République Algérienne Démocratique et Populaire

Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique

UNIVERSITE MHamed BOUGARA – BOUMERDES

FACULTE DES SCIENCES

Rapport d'autoévaluation

du département d'informatique

Etude réalisée du 15 janvier au 15 juillet 2012 dans le cadre des activités du Projet AqiUmed

تقرير التقييم الذاتي لقسم الإعلام الالي - جـامعة أمحمد بوقره – بومرداس - الجزائر

RAPPORT D'AUTOEVALUATION DU DEPARTEMENT D'INFORMATIQUE

UNIVERSITE MHAMED BOUGARA - BOUMERDES

Le comité de pilotage et d'évaluation : AYADI Azzedine, BENAISSA Abdelaziz , BERRICHI Ali, HABI Idir, HERZALLAH Abdelkarim, KESSAL Mohand, KHALDOUN Aissa, TAIRI Abdelaziz

Equipe chargée de l'opération d'autoévaluation : AYADI Azzedine, BERRICHI Ali, HABI Idir, HERZALLAH Abdelkarim.

Janvier – Juillet 2012

Remerciements

L'équipe de pilotage de l'autoévaluation exprime sa reconnaissance à tous ceux qui, de près ou de loin, ont mis leur disponibilité pour que l'étude arrive à son terme.

Les membres de l'équipe en charge de la gestion du projet au Centre International des Etudes Pédagogiques (CIEP) de Paris ont permis à l'étude de se réaliser conformément aux objectifs initialement fixés. A cet égard, nous souhaitons infiniment remercier Madame Céline Sage, Mademoiselle Fabienne Monier et Monsieur Bruno Curvale pour l'énergie mise, le suivi régulier et les conseils prodigués. Qu'ils trouvent ici l'expression de notre sincère reconnaissance et de notre profonde gratitude.

Le travail a été réalisé avec l'accompagnement de Madame Sandrine Canter (Coordinatrice qualité de l'Université Libre de Bruxelles) et de Madame (Inmaculada Blaya-Salvador (Directrice qualité de l'université Miguel Hernandez de Elche) que nous tenons chaleureusement à remercier.

Le travail aurait mis plus de temps si ce n'était l'engagement des collègues enseignants et aussi des étudiants en Licence et en Master du département d'informatique de l'université Mhamed Bougara. Le Directeur de l'école doctorale, Monsieur Mohamed Mezghiche, a été d'un soutien sans faille surtout que l'on sait qu'il a toujours appelé de ses vœux à l'acquisition des outils et méthodes qualités, et leur déploiement dans l'établissement.

Les responsables de l'université Mhamed Bougara, particulièrement Madame Ouiza Chérifi (Rectrice de l'université), Monsieur Kamel Baddari (Doyen de la faculté des sciences) et Monsieur Abdelaziz Tairi (Vice-recteur) ont suivi étape par étape le déroulement de l'opération de l'autoévaluation, et apporté à chaque fois que cela était nécessaire l'aide et le soutien indispensables. Nous leur exprimons nos gratitudes et nos plus vifs remerciements.

Boumerdès le 25 juillet 2012

Le comité de pilotage et d'évaluation

Avant-propos

L'autoévaluation, d'une façon générale, peut être considérée comme une ontologie dans laquelle l'information n'est pas seulement structurée mais accompagnée d'arguments et des pistes d'amélioration des activités de l'institution universitaire. C'est en cela qu'elle tient un rôle fondamental dans le développement de l'institution commanditaire. Elle constitue le socle sur lequel repose plusieurs processus parmi lesquels l'amélioration continue de l'établissement puisqu'elle lui offre l'occasion de mener une réflexion normative sur ses propres activités d'une part, et l'accréditation car elle rassemble toutes les informations nécessaires au déroulement de l'évaluation externe par des experts ou organes indépendants d'autre part.

Les principaux buts de l'auto-évaluation sont :

- *Effectuer un examen autocritique des prestations de l'institution en matière d'offre de formation, de recherche, de gouvernance ou de vie étudiante;*
- *Initier un processus d'amélioration de la qualité en instaurant une dynamique d'innovation (stratégie de développement).*
- *Fournir une base à l'évaluation externe en vue d'une accréditation des programmes;*

L'auto-évaluation est un processus qui devrait impliquer un maximum de personnes ou d'instances concernées.

