

Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique

**Commission d'Implémentation d'un système d'Assurance Qualité dans
les Établissements d'Enseignement Supérieur**

CIAQES



**Support de cours
Session 4 :**

Autoévaluation

Etablissement universitaire

Session 4 –Séance 2 : ELEMENTS DE CONSTRUCTION D'UN REFERENTIEL QUALITE POUR UNE AUTOEVALUATION D'UN ETABLISSEMENT UNIVERSITAIRE

4 Autoévaluation

4-1 Définition de l'autoévaluation

L'autoévaluation est un processus qui se déroule de façon périodique pour mesurer les résultats produits par les différentes activités d'un établissement d'établissement supérieur que ce soit dans le domaine de la recherche et de la formation que l'organisation (gouvernance) ou la vie étudiante. Elle est décidée et conduite par les personnels de l'établissement et sert à présenter un rapport nécessaire à son évaluation par un organisme extérieur qui sera demandé lors de la phase de l'accréditation.

4-2 L'autoévaluation dans l'enseignement supérieur

4-2-1 La notion de la qualité totale dans l'E.S

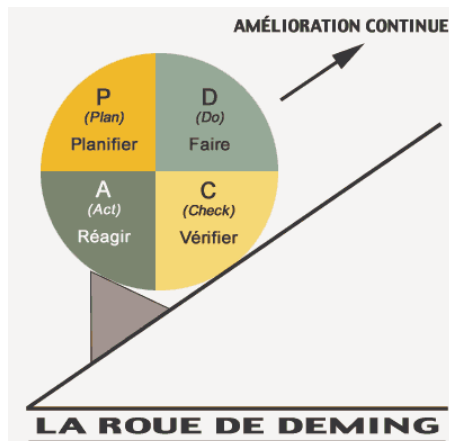
La qualité est l'aptitude d'un produit ou d'un service à satisfaire, au moindre coût et dans les moindres délais les besoins des utilisateurs. Le cas qui nous intéresse, la qualité est l'aptitude que les services offerts par l'établissement universitaire sont conformes à l'attente de la société civile et du secteur de l'emploi. Cela implique que les programmes de formation permettent de répondre à ces attentes en fournissant des diplômés employables. En fait, la qualité permet à l'établissement de s'adapter en permanence à ses objectifs. La qualité dans l'enseignement supérieur est une activité qui s'est imposée depuis la mise en place des réformes universitaires en 2004.

4-2.2 Finalités de l'autoévaluation

a) Elle permet de faire le point sur les informations disponibles (les preuves ou bien les indicateurs). Ces informations peuvent être :

b) Elle permet de mesurer l'écart entre la situation réelle et l'idéal visé par la référence (l'objectif à atteindre) :

- L'interprétation de cet écart constitue le cœur de l'acte d'évaluation.
- L'autoévaluation est une étape d'une démarche d'amélioration continue type PDCA



- **Plan** : Qu'est-ce que nous essayons de faire ?
- **Do** : Comment le faisons-nous ?
- **Check** : Comment savons-nous que nous atteignons nos objectifs ?
- **Act** : Comment changeons-nous afin de faire mieux ?

c) Elle permet de faire le point sur la pertinence des références (et d'améliorer ensuite le référentiel) :

4.3 Méthodologie de construction du référentiel ¹

1- Rappel des éléments constitutifs du référentiel

La construction d'un référentiel peut s'appuyer sur les définitions théoriques suivantes :

Référentiel qualité:

C'est la définition explicite de la qualité adoptée par l'institution, l'ensemble de valeurs et/ou d'objectifs qu'elle se donne dans le cadre de ses missions pour répondre aux attentes légitimes de ses usagers et partenaires ainsi que de ses personnels. Le référentiel qualité peut se décliner en un ensemble de références et critères accompagné de règles d'interprétation.

D'un point de vue pratique, l'évaluation des critères repose sur des preuves que l'évaluateur rassemble et apprécie.

DOMAINES et CHAMPS couverts par le référentiel :

Il s'agit d'identifier les secteurs et types d'activités (on peut aussi utiliser la notion d'objet au sens large du terme) au sein de l'institution qui sont concernés par le référentiel. Ces activités sont évidemment souvent plus ou moins interdépendantes mais l'institution peut faire le choix de formaliser un référentiel portant sur seulement une partie de ses activités.

