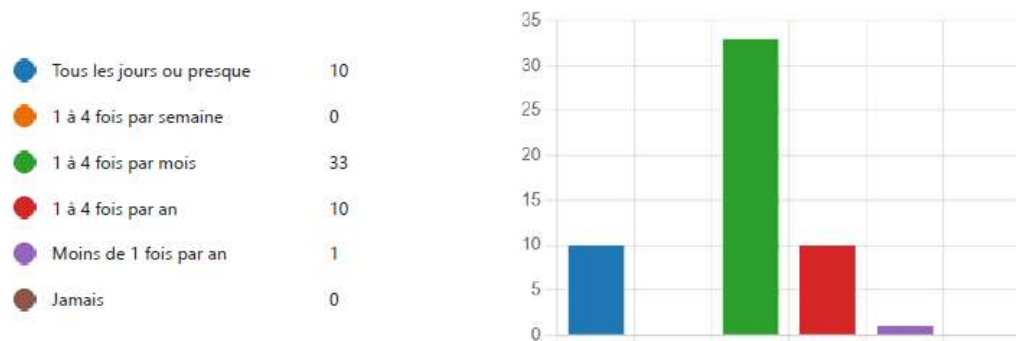


Figure 14 : Taux de visite des parents.

6.15 Pour vous rendre sur votre lieu d'études quotidiennement, vous utilisez :

En relation avec le déplacement quotidien pour étudier à SUP'COM, la figure 15 montre que les 2/3 ne prennent pas de moyens de transport. Le reste prennent 1 à 3, voire plus moyens de transport.



Figure 15 : Nombre de moyens de transport pour se rendre à SUP'COM.

6.16 Quelle est la durée moyenne (en minutes) pour effectuer un trajet direct entre votre domicile et votre lieu d'études ?

Le déplacement à SUP'COM prend de 30 minutes pour 81% des étudiants, entre 31 et 60 mn pour 5% des cas et plus d'une heure pour 4 apprenants. Les élèves ingénieurs ayant participé à l'atelier proposent de sensibiliser leurs collègues au covoiturage. Ils demandent, dans la limite du possible, s'ils peuvent profiter de l'hébergement au foyer ou s'ils peuvent utiliser les moyens de transport offerts au personnel. L'administration, en concertation avec les personnes concernées se penchera sur la question.



Figure 16 : Durée du trajet pour se rendre à SUP'COM.

VI. SITUATION FINANCIERE

La situation financière a été abordée. Les résultats sont présentés sur les figures 17, 18, 19 et 20. Des démarches et actions concrètes sont en cours pour contribuer à relever les difficultés, de la part de l'administration, l'amicale et les étudiants. Toute autre contribution est fortement appréciée.

6.17

6.18 Comment évaluez-vous votre situation financière :



Figure 17 : Situation financière.

6.19 Si vous avez fait ou deviez faire face à des difficultés, avez-vous des proches (parents, famille, amis, etc.) qui peuvent vous aider ?



Figure 18 : Possibilité d'aide financière.

6.20 Peut-il vous arriver d'avoir des difficultés financières telles qu'il vous sera impossible de faire face à vos besoins ? (alimentation, loyer, électricité, etc.) ?



Figure 17 : Aide en cas de soucis financiers.

6.21 Êtes-vous équipé(e) de :

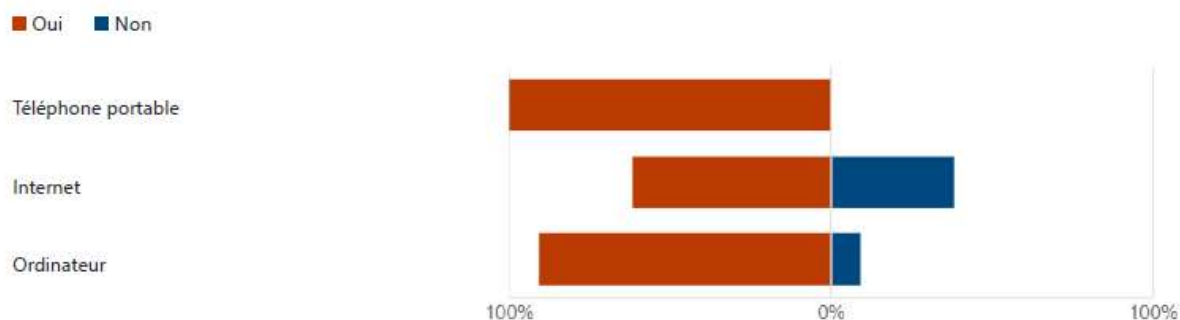


Figure 20 : Disponibilité des supports TIC.

