

[Manuel Qualité]

Confédération Tunisienne des Junior Entreprises

MAS-PIL-PAC-01

	Manuel Qualité	Référence :	MAS-PIL-PAC-01
		Version :	02
	<ul style="list-style-type: none"> Confédération Tunisienne des Junior Entreprises 	Date :	07/06/2023
		Page :	2/40

Préambule

Ce Manuel présente l'orientation qualité et l'organisation de l'ensemble des activités de la Confédération Tunisienne des Junior Entreprises pour démontrer son aptitude à fournir les prestations de service conformes aux attentes des clients et des parties intéressées pertinentes ainsi qu'aux exigences légales, réglementaires et normatives.

Ce Manuel Qualité décrit le système de management de la qualité de la Confédération Tunisienne des Junior Entreprises en prenant en compte les spécificités du contexte de notre organisme comme :

- Le contexte et les enjeux.
- Les prestations de service.
- La culture organisationnelle.
- L'environnement.
- Les exigences des parties intéressées.

Ce système de management de la qualité est régulièrement mesuré dans le but de garantir l'amélioration continue et d'accroître le niveau de satisfaction des clients tout en augmentant la rentabilité économique.

Ce système de management de la qualité est conçu pour satisfaire aux exigences normatives conformément au référentiel de l'ISO 9001 version 2015, et sa mise en œuvre couvre les activités suivantes :

- Organisation événementielle.
- Lancement et intégration des Junior Entreprises.
- Conseil en Management des Junior Entreprises.
- Audit Qualité et Audit Financier des Junior Entreprises.
- Développement des compétences des Junior Entreprises

	Manuel Qualité	Référence :	MAS-PIL-PAC-01
		Version :	02
	<ul style="list-style-type: none"> Confédération Tunisienne des Junior Entreprises 	Date :	07/06/2023
		Page :	3/40

Sommaire

1. Présentation du mouvement des Junior Entreprises
 - 1.1 Présentation de la Junior Enterprises Global
 - 1.2 Présentation de la Confédération Tunisienne des Junior Entreprises
 - 1.3 Présentation du réseau des Junior Entreprises Tunisiennes
2. Objet du manuel, domaine et périmètre d'application du SMQ de la CTJE
 - 2.1 Objet du manuel qualité
 - 2.2 Vocabulaire et définitions
 - 2.3 Présentation de l'organisation
 - 2.4 Vision, mission, moyens d'actions, et valeurs
 - 2.5 Domaine et périmètre d'application
3. Référentiels légaux, réglementaires, normatives
4. Contexte de la CTJE
 - 4.1 Définition du contexte de la CTJE
 - 4.2 Compréhension des besoins et des attentes des parties intéressées
 - 4.3 Orientation stratégiques 2024+
 - 4.4 Enjeux internes et externes
 - 4.5 Parties intéressées
5. Leadership
 - 5.1 Engagement de la direction
 - 5.2 Politique qualité
 - 5.3 Rôles, responsabilités et autorités au sein de l'organisme
6. Planification du SMQ
 - 6.1 Objectifs qualité
 - 6.2 Analyse des risques et opportunités
7. Approche processus
 - 7.1 Description des processus
 - 7.2 Interaction entre les processus

	Manuel Qualité	Référence :	MAS-PIL-PAC-01
		Version :	02
	<ul style="list-style-type: none"> ● Confédération Tunisienne des Junior Entreprises 	Date :	07/06/2023
		Page :	4/40

Sommaire

- 8.** Management des ressources
 - 8.1** Généralités
 - 8.2** Ressources Humaines
 - 8.3** Environnement de travail
 - 8.4** Connaissance organisationnelle

- 9.** Évaluation des performances
 - 9.1** Surveillance, mesure, analyse et évaluation
 - 9.2** Satisfaction des clients
 - 9.3** Analyse et évaluation
 - 9.4** Audit interne
 - 9.5** Revue de direction

- 10.** Informations documentées
 - 10.1** Généralités
 - 10.2** Structure documentaire

	Manuel Qualité	Référence :	MAS-PIL-PAC-01
		Version :	02
	<ul style="list-style-type: none"> Confédération Tunisienne des Junior Entreprises 	Date :	07/06/2023
		Page :	5/40

Présentation du mouvement des Junior Entreprises

Les Junior Entreprises (JE) sont des associations à vocation économique et pédagogique, à but non lucratif.

Associations étudiantes implantées dans les établissements d'enseignement supérieur, les Junior Entreprises se définissent comme un vecteur d'employabilité et d'engagement des étudiants. En leur permettant de mettre en pratique l'enseignement théorique qu'ils reçoivent, les Junior Entreprises constituent une passerelle entre les études et l'entreprise, au service de l'insertion professionnelle des étudiants.

Ainsi, elles proposent des services aux entreprises et permettent aux étudiants de mettre en pratique leurs savoirs en répondant aux besoins de clients variés : grands groupes, ETI, PME, TPE, administration ou particulier.

Les Junior Entreprises sont des associations exclusivement constituées d'étudiants. Un groupe d'étudiants s'occupe d'administrer la JE, c'est-à-dire de la gestion de l'association, de la prospection de clients, du suivi d'étude lorsque le projet est accepté par le client et donc du recrutement d'autres étudiants qui vont, eux, réaliser la mission. Ces étudiants, qui interviennent directement sur les missions, sont recrutés selon un processus sélectif basé sur les compétences de l'étudiant ainsi que sur leur motivation, afin de s'assurer d'avoir des intervenants correspondant au mieux aux besoins du client.

Si les Junior Entreprises sont autant sollicitées par les professionnels, c'est en partie du fait de leur statut d'association qui leur permet d'être flexibles et réactives.

Le client est en contact avec un membre de la structure, interlocuteur unique qui l'accompagne et le conseille dans le déroulement de la prestation.

Les Junior Entreprises sont des associations à but non lucratif (ce qui leur permet d'offrir des tarifs compétitifs) mais néanmoins à vocation économique et pédagogique, les rémunérations étant accessoires à la montée en compétences des étudiants.

	Manuel Qualité	Référence :	MAS-PIL-PAC-01
		Version :	02
	<ul style="list-style-type: none"> Confédération Tunisienne des Junior Entreprises 	Date :	07/06/2023
		Page :	6/40

Présentation de la Junior Entreprises Global (JEG)

La première Junior Entreprise a été fondée en 1967 en France.

Cependant, ce n'est qu'en 2006 qu'un accord de coopération mondiale a été signé entre les confédérations européenne et brésilienne, ce qui a conduit à la création de la Conférence mondiale des Junior Entreprises (JEWC).



Lors de la JEWC 2016, le deuxième Forum mondial JE s'est tenu. Les dirigeants nationaux se sont unis pour discuter des prochaines étapes du réseau international et la principale résolution a été la fondation du JE Global Council en tant que plateforme de collaboration au sein des membres fondateurs. Deux ans plus tard, en 2018, il a été décidé que le Conseil mondial JE serait rebaptisé Junior Entreprises Global, reflétant la façon dont l'organisation s'est développée au-delà du conseil initial afin de mieux accomplir son travail.

JE Global est ainsi l'organisation internationale qui représente le Mouvement mondial des Junior-Entreprises.

Elle est actuellement composée de 19 confédérations qui représentent un total de 17 pays, tous unis dans J.E Global avec la mission suivante :

“ Renforcer le Réseau mondial des Junior-Entreprises afin d'accroître l'impact éducatif, économique et collaboratif.”



	Manuel Qualité	Référence :	MAS-PIL-PAC-01
		Version :	02
	<ul style="list-style-type: none"> Confédération Tunisienne des Junior Entreprises 	Date :	07/06/2023
		Page :	7/40

Présentation de la Confédération Tunisienne des Junior Entreprises

La Confédération Tunisienne des Junior Entreprises (JET) s'agit d'une structure d'accompagnement, venue chapeauter et guider les Junior Entreprises Tunisiennes dans leur travail et formation.

Fondée en 2012 par quatre Junior Entreprises, la Confédération Tunisienne des Junior Entreprises (JET) s'est lancée dans le but d'étendre le réseau de Junior Entrepreneurs en Tunisie et de les représenter dans le monde.

