

# **Assurance qualité dans l'enseignement supérieur**

**Formation intensive des nouveaux Raqs  
CIAQES - Algérie**

**ENSTP Kouba le 07 décembre 2016**

# Plan de l'exposé

- ❖ Assurance qualité dans l'enseignement supérieur
- ❖ Démarche qualité

# L'assurance qualité dans l'enseignement supérieur

L'assurance qualité est un « processus au terme duquel **les parties prenantes** ont la conviction que l'offre (moyens consentis, déroulement et résultats) répond à leurs attentes et respecte un niveau d'exigence minimum »

# Qu'est ce que la qualité ?

« Une manière d'être, bonne ou mauvaise, de quelque chose »  
(Larousse)

**Nuances entre enseignement et entreprise :**

- Enseignement (progrès)
- Entreprise (exigences de clients).

# Evolution de la gestion de qualité

Contrôle de  
qualité

1920

Assurance de la  
qualité

1985

Qualité totale

1990

Amélioration de la  
qualité

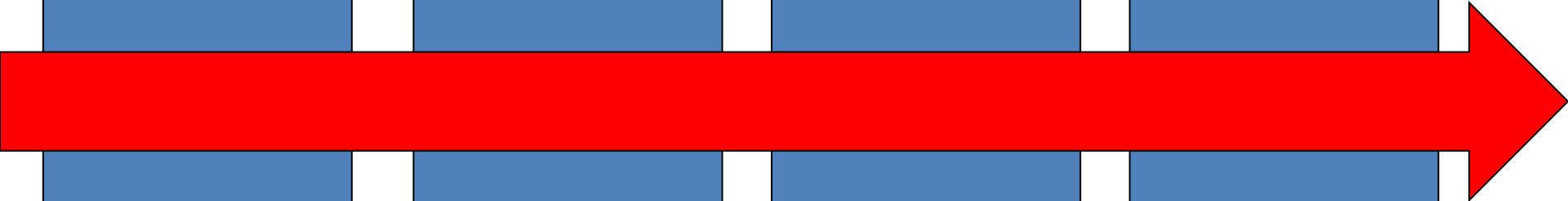
1995

Contrôle du produit

Procédures

Etudiants,  
personnels

Créativité



# **L'assurance qualité se traduit par:**

- l'évaluation de la qualité;**
- l'assurance de la qualité ou la garantie de la qualité;**
- le management de la qualité.**

# Pourquoi l'assurance qualité dans l'E.S ?

Offre de qualité



→ renforcement de la participation des  
citoyens à l'économie du savoir .

# A quoi sert l'AQ

## Finalités:

- L'obligation de rendre des comptes
- Le contrôle
- L'amélioration
- L'information publique
- La recherche de la confiance
- La reconnaissance internationale
- Le classement
- L'attribution des moyens



# Pratiques associées à l'AQ

## 1/ Pratiques internes

### 1.1/ Assurance qualité interne:

- Pratiques internes à l'établissement
- Remplit ses objectifs et répond à des normes
- Elabore ou choisit un référentiel qualité
- Produit régulièrement un rapport d'autoévaluation  
Le rapport est nécessaire pour l'évaluation externe
- Responsabilité de l'établissement
- Instaure une culture qualité

### 1.2/ Sondages auprès des étudiants, Notations des enseignants par les étudiants,

## **2/ Pratiques externes**

### **2.1/ Assurance qualité externe:**

- Se base sur le rapport d'autoévaluation
- Évalue le fonctionnement d'un établissement
- Évalue les programmes d'études
- Réalisée par un organisme externe
- Produit un rapport de recommandations

### **2.2/Accréditation, Agrément, homologation**

Processus menant à la conformité d'un programme ou d'un établissement avec des normes de qualité spécifiques et prédéfinies,

Si accréditation=autorisation d'exercer → Homologation.