VII. ETAT DE SANTE

L'état de santé des apprenants reste un souci majeur. Il a été renseigné dans les 3 questions suivantes dont les résultats sont fournis sur les figures 21, 22 et 23. L'infirmière de SUP'COM reste à la disposition des étudiants pour les prises de rendez-vous auprès des médecins. Des cas sont d'ailleurs en train d'être traités.

6.22 Comment

évaluez-vous votre état de santé physique général ?

Très mauvais	0
Mauvais	2
Moyen	10
Bon	34
Très bon	8

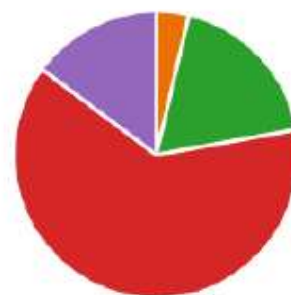


Figure 21 : Etat de santé physique.

6.23 Comment évaluez-vous votre état de santé psychologique général ?

Très mauvais	1
Mauvais	4
Moyen	20
Bon	23
Très bon	6

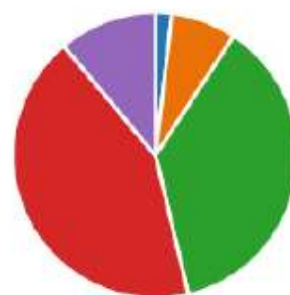


Figure 22 : Etat de santé psychologique.

6.24 Vous arrive-t-il de vous sentir stressé(e) spécifiquement à cause des études ?

Oui	12
Souvent oui	8
Parfois oui	31
Rarement non	4
Jamais	0

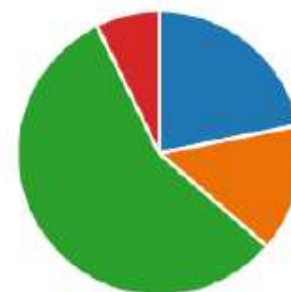


Figure 23 : Etat de stress.

VIII. RESTAURATION

Comme le montre les figures 24 et 25, la majorité des apprenants profite du service de restauration qui leur est offert à SUP'COM.

6.25 Où mangez-vous principalement ?

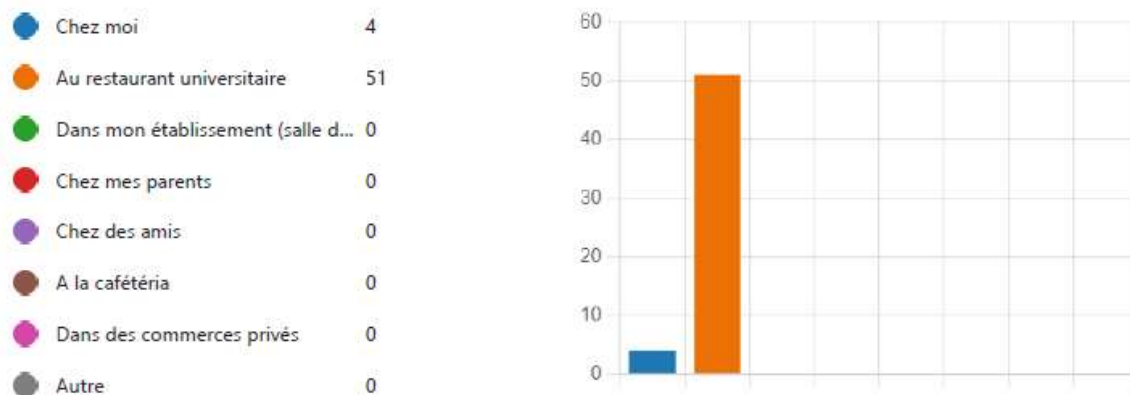


Figure 24 : Lieu de restauration.