En 2022, la Confédération Tunisienne des Junior Entreprises (JET) fédère 37 Junior Entreprises réparties sur le territoire Tunisien. Leurs domaines de compétence passent par l'ingénierie, le commerce et gestion, le design, les sciences politiques et juridiques, la biotechnologie, l'agronomie et bien plus.



	Manuel Qualité	Référence :	MAS-PIL-PAC-01
		Version :	02
	<ul style="list-style-type: none"> Confédération Tunisienne des Junior Entreprises 	Date :	07/06/2023
		Page :	8/40

Présentation du réseau des Junior Entreprises Tunisiennes

Notre vision :

Être **un mouvement de référence** qui œuvre pour **l'accompagnement des jeunes étudiants dans leur intégration à la vie active** en créant de **la valeur** dans leur **écosystème professionnel ou entrepreneurial**.

Notre Mission :

Faciliter **l'initiation à la vie professionnelle** aux jeunes étudiants et favoriser leur **montée en compétence** à travers **la réalisation de projets concrets** dans leurs domaines d'étude.

Notre But:

Empowering Tunisia's youth through sustainable education and economic development **programs** to foster a proud generation of leaders and build a better future for the country.

	Manuel Qualité	Référence :	MAS-PIL-PAC-01
		Version :	02
	<ul style="list-style-type: none"> Confédération Tunisienne des Junior Entreprises 	Date :	07/06/2023
		Page :	9/40

Présentation du réseau des Junior Entreprises Tunisiennes



TBS Junior Entreprise
GRATIFYING SUCCESS



	Manuel Qualité	Référence :	MAS-PIL-PAC-01
		Version :	02
	<ul style="list-style-type: none"> Confédération Tunisienne des Junior Entreprises 	Date :	07/06/2023
		Page :	10/40

Objet du manuel qualité

Le manuel qualité de la Confédération Tunisienne des Junior Entreprises décrit l'ensemble des éléments du Système de Management de la Qualité de l'entreprise.

Il constitue le document guide du SMQ.

Ainsi le présent Manuel Qualité est organisé comme suit :

- Numérotation des paragraphes du manuel en cohérence avec la numérotation des paragraphes de la norme ISO 9001 : 2015.
- Une description de la manière avec laquelle la Confédération Tunisienne des Junior Entreprises prend en charge chaque exigence spécifiée dans la norme ISO 9001 :2015.

Le présent manuel qualité a pour objet de décrire les dispositions générales prises par la Confédération Tunisienne des Junior Entreprises pour : réaliser, maîtriser, s'assurer de la qualité des prestations et améliorer le système de gestion de la CTJE.

Il est par conséquent l'expression fidèle de la politique de la Confédération Tunisienne des Junior Entreprises définie par son président et son RMQ.

Il reprend le contenu de la norme internationale ISO 9001 : 2015 et présente les missions, les responsabilités, les outils, les techniques et procédures qui doivent être utilisés pour satisfaire les exigences de la norme et de la réglementation en général.

L'objectif du présent manuel est double :

- Exposer en interne les principes, l'organisation et les responsabilités définis par la Confédération Tunisienne des Junior Entreprises en matière de Qualité.
- Faire connaître à nos clients et partenaires le Système Management de Qualité (SMQ) de la Confédération Tunisienne des Junior Entreprises.

Ce manuel qualité, faisant partie intégrante de la documentation du système management de la qualité de la Confédération Tunisienne des Junior Entreprises , s'applique à toutes les prestations de service fournies par celle-ci, et contribue également à l'amélioration de la qualité des services et des prestations fournies à nos clients.

	Manuel Qualité	Référence :	MAS-PIL-PAC-01
		Version :	02
	<ul style="list-style-type: none"> Confédération Tunisienne des Junior Entreprises 	Date :	07/06/2023
		Page :	11/40

Vocabulaire et définitions

- PRS**: Processus
- RMQ** : Responsable Management de la Qualité
- JE** : Junior Entreprise
- JC** : Junior Création
- CTJE** : Confédération Tunisienne des Junior Entreprises
- JET** : Confédération Tunisienne des Junior Entreprises
- JE Global** : Junior Enterprises Global.
- PAA** : Plan d'action annuel.
- PIP** : Partie intéressée pertinente.
- CDM** : Chargé de mission.
- OC** : Membre du comité organisateur d'événement
- MS** : Management Stratégique
- PAC** : Performance et amélioration continue
- IRD** : Innovation, recherche et Développement Durable
- INT** : International
- DC** : Développement des compétences
- EVN** : Évènementiel
- EI** : Expansion et Intégration
- DS** : Développement des structures
- ADT** : Audit
- MC** : Marketing et Commercial
- CIFO** : Contrôle Interne financier et organisationnel
- GSI** : Gestion des systèmes d'Informations
- GIR** : Gestion interne du réseau
- RFP** : Recrutement, Formation et Passation
- TRS** : Trésorerie
- TNMM** : Tunisian National Maturity Model
- GCMM** : Global Confederation Maturity Model

	Manuel Qualité	Référence :	MAS-PIL-PAC-01
		Version :	02
	<ul style="list-style-type: none"> Confédération Tunisienne des Junior Entreprises 	Date :	07/06/2023
		Page :	12/40

Présentation de l'organisation

Identification :

Attribut : Confédération Tunisienne des Junior Entreprises

Statut Juridique : Réseau d'associations

Identifiant Fiscal : 1700368/K/P/N/000

Numéro RNE : B015862021

Adresse : Campus universitaire Manouba, 2010, Manouba.

Les partenaires de la Confédération Tunisienne des Junior Entreprises peuvent fournir des locaux pour faciliter l'organisation de nos réunions ou tout autre activité.

Mentions légales :

La Confédération Tunisienne des Junior Entreprises (JET) représente un réseau d'associations de catégorie scientifique et à vocation pédagogique, régi par le Décret-loi n° 2011-88 du 24 septembre 2011.

Le Président de la Confédération Tunisienne des Junior Entreprises est Monsieur Youssef BEN GAIED

Contact du président : youssefbengaied@jetunisie.com

Contact :

Téléphone : (+216) 51 065 852

Mail : Contact@jetunisie.com

Site Web : www.jetunisie.com

Activités :

La Confédération Tunisienne des Junior Entreprises propose un panel de prestations variées et complémentaires s'adaptant parfaitement aux besoins de ses clients, dans le domaine de l'événementiel, de l'expansion et intégration, du conseil et de l'audit.

	Manuel Qualité	Référence :	MAS-PIL-PAC-01
		Version :	02
	<ul style="list-style-type: none"> Confédération Tunisienne des Junior Entreprises 	Date :	07/06/2023
		Page :	13/40

Présentation de l'organisation

Fondée en février 2012, la Confédération Tunisienne des Junior Entreprises a été lancée dans le but d'élargir le réseau des Junior Entrepreneurs en Tunisie, afin de **faciliter l'initiation à la vie professionnelle aux jeunes étudiants et favoriser leur montée en compétence à travers la réalisation de projets concrets dans leurs domaines d'étude.**

Le réseau compte aujourd'hui plus d'une trentaine de Junior Entreprises issues de différentes disciplines, mobilisant plus que 1700 Junior Entrepreneurs et partageant **une vision commune qui nous permettra de devenir un mouvement de référence qui œuvre pour l'accompagnement des jeunes étudiants dans leur intégration à la vie active en créant de la valeur dans leur écosystème professionnel ou entrepreneurial.**

C'est au travers de l'engagement quotidien auprès de ses clients, que les équipes hautement qualifiées de la Confédération Tunisienne des Junior Entreprises apportent un accompagnement et un service personnalisé tout en respectant les défis de compétitivité, de qualité et de délais de réalisation. La satisfaction des clients, leurs succès et leurs réussites représentent pour la Confédération Tunisienne des Junior Entreprises l'axe principal de son développement et l'incitent jour après jour à élargir sa vision et ses engagements. Dans une optique d'amélioration et de développement continu, nous nous sommes engagés dans une démarche qualité afin de nous permettre de mieux cerner les attentes de nos clients pour les servir et ainsi satisfaire leurs besoins.

Pour réaliser cet objectif, la Confédération Tunisienne des Junior Entreprises a mis en place des indicateurs fiables permettant de mesurer l'efficacité et la pertinence des actions. Ce manuel qualité est le couronnement des multiples efforts entrepris par les différents collaborateurs et acteurs de la JET afin d'assurer une performance meilleure des prestations, malgré les multiples contraintes et obstacles aussi bien internes qu'externes auxquels l'entreprise est confrontée.

