



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



Plan de Suivi de la Qualité dans le Projet AuditUM

NUMERO DE CONVENTION: 585782-EPP-1-2017-1-ES-EPPKA2-CBHE-SP

CIRCULATION: CONFIDENTIAL

LODZ UNIVERSITY OF TECHNOLOGY

585782-EPP-1-2017-1-ES-EPPKA2-CBHE-SP

Comité d'Assurance Qualité (CAQ)

1

Ce projet a été réalisé avec le soutien de la commission européenne. Ce document reflète uniquement les opinions de l'auteur, et la commission ne peut pas être tenue pour responsable pour tout usage qui serait fait des informations qui y sont contenues.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union





Auteur(s)/Organisation(s):

- Lodz University of Technology, Pologne
- Universidade de Vigo

Date de la version finale: 22/10/2018

Work Package(s) / Task(s): WP (WP 9.1.)

Historique des révisions						
Révision	Date	Auteur(s)		Status	Description	
01	16/07/2018	Lodz	University Technology	of Draft	Premier brouillon	
02	25/07/2018	Lodz	University Technology	of Draft	Deuxième brouillon	
03	22/10/2018	Universidade de Vigo		Final	Version finale	

Mots clés : qualité, suivi, plan de qualité.



Tableau des contenus

1	Introduction	5
1.1	Objectif et Champ d'application	5
1.2	Le projet « AuditUM » est réalisé par les partenaires suivants :.....	5
1.3	La structure de gestion du projet est la suivante:.....	6
1.4	Résumé de l'activité	9
1.5	Activités de la première année du Projet AuditUM.....	18
2	Gestion de la Qualité.....	20
2.1	Comité de la Qualité,.....	20
2.2	Étapes de contrôle interne de qualité et de suivi	21
2.3	Réunions du comité de la qualité	21
3	Mesures pour le contrôle et assurance de la qualité	22
3.1	Base pour les indicateurs de progression.....	22
3.2	Outils de suivi et d'évaluation	28
3.3	Supervision de la qualité des résultats dans les paquets dans les lots.....	29
3.4	Contrôle de la qualité et surveillance.....	30
3.5	Stratégie de diffusion et d'exploitation	32
4	Annexes	36
5	Annexe 1 : Liste de Présence	37
6	Annexe 2 : Formulaire de réclamations, plaintes, suggestions, et félicitations.....	38
7	Annexe 3 : Enquête de satisfaction sur les réunions du consortium.....	39
8	Annexe 4 : Enquête de satisfaction annuelle générale de la gestion globale du projet pour les membres du projet.....	40
9	Annexe 5 : Enquête sur la satisfaction des participants à des activités de formation et des ateliers.....	42



1 Introduction

Le Plan de Suivi de la Qualité dans le projet Auditum est préparé pour montrer l'engagement des partenaires du projet « Auditum » à la qualité de tous les produits dérivés de ce projet. Il est nécessaire que les entités qui prennent part au projet « Auditum » prennent part dans les activités pour obtenir des résultats envisagés.

L'assurance de la qualité des résultats et produits du projet est reconnue comme la responsabilité partagée par tous les partenaires de consortium et tous les partenaires vont contribuer à une bonne implémentation du projet. Le Plan de Suivi de la Qualité est un document dont le but est de définir la clé pour une performance de haute qualité pendant la durée de vie du projet, c'est-à-dire 36 mois. Ce document peut être modifié lorsqu'il y a un tel besoin, par ex. situation inattendue à lieu.

Afin d'assurer une haute qualité des résultats du projet, tous les partenaires du projet doivent être pleinement conscients de leur rôle dans le projet et de bien le comprendre ainsi que des objectifs du projet.

1.1 Objectif et Champ d'application

Le Comité de la qualité a préparé ce document qui contient toutes les procédures générales liées à la gestion de projet « AuditUM » ainsi que tous les questionnaires et modèles de rapports qui examineront la satisfaction des partenaires regardant leur participation dans le projet AuditUM.

1.2 Le projet « AuditUM » est réalisé par les partenaires suivants :

	Nom de partenaire	Pays
P1	UVIGO: Universidade de Vigo	Espagne
P2	UAE- Université Abdelmalek Essaadi	Maroc
P3	UAM: Universidad Autónoma de Madrid	Espagne
P4	AMU- Université d'Aix Marseille	France



P5	UMI- Université Moulay Ismail	Maroc
P6	UIT- Université Ibn Tofail	Maroc
P7	UH1- Université Hassan 1er Settat	Maroc
P8	LUT- Politechnika Łódzka	Pologne
P9	UM5R- Université Mohammed V de Rabat	Maroc
P10	ISEP- Instituto Politécnico do Porto	Maroc
P11	UPM: Université Privée de Marrakech	Maroc
P12	EHB- Erasmus Hogeschool Brussel	Belgique
P13	MESFCRS- Ministère de l'Enseignement Supérieur Marocain	Maroc

1.3 La structure de gestion du projet est la suivante:

- **Comité de la Qualité** : garantir la qualité du projet est l'objet du présent document et il est défini dans la section 2. Le Comité est composé de 3 personnes représentant les partenaires suivants : Université Abdelmalek Essaâdi,, Université de Vigo, Lodz University of Technology
- **Coordinateur du projet** : Universidade de Vigo
- **Coordinateur de chaque Lot** : pour chaque Lot, il y a une université coordinatrice, qui rendre compte de son activité au Comité de Coordination et au coordinateur du projet.



Lots et coordinateurs selon la candidature soumise et approuvée :

Lot	Type de lot	Intitulé du lot	Coordinateur	Date début f in estimée
Lot 1	DÉVELOPPEMENT	Élaboration d'un référentiel juridique et organisationnel commun a l'ensemble des universités marocaines	Université Hassan Premier de Settat + Université d'Aix-Marseille	18/10/2017- 27/02/2018
Lot 2	DÉVELOPPEMENT	Élaboration, mise en place d'un manuel de procédures de gestion et formation du personnel de l'université	Université Mohamed 5 Rabat + Instituto Superior de Engenharia do Porto	06/02/2018 15/09/2018
Lot 3	DÉVELOPPEMENT	Passage en revue, au profit de l'équipe du projet, des bonnes pratiques intégrées dans les standards internationaux et élaboration d'un référentiel, d'Audit et de Contrôle interne, adapté aux universités marocaines	Université Privée de Marrakech+ Universidad Autonoma de Madrid	18/09/2018 27/04/2019



Lot 4	DÉVELOPPEMENT	Conception et mise en place d'un dispositif de contrôle interne avec la mise en place d'une cartographie de contrôles reliée aux processus et aux risques	Université Abdelmalek Essaâdi + Erasmus hogeschool Brussel (Erasmus University College Brussels)	02/04/2019 17/12/2019
Lot 5	DÉVELOPPEMENT	Constitution d'un service d'audit interne : Élaboration de la charte d'audit interne, de la démarche de mise en place et adaptation des outils d'audit	Université Ibn Tofaïl Kénitra + Université de Vigo	19/11/2019 26/07/2020
Lot 6	DÉVELOPPEMENT	Formation sur les techniques et les outils du Contrôle interne et de l'audit	Université Moulay Ismail Méknès + Lodz University of Technology	20/05/2020 29/09/2020



Lot 7	DIFFUSION ET EXPLOITATION DES RÉSULTATS	Mise en place d'un plan de communication et d'une politique de diffusion en interne et externe des résultats du projet	Université Abdelmalek Essaâdi + Université de Vigo	17/10/2017 29/09/2020
Lot 8	GESTION	Gestion du projet	Université de Vigo + Université Abdelmalek Essaâdi	17/10/2017 29/09/2020
Lot 9	ASSURANCE ET CONTRÔLE DE LA QUALITÉ (PLAN QUALITÉ)	Assurance qualité	Université Abdelmalek Essaâdi + Université de Vigo + Lodz University of Technology	17/10/2017 29/09/2020

1.4 Résumé de l'activité

Pour une meilleure compréhension de ce plan de qualité, ensuite les principaux lots de travaux du projet sont résumés.