D'un point de vue pratique, et de manière à rendre le référentiel lisible, on le divise en plusieurs grands domaines (formation, recherche, gouvernance...). Chaque domaine sera divisé en plusieurs champs ; le choix des champs sera fait de telle sorte qu'ils coïncident avec des priorités utiles à terme au développement de l'université.

¹ AqiUmed

REFERENCE (en anglais « Standard ») :

Une référence traduit en action une valeur que se donne l'institution. Il s'agit donc d'identifier les actions concrètes qui vont concourir au meilleur niveau possible de réalisation de cette valeur.

D'un point de vue pratique, la référence est un objectif à atteindre. Idéalement, cette référence est issue d'un consensus au sein de l'université.

CRITERES :

Un critère constitue un élément qualitatif ou quantitatif qui permet d'apprécier le niveau de mise en œuvre d'une référence.

D'un point de vue pratique, les critères sont évalués à partir de preuves sur lesquelles s'exerce le jugement de l'évaluateur.

PREUVES :

La preuve est l'élément qui permet de confirmer la réalisation effective d'un critère et son niveau éventuel de réalisation et de performance.

Un référentiel est (au moins) composé de références, éventuellement déclinés en critères et / ou en preuves. Pour chacune des références, l'objectif de l'auto-évaluation est de montrer comment l'institution répond à l'exigence qui y est exprimée, en mettant en évidence ses points forts, ses points plus faibles et les perspectives d'amélioration. Cette « réponse » passe par la preuve d'engagements de la direction, la description d'effets éventuels sur l'organisation du champ visé par la référence, l'exposé de dispositifs, d'actions mises en œuvre et, l'illustration de la prise en compte et du suivi d'indicateurs mesurant les évolutions sur ce champ.

Session 4 – Séance 3 : Domaine FORMATION

Les actions entreprises dans le domaine FORMATION concernent :

- stratégie dans la construction, la création des programmes, des filières (adaptation au monde socio-économique, aux besoins sociétaux)
- Procédures de programmation et de préparation à l'accréditation et à l'évaluation des formations en amont (qui porte? qui établit le dossier, etc.)
- le déroulement effectif de la formation
- respect du cahier des charges, écart entre ce qui est proposé et ce qui est mis en œuvre.
- adéquation entre le projet et les moyens disponibles
- La communication, l'information et l'orientation de l'étudiant
- L'accompagnement et le soutien de l'étudiant (lutte contre l'échec, enseignement des langues, méthodologie du travail universitaire,...)
- La professionnalisation de l'offre de formation : insertion professionnelle et employabilité de l'étudiant diplômé (Un champ en tant que tel ou dans « l'offre de formation »?)
- Adaptabilité de la formation, mobilité des étudiants, passerelles
- L'organisation de l'évaluation des connaissances des étudiants (règles des examens, transparence, etc.)
- L'amélioration de l'offre de formation (enquêtes, feed-back des partenaires, des étudiants,...).

Ces éléments peuvent être regroupés en champs suivants :

- **La définition de l'offre de formation et son pilotage**
- L'accompagnement de l'étudiant dans sa formation
- L'évaluation et la révision des enseignements
- Le contrôle des connaissances et des apprentissages des étudiants
- L'orientation et l'insertion professionnelle
- La formation doctorale
- La formation tout au long de la vie

Nous donnons ci-après des références et des critères pour le champ « la définition de l'offre de formation » :

Référence : La formation est en adéquation avec les besoins du marché du travail

Critère : L'équipe pédagogique a des relations formalisées avec des représentants du monde socio-économique local

Référence : La formation est en adéquation avec la politique scientifique

Référence : Les ressources pédagogiques, documentaires sont disponibles et accessibles pour l'étudiant

Exemple : On s'intéresse à l'accompagnement de l'étudiant.

1) Références : « l'institution favorise la réussite de ses étudiants ».

Explication : Cette référence doit permettre de mettre en évidence la politique conduite par l'université pour lutter contre l'échec et aussi les dispositifs existants en la matière.