	Manuel Qualité	Référence :	MAS-PIL-PAC-01
		Version :	02
	<ul style="list-style-type: none"> Confédération Tunisienne des Junior Entreprises 	Date :	07/06/2023
		Page :	14/40

Vision, Mission, Moyens d'actions, et Valeurs de la CTJE

Notre vision :

La Confédération Tunisienne des Junior Entreprises, un organisme **structuré***, tissant les **valeurs*** d'un mouvement associatif et engagé vers la performance.

Un organisme structuré* : est formé d'un ensemble de processus centralisés, digitalisés, décisionnels, autonomes et tournés vers l'amélioration continue.

Les valeurs du mouvement* : Intégrité, Professionnalisme, Diversité, Engagement.

Notre Mission :

La Confédération Tunisienne des Junior Entreprises veille sur **le développement continu du mouvement** national et a pour mission de **représenter l'ensemble des associations Junior Entreprises** adhérentes au réseau.

Moyens d'actions :

Afin de réaliser son objet, la Confédération Tunisienne des Junior Entreprises se propose de recourir aux moyens d'action suivants :

- Contribuer au développement des capacités et des compétences des étudiants et à leur intégration à la vie professionnelle.
- Rassembler et rapprocher les associations « Junior Entreprises » en Tunisie.
- Organiser les événements et les rencontres nationales entre les associations membres.
- Établir les stratégies générales et les objectifs de court et long terme pour le réseau.
- Garantir la qualité du travail des associations membres.
- Étendre et développer le réseau en Tunisie en encourageant et accompagnant les étudiants à créer des associations Junior Entreprises.
- Établir les relations avec les réseaux internationaux des Junior Entreprises.

Nos valeurs :

- Engagement
- Intégrité
- Professionnalisme
- Diversité

	Manuel Qualité	Référence :	MAS-PIL-PAC-01
		Version :	02
	<ul style="list-style-type: none"> Confédération Tunisienne des Junior Entreprises 	Date :	07/06/2023
		Page :	15/40

Domaine et périmètre d'application

Les domaines d'application du système management de la qualité de la Confédération des Junior Entreprises sont :

Le domaine d'application de la Confédération Tunisienne des Junior Entreprises est défini comme suit :

- Organisation événementielle.
- Lancement et intégration des Junior Entreprises.
- Conseil en Management des Junior Entreprises.
- Audit Qualité et Audit Financier des Junior Entreprises.
- Développement des Compétences des Junior Entreprises.

Il est à noter que le service de formation lié à la cellule de la JET Academy de la Confédération Tunisienne des Junior Entreprises, qui se résume directement en le processus métier "Développement des compétences", est actuellement exclu du périmètre de certification ISO 9001:2015.

Applicabilité des exigences de la norme ISO 9001 v 2015 :

Nous avons procédé à une revue de l'applicabilité des exigences en raison de la taille et de la complexité de l'organisme, du modèle de management adopté, de l'éventail des activités et de la nature des risques et opportunités identifiés.

Selon la norme ISO 9001 v 2015 : "Les exigences relatives à l'applicabilité sont traitées en 4.3, qui définit les conditions dans lesquelles un organisme peut décider qu'une exigence peut ne pas être appliquée à l'un des processus dans le cadre du domaine d'application de son système de management de la qualité."

Suite à cela, la Confédération Tunisienne des Junior Entreprise a décidé d'exclure le chapitre 8.3 de la norme ISO 9001 v 2015 " Conception et développement de produits et services" étant donné que les services rendus sont des services standards et ne nécessitant pas des transformations spécifiques.

Cette exclusion ne se traduit pas par une impossibilité d'obtenir des services conformes, et garantit ainsi l'efficacité du SMQ et la satisfaction des clients.

	Manuel Qualité	Référence :	MAS-PIL-PAC-01
		Version :	02
	<ul style="list-style-type: none"> Confédération Tunisienne des Junior Entreprises 	Date :	07/06/2023
		Page :	16/40

Référentiels légaux, réglementaires, normatives

Références juridiques, comptables et fiscales:

- Nomenclature d'Activités Tunisiennes (NAT 2009).
- Décret-loi n° 2011-88 du 24 septembre 2011.
- Décret-loi n° 2018-46 du 01 Août 2018.
- Décret-loi n° 2018-52 du 29 Octobre 2018.
- Norme Comptable Relative Aux Associations - NCT 45.
- Code de la taxe sur la valeur ajoutée (TVA).
- Code de l'impôt sur le revenu des personnes physiques et l'impôt sur les sociétés (IRPP & IS).

Références normatives :

- ISO 9001 V:2015 - Système de Management de la Qualité - Exigences.

Références réglementaires internes :

- Les statuts de la Confédération Tunisienne des Junior Entreprises.
- Les règlements intérieurs de la Confédération Tunisienne des Junior Entreprises.
- Le Code électoral de la Confédération Tunisienne des Junior Entreprises.
- La norme qualité de la Confédération Tunisienne des Junior Entreprises.
- Les politiques, procédures et instructions en relation avec le SMQ.

Références réglementaires externes :

- Les statuts de JEGlobal.
- Le règlement intérieur de JEGlobal.
- Le Global Confederation Maturity Model (GCMM) de JEGlobal

	Manuel Qualité	Référence :	MAS-PIL-PAC-01
		Version :	02
	<ul style="list-style-type: none"> Confédération Tunisienne des Junior Entreprises 	Date :	07/06/2023
		Page :	17/40

Contexte de la CTJE

Définition du contexte de la CTJE :

La Confédération Tunisienne des Junior Entreprises a défini son contexte à travers la détermination des enjeux internes et externes moyennant l'analyse des facteurs Politiques, Économiques, Sociaux, Technologiques, Environnementaux et légaux ainsi que les facteurs Organisationnels et de performances ayant un impact sur la capacité à fournir ses services à savoir :

- La conformité aux exigences clients.
- Le respect de la législation en vigueur.
- L'amélioration de la satisfaction des clients de la Confédération Tunisienne des Junior Entreprises.

Cette définition du contexte de la CTJE fait l'objet d'un fichier (appelé Contexte | CTJE) . La surveillance et la revue des enjeux objet du document sont réalisées systématiquement lors des revues de directions.

Compréhension des besoins et des attentes de parties intéressées :

Afin d'analyser l'influence ou l'impact potentiel sur la performance ou les décisions, la hiérarchisation des parties intéressées pertinentes a été faite sur la base de 2 critères de pertinence :

- Leur pouvoir d'engendrer des risques et des opportunités
- L'intérêt que la CTJE leur apporte

Les exigences des PIP sont définies à partir des attentes et besoins et sont documentées dans le fichier (PIP | CTJE), une revue des informations relatives à ces parties intéressées et à leurs exigences pertinentes est faite à chaque fois que nécessaire et lors de la revue de direction.

Une analyse des risques et des opportunités est faite par rapport à chaque attente/besoin des PIP.

	Manuel Qualité	Référence :	MAS-PIL-PAC-01
		Version :	02
	<ul style="list-style-type: none"> Confédération Tunisienne des Junior Entreprises 	Date :	07/06/2023
		Page :	18/40

Orientations stratégiques 2024+

Piste stratégique n°1 : Elaboration et intégration d'une stratégie d'engagement des Junior Entrepreneurs envers le mouvement.

- Instauration d'une culture JE commune améliorant le sentiment d'appartenance des Juniors entrepreneurs.
- Intégration des JE dans la réalisation de projets communs
- Développement d'un système de communication intégrateur entre les Junior Entreprises.

Piste stratégique n°2 : Mise en place d'un SMQ au sein de la JET.

- Planifier et mettre en place du SMQ de la JET.
- Mettre en place une démarche d'amélioration continue.
- Certifier la JET en ISO 9001:2015.

Piste stratégique n°3 : Réflexion et intégration d'une stratégie d'impact social des Juniors Entreprises.

- Engagement des Junior Entreprises à la réalisation de projets à impact social.
- Mise en œuvre de projets et d'activités à impact social à court et moyen termes.

Piste stratégique n°4 : Reconnaissance de la valeur Junior Entreprise.