Work package (WP) 1. Élaboration d'un référentiel juridique et organisationnel commun à l'ensemble des universités marocaines



- WP1.1 Séminaire de présentation du contexte juridique et organisationnel de l'Université. Le séminaire de présentation du contexte juridique et organisationnel des universités marocaines aura lieu pendant la première semaine du projet. L'objectif de ce séminaire est de sensibiliser les différentes universités marocaines sur la nécessité de normaliser la pratique comptable et financière à travers l'alignement de toutes les universités sur le même référentiel juridique et organisationnel. Ce séminaire sera également l'occasion pour lancer les activités du premier W.P à savoir l'élaboration du référentiel juridique et du référentiel organisationnel. Un ensemble de spécialistes en la matière émanant des universités partenaires du ministre de tutelle et du ministère des finances seront invités à cet événement afin d'animer le séminaire et enrichir le débat.
- WP1.2 Élaboration du référentiel juridique. Cette activité a pour objectif d'organiser un ensemble d'ateliers de travail dont l'objet consiste à collecter, traiter et analyser les textes de loi (Code des marchés publics, Règlement intérieur, Notes...etc.) régissant l'activité des services économiques et de les regrouper dans un document lisible, actualisé, facile à consulter et à utiliser par le personnel des services économiques. L'activité se déroulera en 2 temps : Une phase d'observation des bonnes pratiques au sein des universités européennes partenaires précédera l'étape de production du référentiel qui se déroulera au sein des universités marocaines.
- WP1.3 Élaboration du référentiel organisationnel : Cette activité consiste en l'organisation d'ateliers d'étude et d'élaboration du référentiel des postes et compétences existants ou requis pour les métiers des services économiques (intendance, service des marchés, régisseur, ...). Ce recueil de fiches de postes sera complété par un organigramme fonctionnel mettant en exergue la hiérarchie et le circuit des validations. Une étape d'observation des pratiques au sein des universités européennes partenaires précédera l'étape de production du référentiel qui se déroulera au sein des universités marocaines.

Work package 2 : Élaboration, mise en place d'un manuel de procédures de gestion et formation du personnel de l'université



- WP2.1 Collecte et analyse des informations sur les processus métiers et les procédures à formaliser, une étape importante dans la démarche d'élaboration et de mise en place du manuel des procédures de gestion financière et comptables des universités marocaines.

Au cours de cette phase l'équipe de travail va se pencher sur : (1) l'analyse des processus métiers et l'observation de la circulation des flux d'information au sein des différents départements du service économique, sur (2) la description des éléments relatifs au traitement des dossiers et sur (3) la formalisation de la liste des différents éléments constitutifs.

Avant d'entamer leur travail sur le terrain, une session d'observation et de sensibilisation sera organisée au profit de l'équipe en charge de cette tâche, dans l'une des universités européennes partenaires.

- WP2.2 Rédaction et validation des procédures formalisées : L'activité de rédaction des procédures doit permettre de détailler et de formaliser les procédures nécessaires à la réalisation des objectifs d'un processus ou d'un sous processus du service économique des universités. La rédaction de ces procédures doit se faire selon un certain nombre de normes afin de garantir un accès rapide et clair, une lecture courante, et concrète et enfin un contenu explicite, et donc précis des procédures formalisées. Pour cela, l'assistance de nos partenaires européens pendant cette phase est d'une importance primordiale.

Avant la diffusion de ces procédures une première validation dite provisoire s'avère nécessaire. Elle vise à valider faire approuver les restitutions écrites par l'équipe de travail et ce à travers des discussions qui permettent aux responsables des services économiques et aux rédacteurs de s'accorder sur le fond des procédures.



Une seconde validation dite définitive est du ressort des instances dirigeantes des universités. Cette dernière phase de validation sert surtout à débattre des améliorations ou clarifier les règles en vigueur.

- WP2.3 Formation du personnel sur les procédures de gestion financières et comptables formalisées. Une fois les procédures validées et le nouveau manuel des procédures administratives et financières des services économiques des universités marocaines édité, des sessions de formation seront organisées au profit du personnel des universités afin de s'approprier les nouvelles procédures et les mettre en application.

- WP2.4 Développement d'une plateforme web d'hébergement, de partage et d'échanges des procédures et des bonnes pratiques du contrôle interne

Cette activité s'inscrit dans le cadre des mesures d'accompagnement de mise en œuvre des procédures et de diffusion du manuel des procédures comptables et financière des universités marocaines. Son objectif est de mettre toutes les chances de réussite du déploiement du nouveau guide en faveur des universités. Ainsi, un site web de partage et de discussion autour des procédures formalisées sera mis en ligne et un accès privilégié sera accordés aux différentes parties prenantes de ce projet afin de bénéficier d'une assistance personnalisée. L'hébergement de la plateforme sera effectué dans un serveur dédié et acheté dans le cadre du présent projet. Une équipe d'informaticiens des universités marocaines prendra en charge le développement de cet outil.

Work package 3 : Passage en revue, au profit de l'équipe du projet, des bonnes pratiques intégrées dans les standards internationaux et élaboration d'un référentiel, d'Audit et de Contrôle interne, adapté aux universités marocaines



- **WP3.1 Séminaire sur les standards internationaux et élaboration d'un référentiel du contrôle interne adapté aux universités marocaines.** Cette activité consistera à passer en revue, dans un premier temps, les normes internationales en matière de Contrôle interne référencées dans des guides, pour passer, dans un second temps, à la rédaction d'un référentiel du contrôle interne adapté aux spécificités de l'université au Maroc.
- **WP3.2 Séminaire sur les standards internationaux et élaboration d'un référentiel de l'audit interne adapté.** Cette activité se divise en deux parties consistantes ; la première consiste à former l'équipe projets sur les normes internationales de l'audit interne référencées dans des guides comme CRIPP/CBOK/IPPF. La deuxième partie de cette activité consistera à rédiger un référentiel de l'audit interne adapté aux spécificités de l'université au Maroc.