### **2.3/ Audit**

Évalue les mécanismes internes du système d'AQ

# comparaison entre évaluation, accréditation et audit

## **POINTS D'APPUI :**

1. évaluation: Plan de développement de l'institution, référentiel
2. accréditation: critères de seuil, plan de développement
3. audit: les outils tels que les référentiels d'AQ

## **RESULTATS**

1. Jugements et recommandations
2. décision OUI ou NON et recommandations
3. décision d'audit : rapport

## **CONSEQUENCES :**

1. renforcement, amélioration, responsabilisation
2. responsabilité de fonctionnement , renforcement
3. Amélioration des mécanismes du système d'AQ

# Un vocabulaire hermétique

Certification, Accréditation, audit,...

Référentiel et indicateurs,

Normes ISO 9000, 9001, 14 000,

ESG,

Processus et cartographie de processus,

Analyse des processus,

Fiabilisation des données,

Procédures,

Manuel qualité,

Ranking,

Benchmarking,

Amélioration continue, ...

# Démarche qualité

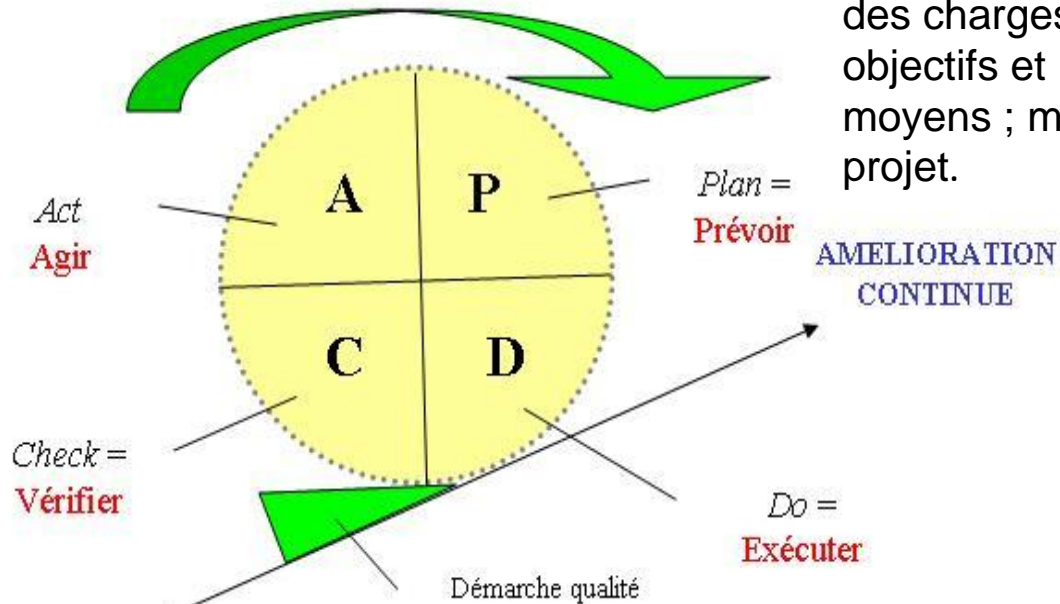
## Définition:

- Ensemble d'actions que mène l'université pour remplir ses missions et maîtriser la qualité de ses services.
- Elle a pour ambition l'amélioration continue comme modélisé par Deming

# Méthode PDCA ou la roue de Deming

**ACT** = décisions de nouvelles actions pour améliorer et corriger éventuellement = plan d'actions

**CHECK** = mesurer, vérifier les résultats, contrôler que le travail correspond à ce qui était attendu ; comprendre les écarts par rapport à la situation prévue = autoévaluation, production d'indicateurs et analyse.



**PLAN** = planifier ce que l'on va faire (cahier des charges) ; fixer les objectifs et mobiliser les moyens ; mise en mode projet.

**DO** = Faire, produire, mise en œuvre et pilotage du projet

# Organisation de la qualité

La mise en place d'une démarche qualité est un projet de l'université. Il est ainsi nécessaire de définir une «**organisation qualité**» s'intégrant et s'articulant avec l'organisation existante.