- L'obtention d'un statut juridique pour toutes les Junior Entreprises.
- La reconnaissance du mouvement Junior Entreprise par les institutions et organisations nationales.
- Le boost de la visibilité de la JET et des Junior Entreprises.

	Manuel Qualité	Référence :	MAS-PIL-PAC-01
		Version :	02
	<ul style="list-style-type: none"> Confédération Tunisienne des Junior Entreprises 	Date :	07/06/2023
		Page :	19/40

Orientations stratégiques 2024+

Piste stratégique n°5 : Développement et mise en œuvre d'une stratégie d'ouverture sur des partenaires à l'échelle internationale.

- Développement de réseau pour le renforcement des compétences des Junior Entreprises.
- Mise en œuvre d'une stratégie d'expansion internationale.

Piste stratégique n°6 : Digitalisation systémique et capitalisation des connaissances.

- Mise en place d'un système digitalisé d'archivage documentaire.
- Création d'une démarche de monitoring des activités des Junior Entreprises (Solution BI) basée sur l'analyse de données.
- Établissement d'une culture de Knowledge management au niveau des structures JET et des Junior Entreprises.

Piste stratégique n°7.

- La création d'un label certifiant Junior Entrepreneur.
- Mise en œuvre d'une stratégie d'exportation des services des Junior Entreprises.

	Manuel Qualité	Référence :	MAS-PIL-PAC-01
		Version :	02
	<ul style="list-style-type: none"> Confédération Tunisienne des Junior Entreprises 	Date :	07/06/2023
		Page :	20/40

Enjeux internes et externes

Humains :

- Maîtriser le recrutement et l'intégration.
- Assurer le transfert de la culture organisationnelle.
- Maîtriser l'efficacité des ressources humaines.
- Maintenir la passation entre les générations.

Marché :

- Être à l'écoute de la concurrence.
- Promouvoir la notoriété et l'image de marque de la CTJE.
- Décrocher des sponsors et des partenaires.
- Décrocher des appels d'offres ayant un impact important sur l'image de la qualité des services offerts par la CTJE.
- Adopter des méthodes de consulting performantes.
- Rivaliser avec les attentes du marché.
- Être en communication continue avec les différents acteurs du marché.

Organisationnel, structurel et opérationnel :

- Réajuster la structure organisationnelle et l'adapter au contexte actuel de la CTJE.
- Revoir l'organigramme ainsi que les rôles et responsabilités des membres du Bureau Exécutif de la Confédération.
- Assurer une transparence financière.
- Améliorer l'aspect fonctionnel et concurrentiel.
- Veiller sur la continuité et la capitalisation des connaissances

	Manuel Qualité	Référence :	MAS-PIL-PAC-01
		Version :	02
	<ul style="list-style-type: none"> Confédération Tunisienne des Junior Entreprises 	Date :	07/06/2023
		Page :	21/40

Enjeux internes et externes

Réseautage :

- Partager la culture ainsi que les valeurs du mouvement avec les Junior Entreprises.
- Responsabiliser les Junior Entreprises et les Junior Entrepreneurs.
- Construire une relation de confiance avec les Junior Entreprises.
- Utiliser un système de feedback avec tous les membres pour un meilleur brainstorming.
- Maîtriser l'axe événementiel de la CTJE.
- Mettre en œuvre un processus de soutien et de suivi des Junior Entreprises.
- Récompenser les Junior Entreprises.
- Maîtriser l'expansion du réseau des Junior Entreprises.

Aspects techniques ou technologiques :

- Initier la digitalisation des processus de la CTJE.
- Respecter les réglementations RGPD.
- Digitaliser les activités événementielles.
- Choisir les canaux de communication professionnels.
- Assurer une circulation fluide de l'information sous différentes formes et sur les différents canaux de communication.

	Manuel Qualité	Référence :	MAS-PIL-PAC-01
		Version :	02
	<ul style="list-style-type: none"> Confédération Tunisienne des Junior Entreprises 	Date :	07/06/2023
		Page :	22/40

Enjeux internes et externes

Aspects sociaux :

- Impacter l'image de la CTJE à l'échelle nationale ou internationale.
- Développer des opportunités d'employabilité des étudiants.
- Préparer les étudiants à l'insertion professionnelle.
- Augmenter le poids et la diversité du mouvement.
- Instaurer une démarche RSE.

Aspects réglementaires :

- Veiller à la connaissance des obligations réglementaires et aux lois Tunisiennes des Associations.
- Se conformer aux exigences juridiques, comptables et fiscales.
- Se conformer aux règlements intérieurs de la CTJE.
- Sensibiliser l'équipe à respecter la réglementation interne.
- Se conformer aux réglementations imposées par JEGlobal.

Aspects financiers :

- Payer la dette de la Confédération.
- Décrocher des sponsors et partenaires financiers.
- Garantir la stabilité financière de la CTJE.
- Bien gérer le patrimoine et les ressources financières de la CTJE.
- Étudier les investissements potentiels.
- Budgétiser les différents processus de la CTJE.
- Maîtriser les flux financiers lors des séminaires.

	Manuel Qualité	Référence :	MAS-PIL-PAC-01
		Version :	02
	<ul style="list-style-type: none"> Confédération Tunisienne des Junior Entreprises 	Date :	07/06/2023
		Page :	23/40

Parties intéressées

Parties intéressées externes :

- Junior Entreprises / Créations.
- État et administrations tunisiennes.
- JE Global.
- Les coopérations, les collectivités locales et les bailleurs de fonds.
- ONG nationales.
- Partenaires et sponsors.
- Junior Entrepreneurs.
- Étudiants.
- Établissements universitaires.
- Réseaux d'associations et clubs estudiantins.
- Confédérations internationales.

Parties intéressées internes :

- Bureau Exécutif.
- Chargés de missions.
- Conseil National des Alumni de la Confédération - CNAC.
- JET Academy.
- Comité d'organisation des événements (OC).
- Alumni.

	Manuel Qualité	Référence :	MAS-PIL-PAC-01
		Version :	02
	<ul style="list-style-type: none"> Confédération Tunisienne des Junior Entreprises 	Date :	07/06/2023
		Page :	24/40

Leadership

La Confédération Tunisienne des Junior Entreprises s'assure que la politique de management de la qualité est appropriée aux besoins de l'organisme et de ses clients, qu'elle est communiquée, comprise et mise en œuvre dans l'ensemble de l'organisation, qu'elle est revue quant à son adéquation permanente lors des réunions revue de direction.

Afin d'obtenir un service conforme, la Confédération Tunisienne des Junior Entreprises a défini et mis en place les ressources humaines et matérielles adéquates dans un environnement de travail adéquat.

La politique qualité (voir DAS-PIL-PAC-01) est établie et mise en œuvre et permet de fournir le cadre pour l'établissement d'objectifs qualité définis en adéquation avec les axes stratégiques suivants :

1. Optimiser l'organisation.
2. Développer et diversifier les activités.
3. Faire de la Confédération Tunisienne des Junior Entreprises la référence sur le marché.

La politique qualité est diffusée en interne à tous les pilotes de processus, elle est également affichée et communiquée à l'ensemble du personnel de la Confédération Tunisienne des Junior Entreprises.

Les responsabilités et autorités pour des rôles pertinents sont attribuées, communiquées et comprises au sein de l'organisme à travers les fiches de fonctions (DAS-SUP-RFP) établies pour l'ensemble du personnel.

Les intérimaires pour chaque fonction sont décidés et documentés au cours du mandat pour chaque fonction, selon les compétences des membres du bureau exécutif et leurs disponibilités, tout en se basant sur les fiches fonction mentionnées ci-dessus.