Work package 4 : Conception et mise en place d'un dispositif de contrôle interne avec la mise en place d'une cartographie de contrôles reliée aux processus et aux risques

- **WP4.1 Élaboration d'une Librairie de risques et mise en place d'un modèle de leur évaluation et de leur gestion.** Cette activité est organisée sous forme d'ateliers de travail dont le but est de rédiger un guide de gestion des risques. Il s'agira de :
 - Procéder à un travail de classement des risques significatifs des services économiques de l'université par catégorie et par nature ;
 - Élaborer un référentiel des situations critiques en identifiant l'ensemble des événements qui peuvent survenir dans l'exercice de l'activité des services économiques ;
 - Dresser une liste des conséquences de ces risques sur la continuité du service public de l'université
 - Concevoir un modèle d'estimation de la probabilité de survenance ;
 - Modéliser, graphiquement, les risques en lien avec les processus ;
 - Et de mettre en place un dispositif de vigilance et de pilotage des événements avec, notamment, la définition d'un plan de maîtrise des risques et d'une ou plusieurs stratégies de continuité des activités.



- **WP4.2 Identification des contrôles et conception des modalités d'exécution.** Il s'agit de concevoir une batterie de contrôles des risques et de tests garantissant la fiabilité de ces contrôles. Les tâches des différents groupes de travail s'articuleront autour de (1) l'identification des contrôles de premier et second niveau et des contrôles clés à mettre en place au niveau des services économiques, (2) le classement des contrôles par thème et mode d'exécution, (3) la définition des objectifs des contrôles, (4) la documentation des contrôles, (5) la définition des contrôles en relation avec les processus des services économiques et des risques associés grâce à des outils de représentation graphiques, (6) le regroupement des contrôles par cadres réglementaires suivant le référentiel juridique des universités préalablement établi, (7) le rattachement des contrôles aux différentes sous composantes des services économiques (Budget, Appels d'offres, Stock, régie...etc.), (8) la création des modèles de checklists pour chaque contrôle, (9) l'élaboration des modèles de campagnes d'exécution des contrôles avec définition de la fréquence d'exécution et, enfin, (10) la conception de canevas de rapport de suivi et de consolidation des résultats de l'exécution des contrôles.
- **WP4.3 Conception des tests de fiabilité des contrôles et élaboration des outils de gestion de leur défaillance.** Cette activité constitue la suite logique des autres activités précédentes du lot 4. Les sessions de travail de cette phase consisteront à élaborer un ensemble d'outils indispensables aux tests de fonctionnement et de fiabilité des contrôles précédemment établis. Il s'agit de la conception des outils d'évaluation des contrôles tels que les questionnaires d'évaluation à partir de modèles standards et de listes de questions prédéfinis ; des outils de planification, de lancement et de suivi des campagnes d'évaluation des contrôles et des modèles d'identification et d'analyse des défaillances.

Work package 5 : Constitution d'un service d'audit interne : Élaboration de la charte d'audit interne, de la démarche de mise en place et adaptation des outils d'audit

- **WP5.1 Création du service "Audit et contrôle interne".** Il s'agit de déclencher la procédure administrative de mise en place d'un nouveau service, le service "Audit et contrôle interne" en l'occurrence :



- Proposition de création et validation par le Conseil de l'Université ;
 - Organigramme fonctionnel du service et règlement intérieur ; Nomination auditeurs et mise à disposition des moyens techniques et matériel nécessaires au fonctionnement du service.
- **WP5.2 Élaboration de la charte d'audit.** Cette activité consiste à élaborer la charte d'Audit Interne propre aux universités marocaines. La charte est un écrit officiel qui met en place une organisation basée sur des droits et des obligations. Elle définit clairement le cadre de l'Audit Interne et les conditions dans lesquelles la mission va pouvoir se dérouler tout en offrant des garanties non seulement à l'auditeur, mais également à l'audité et aux instances de décision de l'université.
- **WP5.3 Adaptation de la démarche, des outils, des techniques et des modèles d'écrits de l'audit interne.** Il s'agit d'une activité qui vise à doter le service « Audit et contrôle interne » de l'université d'une méthodologie de l'activité d'audit en contexte universitaire. Il s'agit, également, de doter ce service des techniques, outils et modèles d'écrits nécessaires à son bon fonctionnement. Il s'agit en fait de mettre en place principalement :
 - La démarche d'audit interne ;
 - Les techniques d'audit interne ;
 - Les outils de l'audit interne : Guide d'audit interne, Tableau des Forces et Faiblesses Apparentes, B.A.P.S (Budget – Allocation – Planning – Suivi), Feuille de couverture (FDC), ...
 - Les modèles des livrables de l'audit interne : Lettre de mission d'audit interne, Modèle de rapport d'audit interne, modèle d'une Fiche d'Audit Interne.

Work package 6 : Formation sur les techniques et les outils du Contrôle interne et de l'audit

- **WP6.1 Formation sur les techniques et les outils de contrôle interne.** Cette formation vise à qualifier les ressources humaines dédiées (contrôleurs). La formation va permettre à ces derniers d'acquérir les compétences nécessaires à l'exercice de leurs fonctions. Par ailleurs, le contrôle interne étant une activité transversale, et dans le cadre des changements qui seront apportés par le projet, le personnel des services économiques sera également initié aux techniques de



contrôle interne afin d'assimiler les bonnes pratiques, les outils, les méthodes du contrôle interne et ce dans un but d'implication et de pérennisation des résultats du projet à court et long terme.

- **WP6.2 Formation sur les techniques et les outils de l'audit interne.** La formation sur les techniques et les outils de l'audit interne est destinée, principalement, au personnel du service « Audit et contrôle interne » nouvellement créé. Elle vise à développer leurs compétences en matière d'audit interne afin de leur permettre d'exercer leurs fonctions dans les meilleures conditions et d'améliorer leurs techniques professionnelles au service de l'université marocaine.

Work package 7 : Diffusion et exploitation des résultats

- **WP7.1 Communication.** Un plan de communication sera établi ayant pour finalité d'accompagner tous les moments forts du déploiement. Les résultats du projet seront communiqués via un site Web géré par l'UAE. Il pourra être consulté en 2 langues (français et anglais) par les publics intéressés par la problématique relative au projet. Des voyages des chargés de communication seront organisés pour s'inspirer de l'expérience des partenaires européens
- **WP7.2 Diffusion des résultats du projet :** 4 séminaires seront organisés au Maroc au fur et à mesure de l'avancement du projet afin de faire partager les résultats et les expériences auprès des autres universités marocaines. Ces actions seront menées avec l'aide du ministère de l'enseignement supérieur marocain, des brochures, accompagnant les thèmes des séminaires, seront édités pour une plus large diffusion.

Work package 8- Gestion du projet

- **WP8.1 Pilotage du projet.** Un comité de pilotage représentatif des membres du consortium sera mis en place avec une fréquence de réunion de 2 fois par an (tous les 6 mois). Lors de chaque réunion, un état d'avancement du projet sera observé ; le comité de pilotage prendra toutes les décisions nécessaires à la réussite du projet



tant sur les modalités d'activités que sur les questions financières dans le respect des règles régissant les projets européens.