6.26A quelle fréquence mangez-vous au restaurant universitaire ?

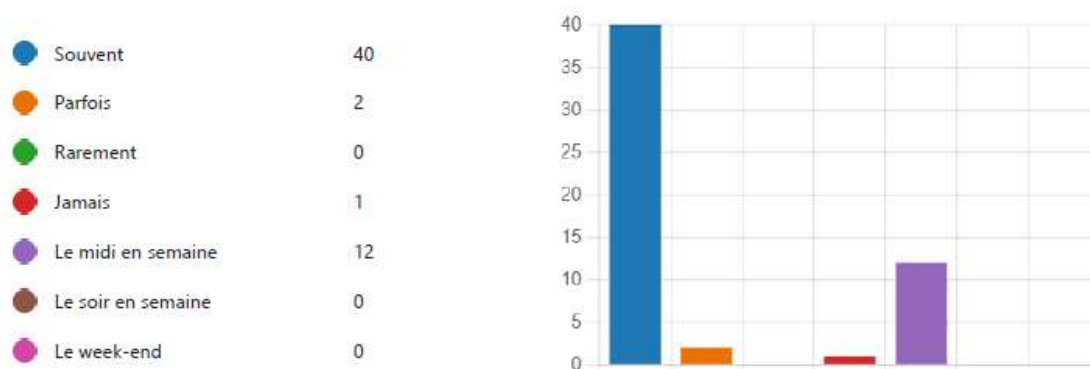


Figure 25 : Fréquence d'accès au restaurant universitaire.

IX. ACTIVITES CULTURELLES

6.27 En moyenne, à quelle fréquence allez-vous dans les lieux suivants :

Les activités culturelles sont peu pratiquées par les apprenants (Figure 26).

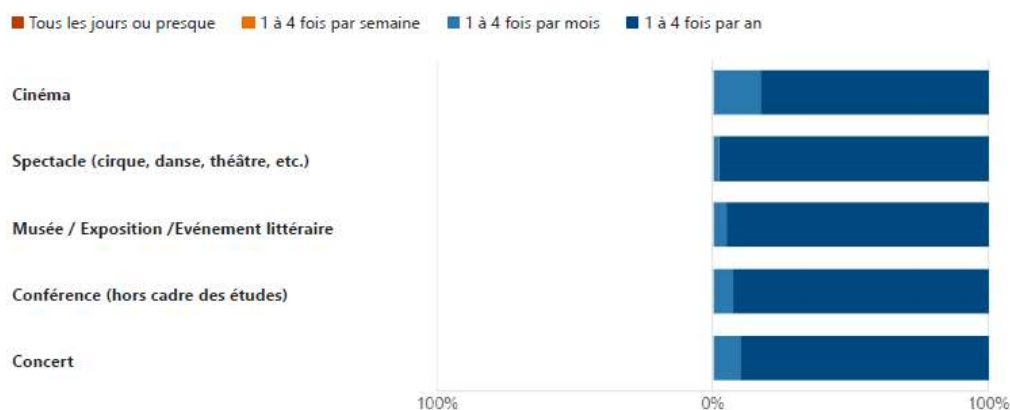


Figure 26 : Fréquence des activités culturelles.

X. PRATIQUES SPORTIVES

La fréquence des activités physiques est très diversifiée dans la population concernée par l'enquête. C'est principalement le manque de temps à cause de la charge de travail ou le manque d'activités qui sont les causes.

6.28 En moyenne, pratiquez-vous une/des activité(s) physique(s) et sportive(s) ?

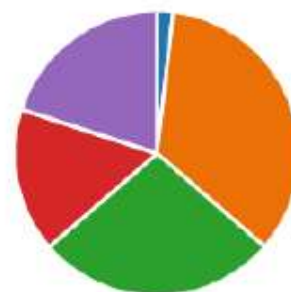
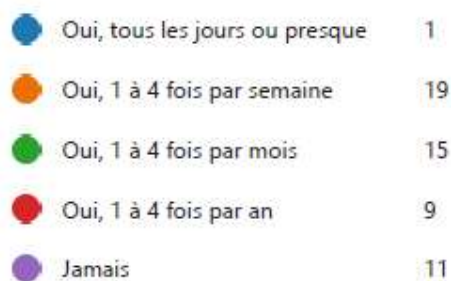


Figure 27 : Fréquence des activités sportives.