	Manuel Qualité	Référence :	MAS-PIL-PAC-01
		Version :	02
	<ul style="list-style-type: none"> Confédération Tunisienne des Junior Entreprises 	Date :	07/06/2023
		Page :	25/40

Engagements de la direction

Politique Qualité :

Dans le cadre de la stratégie de développement du réseau national, la Confédération Tunisienne des Junior Entreprises (JET) s'est engagée depuis juillet 2021 dans une démarche qualité conformément à la norme ISO 9001 version 2015 pour assurer la mise en œuvre de son système de management de la qualité de manière à satisfaire toutes les exigences qui lui sont applicables, et ce en cohérence avec :

- Le plan stratégique du réseau mondial des Junior Entreprises,
- Le plan stratégique du réseau national des Junior Entreprises :
 - **Piste 1:** Elaboration et intégration d'une stratégie d'engagement des Junior Entrepreneurs envers le mouvement.
 - **Piste 2:** Mise en place d'un SMQ au sein de la JET.
 - **Piste 3:** Réflexion et intégration d'une stratégie d'impact social des Juniors Entreprises.
 - **Piste 4:** Développement et mise en œuvre d'une stratégie d'ouverture sur des partenaires à l'échelle internationale
 - **Piste 5:** Reconnaissance de la valeur Junior Entreprise.
 - **Piste 6:** Digitalisation systémique et capitalisation des connaissances.
 - **Piste 7:** Création d'un profil Junior Entrepreneur
- Les attentes de sa clientèle et des autres parties intéressées,

Membres de la Confédération Tunisienne des Junior-Entreprises, notre vocation est d'assurer l'amélioration continue et la pérennité de notre réseau. Pour cela, nous nous engageons à :

- Se conformer à la réglementation légale et aux exigences internes fixées,
- Respecter les exigences de la clientèle et des parties intéressées pertinentes,
- Maîtriser le système de management et assurer son amélioration continue,
- Accroître la satisfaction des Junior Entreprises et des Junior Entrepreneurs,
- Favoriser l'expansion du réseau en Tunisie.

	Manuel Qualité	Référence :	MAS-PIL-PAC-01
		Version :	02
	<ul style="list-style-type: none"> Confédération Tunisienne des Junior Entreprises 	Date :	07/06/2023
		Page :	26/40

Engagements de la direction

En tant que propriétaire de **la marque « JUNIOR ENTREPRISE »** à l'échelle nationale, qui est une marque collective déposée à l'INNORPI, la Confédération Tunisienne des Junior Entreprises s'engage notamment à :

- Maintenir la notoriété de l'image de marque du réseau national.
- Assurer l'accompagnement de nos structures et veiller à la qualité de leurs activités entreprises.
- Délivrer le titre « JUNIOR ENTREPRISE » à l'issue d'un audit qualité et financier.

Si notre plan stratégique met l'accent sur des engagements forts pour la digitalisation et la RSE, notre politique y associe des fondamentaux qui soulignent la prise en compte de notre responsabilité économique et sociale, et le respect des principes d'utilisation et de protection des données qui guident notre démarche. Cet ensemble d'engagements est le socle de notre raison d'être.

Pour preuve d'implication envers notre politique qualité, nous nous engageons à développer une culture organisationnelle commune et un sens d'engagement partagé entre nos Junior-Entreprises confédérées et nos collaborateurs qui s'engagent à respecter **nos valeurs** :

- **Professionalisme.**
- **Intégrité.**
- **Engagement.**
- **Diversité.**

Les Junior Entreprises constituent une réelle opportunité pour la jeunesse Tunisienne, travaillant pour créer un impact éducatif, social et économique.

**CONFÉDÉRATION TUNISIENNE
DES JUNIOR ENTREPRISES**
MF: 1700368/K

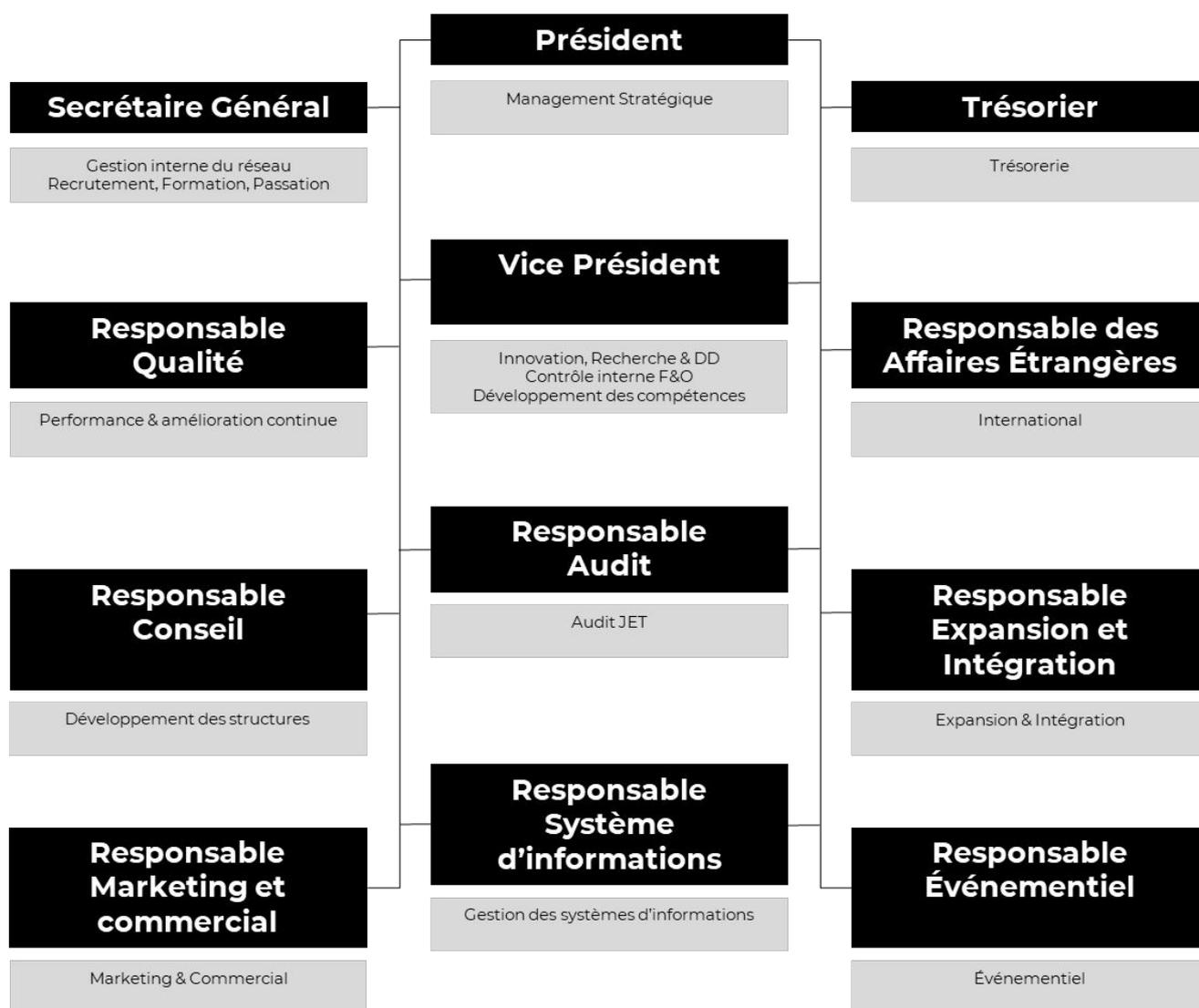
Tunis, le 06/05/2023

Monsieur Youssef **BEN GAIED**, Président 22-23
Confédération Tunisienne des Junior Entreprises

	Manuel Qualité	Référence :	MAS-PIL-PAC-01
		Version :	02
	<ul style="list-style-type: none"> Confédération Tunisienne des Junior Entreprises 	Date :	07/06/2023
		Page :	27/40

Rôles, responsabilités et autorités au sein de l'organisme

Suite au diagnostic organisationnel réalisé, la Confédération Tunisienne des Junior Entreprises s'est dotée d'un nouvel organigramme, qui est le suivant :



	Manuel Qualité	Référence :	MAS-PIL-PAC-01
		Version :	02
	<ul style="list-style-type: none"> Confédération Tunisienne des Junior Entreprises 	Date :	07/06/2023
		Page :	28/40

Rôles, responsabilités et autorités au sein de l'organisme

La Confédération Tunisienne des Junior Entreprises est dirigée par un Bureau Exécutif pour un mandat d'une année.

Les membres du bureau exécutif sont choisis suite à une assemblée générale électorale, et dans le cas où l'un des postes ici présent devient vacant, le pilotage du processus en question est affecté à un autre membre du bureau exécutif après

Le processus électoral est détaillé dans un document appelé code électoral de la Confédération Tunisienne des Junior Entreprises.