- **WP8.2 Coordination et suivi des activités.** Université de Vigo (UVigo) en tant que gestionnaire du contrat financière Erasmus+ avec l'EACEA (si le projet est approuvé), sera responsable du financement des activités décrites dans ce projet dans le respect des normes de la Commission Européenne et des conventions signées avec les partenaires du consortium. Elle devra élaborer et présenter le bilan financier du projet lors de chaque réunion du consortium. A la fin du projet un auditeur externe va élaborer le rapport d'audit. Gestion globale et quotidienne au niveau de la coordination du projet et dans chaque établissement membre du consortium. L'usage de visioconférence et d'email facilitera cette activité.

Work package 9- Assurance et contrôle de la qualité (Plan qualité)

- **WP9.1 Assurance qualité.** Le projet, compte tenu de sa conception et de ses objectifs, contient des étapes de contrôle interne de qualité et de suivi de façon à ce que le plan de travail soit accompli avec qualité pour obtenir les résultats prévus dans les délais impartis. On peut citer dans ce cadre les points suivants :
 - Les rapports réguliers des réunions des coordinateurs : rapports narratifs et financiers : Un certain nombre d'indicateurs de progression, définis dans le projet pour chaque résultat escompté, permettront aux différents évaluateurs de mesurer avec précision dans le temps le taux de réalisation de chaque résultat, tout en tenant compte des hypothèses et risques associés mis en évidence.
 - Les rapports de progression seront clairs et quantifiables.
 - Monitoring : le consortium prévoit de procéder tous les six mois, lors des réunions du consortium, par une comparaison du plan de travail initial avec celui en cours.



1.5 Activités de la première année du Projet AuditUM

Numéro lot	Titre	Date de fourniture	Type
1	WP1.1 Séminaire de présentation du contexte juridique et organisationnel de l'université marocaine	18.10.2017	Événement
	WP1.2 Élaboration du référentiel juridique	27.01.2018	Produit
	WP1.3 Élaboration du référentiel organisationnel	27.02.2018	Produit
2	WP2.1 Collecte et d'analyse des processus et procédures à formaliser	16.06.2018	Événement, conférence et séminaire
	WP2.2 Rédaction et validation des procédures	28.07.2018	Produit



	WP2.3 Formation du personnel sur les procédures formalisées	15.09.2018	Événement, conférence et séminaire
	WP2.4 Développement d'un site web d'hébergement et de partage des procédures de gestion	28.07.2018	Service/ produit
3	WP3.1 Séminaire sur les standards internationaux et élaboration d'un référentiel du contrôle interne adapté aux universités marocaines	29.12.2018	Événement, conférence et séminaire
7	WP7.1 Communication	29.09.2020	Service/ produit
	WP7.2 Diffusion des résultats du projet	29.09.2020	Événement,
8	WP8.1 Pilotage du projet	29.09.2020	Événement, rapport
	WP8.2 Coordination et suivi des activités	29.09.2020	Événement, rapport
9	Plan assurance qualité	29.09.2020	Service/ produit



2 Gestion de la Qualité

Il est supposé que tout changement dans la structure et les autorités des universités membres du consortium n'affectera pas la mise en œuvre des hypothèses du projet. Cette section décrit la composition du Comité, les réunions prévues et les mesures de contrôle de la qualité.

2.1 Comité de la Qualité,

Le contrôle de la qualité dans le projet AuditUM sera assuré par Le Comité de Qualité présidé par L'Université Polytechnique de Lodz et composés de deux membres du consortium : Université Abdelmalek Essaâdi du Maroc et Université de Vigo de l'Espagne.

Responsabilités du Comité de Qualité :

- créer un plan d'assurance qualité dans le projet,
- la diffusion du plan d'assurance qualité dans le projet parmi les partenaires du projet,
- superviser l'exécution des tâches,
- supervision des rapports,
- supervision de la qualité des produits en cours de développement,
- analyse des rapports d'audits externes,
- l'analyse des risques survenant dans le projet,
- l'analyse des enquêtes évaluant les réunions des partenaires,
- aide à la préparation de rapports transitoires et finaux à la Commission européenne.



2.2 Étapes de contrôle interne de qualité et de suivi

Le projet, compte tenu de sa conception et de ses objectifs, contient des étapes de contrôle interne de qualité et de suivi de façon à ce que le plan de travail soit accompli avec qualité pour obtenir les résultats prévus. On peut citer dans ce cadre les points suivants :

- Les rapports réguliers des réunions du Consortium
- Les rapports de progression demandés par l'EACEA doivent être clairs et quantifiables.
- Monitoring : le consortium prévoit de procéder tous les six mois, lors des réunions du consortium, à une comparaison du plan de travail initial avec celui en cours.
- Selon les directives de l'EACEA, un audit externe est pris en considération. Il sera désigné par TUL.

2.3 Réunions du comité de la qualité

Le comité de la qualité commence ses activités du début de projet pour s'assurer que le projet commence à l'heure. Les réunions du comité de la qualité

Numéro de réunion	Date de la réunion	Lieu de la réunion
Première réunion du consortium + réunion du CAQ	11-12 janvier 2018	Vigo
Deuxième réunion du consortium + réunion du CAQ	19-20 juillet 2018	Marrakech
Troisième réunion du consortium + réunion du CAQ	11-12 février 2019	Rabat



Quatrième réunion du consortium + réunion du CAQ	Juin / Juillet 2019	Bruxelles
Cinquième réunion du consortium + réunion du CAQ	Janvier / Février 2020	Marseille
Sixième réunion du consortium + réunion du CAQ	Juin / Juillet 2020	Tétouan

3 Mesures pour le contrôle et assurance de la qualité

Dans le processus de suivi et d'évaluation du projet, les lignes directrices de l'Union européenne pour l'assurance qualité seront prises en compte. Dès le début de la mise en œuvre du projet, l'Université Polytechnique de Lodz surveillera les indicateurs décrits dans la matrice de cadre logique afin de perturber le progrès des actions et de surmonter les éventuelles différences.

3.1 Base pour les indicateurs de progression

Les indicateurs de qualité ont été préparés en tenant compte de la matrice dans l'application, qui est inclus dans ce document.

Objectifs Élargis



Renforcement et développement de la bonne gouvernance et amélioration de la performance et de la crédibilité de l'action administrative et financière de l'université marocaine.