2) Passage de la référence aux critères :

a) **Le monde des idées** : les enjeux et les stratégies à mettre en place.

b) **Le monde conceptuel** :

a. **Finalité** : « accompagner l'étudiant ».

b. **Opérabilité** :

i. Participation des enseignants

ii. Repérage des étudiants en difficulté

iii. Suivi et mesure des actions engagées

3) Passage des critères aux preuves :

a. Critère : Participation des enseignants

| Critère | Question | preuve |
|-------------------------------|---|---|
| Participation des enseignants | Quelle est la nature de cette participation ? | -Réception des étudiants -Encadrement des étudiants -Repérage des étudiants |
| | La participation est-elle valorisée ? | -Valorisation en heures -Promotion de l'enseignant |

b. Critère : Repérage des étudiants en difficultés

| Critère | Question | preuve |
|---------------------------------------|----------------------------------|--|
| Repérage des étudiants en difficultés | Comment s'effectue le repérage ? | -mécanismes mis en place et moyens pour identifier les étudiants en besoin d'accompagnement. |
| | | -Structure administrative |

c. Critère : Suivi et mesure des actions engagées

| Critère | Question | preuve |
|----------------|-----------------|----------------|
| | | -statistiques. |

| | | |
|--------------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------|
| Suivi et mesure des actions engagées | Quels sont les effets escomptés ? | -mesure de lutte contre l'échec |
|--------------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------|

Une présentation du développement de la référence précédente, ses critères et ses preuves est la suivante² :

Référence : L'institution favorise la réussite de ses étudiants
 Cette référence doit permettre de mettre en évidence la politique conduite par l'université pour lutter contre l'échec et les dispositifs existants en la matière.

Critères :

- Critère 1 : L'accompagnement des étudiants par les enseignants

| | |
|----------------|---|
| Preuves | <ul style="list-style-type: none"> - Le repérage et l'accompagnement des étudiants en difficulté sont considérés comme l'une des missions des enseignants - Les heures de service des enseignements incluent ce paramètre et cette mission d'accompagnement est valorisée - Cette mission spécifique est explicite dans tous les établissements et pour toutes les disciplines |
|----------------|---|

- Critère 2 : Le repérage des étudiants en difficulté

| | |
|----------------|---|
| Preuves | <ul style="list-style-type: none"> - Il existe des mécanismes et des moyens d'identifier les étudiants en difficulté aux moments les plus opportuns de l'année universitaire - Des structures administratives sont chargées de cet accompagnement |
|----------------|---|

- Critère 3 : L'adaptation de la formation

| | |
|----------------|---|
| Preuves | <ul style="list-style-type: none"> - L'offre de formation peut être adaptée aux étudiants en difficulté (volume horaire spécifique pour favoriser les échanges en petits groupes par exemple) - Des enseignements supplémentaires sont proposés aux étudiants en difficulté (renforcement, tutorat) - L'université/les établissements ont prévu des dispositifs de soutien ou de réorientation |
|----------------|---|

- Critère 4 : Le suivi et la mesure des effets des actions engagées

| | |
|----------------|--|
| Preuves | <ul style="list-style-type: none"> - Des éléments statistiques sont mis en place pour suivre ces étudiants au niveau de l'université ou des établissements - Ces études permettent de mesurer l'efficacité des mesures prises contre l'échec universitaire et de les faire évoluer |
|----------------|--|

² Exemple du projet AqiUmed.

Exemple (A développer en Atelier)

Champ : L'adaptation de l'offre de formation au contexte, la professionnalisation

Référence : L'institution prépare à l'insertion professionnelle de ses étudiants

Explication : Il s'agit de mettre en évidence les dispositifs, les actions développées au sein de l'université pour favoriser, à la suite du diplôme ou de la sortie de l'étudiant, l'accès à un emploi.