La procédure algérienne en matière de qualité s'est longtemps contentée de pratiques spécifiques ne prenant pas attache avec les meilleures pratiques internationales empruntées à l'assurance qualité dans l'enseignement supérieur. Les évolutions des pratiques de l'enseignement supérieur a amené l'Université Mhamed Bougara à s'associer à un consortium Euro-méditerranéen financé par la commission européenne dans le cadre d'un projet Tempus dénommée AqiUmed (Assurance qualité interne dans les Universités de la méditerranée). Le projet se propose de réaliser dans la période contractuelle de trois années une évaluation interne dans les établissements universitaires maghrébins associés au consortium parmi lesquels l'Université Mhamed Bougara.

Le rapport contient l'analyse détaillée de l'évaluation interne programmatique du département d'informatique à l'aide d'un référentiel construit au cours de l'exécution des étapes du projet AqiUmed. Le référentiel présente une partie commune à tous les établissements maghrébins du consortium au niveau des références. Il comprend aussi une partie spécifique à chaque établissement au niveau des critères et des preuves. L'accent sera particulièrement mis sur la démarche entreprise pour réaliser l'autoévaluation et sur les pistes susceptibles de mener vers le chemin de l'amélioration des missions du département.

Le comité de pilotage et d'autoévaluation

Table des matières

Remerciements 3

Avant-propos 5

Introduction 13

1. Rappel des objectifs du projet 13

1.1 Objectif général 13

1.2 Objectif spécifique 13

1.3 Rappel des partenaires du projet 13

1.4 Présentation générale de l'institution (chiffres clés, organisation…) 14

1.5 Présentation du rapport d'autoévaluation 15

1.5.1 A. Regards sur la mise en œuvre de l'autoévaluation 15

1.5.1.1 L'organisation de l'autoévaluation 15

1.5.1.2. Les systèmes d'information existants 15

1.5.1.3 La conduite de l'autoévaluation 15

1.5.1.4 L'appropriation du référentiel par les acteurs de l'institution 15

1.5.2 B. Appréciation globale sur la performance de l'institution 16

1.5.2.1 L'accomplissement des références 16

1.5.2.2 Conclusion et pistes d'amélioration 16

1.6 Utilisation du rapport 16

A. Regards sur la mise en œuvre de l'autoévaluation 17

1. L'organisation de l'autoévaluation 17

1.1. Stratégie de communication 17

1.2 Diffusion dans l'institution 18

1.3. Organisation retenue 18

1.3.1 Réunion avec Mme la Rectrice 18

1.3.2 La dimension du champ d'étude 18

1.3.3 Le comité de pilotage et d'autoévaluation 18

1.4 Mobilisation des acteurs principaux 19

1.5 L'élaboration des questionnaires 19

1.5.1 Les types de questionnaire 19

1.5.2 Moyens utilisés 20

1.6. Difficultés recensées 20

1.7 Tableau de correspondance 20

2. Les systèmes d'information existants 20

2.1 Le traitement de l'information 21

2.1.1 La situation actuelle 21

2.1.2 Besoins nouveaux en cours de réalisation 21
2.2 Hiérarchisation des besoins 21
3. La conduite de l'autoévaluation 21
3.1 Objectifs assignés aux questionnaires 21
3.2 Objectifs du planning des rencontres 22
3.4. Les enseignements tirés 22
4. L'appropriation du référentiel par les acteurs de l'institution 23
4.1 Vulgarisation de la notion de la qualité et de l'évaluation 23
4.2 Perception du référentiel par les acteurs 23
4.2.1 Perception et appropriation du référentiel 23
4.2.2 Difficultés de la communication sur la qualité 23
4.3. Les axes d'amélioration et de développement 24
B. Appréciation globale sur la performance de l'institution 24
Introduction 24
L'accomplissement des références ..... **Erreur ! Signet non défini.**
1 La définition de l'offre de formation et son pilotage ..... **Erreur ! Signet non défini.**
1.1 Adéquation des formations (Référence 1.1) ..... **Erreur ! Signet non défini.**
1.1.1 Evaluation des procédures ..... **Erreur ! Signet non défini.**
1.1.2 Evaluation des résultats ..... **Erreur ! Signet non défini.**
