

RAPPORT DE RESTITUTION

Projet Tempus

Nouveaux enjeux, nouvelles organisations
à la Faculté des Sciences et Techniques d'Errachidia



- Ressources humaines
- Affaires économiques
- Sclolarité
- Bibliothèque
- Communication



Ce rapport est réalisé sous la direction de:

Monsieur le Doyen de la FST-E

Youssef EL AMRAOUI

Avec la participation de :

Outaleb Haddou,

Secrétaire Général

Rifki My Elhassan,

Chef de service du personnel

Ziadi Mohamed,

Chef de service de scolarité

Hamidi Lalla Aicha,

Chef de service de Bibliothèque

Assoussi Abdelhak

Service Economique

Mohamed NOU

Service de communication

Contenu

1. Formation et débat sur les notions de la démarche qualité

2. L'interface et la gestion des ressources humaines

3. Amélioration du service de la scolarité

4. Pour une nouvelle gestion de la bibliothèque et services économiques

5. Restructuration du service de la communication

6. Conclusion, recommandations et perspectives d'avenir



Le présent rapport est rédigé après les stages professionnels et des visites d'études effectués par les chefs des services de la Faculté des Sciences et Techniques d'Errachidia « FST-E » dans les différents établissements universitaires partenaires dans le cadre du projet Tempus MODEGOV : **Nouveaux enjeux, nouvelles organisations pour les Facultés des Sciences et Techniques du Maroc.**

C'est un projet qui s'inscrit dans le cadre de la modernisation des services de l'enseignement supérieur mené par le Maroc regroupant les sept Facultés des Sciences et Techniques et cinq Universités européennes et ce, pour la période allant du 15 octobre 2010 au 14 octobre 2013.

Les chefs de services de la « FST-E » ayant participé à ces stages sont :

- Mohamed ZIADI: chef de service de la scolarité ;
- Lalla Aicha Hamidi: chef de service de la bibliothèque ;
- Moulay Lhassan RIFKI: chef de service du personnel ;
- Abdelhak ASSOSSI : chef de service des affaires économiques et
- Mohamed NOU : chef de service de la communication

Les formations ont été articulées autour de différentes approches, techniques et méthodes inhérentes à la gestion des affaires estudiantines, des affaires économiques et comptables, au fonctionnement des médiathèques et services de documentation, au management des ressources humaines et à la restructuration des services de communication avec des visites des lieux et présentations de différents modèles utilisés par les partenaires européens.

Les stages ont permis aux bénéficiaires lors des différentes visites et séminaires programmés d'étendre leurs connaissances et de comparer leur environnement professionnel avec d'autres expériences entreprises dans le contexte universitaire en Europe.

Pour la mise en commun, une série de réunions de restitution et d'autoévaluation ont été organisées au sein de l'établissement. Tous les chefs des services et les cadres impliqués dans la démarche du projet ont participé à ces réunions pour débattre et discuter des résultats et des améliorations nécessaires pour atteindre les objectifs escomptés. Les procès verbaux des réunions programmées ainsi que les conclusions auxquels ont abouti les travaux de ces rencontres ont mis l'accent sur la notion de qualité et restitution des savoir-faire acquis en matière de gestion et modernisation des services universitaires.

1. Formation et débat sur la démarche qualité

Dans le cadre du projet de développement présenté au ministère de tutelle par le Doyen la FST-E pour la période 2010-2014 en parallèle avec les actions engagées par le Président de l'Université Moulay Ismail et afin d'améliorer les prestations de l'Université et parallèlement aux objectifs ciblés par le projet Tempus MODEGOV, une session de formation sur la démarche qualité a été organisée le 13 mars 2012.



Après cette journée fructueuse, une réunion de restitution a été organisée au sein de l'établissement le 16/03/2012 à 15h.

Ont été présents à cette rencontre présidée par Monsieur le secrétaire Général Messieurs les chefs de services ci-après :

- Hamidi Lalla Aicha ;
- Amzil Ali ;
- Tahiri Lhoucine ;
- Rifki Moulay Lhassan ;
- Mohamed Ziadi ;
- Ahmed Oubair ;
- Allali Amar ;
- Hassan Benmoumne ;
- Maadalla Moulay Mehdi ;
- El Hartaoui Mohamed ;
- Assoussi Abdelhak et
- Tahiri Abdelhak.