## **Le responsable de la qualité (RAQ):**

- C'est un conseiller qualité
- Il est désigné afin de piloter les actions qualité mises en oeuvre.

## **La cellule qualité**

- Elle assiste le RAQ
- Réaliser les autoévaluations
- Supervise les comités d'autoévaluation

# Gestion de la qualité

- Politique, procédures de gestion de qualité et suivi
- Implication des acteurs
- Approbation des examens, et révision périodique des programmes
- Évaluation des étudiants (pertinence des apprentissages acquis, transfert et impact)
- Gestion de la qualité du corps enseignant
- Outils pédagogiques et soutien aux étudiants
- SIG (TIC, Intranet, communication interne ...)
- Communication externe et marketing avec le public et autres acteurs
- Évaluation interne périodique des institutions, des programmes et des outils d'apprentissage
- Relations avec la CIAQES



# Obstacles

- Insuffisance ou défaut de communication
- Manque de sensibilisation et d'engagement des partenaires
- Manque de cohésion car objectifs non compris
- Manque de collaboration des membres
- Absence de soutien de la direction
- Manque de culture qualité
- Résistance forte au changement
- Impression de temps perdu
- Crainte d'être mesuré , évalué
- Crainte de perte de pouvoir
- Mauvaise organisation entre les services
- Manque de moyens techniques et financiers

# Comment sensibiliser

- **Inform**er les partenaires concernés sur la stratégie , les objectifs et les résultats obtenus.
- **Sensibiliser** les partenaires sur les apports de la démarche participative à l'aide d'exposés, films, plaquettes et visites d'autres organismes
- **Mettre en place** des groupes d'amélioration par processus/ domaine/ secteur/ atelier;
- **Mettre les documents qualité** à la bibliothèque / Site web (film, bulletin qualité).

# Comment développer l'implication

## ➤ Participation

- Faire participer les partenaires à l'élaboration du programme d'actions
- Faire participer les partenaires à la définition des moyens
- Faire participer les partenaires concerné à la définition du profil de chaque poste de travail
- Créer l'ambiance de l'esprit d'équipe pour résoudre des problèmes.

## ➤ Satisfaction

- Evaluer la satisfaction de chaque membre à l'aide des entretiens périodiques, enquêtes...
- Tenir compte des suggestions émises par les partenaires
- Développer la fierté de l'image de marque ou de l'appartenance à l'organisme

## ➤ Actions de motivation

- Valorisation des actions liées à la qualité par la direction de l'établissement universitaire
- Instaurer un système de reconnaissance et de récompenses

# **La situation actuelle en Algérie**

- **Loi d'orientation sur l'E/S (création du CNE) – 05/08**
- **Organisation du colloque international (juin 2008)**
- **Correspondance de Mr le S.G du MESRS pour la désignation des Raq**
- **AqiUmed**
- **Autoévaluation de l'AUF Maghreb (11 entités)**
- **Mise en place de la CIAQES (mai 2010 et 2014)**
- **Bulletin de la CIAQES**
- **Site Web de la CIAQES**
- **Plusieurs journées d'informations**
- **Formation des RAQ, mise en place des CAQ**
- **Congrès de Tlemcen (février 2014)**
- **Formation sur la mise en place d'une agence qualité (décembre 2016)**

***Tout en sachant que ...***

**La Démarche Qualité  
est l'affaire de chacun  
de nous**

***Merci infiniment de votre écoute***

**abdelkarim\_herzallah@yahoo.fr**

# Atelier

**Atelier 1.1** : Etablir deux listes d'éléments (Elément, comportement, renforcement, correction) renvoyant à « **la qualité** » et à « **la non qualité** » en enseignement (recherche). Exemple: Procédures de travail erronées, EDT mal confectionnés, infrastructures inadaptées, valorisation non effectuée, programme mal conçu, pratiques enseignantes ne s'adaptent pas au LMD, disponibilité des enseignants.

*[Travail individuel 10 mn ; Consolidation en groupe 10 mn ; Présentation orale en plénière 5 mn par groupe].*