Les responsabilités et autorités sont mentionnées dans le règlement intérieur de la Confédération et détaillées davantage dans les fiches de postes des différentes positions.

Le Bureau Exécutif est géré par le président qui est le premier vis-à-vis de la Confédération Tunisienne des Junior Entreprises avec son environnement. C'est à lui que revient la prise de décision en accord avec son équipe. Il élabore la feuille de route ainsi que les stratégies du mandat en adéquation avec la vision et les stratégies à long terme du réseau et de la CTJE, assure le suivi des derniers et les revues si nécessaire et garantit la passation en fin de ce dernier.

C'est à lui que revient la tâche de promouvoir le mouvement à l'échelle nationale, responsable du développement des relations publiques mais aussi de représenter la CTJE à l'international. Il est le responsable de la gestion et le suivi des membres du bureau. Il est le pilote du management général de l'entité et veille sur son efficacité. En tant que tel :

- Il assure la définition de la politique, des objectifs qualité et qu'ils sont compatibles avec le contexte et l'orientation stratégique.
- Il assure que les exigences qualité sont intégrées aux processus métiers.
- Il promeut l'utilisation de l'approche processus et l'approche par les risques.
- Il s'assure que les ressources nécessaires sont disponibles pour chaque tâche.
- Il communique sur l'importance de disposer d'un SMQ efficace et conforme à ses exigences.
- Il s'assure que le SMQ atteint les résultats attendus.
- Il incite, oriente et soutient les personnes pour qu'elles contribuent à l'efficacité du SMQ.
- Il promeut l'amélioration.
- Il soutient les autres rôles pertinents de management afin de démontrer leurs responsabilités dans leurs domaines respectifs.

	<h2>Manuel Qualité</h2>	Référence :	MAS-PIL-PAC-01
		Version :	02
	<ul style="list-style-type: none"> Confédération Tunisienne des Junior Entreprises 	Date :	07/06/2023
		Page :	29/40

Planification du SMQ

Objectifs Qualité :

Afin d'atteindre les objectifs stratégiques, la Confédération Tunisienne des Junior Entreprises a établi des objectifs qualité pour chaque processus de l'organisation.

Le président, pilote du processus management stratégique s'assure régulièrement que des objectifs qualité sont cohérents avec la politique et l'engagement pour l'amélioration continue y compris ceux nécessaires pour satisfaire les exigences relatives aux prestations et services.

Les objectifs qualités sont documentés dans le plan d'action annuel et traduits en des objectifs mesurables afin de faire le suivi des indicateurs de mesure de performance dans le tableau de bord.

Ils sont revus et analysés par les pilotes concernés selon la fréquence déterminée, l'analyse de l'atteinte de ces objectifs permet la détermination des actions nécessaires pour l'amélioration des performances.

Actions face aux risques et opportunités :

L'analyse des risques et des opportunités pour définir les actions efficaces est déployée des enjeux traités dans le fichier (Contexte CTJE).

Les risques sont divisés en risques stratégiques et opérationnels.

Les risques opérationnels sont en relation avec les activités des processus et leurs critères d'analyse sont :

Matrice de cotation du risque en terme de GRAVITÉ	
Cotation	Gravité
4	Les effets sont graves en externe vis à vis du client ou partie intéressée, il peut y avoir des problèmes liés à la sécurité des personnes, ou au non-respect de la réglementation.
3	Les effets restent en interne, mais ils sont importants pour l'organisation.
2	Les effets sont minimes, mais sans impact en interne.
1	Pas d'effets.

Matrice de cotation du risque en terme de PROBABILITÉ	
Cotation	Gravité
4	Probabilité d'apparition très élevée (Risque déjà arrivé de très nombreuses fois).
3	Probabilité d'apparition élevée (Il est déjà arrivé plusieurs fois).
2	Faible probabilité d'apparition (Il est arrivé une ou deux fois).
1	Probabilité quasi nulle d'apparition (Il n'est jamais arrivé).

Matrice de cotation du risque en terme d'IMPACT JE au sein du Réseau	
Cotation	Gravité
4	Impacts sur les Junior Entrepreneurs.
3	Impacts sur les Bureaux des Junior Entreprises.
2	Impacts sur le Bureau Étendu.
1	Impacts sur le Bureau Exécutif de la JET.

	Manuel Qualité	Référence :	MAS-PIL-PAC-01
		Version :	02
	<ul style="list-style-type: none"> Confédération Tunisienne des Junior Entreprises 	Date :	07/06/2023
		Page :	30/40

Approche processus

La Confédération Tunisienne des Junior Entreprises a déterminé les processus nécessaires à son SMQ et à :

1. La détermination du champ d'application du processus et des enjeux liés avec ce dernier ;
2. La détermination des éléments d'entrées et de sorties pour ces processus ;
3. La description des activités liés avec ces processus ;
4. La détermination des séquences et l'interaction de ces processus ;
5. L'application des critères et des méthodes nécessaires pour assurer le fonctionnement et la maîtrise efficace de ces processus ;
6. La détermination des ressources nécessaires pour ces processus et s'assurer de leur disponibilité ;
7. L'attribution des responsabilités et autorités pour ces processus ;
8. La prise en compte des risques et opportunités ;
9. L'évaluation des processus par la détermination des indicateurs de performance clé et de la mise en œuvre de toutes les modifications requises pour s'assurer que ces processus produisent les résultats attendus ;
10. L'amélioration des processus et du système de management de la qualité.

	Manuel Qualité	Référence :	MAS-PIL-PAC-01
		Version :	02
	<ul style="list-style-type: none"> Confédération Tunisienne des Junior Entreprises 	Date :	07/06/2023
		Page :	31/40

Approche processus

Processus	Description du processus
Management Stratégique (MS)	Le processus Management Stratégique consiste en la fixation des objectifs, des orientations stratégiques et des actions à entreprendre à moyen et à long terme ainsi que le contrôle des résultats de celles-ci en vue de garantir la performance et la pérennité de la CTJE. Il repose sur une double démarche : la parfaite connaissance des ressources et compétences internes permettant de dégager les forces et les faiblesses de l'entreprise combinée à l'analyse de l'environnement de celle-ci pour mettre en lumière les opportunités à saisir et les menaces à éviter.
Performance et amélioration continue (PAC)	Le processus Performance et Amélioration continue a pour vocation de s'assurer de l'efficacité du système de management de la qualité de la CTJE par un suivi continu de la performance des processus, et consiste en un effort continu pour améliorer les services de la CTJE.
Innovation, Recherche et Développement (IRD)	Le processus Innovation Recherche et Développement englobe les activités créatrices d'impact en vue d'accroître la somme des connaissances et de concevoir de nouvelles applications à partir des connaissances disponibles au sein du réseau.
International (INT)	Le Processus International a pour vocation la coordination avec les organismes à l'échelle internationale et englobe les activités relatives aux exigences de JEGlobal ainsi que celles relatives à l'expansion du réseau des Junior Entreprises au monde.
Développement des compétences (DC)	Le processus Développement des Compétences décrit la méthodologie de la CTJE adoptée pour la conception de son catalogue de formation, le traitement des demandes de formation ainsi que l'affectation des formateurs à l'entité concernée afin de bien gérer et contrôler les formations offertes par la CTJE et afin d'assurer leur qualité.