L'ordre du jour de la réunion: La restitution de la journée de formation sur la qualité animée par Mademoiselle SIHAM BEALI responsable de la qualité à l'Université Moulay Ismail.

Au début de cette rencontre, Monsieur le secrétaire général a précisé l'importance de la qualité des services offerts par l'établissement dans la modernisation de l'administration. Cette finalité figure parmi les objectifs élaborés d'ores et déjà dans le projet du développement présenté par Monsieur le Doyen au ministère de tutelle pour la période 2010-2014. Ce projet a défini un plan d'action susceptible d'améliorer les



Forum de l'étudiant : cérémonie d'ouverture

Prestations et les services offerts par la FSTE.

Après les allocutions d'ouverture, Monsieur le secrétaire général a ouvert le débat sur le sujet en question. En effet, les différentes interventions ont souligné l'importance et la nécessité d'atteindre les normes conclues par l'**ISO 9001**. Ainsi, il y a eu lieu de prendre des mesures nécessaires pour répondre au besoin afin de:

- Fixer et préciser les attributions des fonctionnaires ;
- développer la communication ;
- veiller à l'organisation de l'archive et des procès verbaux des activités des différents services de l'établissement ;
- définir les priorités des services ;
- procéder à l'informatisation des services et
- bien organiser la communication interne: le cahier de navette et autres moyens
- assurant une liaison efficace avec l'ensemble des services et instances de l'établissement.



Enfin et après une discussion exhaustive, Monsieur le secrétaire général a remercié les intervenants pour leur adhésion et leur engagement pour l'amélioration des services de la FST-E à travers de nouvelles pratiques et techniques en matière de gestion au niveau de l'établissement.



2. Restitution relative à l'interface et la gestion des ressources humaines

Dans le cadre du projet Tempus MODEGOV, une réunion de restitution a été organisée aux locaux de la FST-E le 19/03/2012 à 10h. Ont été présents à cette réunion Monsieur le secrétaire général et Messieurs les chefs de services de l'établissement sous la direction de Monsieur le Doyen de la Faculté. L'ordre du jour de la réunion était *La restitution des objectifs des visites effectuées concernant l'interface et la gestion des ressources humaines.*

Avant de donner la parole aux intervenants qui ont bénéficié des stages, Monsieur le Doyen a précisé les objectifs de ces visites et les circonstances qui ont voulu que ce projet soit étroitement lié avec les grandes lignes de son projet de développement.

Monsieur le Doyen, en faisant référence aux orientations générales, et après avoir clarifié le cadre dans lequel s'inscrit cette rencontre, a donné la parole en premier lieu à Monsieur le secrétaire général de l'établissement qui a visité l'université de Lisbonne. Ce stage a permis de se rendre compte de près des démarches opérationnelles permettant l'ouverture et l'intégration de l'université dans son environnement socio-économique. Lors de cet exposé, l'intervenant a précisé que le service de l'interface et de la coopération a pour mission:

- le montage de collaboration entre l'université et l'entreprise ;
- la valorisation de la recherche scientifique et
- la gestion de la propriété intellectuelle et déontologie.



L'intervenant a ajouté également que ce service joue un grand rôle dans l'insertion de l'étudiant dans le marché de l'emploi. Ainsi, il y a eu lieu de suivre une procédure qui se base sur les volets suivants :

- les modalités d'attribution des stages aux étudiants et leurs suivis ;
- la préparation d'un guide contenant un maximum d'informations sur les organismes et le secteur industriel permettant les opportunités des stages aux étudiants et
- le rôle de l'enseignant et le département dans le suivi des stages.

La deuxième intervention était présentée par le chef de service de personnel qui a visité la Faculté des Sciences de l'Université de Poitier du 16 au 20 mai 2011. L'intervenant a traité des objectifs et du contenu de la semaine d'étude effectuée de cet établissement. Celle-ci a concerné la mission de la gestion des ressources humaines et les pistes de modernisation abordées.