1.1.3 Suggestions d'amélioration ..... **Erreur ! Signet non défini.**
1.2 Cohérences de l'offre de formation (référence 1.2) ..... **Erreur ! Signet non défini.**
1.2.1 Evaluation des procédures ..... **Erreur ! Signet non défini.**
1.2.2 Evaluation des résultats ..... **Erreur ! Signet non défini.**
1.2.3 Suggestions d'amélioration ..... **Erreur ! Signet non défini.**
1.3 Approches pédagogiques (référence 1.3) ..... **Erreur ! Signet non défini.**
1.3.1 Evaluation des procédures ..... **Erreur ! Signet non défini.**
1.3.2 Evaluation des résultats ..... **Erreur ! Signet non défini.**
1.3.3 Suggestions d'amélioration ..... **Erreur ! Signet non défini.**
1.4 Visibilité de l'offre de formation (référence 1.4) ..... **Erreur ! Signet non défini.**
1.4.1 Evaluation des mécanismes ..... **Erreur ! Signet non défini.**
1.4.2 Evaluation des résultats ..... **Erreur ! Signet non défini.**
1.4.3 Suggestions d'amélioration ..... **Erreur ! Signet non défini.**
1.5 Organes de mise en œuvre des formations (Référence 1.5) ..... **Erreur ! Signet non défini.**
1.5.1 Evaluation des mécanismes ..... **Erreur ! Signet non défini.**
1.5.2 Evaluation des résultats ..... **Erreur ! Signet non défini.**
1.5.3 Suggestions d'amélioration ..... **Erreur ! Signet non défini.**

1.6 Conclusion ..... **Erreur ! Signet non défini.**
1.6.1 Forces et faiblesses ..... **Erreur ! Signet non défini.**
1.6.2 Opportunités et menaces ..... **Erreur ! Signet non défini.**
2. L'accompagnement de l'étudiant dans sa formation et son pilotage ..... **Erreur ! Signet non défini.**
2.1 La politique de l'accueil et de suivi (référence 2.1) ..... **Erreur ! Signet non défini.**
2.1.1 Evaluation des mécanismes ..... **Erreur ! Signet non défini.**
2.1.2 Evaluation des résultats ..... **Erreur ! Signet non défini.**
2.2 Politique de documentation (référence 2.3) ..... **Erreur ! Signet non défini.**
2.2.1 Evaluation des mécanismes ..... **Erreur ! Signet non défini.**
2.2.2 Evaluation des résultats ..... **Erreur ! Signet non défini.**
2.2.3 Suggestions d'amélioration ..... **Erreur ! Signet non défini.**
2.3 Conclusion ..... **Erreur ! Signet non défini.**
2.3.1 Forces et faiblesses ..... **Erreur ! Signet non défini.**
1.6.2 Opportunités et menaces ..... **Erreur ! Signet non défini.**
3. L'évaluation et la révision des programmes ..... **Erreur ! Signet non défini.**
3.1 Les évaluations des programmes (référence 3.1) ..... **Erreur ! Signet non défini.**
3.1.1 Evaluation des mécanismes ..... **Erreur ! Signet non défini.**
3.1.2 Evaluation des résultats ..... **Erreur ! Signet non défini.**
3.1.3 Suggestions d'amélioration ..... **Erreur ! Signet non défini.**
3.2 Le processus d'amélioration de la pédagogie (référence 3.2) ..... **Erreur ! Signet non défini.**
3.2.1 Evaluation des mécanismes ..... **Erreur ! Signet non défini.**
3.2.2 Evaluation des résultats ..... **Erreur ! Signet non défini.**
3.2.3 Suggestions d'amélioration ..... **Erreur ! Signet non défini.**
3.3 Conclusion ..... **Erreur ! Signet non défini.**
3.3.1 Forces et faiblesses ..... **Erreur ! Signet non défini.**
3.3.2 Opportunités et menaces ..... **Erreur ! Signet non défini.**
4. Le contrôle des connaissances et des apprentissages des étudiants ..... **Erreur ! Signet non défini.**
4.1 La cohérences des épreuves d'évaluation (référence 4.2) ..... **Erreur ! Signet non défini.**
4.1.1 Evaluation des mécanismes ..... **Erreur ! Signet non défini.**
4.1.2 Evaluation des résultats ..... **Erreur ! Signet non défini.**
4.1.3 Suggestions d'amélioration ..... **Erreur ! Signet non défini.**
4.2 Les modalités de contrôles de connaissances (référence 4.3) ..... **Erreur ! Signet non défini.**
4.2.1 Evaluation des mécanismes ..... **Erreur ! Signet non défini.**
4.2.2 Evaluation des résultats ..... **Erreur ! Signet non défini.**
4.2.3 Suggestions d'amélioration ..... **Erreur ! Signet non défini.**
4.3 Conclusion ..... **Erreur ! Signet non défini.**