	<h2>Manuel Qualité</h2>	Référence :	MAS-PIL-PAC-01
		Version :	02
	<ul style="list-style-type: none"> Confédération Tunisienne des Junior Entreprises 	Date :	07/06/2023
		Page :	32/40

Approche processus

Processus	Description du processus
Événementiel (EVN)	Le processus Événementiel consiste en la mise en place d'actions afin de garantir la satisfaction des participants aux événements en guidant le pilote dans la préparation, l'exécution et l'analyse des événements qu'il souhaite lancer.
Expansion et Intégration (EI)	Le processus Expansion et Intégration consiste en l'action combinée de deux activités : - L'expansion géographique du mouvement à l'échelle nationale en assurant l'accompagnement des étudiants dans la démarche de création de Junior Initiatives. - Le consulting des nouvelles structures afin d'en faire des Junior Entreprises performantes et pérennes.
Développement des Structures (DS)	Le processus Développement des Structures consiste en l'étude, l'analyse et le diagnostic des Junior Entreprises en vue de dégager des méthodes pour les accompagner et les cadrer dans leurs activités tout au long du mandat et ce, dans le but ultime d'améliorer leurs performances.
Audit (ADT)	Le Processus Audit est un processus indépendant, méthodique et documenté basé sur l'objectivité et l'impartialité. Il consiste en la collecte et l'analyse des preuves d'audit en vue d'évaluer le degré de conformité des Junior Entreprises à des référentiels spécifiques et de dégager des recommandations pour assurer l'amélioration continue du mouvement.
Marketing et Commercial (MC)	Le Processus Marketing & Commercial consiste à veiller à la bonne communication des activités de la CTJE et décrocher des partenaires utiles à la CTJE.
Contrôle interne financier et organisationnel (CIFO)	Le Processus Contrôle Interne Financier et Organisationnel consiste en l'action combinée du contrôle stratégique et organisationnel ainsi que le contrôle financier et ce, dans le but de définir, organiser les tâches et leurs acteurs mais aussi afin d'assurer :

	Manuel Qualité	Référence :	MAS-PIL-PAC-01
		Version :	02
	<ul style="list-style-type: none"> Confédération Tunisienne des Junior Entreprises 	Date :	07/06/2023
		Page :	33/40

Approche processus

Processus	Description du processus
	<ul style="list-style-type: none"> - La sécurité et la régularité des opérations. - la qualité des activités opérationnelles et de soutien. - la qualité et la traçabilité des activités comptables et financières.
Gestion des Systèmes d'Informations (GSI)	Le Processus Gestion des Systèmes d'Informations consiste en la digitalisation et la facilitation des processus de la CTJE en créant et en gérant des adresses mails professionnelles ainsi qu'en développant des plateformes numériques.
Gestion Interne du Réseau (GIR)	Le processus Gestion Interne du réseau se charge principalement de la correspondance statutaire, du stockage, du volet juridique de l'association, de la communication inter-réseau, de la communication inter-confédération et des différentes tâches administratives quotidiennes. De plus, ce dernier est en constante collaboration avec tous les processus de la CTJE.
Recrutement, Formation, Passation (RFP)	Le Processus Recrutement, Formation et Passation consiste en la maîtrise des ressources humaines au sein de la CTJE en combinant le recrutement de nouveaux membres et leur intégration au sein de l'équipe, la planification et la réalisation de formations dédiées au développement des compétences du bureau étendu et la passation transparente et détaillée des informations de mandat en mandat et ce, en veillant à maintenir un réseau d' alumni impliqué au sein de la confédération.
Trésorerie (TRS)	Le processus Trésorerie est une composante essentielle dans la gestion des activités de la CTJE. Ce processus possède deux volets essentiels : un volet opérationnel qui consiste en l'archivage des factures et justificatifs des paiements, paiement de l'impôt et taxe, monitoring du solde et mise à jour des fichiers financiers en cas de transactions. Ainsi qu'un volet stratégique lié aux analyses des résultats à travers les dashboards et les indicateurs financiers en prenant des décisions concernant la budgétisation et en tranchant sur les investissements et les dépenses sensibles.

	<h1>Manuel Qualité</h1>	Référence :	MAS-PIL-PAC-01
		Version :	02
	<ul style="list-style-type: none"> Confédération Tunisienne des Junior Entreprises 	Date :	07/06/2023
		Page :	34/40

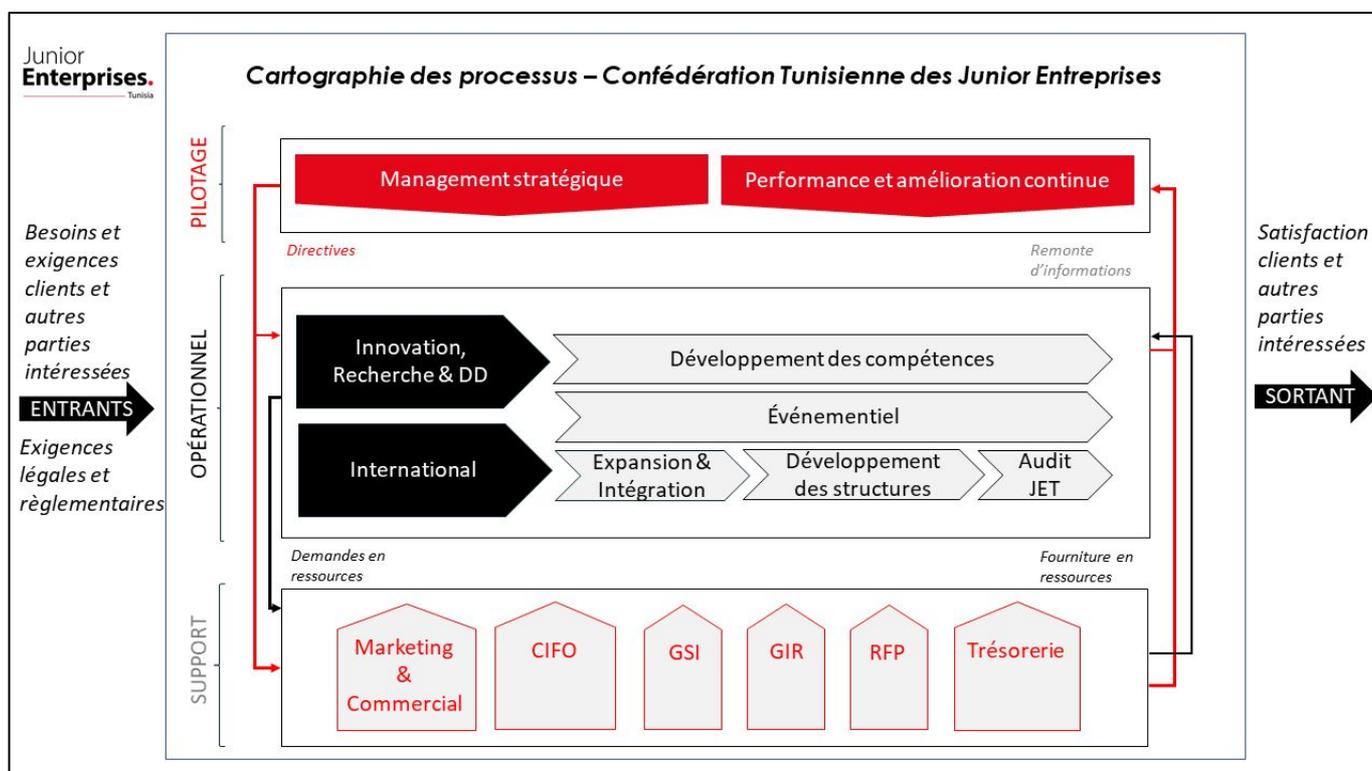
Interaction entre les processus

La Confédération Tunisienne des Junior Entreprises a développé des fiches d'identité pour ses 15 processus afin de tenir à jour les informations documentées nécessaires au fonctionnement de ses processus, et de conserver les informations documentées pour avoir l'assurance que les processus sont mis en œuvre comme prévu.

Cartographie des processus :

Ci-dessous la cartographie des processus de la Confédération Tunisienne des Junior Entreprises qui est une représentation graphique de tous les processus liés entre eux par des liens logiques d'informations et de ressources.

Elle donne une vue d'ensemble de l'activité de la Confédération et permet d'appréhender de façon objective l'organisation du travail.



	Manuel Qualité	Référence :	MAS-PIL-PAC-01
		Version :	02
	<ul style="list-style-type: none"> Confédération Tunisienne des Junior Entreprises 	Date :	07/06/2023
		Page :	35/40

Support

Généralités :

Pour mettre en œuvre sa politique qualité, augmenter la satisfaction de sa clientèle, la Confédération Tunisienne des Junior Entreprises déploie les ressources humaines, organisationnelles et matérielles nécessaires. Les ressources nécessaires à la mise en œuvre du SMQ de la CTJE sont planifiées par le Président et le RMQ. Ces besoins sont exprimés en prévisions dans le budget de la Confédération et les rapports mensuels d'activité et sont traités lors des réunions de revue de direction.

Ressources Humaines :

La qualité des prestations fournies par la Confédération Tunisienne des Junior Entreprises, la satisfaction de la réglementation et des clients, dépend de la compétence de la ressource humaine qui réalise ces prestations. Cette compétence est souvent le résultat d'expérience et de savoir-faire.