En outre, l'intervenant a présenté un aperçu sur le service chargé des ressources humaines, sa mission et son projet. Il a précisé qu'un service est une unité de l'administration et que la construction d'un projet de service permet d'analyser son fonctionnement, d'examiner sa mission et d'envisager les évolutions nécessaires à l'amélioration de la qualité du service rendu. Dans ce contexte, l'intervenant a précisé que le service GRH a pour mission la gestion des carrières des fonctionnaires. Ce service doit disposer des procédures suivantes :

- le référentiel de métier, la fiche de poste et
- l'entretien Professionnel.

Il a enfin indiqué que la fiche de poste permet de préciser la tâche du fonctionnaire et le service auquel il doit être attaché. Il a également expliqué que l'entretien professionnel permet de définir la procédure et les étapes de l'entretien à savoir:

- le bilan ;
- les objectifs ;
- les perspectives ;
- les résultats de l'entretien ;
- l'avancement et
- la professionnalisation.

Après ces deux exposés, Monsieur le Doyen a remercié les intervenants pour la qualité des explications fort intéressantes apportées lors de cette rencontre. Par la suite, il a donné la parole aux participants. Toutes les questions soulevées par les différentes interventions avaient pour objectif la comparaison entre ce qui se fait à la Faculté des Sciences et Techniques d'Errachidia et les établissements européens visités. Le débat a porté

également sur les résultats que ces visites ont pu apporter et le plan d'action pour le reste de la période du projet en question.



Après ces interventions, Monsieur le Doyen a fait une synthèse de ce débat et a insisté sur les recommandations qui découlent de cette réunion, à savoir la mise en application d'un organigramme bien précis préparé par Monsieur le Doyen en 2010. La préparation d'une fiche de poste pour les fonctionnaires de notre établissement s'avère nécessaire avec un document dans lequel sera précisée la procédure du recrutement et le référentiel de métier. Monsieur le Doyen a précisé également que pour le côté interface, le service d'orientation de l'étudiant s'occupe déjà de cette tâche. Ce service est tenu de préparer et de finaliser une nouvelle version du guide de l'étudiant qui sera destiné pour une large diffusion.

3. Amélioration du service de la scolarité

Toujours dans le même cadre, une nouvelle rencontre a été organisée à la salle des réunions de l'établissement le 28/03/2012. Ont été présents à cette réunion, présidée par Monsieur le Doyen, Monsieur le secrétaire général avec la participation des chefs de services de la Faculté.

L'ordre du jour de la réunion: la restitution des objectifs de la visite effectuée dans le cadre de l'amélioration du service de la scolarité.

L'exposé programmé pour cette réunion concerne le rapport de la visite effectué par Monsieur le chef de service de la scolarité, à l'université de LIMOGES du 27 mars au 3 avril 2011. Le responsable de ce service a présenté l'expérience de cette université concernant la gestion des affaires estudiantines. Cette gestion se base essentiellement sur l'application APOGEE qui assure les tâches suivantes :

- inscription des étudiants ;
- gestion des rendez-vous pour les inscriptions ;
- contrôle des connaissances ;
- collecte des notes, des résultats et délivrance des diplômes et des stages ;
- production des cartes pour les étudiants ;
- gestion des emplois du temps et
- regroupement de plusieurs services r en une seule carte.



Après l'exposé, Monsieur le Doyen a remercié l'intervenant pour la qualité des explications fournies et a directement ouvert le débat en donnant la parole aux participants. Toutes les questions soulevées par les différentes interventions avaient pour objectif la comparaison entre ce qui se fait à la FST-E et l'Université de Limoge.



Le débat a porté également sur les résultats que cette visite a pu apporter au service de la scolarité de la FST Errachidia et le plan d'action prévu pour ce service. Après ces interventions, Monsieur le Doyen a fait une synthèse de ce débat et a précisé les recommandations qui en découlent. Enfin, il a souligné les contraintes qui entravent le bon fonctionnement de la scolarité au sein de l'établissement en particulier :

- l'absence de l'application APOGE ;
- la nécessité d'améliorer l'application dont dispose notre établissement et qui faite sur la base du logiciel WINDEV ;
- besoin en personnel qualifié et
- la programmation des sessions de formation pour le personnel de ce service.