6.29 Pour quelle(s) raison(s) principale(s) ne pratiquez-vous pas d'activité physique et sportive ?

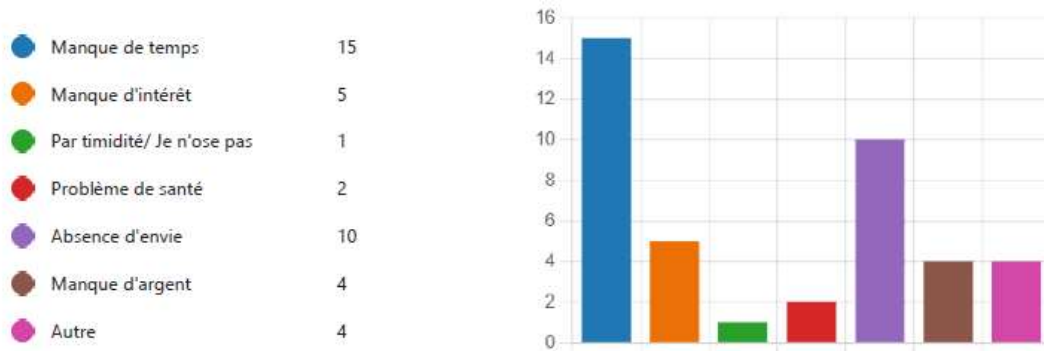


Figure 28 : raisons de non pratique des activités sportives.

XI. ACTVITE ASSOCIATIVE

L'activité associative est très faible chez la population des entrants à SUP'COM (Figure 29).

6.30 Êtes-vous engagé(e) dans une activité associative ?

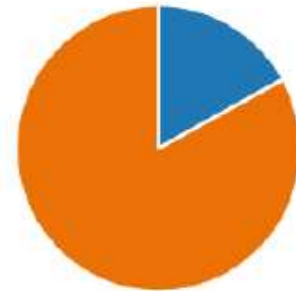


Figure 29 : Activités associatives.

6.31 Si oui, de quel(s) type(s) à d'association(s) s'agit-il ?

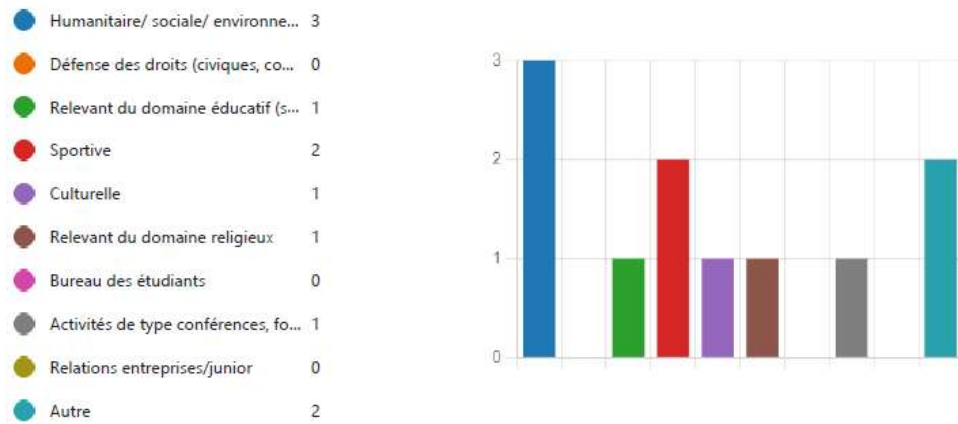


Figure 30 : Types d'associations fréquentées.