Chaque processus détermine son besoin en ressources humaines (en quantité et en qualification) en fonction de ses activités. La décision appartient au pilote du processus.

Les qualifications des membres à recruter au sein de la Confédération Tunisienne des Junior Entreprises sont évaluées et documentées à travers deux phases, une tâche technique et un entretien individuel.

Chaque recrutement est réalisé sous la responsabilité du Secrétaire Général qui se charge de la planification, la collecte de données des candidats, la réalisation des entretiens, la tâche technique, la phase d'évaluation et enfin la délibération.

Une fois les nouveaux membres recrutés, se déroule des sessions de sensibilisation, d'intégration et de formations.

Le président et/ ou le responsable qualité ont la responsabilité de la sensibilisation les membres à la culture organisationnelle et à la démarche qualité de la Confédération.

	Manuel Qualité	Référence :	MAS-PIL-PAC-01
		Version :	02
	<ul style="list-style-type: none"> Confédération Tunisienne des Junior Entreprises 	Date :	07/06/2023
		Page :	36/40

Support

Environnement de travail :

Les exigences relatives à l'environnement de travail sont définies conformément au règlement intérieur ainsi que la norme ISO 9001 :2015. Le Président, le secrétaire général et le SMQ se chargent du respect de ces exigences pour satisfaire la réglementation et garantir les conditions pour assurer la conformité des prestations de services fournis par la Confédération Tunisienne des Junior Entreprises.

La direction s'est engagée en la mise en place d'une démarche RSE au sein de l'organisme et vise actuellement le label Positive Workplace, afin de garantir un environnement de travail sain pour tous ses membres.

Connaissances organisationnelles :

La Confédération Tunisienne des Junior Entreprises documente en continue les connaissances nécessaires à la mise en œuvre de ses processus et à l'obtention de la conformité des produits et des services. Ces connaissances doivent être tenues à jour et mises à disposition autant que nécessaire.

Le passage du savoir-faire et du savoir être se fait conformément à la procédure de passation afin de garantir la pérennité de la CTJE.

	Manuel Qualité	Référence :	MAS-PIL-PAC-01
		Version :	02
	<ul style="list-style-type: none"> Confédération Tunisienne des Junior Entreprises 	Date :	07/06/2023
		Page :	37/40

Évaluation des performances

Surveillance, mesure, analyse et évaluation :

L'évaluation de la performance et de l'efficacité du SMQ de la Confédération Tunisienne des Junior Entreprises est faite à travers :

- L'écoute des clients à travers la mesure de la satisfaction
- La mesure et la surveillance des processus à travers les indicateurs en relation avec les objectifs fixés au préalable.
- Les audits internes planifiés ou exceptionnels.

Satisfaction clients :

Du fait que la perception du client de la qualité des prestations fournies par la Confédération Tunisienne des Junior Entreprises, cela constitue un axe déterminant pour l'amélioration du SMQ. Des enquêtes de satisfaction périodiques sont tenues avec le client à l'occasion desquelles celui-ci exprime des remarques, des réserves, des appréciations et perceptions de la qualité des prestations de la CTJE.

Les suggestions et remarques recueillies sont également un élément d'entrée fondamental de la réunion de revue de direction, leur prise en charge constitue un axe d'amélioration important pour la Confédération.

Analyse et évaluation :

Les données recueillies sont :

- Les indicateurs de performance et d'atteinte des objectifs d'activité.
- Les enquêtes de satisfaction des clients qui incluent aussi leurs réclamations.
- Les non-conformités détectées dans le cadre de l'audit interne.

Toutes ces données sont recueillies par les pilotes de processus concernés et font l'objet d'analyse. Cette analyse donne lieu soit à des actions correctives, dans le cas où une dérive par rapport aux objectifs est détectée et une révision des objectifs s'ils s'avèrent trop ambitieux ou non réalisables.

	Manuel Qualité	Référence :	MAS-PIL-PAC-01
		Version :	02
	<ul style="list-style-type: none"> Confédération Tunisienne des Junior Entreprises 	Date :	07/06/2023
		Page :	38/40

Évaluation des performances

Audit Interne :

Des audits internes sont organisés pour vérifier que les dispositions préétablies dans les documents du système de management qualité sont mises en œuvre.

Ils statuent aussi sur l'efficacité du système par rapport aux objectifs fixés.

Un programme d'audit interne est arrêté annuellement et se fixe comme objectif de passer en revue tous les processus du système qualité au moins une fois par an.

Les audits sont conduits par des personnes qualifiées, n'ayant pas de responsabilité directe dans le domaine ou l'activité auditée. Les dispositions de planification sont décrites dans la procédure PRD-PIL-PAC-03.

Revue de direction :

Une réunion de revue de direction de la Confédération Tunisienne des Junior Entreprises est tenue périodiquement et à une fréquence fixée selon le besoin :

- Examiner le niveau d'atteinte des objectifs ;
- Analyser les opportunités d'amélioration ou les besoins de modifications à apporter au SMQ, y compris la politique et les objectifs qualité de l'entreprise. Les éléments de sortie de la revue de direction comprennent l'ensemble des actions et décisions prises et à réaliser suivant les délais arrêtés ainsi que les mesures et décisions à entreprendre pour l'atteinte des objectifs qualité par :
 - L'amélioration de l'efficacité du système de management de la qualité et de ses processus.
 - L'amélioration des prestations de la confédération en rapport avec les exigences des clients et les exigences de la réglementation.
 - Pourvoir aux besoins en ressources (humaines et matérielles) nécessaires pour la réalisation des prestations et l'entretien du SMQ de l'entreprise.

Les éléments d'entrée, les éléments de sortie et le déroulement de la revue de direction sont mentionnés dans PRD-PIL-MS-04.

	Manuel Qualité	Référence :	MAS-PIL-PAC-01
		Version :	02
	<ul style="list-style-type: none"> Confédération Tunisienne des Junior Entreprises 	Date :	07/06/2023
		Page :	39/40

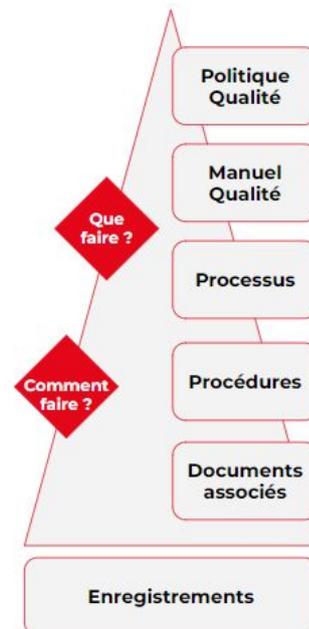
Informations documentées

Les informations documentées nécessaires au bon fonctionnement des processus et ceux nécessaires pour apporter l'assurance de la bonne mise en œuvre de ces processus sont maîtrisées conformément aux dispositions de la procédure de maîtrise documentaire.

Les dispositions mises en place pour assurer la maîtrise de ce Manuel qualité sont :

- L'approbation par le Président et/ou le RMQ.
- La mise à jour est effectuée chaque fois que nécessaire et en particulier lors d'un changement important dans la politique qualité de la société.
- Annuellement, le manuel qualité est révisé, et toutes ses pages sont indexées à la dernière révision effectuée. Cette nouvelle version est adressée dans son intégralité aux destinataires connus après validation du Président et/ou du RMQ.
- Après approbation des modifications par le président et le RMQ, le manuel qualité modifié évolue d'un indice et est diffusé par voie de conséquence à tous les pilotes de processus.
- La diffusion interne et externe du manuel qualité est strictement gérée par le RMQ.

Les documents qualité internes relatifs à la qualité et décrivant notre maîtrise de la qualité sont organisés selon le schéma suivant :



Historique

Version	Date	Objet	Rédaction	Vérification	Validation
01	27/05/2022	Création du document	F.BENNACEUR <i>CDM Qualité</i>	M.DRISSI <i>Trésorière</i> 20-21	G.MLAYAH <i>Président</i>
02	07/06/2023	MAJ du document	S.BEN ABBES <i>Vice-président</i>	R.FERCHICHI <i>R. Affaires</i> <i>Étrangères</i>	Y. BEN GAIED <i>Président</i>
03					
04					
05					