4. Pour une nouvelle gestion de la bibliothèque et services économiques

Comme suite aux débats de restitution qui ont été abordés sur l'amélioration des prestations fournies par les services des ressources humaine et de la scolarité, une réunion a été tenue aux locaux de la FST-E le 30/03/2012 à 15h. Ont été présents à cette réunion Monsieur le secrétaire général et Messieurs les chefs de services de l'établissement sous la direction de Monsieur le Doyen de la Faculté.

❖ Au niveau de la gestion de la bibliothèque :

L'ordre du jour de la réunion: la restitution du contenu relatif aux visites effectuées par le chef du service de documentation et le responsable des services économiques et financiers.

Le premier exposé animé par la responsable de la médiathèque qui a effectué une visite à l'université de Bacau en Roumanie. Au début de son intervention, elle a présenté l'université d'accueil et a donné le mode de fonctionnement de la bibliothèque de cette université qui consiste en une gestion informatisée permettant une consultation en ligne, un recensement et l'état des lieux du fond documentaire.



❖ Au niveau de la gestion financière et comptable

Le deuxième exposé donné par le chef de services des affaires économiques qui a effectué une visite à l'université de Nancy, France. Comme introduction de son intervention, il a présenté la FST de Nancy et la procédure suivie par le service financier de cet établissement. En comparaison avec les procédures utilisées dans notre établissement, l'exposant a précisé que l'université de Nancy utilise des applications très bien développées en matière de la gestion financière. Il a souligné en particulier la dématérialisation des procédures et le traitement en ligne de la gestion des commandes.

Après l'exposé, Monsieur le Doyen a remercié l'intervenant pour la qualité et la quantité d'information recueillies pendant cette visite et a donné la parole à l'assistance pour discussion. Les questions soulevées par les différentes interventions concernent la lenteur des procédures suivies par les services financiers de tous les établissements du Maroc et la nécessité de les revoir. Le débat était centré également sur la valeur ajoutée de cette visite au service financier de la FST-E et aussi sur le plan d'action prévu pour améliorer ce service.

Après ces interventions le chef de l'établissement a présenté une synthèse de ce débat et a précisé les recommandations qui découlent de cette réunion tout en soulignant les contraintes qui entravent le fonctionnement du service économique de notre établissement dans les meilleures conditions en particulier :

- manque d'une application qui permet une gestion souple et efficace ;
- contraintes imposées par les procédures suivies exigées par la loi de finance du Maroc ;
- retard des budgets qui n'arrivent parfois qu'en mois de juin et
- manque remarquable du personnel formé dans le domaine des finances.

Avant de lever la réunion, Monsieur le Doyen a souligné que malgré la rigidité des procédures de la finance au Maroc, un grand changement a été réalisé au niveau du service des finances de la FST-E comme la détermination des attributions et des tâches pour le personnel de ce service et la qualité de l'immobilisation et l'équipement dont dispose ce service.

5. Restructuration du service communication

Par suite au stage effectué par le chef de service de communication dans le cadre du même projet sur la restructuration des services communication, WP5 à Nancy, une revue sous forme de bilan en images et commentaires avec des niveaux en séquences vidéo de ce séjour professionnel a été préparée et adressée par Monsieur le Doyen au responsable du projet *Modegov* M. Mustapha NADI. De surcroit, la FST-E a veillé à la restructuration des différents niveaux du service de la communication. L'ensemble des réalisations et actions entreprises peuvent être résumées ainsi :

a- Métiers de la communication

- ❖ (1) webmaster, spécialité réseau, recruté pour l'animation du site ;
- ❖ (1) chargé de l'orientation des étudiants ;
- ❖ (1) Chargé de la communication et de l'animation socioculturelle avec
- ❖ (1) club des étudiants de la FST-E, chargé de *design*, conception et multimédia encadré par
un professeur de communication.

b- Services de la communication

- ❖ Cellule de communication chargée de la gestion de l'information et de la communication interne et externe ;
- ❖ Service chargé de la communication et orientation des étudiants ;
- ❖ Service chargé de l'encadrement des étudiants qui participent à l'organisation des évènementiels et animation socioculturelle de l'établissement et
- ❖ Construction d'un local polyvalent destiné au service de communication.