4.3.1 Forces et faiblesses ..... **Erreur ! Signet non défini.**
4.3.2 Opportunités et menaces ..... **Erreur ! Signet non défini.**
5. L'orientation et l'insertion professionnelle ..... **Erreur ! Signet non défini.**
6. La formation doctorale ..... **Erreur ! Signet non défini.**
6.1 Evaluation des mécanismes ..... **Erreur ! Signet non défini.**
6.2 Evaluation des résultats ..... **Erreur ! Signet non défini.**
6.2.1 Qualité de la formation doctorale ..... **Erreur ! Signet non défini.**
6.2.3 Les activités de recherche des doctorants ..... **Erreur ! Signet non défini.**
6.2.3 Le dispositif d'encadrement, de suivi et d'insertion ..... **Erreur ! Signet non défini.**
6.2.4 Les sujets, champ d'intérêts et mise en valeur des productions ..... **Erreur ! Signet non défini.**
6.2.5 Amélioration de l'encadrement ..... **Erreur ! Signet non défini.**
6.2.6 Suggestions d'amélioration ..... **Erreur ! Signet non défini.**
6.3 Conclusion ..... **Erreur ! Signet non défini.**
6.3.1 Forces et faiblesses ..... **Erreur ! Signet non défini.**
4.3.2 Opportunités et menaces ..... **Erreur ! Signet non défini.**
2. Conclusion et pistes d'amélioration 26
2.1 Etude stratégique 26
2.2 Suggestions d'amélioration 27
2.1.1 La définition de l'offre de formation et son pilotage 27
2.1.2 L'accompagnement de l'étudiant dans sa formation et son pilotage 27
2.1.3 L'évaluation et la révision des programmes 27
2.1.4 Le contrôle des connaissances et des apprentissages des étudiants 28
2.1.5 La formation doctorale 28
B – Conclusion générale 29
ANNEXES ..... **Erreur ! Signet non défini.**
CHRONOGRAMME 41

Liste des principales abréviations utilisées

AERES : Agence d'évaluation de la recherche et de l'enseignement supérieur)
ANECA : Agencia Nacional de evaluación de la calidad y acreditación)
AQIUMED : Assurance Qualité Interne dans les Universités de la MEDiterranée
CC : Contrôle de Connaissances
CIEP : Centre International des Etudes Pédagogiques
CP : Comité pédagogique
CPE : Comité de Pilotage et d'Autoévaluation
CSD : Comité Scientifique du département
LMD : Licence – Master – Doctorat
MESRS : Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique
SPHINX : Logiciel de traitement de l'information d'enquêtes
UMBB : Université Mhamed BOUGARA – BOUMERDES

Introduction

1. Rappel des objectifs du projet

1.1 Objectif général

Le rôle du projet AqiUmed (Tempus) est de contribuer au développement des pratiques d'assurance qualité dans des établissements universitaires des pays du Maghreb (Maroc, Algérie, Tunisie), en travaillant prioritairement sur l'évaluation interne, afin d'améliorer la gouvernance de ces établissements, tout en favorisant une harmonisation avec les évolutions internationales des systèmes d'enseignement supérieur, notamment celles de l'espace européen. Ce projet vient en appui des politiques nationales de réforme universitaire et de mise en place de systèmes d'assurance qualité. Il vise aussi le renforcement des échanges entre les universités du nord et du sud de la Méditerranée, ainsi qu'entre les universités des trois pays maghrébins.