Indicateurs de progression	Comment les indicateurs seront-ils mesurés
<ul style="list-style-type: none">• Degré d'atteinte des objectifs fixés par l'Université dans son projet de développement• Analyse des écarts entre les prévisions et les réalisations budgétaires• Analyse de l'évolution des irrégularités et des dysfonctionnements constatés dans l'exécution budgétaire et les procédures d'appels d'offres et d'ordonnancement.• Analyse du délai moyen de traitement des dossiers.• Analyse de la politique d'approvisionnement et de stockage.• Analyse de la diversification des ressources financières.	<ul style="list-style-type: none">• Rapport annuel d'activité de l'Université.• Tableau de bords du Progiciel de Gestion Intégrée (ERP) SAGE X3.• Tableau des statistiques, tenu par l'agent comptable, sur les dossiers de paiement rejetés.• Tableau des statistiques, tenu par le service des marchés, sur le nombre d'appels d'offres déclarés infructueux.• Compte administratif, rapport annuel adressé par les administrations publiques à la cour des comptes.• Rapport annuel du Contrôleur d'État.• Enquêtes de satisfaction auprès des usagers de l'université : étudiants,



<ul style="list-style-type: none"> Analyse de la qualité du service administratif rendu aux usagers de l'Université. 	<p>personnel administratif et enseignant, fournisseurs, etc.</p>
---	--

Objectifs spécifiques

- La mise en place d'un organe qui puisse conseiller le management de l'université dans l'exécution de ses missions.
- La mise en place d'un Système de Contrôle interne permettant la vérification des opérations courantes et la vérification de l'efficience dans la réalisation des missions de l'université.
- La mise en place d'une fonction Audit interne qui puisse, apprécier l'exactitude et la sincérité physique et comptable des opérations, fournir une assurance quant à l'intégrité du patrimoine, juger de l'efficacité du système d'information comptable et financier et suggérer des améliorations.
- Le développement des compétences du personnel de l'université a travers des formations et des stages.

Indicateurs de progression	Comment les indicateurs seront-ils mesurés
<ul style="list-style-type: none"> • Existence d'une structure (service ou division) dédiée au Contrôle et à l'Audit interne. • Existence d'un manuel de procédures de gestion, administrative et financière, adapté au contexte universitaire marocain. 	<ul style="list-style-type: none"> • Les indicateurs seront mesurés à partir des livrables des différentes activités du projet. • Manuel des procédures administratives et financières. • Référentiel du contrôle interne.



<ul style="list-style-type: none">• Existence d'un référentiel juridique en matière comptable et financière.• Existence du référentiel des emplois et compétences, de fiches de postes et d'un organigramme fonctionnel du service financier.• Référentiel des contrôles de premier et second niveau.• Charte d'audit interne et arsenal d'outils adapté.• Plan annuel d'audit et rapports soulevés au Conseil de l'université.• Existence d'une librairie des risques et d'une politique formalisée de leur gestion• Taux de satisfaction des étudiants et des professeurs du service rendu par l'administration financière.• Degré d'application et d'assimilation des procédures de gestion du service financier.	<ul style="list-style-type: none">• Référentiel de l'audit interne.• Charte de l'audit interne.• Cartographie des risques.• Référentiel juridique et organisationnel.• PV et comptes rendu des réunions du comité de pilotage.• Données du service ressources humaines, système d'information RH.• Enquêtes de satisfaction.• Fiches de présences.• Tests d'évaluation des connaissances.
---	---



<ul style="list-style-type: none"> • Taux de participation aux sessions de formation, aux séminaires et aux stages. • Nombre d'auditeurs certifiés 	
--	--

Résultats (intangibles) et produits (tangibles)

- WP1. Élaboration d'un référentiel juridique et organisationnel commun à l'ensemble des universités marocaines ;
- WP2. Élaboration, mise en place d'un manuel de procédures de gestion et formation du personnel de l'université ;
- WP3. Passage en revue, au profit de l'équipe du projet, des bonnes pratiques intégrées dans les standards et réglementations internationaux et élaboration d'un référentiel, d'Audit et de Contrôle interne, adapté aux universités marocaines ;
- WP4. Conception et mise en place d'un dispositif de contrôle interne avec notamment la mise en place d'une cartographie de contrôles reliée aux processus et aux risques ;
- WP5. Constitution d'un service d'audit interne : Élaboration de la charte d'audit interne, de la démarche de mise en place et adaptation des outils d'audit ;
- WP6. Formation sur les techniques du Contrôle interne et de l'Audit ;
- WP7. Mise en place d'un plan de communication et d'une politique de diffusion en interne et externe des résultats du projet ;
- WP8. Gestion du projet
- WP9. Assurance qualité

Indicateurs de progression	Comment les indicateurs seront-ils mesurés
<ul style="list-style-type: none"> • WP1. Degré d'avancement dans l'élaboration du référentiel juridique et 	<ul style="list-style-type: none"> • WP1. Codes et textes de loi (code des marchés publics, Droit de la



<p>organisationnel des universités par rapport à l'ensemble des textes de loi régissant les métiers des finances publiques</p> <ul style="list-style-type: none">• WP1. Nombre de fiches des postes élaborée par rapport aux différents postes et profils figurant dans l'organigramme• WP2. Nombre de processus et procédures formalisés.• WP2. Taux de participation aux ateliers de recensement, d'analyse et de rédaction des procédures• WP2 et WP3. Taux de satisfaction des formations suivies.• WP3. Nombre de formations sur le contrôle interne• WP3. Nombre de formations sur les standards internationaux en matière d'audit interne.• WP3. Degré d'avancement dans l'élaboration du référentiel de l'audit interne adapté aux universités marocaines.• WP3. Degré d'avancement dans l'élaboration du référentiel du système du contrôle interne adapté aux universités marocaines.• WP4. Nombres de risques significatifs identifiés.	<p>comptabilité publique, Droit de la fonction publique, etc.)</p> <ul style="list-style-type: none">• WP1. Organigramme fonctionnel type des universités marocaines• WP1. PVs des réunions d'élaboration des différents référentiels• WP2. PVs des ateliers de recensement, d'analyse et de rédaction des procédures.• WP2. PVs des séances de formation.• WP2 et WP3. Fiches d'évaluation des sessions de Formation.• WP2. Plateforme web et nombre de procédures mise en ligne et partagées.• WP2. Code source et PVs techniques de développement et de mise en ligne du site web de partage des procédures• WP3. Fiches de présence aux formations sur l'audit et le contrôle interne• WP3. PVs des ateliers d'élaboration des référentiels de l'audit et du contrôle interne• WP4. Cartographie des risques et des processus.• WP4. Stratégie de vigilance et de pilotage des risques.
--	---



<ul style="list-style-type: none">• WP4. Degré d'avancement dans l'élaboration du dispositif de vigilance et de pilotage des risques.• WP4. Nombre de contrôles intégrés dans la cartographie des contrôles liés aux processus et aux risques.• WP4. Nombre de questions intégrées dans les questionnaires et les Checklist de contrôle.• WP5. État d'avancement dans les démarches de création du service audit interne.• WP6. Nombre de sessions de formation effectuées au profit des auditeurs.• WP7. Quantité de matériel et nombre d'événements de communication organisée.• WP7. Nombre de visiteurs du Site web du projet.• WP8. Nombre de réunions du comité de pilotage.• WP9. Nombre d'incidents renseignés dans le tableau de suivi des risques.	<ul style="list-style-type: none">• WP4. Cartographie des contrôles liés aux processus et aux risques.• WP4. Questionnaires du contrôle internes.• WP4. Check-lists du contrôle interne.• WP4. Rapport d'évaluation et des tests des contrôles internes.• WP5. Note de service et décision de nomination des auditeurs.• WP5. Décision de création du service "Audit et contrôle internes".• WP6. Fiches de présences aux formations et séminaires.• WP7. Compte rendu des événements de communication.• WP8. PVs et rapports du projet.• WP9. Plan d'Assurance et de Contrôle de la Qualité.
--	--