6.32 Si non, pour quelle(s) raison(s) principale(s) n'êtes-vous pas engagé(e) dans une association ?

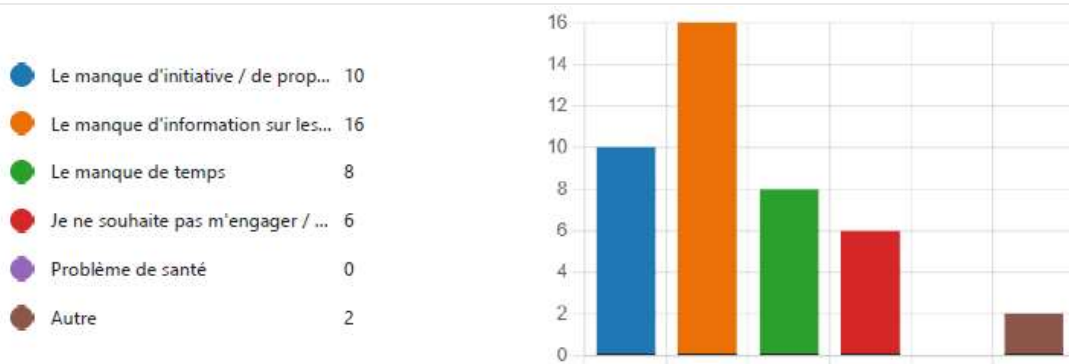


Figure 31 : Raison de non-engagement aux activités associatives.

XII. ENGAGEMENT ENVIRONNEMENTAL

Les élèves-ingénieurs sont très sensibles aux problèmes environnementaux.

6.33 Pour vous, ces actions sont ...

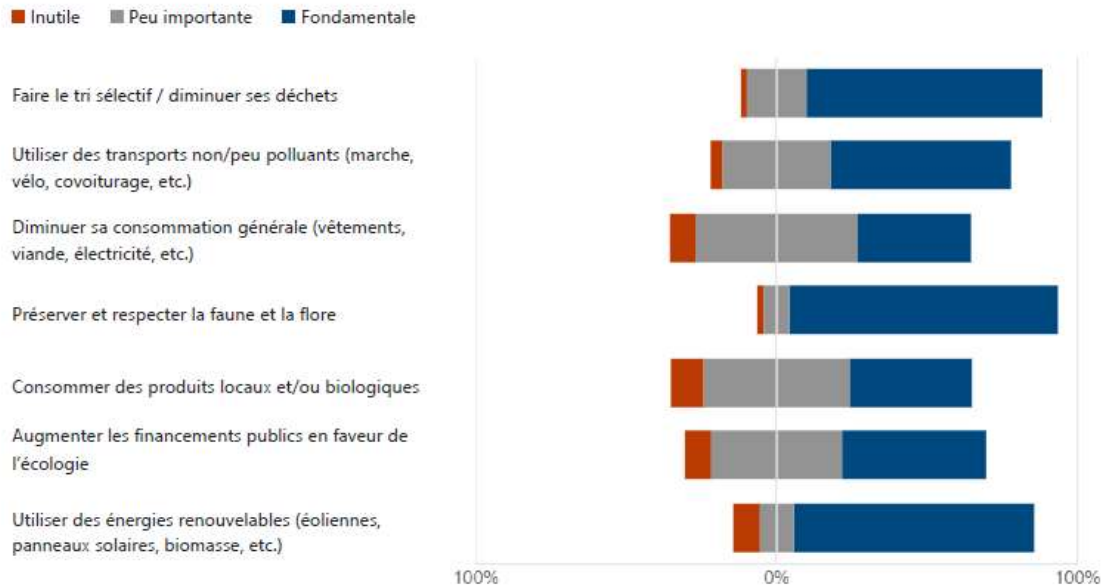


Figure 32 : Avis sur l'engagement environnemental.

Souhaitez-vous participer aux ateliers d'analyse des résultats de l'enquête ?

La moitié de la population qui a répondu à l'enquête a souhaité faire partie de l'atelier d'analyse. Seule la moitié y a assisté. Ils ont argumenté le désistement par leur intuition que l'enquête n'aura pas de suite.



Figure 33 : Souhait de participation à l'atelier d'analyse.

XIII. Conclusion

Cette enquête a permis la population entrante à SUP'COM sur plusieurs volets. L'analyse de l'enquête a fait sortir des points dont le traitement revient à l'administration, d'autres relèvent du rôle des enseignants tandis qu'un autre lot est du ressort des élèves-ingénieurs, notamment lors de leurs activités aux clubs.

