



FACULTÉ DE MÉDECINE DE SOUSSE

MASTÈRE : QUALITÉ DES SOINS & MANAGEMENT DES SERVICES DE SANTÉ

PUBLIC CIBLE :

- GESTIONNAIRES DES SERVICES ET ÉTABLISSEMENTS DE SANTÉ
- PROFESSIONNELS DE LA SANTÉ (MÉDECINS, PHARMACIENS, DENTISTES & CADRES PARAMÉDICAUX)
- FONCTIONNAIRES DE HAUT NIVEAU ET PLANIFICATEURS/ÉVALUATEURS DANS LES MINISTÈRES
- ENSEIGNANTS UNIVERSITAIRES, FONCTIONNAIRES ET CONSULTANTS DES ÉTABLISSEMENTS NATIONALES ET INTERNATIONALES

DERNIER DÉLAI DE PRÉ-INSCRIPTION 31 MAI 2026



Mastère : **Qualité des Soins & Management des Services de Santé**

I. COORDINATEURS DU Mastère

Coordinateur 1 :

- **Pr Chakib ZEDINI**

E-mail: chekib.zedini@gmail.com

Coordinatrice 2 :

- **Pr Ag Amel AMARA**

E-mail : amel.amara@FAMSO.u-sousse.tn

Comité de pilotage :

- **Pr Ali MTIRAOUI**
- **Pr Menel MELLOULI**
- **Pr Mariem GHARDALLOU**
- **Pr Ag Jihène SEHLI**
- **Dr Rania BANNOUR**

II. OBJECTIFS DU Mastère

Ce Mastère a pour objectif d'approfondir la formation des cadres supérieurs de la santé en matière de management de services de santé et d'amélioration de la qualité des soins.

En général : Approfondir la formation des cadres supérieurs de la santé en matière de management de services de santé et d'amélioration de la qualité des soins.

De manière spécifique :

Les fonctions essentielles doivent tisser le programme de formation complémentaire du futur responsable. La performance de ce poste dépendra en grande partie de l'introduction d'une formation spécifique en management à côté des sciences techniques enseignées déjà. Nous voulons que chaque personne qui participe à ce programme :

- Comprendre clairement et utilement quels sont le champ et la signification du management des organisations (de l'hôpital) ;
- Acquière des connaissances et une certaine pénétration en matière de comportement des individus et des groupes au sein et dans l'environnement de l'hôpital ;
- Se forge un jugement personnel quant à l'impact que le comportement des individus peut avoir sur la conception et le management des organisations

-
- Se dote d'une base conceptuelle, des outils et méthodes qui lui permette de mettre en application un projet et des mécanismes de résolution des problèmes et d'amélioration de la qualité des prestations des soins et des services de santé.

III. PUBLIC CIBLE

Cette formation s'adresse aux Gestionnaires des services et établissements de santé, Professionnels de la santé (médecins, pharmaciens, dentistes), Fonctionnaires de haut niveau et planificateurs/évaluateurs dans les ministères, Fonctionnaires et consultants dans des organisations nationales et internationales.

- Gestionnaires des services et établissements de santé
- Professionnels de la santé (médecins, pharmaciens, dentistes & cadres paramédicaux)
- Fonctionnaires de haut niveau et planificateurs/évaluateurs dans les ministères
- Enseignants Universitaires, fonctionnaires et consultants des Établissements nationales et internationales

IV. CAPACITE D'ACCUEIL

30 personnes par cohorte (Une promotion deux ans)

V. DESCRIPTIF DE L'ENSEIGNEMENT

1. **Démarrage du Mastère** : Le Mastère « QUALITE DES SOINS ET MANAGEMENT DES SERVICES DE SANTE » est une formation universitaire de haut niveau prônée pour la première fois par une faculté de médecine tunisienne (**depuis 1999**). Le nouveau programme (nouvelle cohorte) débutera au cours de l'année Universitaire 2026-2027
2. **Durée d'études** : 2 ans d'études clôturé par un mémoire de fin d'études
3. **Volume horaire** : 300 heures théoriques étalée sur 2 ans.
4. **Modules enseignés** :

Tout au long de la formation, chaque apprenant aura un apprentissage qui comporte les modules suivants :

- Module 1 : Fondement du Management des services de santé
- Module 2 : Evaluation de la performance des Systèmes de santé et Gouvernance
- Module 3 : Développement et mobilisation du personnel autour du projet d'amélioration de la qualité
- Module 4 : La planification Stratégique