3.2 Outils de suivi et d'évaluation

Formulaire d'évaluation de réunion



Le consortium coopérant dans le cadre du projet AuditUM utilisera des formulaires d'évaluation de réunion développés par l'Université de Vigo. Ces formulaires seront acceptés par le Comité Qualité. Les formulaires d'évaluation seront distribués à tous les participants aux réunions et remplis sur papier ou en ligne. Les résultats de la réunion précédente seront discutés lors de la prochaine réunion. Tous les commentaires et commentaires contenus dans les formulaires seront inclus dans le rapport final du projet. Les formulaires seront réalisés lors des réunions suivantes :

La liste des événements :

Les formulaires vous permettront de vérifier si les objectifs du projet sont mis en œuvre. Si ce n'est pas le cas, ils indiqueront quelles mesures correctives doivent être prises. Les questions du formulaire sont formulées de manière précise et claire.

Enquête de satisfaction annuelle générale de la gestion globale du projet pour les membres du projet

Afin de vérifier la qualité de la gestion de projet et d'éliminer toutes les menaces potentielles pour corriger la mise en œuvre du projet, une fois par an, tous les partenaires du consortium compléteront l'enquête de satisfaction annuelle générale de la gestion globale du projet.

L'enquête inclura les problématiques de gestion suivantes : efficacité du processus de communication avec le coordinateur, organisation des tâches, gestion financière du projet, gestion générale du projet et diffusion du projet.

3.3 Supervision de la qualité des résultats dans les paquets dans les lots.

Les membres du comité de qualité superviseront la qualité des résultats générés dans les lots de travaux. Le timing et la qualité des résultats seront analysés.



3.4 Contrôle de la qualité et surveillance

- Maîtriser les risques et s'assurer d'une bonne qualité des produits et résultats sont l'une des préoccupations majeures en conduite de projet.
- A cet égard, nous envisageons, dans le cadre du présent projet, mettre en oeuvre une série d'actions relatives à la maîtrise des risques et à l'instauration d'une démarche qualité spécifique au projet.
- Concernant les mesures de maîtrise des risques, celles-ci se traduiront par l'élaboration d'un tableau de risques tenu par le coordonnateur du projet. Ledit tableau sera initialisé au début du projet et mis à jour pendant toute la durée de vie du projet.
- Le suivi des risques s'effectuera au cours de réunions du consortium auxquelles les différents intervenants concernés seront conviés. Nous veillerons à communiquer l'ordre du jour et le tableau de suivi des risques suffisamment tôt afin de pouvoir préparer des actions. Un compte-rendu de réunion sera fait par le coordonnateur du projet, auquel sera joint le tableau de suivi des risques mis à jour.

Concrètement, la dimension maîtrise des risques se décline en trois actions :

Action 1 : Analyse des risques :

Cette action consistera d'abord à identifier de la manière la plus exhaustive possible tous les événements générateurs de risques pour le projet. L'identification initiale des risques s'effectuera en fonction des objectifs, des exigences et du contexte du projet : ses contraintes de délais et de budget, son environnement, son organisation. Pour effectuer ce recensement, le coordonnateur procédera à un brainstorming avec les différents membres du consortium et s'appuiera sur une check-list de risques bien connus. Ensuite, les risques seront analysés ; leurs conséquences seront évaluées et un poids sera affecté à chaque risque.

Action 2 : Réduction des risques :



Cette action concerne la mise en œuvre des dispositions appropriées visant à rendre les risques acceptables pour le projet soit par la suppression des causes, soit par la limitation des conséquences, soit encore par l'acceptation du risque tout en le surveillant.

Action 3 : Suivi de l'évolution des risques :

Cette action régulière permettra de suivre l'évolution de la probabilité d'apparition des risques, de contrôler la pertinence des actions préventives engagées et éventuellement de corriger les dispositions prévues. Concernant l'aspect qualité, il est à souligner que l'implication de l'Université Abdelmalek Essaâdi avec l'expertise de l'Uvigo et ULU réconforte bien cette dimension Assurance et Contrôle de la Qualité du projet. Un plan d'assurance et de contrôle de la qualité (PACQ) sera élaboré avec les pratiques, les moyens et la séquence des activités liées au projet, des indicateurs qualitative et quantitative et les modèles des enquêtes.

Le PACQ formalisera l'organigramme des missions assurées au sein du projet (hiérarchie et fonction) et les rôles et responsabilités. Il décrira l'ensemble des activités du projet avec une planification aussi fine que possible. Le PACQ concernera aussi la gestion de la documentation du projet (responsabilités, cycle de vie et état des documents, présentation et structure de la documentation, outils de gestion de la documentation, classement de la documentation). En outre, et pour un suivi rigoureux du projet nous comptons imposer l'utilisation de MS- Project comme outil de gestion du projet. Cette mesure est à même de procurer une bonne visibilité sur le déroulement du projet dans ses différentes facettes : Ressources Humaines, Délais, Budgets.

L'intervention d'experts externes est également envisagée dans ce projet: 1 expert externe en audit financier, 1 en qualité. Cette expertise externe se chargera de l'évaluation de la qualité des résultats obtenus, notamment les livrables et le degré de leur diffusion. Ils aideront également le consortium dans la prise de décisions clés.



3.5 Stratégie de diffusion et d'exploitation

Un effort important sera consenti à la communication et à la diffusion des résultats du projet aussi bien en interne qu'auprès des autres universités marocaines. Seront, donc, prévus des séminaires sur les différents aspects du projet après des phases de réalisation ainsi qu'un plan de communication avec un site web pour présenter les différents dispositifs mis en œuvre et les résultats obtenus.

De par l'aspect novateur du projet, sa capacité à entraîner des changements profonds dans la gouvernance des universités et à promouvoir les échanges et la mutualisation inter-universités et entre les universités et leurs partenaires, de grandes perspectives sont attendues du projet aussi bien de la part des universités marocaines elles-mêmes que de la part du ministère de l'enseignement supérieur.

Aussi, nous avons veillé à faire de la dimension diffusion des résultats un work package à part entière (WP7). Par ailleurs, la nature même du projet étant dynamique en ce sens, qu'au-delà du projet, les universités seront toujours amenées à enrichir leurs systèmes de contrôle interne, à améliorer le rendement du service audit interne et à concevoir de nouveaux indicateurs dynamiques de leurs contrôles, notre ambition est d'étendre la diffusion des résultats pour instaurer, après la durée du projet, un rendez-vous annuel « Les assises nationales de l'audit et du contrôle interne des universités ». Ce meeting sera une occasion de mutualisation et d'échanges d'expériences entre universités. Ainsi, nous envisageons, pour une diffusion à la fois ponctuelle et permanente :

- D'organiser des séminaires de restitution de résultats auprès de la communauté universitaire marocaine
- De mettre en place un plan de communication étalé sur toute la durée du projet et un site web dédié pour, d'une part, y publier les résultats et les différents documents du projet et pour, d'autre part, en faire une sorte d'incubateur de nouveaux projets autour de l'activité audit et contrôle interne.
- Les membres du consortium participeront, suivant une programmation définie par le comité de direction, aux dits séminaires.
- Des brochures sur chaque thème de séminaire seront éditées pour une plus large diffusion.