Annexe 7 : restitution des réunions d'écoute auprès du personnel administratif de SUP'COM

Sofia BEN JEBARA
Présidente du comité de la qualité



Septembre 2022

Table des matières

- 1. Présentation de l'activité.....5**
- 2. Service scolarité6**
- 3. Service financier8**
- 4. Assistantes de direction.....9**
- 5. Service achat10**
- 6. Service communications et relations extérieures.....11**
- 7. Service de gestion et maintenance des bâtiments et équipements.....11**
- 8. Services infrastructure numérique et transformation digitale12**
- 9. Conclusion.....13**

1. Présentation de l'activité

Le comité pour la qualité, représentée par sa présidente, a mené une série de réunion avec le personnel administratif de l'Ecole Supérieure de Tunis. L'objectif de cette action est d'être à leur écoute à propos des difficultés rencontrées au quotidien et de leurs propositions d'amélioration à la fois sur le plan professionnel et pour leur bien-être. Tout le personnel de SUP'COM a été contacté en utilisant un voire deux moyens de contact, à savoir : courriel, téléphone, entretien direct ou par voie hiérarchique (secrétaire général → responsable du service → personnel).

Ce planning de réunion a été élaboré et respecté :

Mercredi 7 Sept.	Vendredi 9 Sept.	Lundi 12 Sept.	Mardi 13 Sept.	Mercredi 14 Sept.	Jeudi 15 Sept.
Service Scolarité	Service financier	Assistants de direction	-Service de transformation digitale -Service Achat -Service communications et relations extérieures	Service de gestion et maintenance des bâtiments et équipements	Service informatique

Ont participé aux réunions les membres du personnel suivants : Sonia Abassi, Wiem Abid, Imen Allani, Anis Ammami, Amel Ayari, Ghaya BenGatt, Rebh Ben Amor, Larbi Ben Said, Fattoum Benzarti, Karima Bouhri, Sonia Chaari, Hedia Chebbi, Fatma Dridi, Nisrine Hachicha, Aziza Houichi, Latifa Hzemi, Thouraya Jabri, Karima Jarraya, Bechir Khelifi, Monia Mallat, Khaoula Mejri, Ichrak Mizouni, Saida Nahali, Jihen Ouerghi Faten Ridene, Tahar Ouertani, Walid Slimani.

Le taux de participation s'élève à 51%. Certaines des personnes absentes se sont excusés pour engagements professionnels ou congés. D'autres étaient prises par des activités de formation ou en congé mais ne l'avaient pas signalé pour procéder à des changements de date. Le reste s'est volontairement abstenu.

Par ailleurs et à l'issu des réunions d'écoute, leurs interventions ont été communiqués au secrétaire général qui, de son côté, a fourni son retour par rapport à tous les points mentionnés.

Ce document reproduit de manière fidèle les interventions du personnel administratif de l'Ecole Supérieure de Tunis et du secrétaire général. Dans une étape suivante, il constituera une force de frappe lors de la mise en place du système de management de SUP'COM.

2. Service scolarité

Points abordés	Intervention du personnel	Retour de l'administration
Difficultés du quotidien	Paperasse et non-digitalisation	Achat en cours d'un système d'information (SI), mise en place prévue en décembre 2022
	Classement et stockage des dossiers (trop de temps mis pour retrouver d'anciens dossiers)	Action urgente initiée pour les copies d'examens
	Centralisation de l'information	Achat en cours d'un SI
	Temps mis pour la signature des papiers	Définition d'horaires fixes par demi-journée
	Manque de suivi et d'audits (fautes non contrôlées et répétitives)	Besoin de parafer par le chef de service
	Logistique (câbles, stylos, salles,...)	Amélioration continue PDCA
	Effectif réduit face à la quantité de travail	Faire un bilan + SI + Fiche de poste
	Intervenants externes au service pendant les périodes de pointe	Compromis entre aide et efficacité
	Travail sous pression due à la nature du travail et des échéanciers	Achat en cours d'un SI
	Examen	Application achetée par l'UCAR
Propositions d'améliorations	Système d'information	En cours
	Rotation de postes pour éviter la monotonie	Après l'identification des fiches de poste
	Formation de plus de personnes (jeunes) aux travaux de la scolarité	Après l'identification des fiches de poste
	Organisation du travail	A discuter avec le chef de service
	Acquisition de compétences par des formations et coaching	A relancer
	Plus de formation au personnel (mise à part les responsables) en langues, informatique et autres	A relancer
	Plus d'activités	Après de l'amicale,