c- Les préoccupations du service de la communication

- ❖ Gérer l'information dans l'immédiat en interne et dans l'environnement externe de la faculté
- ❖ Préparer d'autres supports de communication : Maquettes, affiches, brochures, guide, vidéo institutionnel, descriptifs des formations dispensées...
- ❖ Assurer un contact permanent avec les journalistes : MAP, TV, radio, journal et animateurs des sites web au niveau local en vue de valoriser l'image de marque de l'établissement et s'ouvrir sur son environnement socioéconomique.
- ❖ Organisation des sessions de formation en communication au profit du personnel de la FST pour mettre en commun des compétences spécifiques apprises.

- ❖ Réinitialisation et aménagement du site pour préparation des inscriptions en ligne et assurer une extension suffisante pour le stockage de l'information
- ❖ préparation des serveurs internet et intranet pour le stockage des informations utiles pour les utilisateurs.
- ❖ La charte graphique élaborée par l'université Moulay Ismail a une grande: elle permet une identité visuelle avec une configuration du web qui traduit la culture de l'université : expérience de l'UMI. Une large diffusion a été assurée en vue de sensibiliser les composantes de l'établissement à en faire bon usage.

d- Les questions et débats soulevés.

- ❖ Activer le réseau et favoriser l'échange entre les services communication des FST au niveau national et faire preuve d'une présence effective et d'une parfaite coordination pour assurer un partage fructueux
- ❖ Mettre en place un organigramme bien détaillé de l'université marocaine où seront définies d'une manière claire les attributions du service de communication.
- ❖ Prévoir un budget pour le financement de la communication en fonction de la stratégie établie et actions à entreprendre.
- ❖ .Prévoir des réunions et des colloques périodiquement pour les restitutions et la mise en commun entre les responsables communication et décideurs pour élaborer une stratégie de la communication pour faire de la communication un engagement collectif.
- ❖ Elaborer un plan stratégique en concertations avec toutes les instances et partenaires locaux et internationaux et préparer un plan de communication.
- ❖ Pour l'évaluation, l'audit de la communication est nécessaire.
- ❖ Organiser d'autres sessions de formation portant sur le marketing de l'information pour améliorer l'image de marque et permettre au public et tous les partenaires de percevoir une image forte et la qualité du produit universitaire.
- ❖ Mettre en place des applications informatiques pratiques pour un suivi pertinent des étudiants et fonctionnaires et une gestion efficace de la base de données.

Conclusion

De ce qui précède, il s'avère que les réunions organisées aux locaux de la FST-E, depuis la nomination de Monsieur Youssef EL AMRAOUI en mai 2010, et en particulier celles organisées dans le cadre du projet *TEMPUS MODEGOV* ont permis de faire l'état des lieux et d'établir un diagnostic minutieux relatif à la gestion des services de l'établissement au niveau administratif, technique, financier... Ce dernier a permis d'identifier les lacunes et les difficultés qui entravent la marche des services dans les meilleures conditions. Ainsi, Monsieur le Doyen a demandé aux responsables au niveau de chaque service, à travers la note mentionnée ci-dessous, de déployer des efforts pour améliorer et moderniser les prestations et services présentés, et ce, au profit de sa population cible à l'intérieur et à l'extérieur de l'établissement. Toutefois, les recommandations émanant des différentes rencontres organisées dans le cadre du projet *Tempus* au Maroc et à l'étranger doivent être respectées à travers la mise en œuvre du guide de bonnes pratiques élaboré pour réussir une nouvelle organisation des services de la Faculté des Sciences et Techniques d'Errachida parmi d'autres facultés ciblées par ce projet.



Rencontre d'information et d'orientation

Cellule de langues
et communication

Master spécialisé:
« Communication des organisations »

Organisent

la 6ème édition des ateliers
de communication et méthodologie
du travail universitaire

Sous le thème :

De la Formation à l'Embauche :

Quelles Compétences, Quels Métiers ?

les 17-18 mai 2013

Aux locaux de la FST-E

Errachihia, juin 2014