- Le site web de communication sur le projet fera le point sur les différentes activités du projet et sera accessible à la communauté universitaire marocaine et étrangère.

Impact à court terme	Groupes cibles Bénéficiaires potentiels	Indicateurs quantitatifs	Indicateurs qualitatifs
Respect des textes de loi et meilleur alignement juridique	Services économiques Agences comptables	-Baisse de 80% du nombre de dossiers de paiement rejetés -Baisse de 50% du nombre d'Appels d'offres infructueux	- Maitrise des textes de loi - meilleure crédibilité - meilleure image de marque
Minimisation des risques et leur impact	L'ensemble des composantes des universités	-Baisse de 50% du nombre d'incidents imprévus -Nombres de procédures par université : formalisation de 100% des procédures des services économiques et financiers	-Amélioration du service rendu
Définition, assimilation claire et précise des tâches et responsabilités	Personnel des services économiques	- Fiches de postes : élaboration de l'ensemble (100%) des fiches de postes des métiers des services économiques	- Connaissance du périmètre de fonctionnement et des responsabilités



		-Disposition d'un organigramme fonctionnel	
Maitrise du fonctionnement interne	Personnel des services économiques	- Nombres de procédures formalisées par université	- Degré d'application des procédures
Amélioration et développement des compétences	Personnel des services économiques	- Nombre de formations suivi	- Amélioration de la qualité du rendu - Maitrise du métier et des règles de gestion
Disposition d'un service d'audit et de contrôle interne	Conseils des Universités	- Constitution du service audit et contrôle de gestion	- Respect des procédures - Contrôles de conformité et de régularité
Opérationnalisation de toutes les briques fonctionnelles du système d'information	Services système d'information Services économiques	Taux de couverture fonctionnelle de l'ERP opérationnelle/Couverture standard	Degré d'appropriation de l'ERP

Impact à long terme	Groupes cibles - Bénéficiaires potentiels	Indicateurs quantitatifs	Indicateurs qualitatifs
Amélioration de la	L'ensemble des composantes des	- Maitrise de la gestion budgétaire : réduction de 2	- Amélioration des indicateurs de



gouvernance et du fonctionnement de l'université	universités marocaines, ministère de tutelle	<p>mois du délai de visa du budget (février au lieu d'avril)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Volume des économies suite à la baisse du gaspillage et au manque d'optimisation régnants - Amélioration des taux de rendement interne et externe de l'Université 	performance de l'université
Amélioration de la qualité de la relation de l'Université avec son environnement socio-économique, politique et juridique	Environnement socioéconomique, politique et juridique de l'Université	<ul style="list-style-type: none"> -Journées de communication et de portes ouvertes -Articles de presse sur les aspects de gouvernance de l'université -Réunions avec les partenaires externes de l'université. 	<ul style="list-style-type: none"> -Meilleurs communication institutionnelle -Consolidation de la transparence -Climat de confiance avec les partenaires externes de l'université
Optimisation des ressources	L'ensemble des composantes des Universités marocaines/ministère de tutelle	<ul style="list-style-type: none"> - Optimisation des budgets 	<ul style="list-style-type: none"> - Amélioration de l'efficacité budgétaire



4 Annexes

- Annexe 1 : Liste de présence.
- Annexe 2 : Document pour des réclamations, plaintes, suggestions et félicitations.
- Annexe 3 : Enquête de satisfaction sur les réunions.
- Annexe 4 : Enquête de satisfaction annuelle générale sur la gestion globale du projet.
- Annexe 5 : Enquête sur la satisfaction des participants à des activités de formation et des ateliers



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



5 Annexe 1 : Liste de Présence



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



Motive de la réunion / Lieu

Fiche de présence

Date

Institution d'attache	Nom et prénom	Signature
Université xxx		
Université xxxx		



6 Annexe 2 : Formulaire de réclamations, plaintes, suggestions, et félicitations

<p>AuditUM 585782-EPP-1-2017-1-ES-EPPKA2-CBHE-SP Formulaire de réclamations, plaintes, suggestions, et félicitations Date: Les champs marqués avec * sont nécessaires.</p>	
<p>Vous voulez formuler*: <input type="checkbox"/> RÉCLAMATION <input type="checkbox"/> PLAINTE <input type="checkbox"/> SUGGESTIONS <input type="checkbox"/> FÉLICITATIONS</p>	
<p>Veuillez indiquer votre relation avec l'université dans le projet AuditUM*: Étudiant <input type="checkbox"/> Personnel Académique <input type="checkbox"/> Personnel Administratif <input type="checkbox"/> Expert <input type="checkbox"/></p>	
<p>Indiquez le service, l'unité, bureau, bâtiment ou site web sur lesquels vous souhaitez faire une communication *:</p>	
<p>Spécifiez le bureau, centre, bâtiment si nécessaire:</p>	
<p>Expliquez votre réclamation, plainte, suggestion ou la raison de vos félicitations:</p>	
<p>Si vous souhaitez une réponse ou faire une demande, indiquez le moyen de communication avec vous: Par <input type="checkbox"/> E-mail <input type="checkbox"/> courrier</p>	
<p>Adresse mail: information (nécessaire si vous faites une demande): Nom et prénom(s):</p>	
<p>Adresse (lieu, avenue ou rue, nombre, étage):</p>	
<p>Code postal et ville: numéro de téléphone:</p>	
<p>Date:.....</p>	<p>Numéro d'enregistrement (à inclure par le service qui traite la présente communication):</p>



7 Annexe 3 : Enquête de satisfaction sur les réunions du consortium

**Pour les membres du Consortium/Institutions partenaires/Institutions
Participant aux réunions du projet**

AuditUM

585782-EPP-1-2017-1-ES-EPPKA2-CBHE-SP

Lieu de la réunion :

Date de la réunion :