Bien être	d'épanouissement et de loisir	associations ou clubs avec les étudiants
	Cadre personnalisé au service	Demande non claire

6.34

3. Service financier

Points abordés	Intervention du personnel	Retour de l'administration
Difficultés du quotidien	Subdivision des services financier et administratif → difficultés de coordination et communication de l'information (administratif → financier)	Suivi de l'organisation officielle : un seul service de ressources humaines et financières
	Dans certains cas, obligation de faire des tâches d'autres services comme : arrêté administratif → arrêté financier	
	Parfois délais trop serrés pour traiter des dossiers (mission, événement, ...)	Finaliser et informer des procédures
	Synchronisation avec le service comptable (délais de paiement parfois longs)	Augmenter la fréquence de coordination avec le comptable
	Interim en cas d'absence notamment pour la paie mensuelle	Former une autre personne du service à le faire
Propositions d'améliorations	Mettre systématiquement le service financier dans les courriels des traitements qui leur reviennent à une phase ultérieure	A traiter lors de l'élaboration des manuels de procédure
	Utilisation des fonds dédiés aux étudiants nécessiteux	En cours de réalisation
Bien-être	Réactivation des activités sportives et culturelles	Réunions entre l'association sportive et culturelle des agents, AD'SUP et l'amicale de SUP'COM pour identifier et mettre en place les activités
	Intégration du service social du ministère	Correspondance envoyée, traitement en cours

4. Assistantes de direction

Points abordés	Intervention du personnel	Retour de l'administration
Difficultés du quotidien	Tâches de l'école doctorale assurée par une seule personne. Soucis d'intérim en cas d'indisponibilité	A traiter
	Dans certains cas, obligation de faire des tâches d'autres services pour débloquer les tâches en cours	Grâce à l'achat d'une nouvelle application et la mise en place du SI, le cours sera très réduit
	Sollicitation de tierces parties pour des tâches extra de type impression, ...	Remarque déplacée car l'administration est au service de tous
	Difficulté de gestion des dossiers des vacataires (dossiers incomplets, retards, ...)	Incitation et suivi des vacataires de la part des chefs de département à fournir leurs dossiers + fixation et communication de délais + traitement des dossiers complets par semestre → Prise en compte lors de l'élaboration du manuel de procédure
	Manque de la compréhension de la part des enseignants avec demande imminente de réactivité	Sensibilisation et identification des procédures + système d'information
Propositions d'améliorations	Utilisation de logiciels pour la gestion du courrier	A réactiver car disponible (application GEC)
	Digitalisation et transfert direct de courrier aux concernés sans passage par les assistantes	A réactiver car disponible (application GEC)
	Communication au personnel des informations relevant du ministère, des événements, des nominations, ...	A améliorer
	Démarche de réception des dossiers par un guichet unique	Pas clair
	Signalisation à SUP'COM (écrans, panneaux, ...)	En cours
	Aide aux autres services non souhaitée	Réduction de sollicitation avec les nouveaux services digitaux
Bien-être	Renforcement du personnel par recrutement, détachement et autres	Dans la limite du possible + meilleure organisation du travail
	Renforcement des clubs (chant, autres, ...)	Réunions entre l'association sportive et culturelle des agents, AD'SUP et l'amicale de SUP'COM pour identifier et mettre en place les activités
	Coin cuisine pour pause déjeuner	Local agencé disponible, consultation en cours pour équipements

	Activités sportives au sein de SUP'COM pour assurer la qualité d'hygiène habituelle	Projet en cours pour l'aménagement d'une salle de sport
--	---	---