**Trouver 4 critères pour cette référence.
Développer leurs preuves**

Session 4 – Séance 4 : Domaine « RECHERCHE »

Les actions entreprises dans le domaine RECHERCHE concernent :

- La gouvernance de la recherche (organisation, structuration, financement de la recherche, question de l'organisation de la formation à la méthodologie de la recherche)
- La stratégie politique de l'université en recherche et sa cohérence par rapport à la politique de formation, ainsi que la sensibilisation et la promotion de la recherche.
- La valorisation de la recherche (productions scientifiques, publications, brevets, transfert technologique, expertise, recherche et développement)
- Les partenariats et la coopération en recherche (dont internationaux) dans un champ à part ou intégré dans le champ gouvernance.

Ces éléments peuvent être regroupés en champs suivants :

- L'organisation, la structuration et le développement de la recherche
- Les relations et les partenariats scientifiques
- La valorisation

Nous donnons ci-après des références et des critères pour le champ « l'organisation, la structuration et le développement de la recherche » :

Référence : la recherche est structurée en fonction des priorités scientifiques définies par l'université

Critère : L'institution peut opérer des regroupements thématiques d'équipes de recherche sur la base d'un projet scientifique

Exemple à développer en atelier :

Champ : la valorisation et le transfert.

Référence 1 : L'institution mène une politique de valorisation et de transfert des résultats de la recherche.

Explication :

Cette référence reflète la politique et les mécanismes mis en place pour valoriser les résultats des travaux de recherche, et d'apprécier le niveau de contribution de l'Université au développement socioéconomique.

Compléter la référence avec les critères et les preuves.

Session 4 – Séance 5 : Domaine « VIE ETUDIANTE »

Les actions entreprises dans le domaine VIE ETUDIANTE concernent :

- Animation du campus de l'université (la vie associative, les activités culturelles et sportives). Le « bien-être de l'étudiant »
- Les œuvres universitaires (restauration, transports, aides financières, logements, santé)
- Accès à l'information pour l'étudiant (ressources documentaires, informatiques, ENT, etc.)

Ces éléments peuvent être regroupés en champs suivants :

- L'accueil et la prise en charge des étudiants des personnels
- Les activités culturelles et sportives
- Les conditions de vie, de travail et d'études des acteurs de l'université (santé, hygiène, sécurité,...)
- Responsabilité sociétale (Ethique, citoyenneté, égalité des chances, développement durable)

Nous donnons ci-après des références et des critères pour le champ « Responsabilité sociétale » :

Référence : L'université fait la promotion des valeurs académiques et veille à leur respect

Critère : les règles relatives au plagiat sont connues et diffusées

Exemple à développer en Atelier :

Référence : L'université favorise la vie associative

Référence : l'université a les moyens de promouvoir et de faciliter la pratique sportive de ses étudiants et de ses personnels

Session 4 – Séance 6 : Domaine « GOUVERNANCE »

Les actions entreprises dans le domaine GOUVERNANCE concernent :

- L'organisation du travail et l'animation et le pilotage des projets de l'université, la dynamique de management (cadre légal/marges de manœuvre, relations et place des syndicats, etc.)
- La gestion financière (budget, fonctionnement, les marchés, la gestion des ressources propres) et la gestion du patrimoine (constructions, investissements, maintenance, etc.)
- La gestion des ressources humaines (politique de formation des personnels, accueil et accompagnement des personnels, gestion des carrières)
- Les partenariats institutionnels (tutelles, entreprises, collectivités locales, institutions de l'enseignement supérieur, les différentes coopérations)
- La politique de communication (interne et externe, circulation des informations)
- Le système d'information (accès aux ressources informatiques, ENT, plate-forme numérique, interopérabilité des applications, etc.)
- Management de la qualité (à part ou s'intégrant à tous les champs de chacun des domaines)

Ces éléments peuvent être regroupés en champs suivants :

- Le système d'information
- Les conditions d'élaboration des politiques (formation, recherche,...)
- L'organisation et le pilotage des composantes et des services
- Le management des fonctions supports au service des missions
- Les démarches qualité

Exemple à développer en atelier :

Référence : L'établissement connaît la situation de son patrimoine immobilier

Explication : Il s'agit pour l'établissement de maîtriser la situation ses infrastructures immobilières, l'entretien et la construction,...

Référence : l'établissement utilise d'une manière efficace ses locaux

Explication : Il s'agit de mettre en évidence les outils et moyens mis en œuvre pour l'utilisation rationnelle de ses locaux pédagogiques.