1. IDENTIFICATION					
Université d'origine : Pays: Genre :					
Profil de l'Institution: Membre du Consortium <input type="checkbox"/> Entité associée <input type="checkbox"/> Autres participations <input type="checkbox"/> (préciser):					
2. ORGANISATION ET AVANTAGE DE LA RÉUNION					
- Vous considérez que la durée de cette réunion / vidéoconférence a été :					
très courte <input type="checkbox"/> très longue <input type="checkbox"/> raisonnable <input type="checkbox"/>					
- Classez les aspects suivants (1 – faible / 5 – excellent):					
			1	2	3 4
5	Dates choisies par la Coordination pour convoquer cette réunion		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Les renseignements fournis avant la réunion		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Informations fournies par la coordination pendant la réunion		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Tout le monde peut contribuer dans la même mesure		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Tous les sujets pertinents sont présentés au cours des réunions		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Les compétences linguistiques de tous les représentants sont prises en compte		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	La réunion a contribué à clarifier / résoudre à des doutes et questions		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Effort d'organisation de la coordination / coopération-coordination		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	La perception générale de l'organisation de cette rencontre		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Evaluez les séances par rapport à vos attentes (inclure la liste des séances)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Les aspects de dimension de genre ont été tenu en compte pour organiser les activités ?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. SATISFACTION PERSONNELLE					
- Evaluation de l'avantage de la réunion (1 – faible / 5 – excellent):					
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>					
- Avez-vous eu des problèmes graves/difficultés avant/pendant/après la réunion ?					
<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non					
Si vous le souhaitez, dans un souci d'amélioration à l'avenir, dites-nous lesquels :					
Le cas échéant, évaluez les aspects liés au séjour (1 - faible / 5 - excellent):					
	Satisfaction générale de votre séjour à l'Université Coordinatrice		1	2	3 4 5
	Évaluation personnelle de votre séjour		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Évaluation des aspects logistiques (voyage, logement, nourriture, accessibilité...)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	• Quels sont les aspects les plus positifs de votre séjour ?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	• Quels sont les aspects les plus négatifs de votre séjour ?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Avez-vous des suggestions à l'égard de l'organisation et le contenu de notre (nos) prochaine(s) réunion(s) ?					



8 Annexe 4 : Enquête de satisfaction annuelle générale de la gestion globale du projet pour les membres du projet

AuditUM

585782-EPP-1-2017-1-ES-EPPKA2-CBHE-SP

1. IDENTIFICATION					
Université d'origine : Pays : Profil institutionnel : Membre du Consortium <input type="checkbox"/> Entité associée <input type="checkbox"/> Autres participations <input type="checkbox"/> (préciser):					
2. EFFICACITÉ DU PROCESSUS DE COMMUNICATION AVEC LA COORDINATION					
- Classez les aspects suivants (1 – faible / 5 – excellent) :					
Rapidité de la réponse de la Coordination	1	2	3	4	5
Les niveaux techniques de communication de tous les partenaires sont pris en	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Efficacité de la réponse aux questions par la Coordination	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Efficacité de la réponse à des plaintes par la Coordination	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Efficacité de la réponse à des suggestions d'amélioration par la coordination	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Satisfaction générale concernant la communication avec la Coordination (e-mail, téléphone, réseau social)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Si vous le jugez approprié, indiquez vos SUGGESTIONS pour améliorer le processus de communication avec la Coordination :					
3. PRISE DE DÉCISIONS ET ORGANISATION DE TÂCHES					
- Classez les aspects suivants (1 – faible / 5 – excellent):					
Clarté du plan de travail fixé et les Lots dans le projet pour chaque partenaire	1	2	3	4	5
Respect des délais par le Coordinateur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Y a-t-il une bonne périodicité de communication entre les partenaires et pour l'échange des matériaux ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Est-ce que chaque partenaire est consulté pendant la prise des décisions importantes concernant le processus de projet?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Est-ce que les représentants dans les différentes institutions partenaires sont autorisés à la prise des décisions ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Est-ce que le partenariat connaissent les objectifs communs du projet et les objectifs spécifiques de chaque institution partenaire ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Est-ce que tous les représentants ont été informés de leurs responsabilités ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Si vous le jugez approprié, indiquez vos SUGGESTIONS pour améliorer la prise de décisions et l'organisation de tâches :					



4. GESTION ECONOMIQUE DU PROJET

- Est-ce que le montant et la planification des paiements sont faites d'accord avec la convention signée ? Oui Non
- Les paiements aux partenaires ont été réalisés avec les montants prévus ? Oui Non
- Est-ce que les paiements aux partenaires ont eu lieu dans la période de temps donnée ? Oui Non

Si vous le jugez approprié, indiquez vos **SUGGESTIONS** pour améliorer la gestion économique du projet :

5. GESTION GLOBALE DU PROJET

- Classez les aspects suivants (1 – faible / 5 – excellent):

- La promotion du travail d'équipe, le partage des expériences et de l'expertise
- Clarté des rôles et responsabilités
- Clarté de planification et de gestion des directives
- Gestion globale du projet

1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Si vous le jugez approprié, indiquez vos **SUGGESTIONS** pour améliorer la gestion globale du projet:

6. DIFFUSION DU PROJET

-Avez-vous réalisé des activités de diffusion du projet AuditUM ?

-Si vous avez réalisé des activités de diffusion, listez-les avec des liens, s'il vous plaît :

9 Annexe 5 : Enquête sur la satisfaction des participants à des activités de formation et des ateliers

AuditUM

585782-EPP-1-2017-1-ES-EPPKA2-CBHE-SP

Lieu de formation :

Date de formation

1. IDENTIFICATION					
Université/Institution d'origine:..... Pays :					
Poste à l'Université/Institution d'origine (enseignant, administratif, informaticien, acteur socioprofessionnel, représentant du Ministère, etc.) :					
2. RÉCEPTION À L'UNIVERSITÉ D'ACCUEIL					
Comment avez-vous obtenu les informations sur l'établissement d'accueil ? à travers :					
Site Web de projet /Coordinateur / établissement d'accueil/ Journal/ autres (veuillez préciser):					
Indiquez l'utilité de l'information reçue afin de préparer votre période de séjour dans l'établissement d'accueil					
Classez les aspects suivants :					
		1	2	3	4 5
Informations recueillies sur la page web du projet		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Informations recueillies sur la page web de l'Université d'accueil		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Autres (veuillez préciser):		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Comment évaluez-vous le soutien et l'orientation reçus par les suivants avant votre séjour ?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Si vous le jugez approprié, indiquez vos SUGGESTIONS pour améliorer le processus de communication avec la Réception :					
3. CONTENUE DE LA FORMATION					
- Classez les aspects suivants (1 – faible / 5 – excellent) :					
		1	2	3	4 5
Je crois que cette action de formation est importante pour ma participation dans le projet		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Je crois que le contenu est utile		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Je crois que le contenu est suffisant pour atteindre mes objectifs dans le projet		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Je crois que l'étendue et les objectifs de l'action de formation sont en rapport avec le nombre d'heures		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Je crois que les conditions (locaux, machines et équipements, matières, nombre d'étudiants, ...) où l'action se déroule sont satisfaisante en ce qui concerne :					
Théorie		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pratique		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Si vous le jugez approprié, indiquez vos SUGGESTIONS pour améliorer le contenu de la formation :					
4. QUALITÉ DE LA FORMATION					

- Classez les aspects suivants (1 – faible / 5 – excellent) :	1	2	3	4	5
Je crois que le formateur organise le contenu correctement					
Théorique	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pratique	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Je crois que le séminaire s'est déroulé dans de bonnes conditions d'enseignement dans le séminaire (capacité à poser des questions, de la motivation pour la participation, ...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Je crois que les méthodes utilisées par le formateur sont adéquates.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Si vous le jugez approprié, indiquez vos SUGGESTIONS pour améliorer la qualité de la formation :					