- Module 5 : Système de Management de la qualité (SMQ)
- Module 6 : Méthodes d'analyse et de résolution de problèmes en groupe (MRPG)
- Module 7 : Projet d'amélioration de la qualité des soins et des services de santé (PAQS)
- Module 8 : Stratégie d'intervention à l'égard d'un problème de santé (SIGEPS)
- Module 9 : L'écoute client et Mesure de la satisfaction
- Module 10 : La gestion du risque et sécurité des patients
- Module 11 : Accréditation et évaluation de la qualité des soins
- Module 12 : Démarche Qualité
- Module 13 : Méthodologie de recherche

Liste des Unités de formation/ Modules/thèmes de l'enseignement	Volume horaire
<p><u>Modules "Concepts" (Unité de formation)</u></p> <p>U.F Gle1 : Fondement du management des services de santé</p> <p>U.F Gle2 : Gouvernance et Performance du Système de santé</p> <p>U.F Gle3 : Habiletés de direction et gestion des ressources humaines</p> <p>U.F Gle4 : Planification Stratégique & Projet d'établissement</p> <p>U.F Gle5 : Système de Management par la qualité & Certification</p>	<p>5 modules obligatoires parmi ceux-ci:</p>
<p><u>Modules "Méthodes" (Unité de formation)</u></p> <p>U.F Sp1 : Méthodologie d'analyse et de résolution de problèmes en groupe</p> <p>U.F Sp 2 : Démarches Qualité & Projet d'amélioration de la Qualité des soins et services de santé</p> <p>U.F Sp3 : Gestion des risques et sécurité des patients</p> <p>U.F Sp 4 : Ecoute Client, Satisfaction & Participation citoyenne</p> <p>U.F Sp 5 : l'Accréditation, la certification & l'évaluation dans le domaine de la santé</p>	<p>5 modules obligatoires parmi ceux ci</p>
<p><u>Modules "horizontaux " (Unité de formation)</u></p> <p>UF Op 1 : Méthodologie de la recherche en sciences de la santé</p> <p>UF Op 2 : Prévention et promotion de la santé (PPS)</p> <p>UF Op 3 : Stratégies d'intervention à l'égard d'un problème de santé</p> <p>UF Op 4 : Digitalisation, IA et TIC</p>	<p>2 modules obligatoires parmi ceux ci</p>

5. Assiduité:

La présence aux activités d'apprentissage est obligatoire, attestée par les notifications d'assiduité faites à chaque séance par les enseignants. Les apprenants doivent respecter les horaires prévus et éviter les absences qui ne doivent pas dépasser les 10 % du volume horaire total du mastère.

Dépassé ce seuil, la validation du mastère en question ne peut être accordée et le candidat est déclaré non autorisé à passer l'examen à la session principale.

Est déclaré défaillant (ne passe ni session principale ni de rattrapage et doit refaire le mastère avec la cohorte qui suit), tout candidat ayant un quota d'absence dépassant 20% du volume horaire total du mastère.

6. Journées d'études :

Les rencontres se feront selon un organigramme préétabli, d'une manière **hebdomadaire** (toute la journée) **ou bi hebdomadaire**, aux locaux de la faculté de médecine de Sousse.

7. Modalités d'évaluations:

➤ *Session principale*

L'épreuve terminale comporte un examen écrit, portant sur les notions théoriques, noté sur 20 points et compte pour **60 %** de la moyenne. Cet examen concerne les objectifs de toutes les unités d'enseignement. Les activités de contrôle continu (préparation et présentation de sujets thématiques, confiées aux apprenants) comptent pour **40 %** de la moyenne.

Les apprenants qui n'ont pas obtenu une moyenne supérieure ou égale à 10/20 lors de la session principale doivent repasser un examen théorique de rattrapage autour de toutes les unités d'enseignement.

➤ *Session de rattrapage*

Une évaluation théorique sera programmée à la session de rattrapage et sera notée sur 20. Elle compte pour **60%** de la moyenne avec comptabilisation de la note du contrôle continu de la session principale.

➤ *Soutenance de mémoire de fin d'études*

Les apprenants, ayant validé l'examen théorique, seront autorisés à préparer leurs mémoires de fin d'études en fonction de la nature des problèmes qu'ils rencontrent sur leurs lieux de travail et en fonction de leurs affinités avec tel ou tel module.

Le sujet de mémoire du candidat fera l'objet d'une évaluation par un jury validé par le coordinateur et le doyen ou son représentant. Cette évaluation est notée sur 20 et comptera pour la moyenne générale de la formation.