5. Service achat

Points abordés	Intervention du personnel	Retour de l'administration
Difficultés du quotidien	Répartition des tâches bien structurée au service mais non identifiée au sein d'un sous service	A améliorer grâce au manuel de procédures
	Travail fourni ponctuel et singleton sans vision globale (limité à remplissage de tableau)	A améliorer grâce au manuel de procédures
	Manque de sens d'équipe et malaise de communication	Importance du coaching
	Délais serrés et pression de travail de manière ponctuelle	Rien à faire
Propositions d'améliorations	Identification de la tâche de chacun dans la sous-équipe et identification des responsabilités	A améliorer grâce au manuel de procédures
Bien être	Localisation du bureau au 3 ^{ème} étage	Que faire ?
	Climatisation	Amélioration en cours

6.35

6. Service communications et relations extérieures

Points abordés	Intervention du personnel	Retour de l'administration
Difficultés du quotidien	Emplacement du bureau au 3 ^{ème} étage limitant la visibilité et la facilité de contact avec autrui	Possibilité de changement auprès de la direction
	Imprimante réseau nécessitant des déplacements pour chaque tirage	
	Equipe trop restreinte	A étoffer surement
	Processus de travail non clair et non identifié	A élaborer en interne (fiches processus et poste)
	Canaux de communications des informations à publier non identifiés	A tenir compte lors de l'élaboration des procédures
	Charge de travail importante	Peut être réduite grâce à l'enrichissement de l'équipe
	Pas de réception des informations sur les événements à SUP'COM de manière structurée et systématique	A tenir compte lors de l'élaboration des procédures
	Traçabilité à cause du manque d'effectif → Reprise des mêmes travaux sans mémoire	A tenir compte lors de l'élaboration des procédures
Difficultés de gestion des dossiers des apprenants étrangers (circuit pas clair)		
Propositions d'améliorations		
Bien être	A l'aise	
	Différence appréciable entre le travail ailleurs et à SUP'COM	

7. Service de gestion et maintenance des bâtiments et équipements

Points abordés	Intervention du personnel	Retour de l'administration
Difficultés du quotidien	Montée-descente escaliers	Achat de matériel facilitant le travail Recrutement imminent
	Travail en urgence	
	Grand ménage du Samedi	
	Effort physique dû aux déplacements dans l'enceinte de SUP'COM	

	Charge lourde de travail	
Propositions d'améliorations	Recrutement/renforcement	Recrutement imminent
Bien être	Sens de l'équipe développé	
	Besoin de sorties/excursions d'une journée	Programmation imminente d'une excursion
	Fenêtres bloquées dans l'espace réservé	Service rendu dans l'immédiat
	Coin cuisine aménagé (frigo, four)	Local agencé disponible, consultation en cours pour équipements
	Changement du prestataire des bons de vêtement	Procédure de marché public à respecter

1.

8. Services infrastructure numérique et transformation digitale

2.

Points abordés	Intervention du personnel	Retour de l'administration
Difficultés du quotidien	Utilisation des logiciels sans licence	Consultation en cours
	Délais de sollicitation de préparation de salles parfois cours	Manuel de procédure
	Absence de procédures de coordination entre demandeurs et le service	Manuel de procédure
	Communication entre les services	Manuel de procédure
	Absence d'achat de logiciels anti-virus, applications, windows,...	Consultation en cours
	Sauvegarde des données non assurée sur Cloud ou support externe	Mission du service → Sollicitation à le faire auprès de tous
	Dispersion du personnel dans l'espace	A traiter
Propositions d'améliorations	Besoin de plus de formation dans les technologies de pointe	A considérer
	Un seul fournisseur de services internet → duplication pour garantir la connexion en cas de panne	En cours
	Certification du personnel	A considérer
	Clubs sportifs et culturels	Réunions entre l'association sportive et culturelle des
	Sorties, excursion	

Bien être	Coaching dans la gestion des conflits, esprit de l'équipe, ...	agents, AD'SUP et l'amicale de SUP'COM pour identifier et mettre en place les activités
	Vie sociale	
	Harmonie, convivialité, communication	

9. Conclusion

Grâce à ces entretiens, durant lesquels le personnel a pu s'exprimer sur ses difficultés et a proposé des idées d'améliorations. Il en ressort que des actions sont déjà engagées, d'autres pourraient l'être grâce à la participation active de tous et particulièrement lors de l'élaboration des manuels de procédures et des fiches de poste. Les associations sportives et culturelles des agents, AD'SUP et l'amicale de SUP'COM sont les acteurs principaux pour améliorer le bien-être.