1.2 Objectif spécifique

L'objectif spécifique du projet AqiUmed est la mise en place d'une démarche d'évaluation interne dans dix (10) établissements universitaires d'Algérie, du Maroc et de Tunisie membres du consortium, basée sur un référentiel commun élaboré en 2011. Une autoévaluation de ces dix universités aura lieu en 2012, sur la base du référentiel précité.

1.3 Rappel des partenaires du projet

Ce projet regroupe 10 établissements universitaires maghrébins, trois Ministères de l'enseignement supérieur (comme partenaires associés), 8 partenaires européens et deux experts individuels.

Les dix universités maghrébines sont à la fois acteurs et bénéficiaires du projet. Ces dix partenaires sont :

Maroc :

- l'Université Abdelmalek Essaâdi de Tétouan et Tanger
- l'Université Mohammed Premier de Oujda
- l'Université Ibn Tofail de Kénitra

Algérie :

- l'Ecole normale supérieure d'enseignement technologique d'Oran
- l'Université M'Hamed Bougara de Boumerdès
- l'Université Mentouri de Constantine

Tunisie :

- l'Université de Tunis
- l'Université de Carthage
- l'Université de Sousse
- l'Université de Sfax

Les partenaires européens ont été choisis en fonction de leur expertise en matière d'évaluation interne et des compétences qu'ils pourront ainsi mobiliser en termes de formation et d'appui aux universités maghrébines. Le CIEP (Centre international d'études pédagogiques) est le chef de file du projet. Le consortium comprend quatre établissements européens d'enseignement supérieur, choisis pour leur expertise reconnue dans le domaine de la qualité et de l'évaluation:

- L'Université Paris Est Créteil (France)
- l'Université de technologie de Compiègne (France)
- l'Université libre de Bruxelles (Belgique)
- l'Université Miguel Hernandez d'Elche (Espagne)

Le projet s'appuie également sur la présence de deux agences européennes d'évaluation :

- l'ANECA (Agencia Nacional de evaluación de la calidad y acreditación)
- l'AERES (Agence d'évaluation de la recherche et de l'enseignement supérieur)

Le projet s'appuie aussi sur les compétences de l'AUF (Agence universitaire de la francophonie). Enfin, deux experts individuels participent également au projet :

- Marie Odile Ottenwaelter, spécialiste de l'assurance qualité dans les universités
- Christian Chauvigné qui réalise l'évaluation indépendante du projet.

1.4 Présentation générale de l'institution (chiffres clés, organisation…)

L'Université Mhamed Bougara (http://www.umbb.dz) est un établissement public à caractère scientifique, culturel et professionnel. Elle se trouve dans une ville côtière de nom de Boumerdès à 50 Km à l'Est de la capitale de l'Algérie. C'est un établissement de taille moyenne qui a la particularité d'être le premier établissement de formation supérieure en Afrique dans le domaine du pétrole et du gaz. Les effectifs des étudiants est d'environ 35000 comprenant plus de 500 étudiants de nationalités diverses. L'encadrement est d'environ 1200 enseignants et 900 personnels technico administratifs.

La nature des diplômes délivrés relève du schéma LMD (Licence – Master – Doctorat) mis en place en septembre 2004 avec les réformes de l'enseignement supérieur en Algérie. Ce schéma a longtemps cohabité avec le dispositif classique de l'enseignement supérieur actuellement en voie d'extinction. L'opération d'autoévaluation devait au départ concerner deux champs d'étude à savoir le département d'informatique et le laboratoire de recherche de mécanique des fluides. En raison des difficultés de calendrier, seul le département d'informatique a finalement été retenu.

Le département d'informatique est rattaché administrativement à la faculté des sciences. Il a pour mission d'assurer la formation académique dans les trois cycles du schéma LMD dans les spécialités suivantes :

Licence

- Technologie des applications Web
- Informatique générale

Master

- Système d'information réparti
- Technologie de l'information
- Génie logiciel

Doctorat

- Ingénierie de logiciels et traitement de l'information

Les effectifs (année 2011/2012):

- Licence : 100
- Master : 146
- Doctorat : 11

En outre, le département assure la gestion scolaire du domaine « Mathématiques et informatique » dont l'effectif est de 503 étudiants. Ce domaine alimente la filière d'informatique

et la filière de mathématiques gérée par une autre structure.

L'encadrement est assuré par 33 enseignants permanents et 25 affectés à des tâches accessoires.

1.5 Présentation du rapport d'autoévaluation

Le présent rapport d'autoévaluation présente les détails de l'opération d'autoévaluation qui s'est déroulée du 15 janvier 2012 au 15 juillet de la même année. Il comprend les deux parties A et B suivantes :

1.5.1 A. Regards sur la mise en œuvre de l'autoévaluation

1.5.1.1 L'organisation de l'autoévaluation

Comment le processus d'évaluation interne s'est-il institutionnalisé et comment les instances de direction s'en sont-elles saisies ?

Quelle a été l'organisation retenue et pourquoi ? (instances créées, personnes impliquées, rôles des personnels – qui pilote, qui rédige, sur quelles bases ?)

Quelles ont été les motivations des choix des établissements participants et celles qui ont prévalues à l'utilisation de tout ou partie du référentiel (périmètre de l'évaluation) ?

Quelles ont été les difficultés rencontrées à tous niveaux ?

1.5.1.2. Les systèmes d'information existants

Quelle analyse du ou des système(s) d'information tel qu'il(s) existe(nt) aujourd'hui peut-on faire ? (points forts, points faibles).

Quels sont les besoins à satisfaire à court, moyen et long terme en termes d'information et de système (collecte de nouvelles données, fiabilité des données, homogénéisation à l'échelle de l'institution…) pour répondre aux critères d'évaluation des différentes références ?

Quelle hiérarchisation des besoins identifiés ?

1.5.1.3 La conduite de l'autoévaluation

Quels objectifs ont été assignés aux enquêtes et aux questionnaires ?

Quels objectifs ont été poursuivis dans la conception du planning des rencontres ?

Quelles sont les bonnes ou mauvaises pratiques qui ont été mises en œuvre et qui devraient être/ne pas être reconduites lors de la prochaine autoévaluation ?

1.5.1.4 L'appropriation du référentiel par les acteurs de l'institution

Les différents acteurs de l'institution se sont-ils approprié le référentiel ? En quoi la mise en œuvre de l'autoévaluation a-t-elle contribué (ou non) à cette appropriation ?

Qu'avons-nous appris sur les difficultés de la communication sur la qualité ?

Qu'avons-nous appris sur les conditions de l'adhésion des acteurs de l'établissement ?

Qu'avons-nous appris sur la pertinence du référentiel ? Quelles sont les pistes d'amélioration pour garantir que son utilisation et l'autoévaluation aident bien à améliorer la qualité des activités de l'institution ?

1.5.2 B. Appréciation globale sur la performance de l'institution

1.5.2.1 L'accomplissement des références

Il s'agit d'une restitution globalisée par domaines et par champs retenus pour l'autoévaluation avec l'identification des éléments suivants :

- L'analyse des mécanismes qualité en place en lien avec les références du champ (évaluation des procédures)
- L'analyse des activités en lien avec les références du champ, de leurs résultats et des besoins éventuels de développement de nouveaux mécanismes qualité (évaluation des résultats)

Ces différentes analyses s'appuieront sur le schéma suivant :

- L'institution s'est-elle fixé des objectifs clairement identifiés ?
- L'institution a-t-elle mis en œuvre des dispositifs spécifiques pour l'atteinte de ces objectifs ?
- L'institution a-t-elle réalisé un suivi de l'impact de ces dispositifs ?
- L'institution a-t-elle un dispositif lui permettant des actions correctives ?

1.5.2.2 Conclusion et pistes d'amélioration

Dans cette partie seront présentées les forces et faiblesses de l'institution selon la méthode SWOT (FFOM) en proposant des pistes de remédiations hiérarchisées. En annexe, les points d'amélioration détectés durant l'autoévaluation sont listés. Ils sont accompagnés d'activités concrètes à mener, en indiquant les départements responsables de ces activités ainsi que le calendrier de mise en œuvre.

1.6 Utilisation du rapport

Le rapport est une longue synthèse élaborée dans le cadre d'un projet Tempus dénommé Aqiumed (Assurance qualité interne dans les universités de la méditerranée). C'est donc un rapport contractuel destiné en premier lieu à ceux qui ont géré le projet, le CIEP notamment, et aussi à l'administration de l'université Mhamed Bougara.

La synthèse a porté sur l'autoévaluation du département d'informatique de l'université Mhamed Bougara. La synthèse s'intéresse aux plans d'organisation, de mise en œuvre, d'analyse de l'information, de rédaction des appréciations… Elle véhicule le travail du référentiel entamé en 2011 avec tous les établissements du Maghreb affiliés au consortium en ce qui concerne les références ; elle véhicule aussi le travail d'élaboration des critères réalisé en 2011 avec les établissements algériens du consortium. En effet, il est inscrit dans le cahier de charges du projet que les références seront communes à tous les établissements du Maghreb, et les critères spécifiques à chaque pays ou même à chaque établissement.

Le rapport constitue idéalement un ensemble structuré donnant un sens aux données manipulées. Partant de ces données et des analyses globalisées des différentes références, le rapport contient des critiques formulées au regard de cette analyse ainsi que les difficultés et les pistes d'amélioration. Il peut être consulté notamment :

- Les pistes conduisant à la motivation, à la sensibilisation et à l'adhésion des acteurs d'une autoévaluation.
- Les croisements entre critères pour faire apparaître des éléments nouveaux grâce à des

dépouillements, techniques et tests statistiques.

Le travail permettra à chaque institution de se rendre compte de la dimension de l'approche et de tirer le meilleur parti pour la réalisation de sa propre autoévaluation. Le message véhiculé est bien entendu de permettre aux lecteurs de mesurer l'évaluation des mécanismes qualité mis en place à l'UMBB, et de prendre connaissances des bonnes pratiques qui seront mises en place.

Le rapport en centralisant dans sa conclusion les suggestions d'amélioration à proposer, et aussi Les forces, les faiblesses, les opportunités et les menaces sur l'entité étudiée pourra être utilisé par les gestionnaires en premier lieu, et aussi par les enseignants. Un condensé sera tiré pour être distribué aux étudiants. Afin de participer à l'ouverture externe de l'institution, il sera suggéré à Madame la Rectrice de l'UMBB de l'héberger dans le site de l'institution. Il lui sera aussi suggéré de le distribuer aux autres établissements universitaires et au ministère de tutelle.

A. Regards sur la mise en œuvre de l'autoévaluation

1. L'organisation de l'autoévaluation

L'opération d'autoévaluation a été appréhendée sous plusieurs volets complémentaires les uns des autres pour réunir le plus d'atouts à la réussite de cette action entreprise pour la première fois à l'université sous l'angle démarche qualité. Le point de départ ont été les recommandations prises lors des ateliers AqiUmed tenus à l'Université Mhamed Bougara de Boumerdès du 27 au 30 novembre 2011. Durant ces ateliers les grandes lignes du déroulement de l'opération d'autoévaluation avaient été en commun arrêtées avec les autres établissements algériens affiliés au consortium en collaboration avec les experts internationaux en la matière. Ces lignes partaient du référentiel AqiUmed et des références communes aux dix établissements du Maghreb, dessiné lors du séminaire d'Oujda (Maroc) et élaboré lors du séminaire international d'Oran. L'opération elle-même a été entamée par la construction d'un chronogramme des activités, ce qui cadencé le parcours des actions à mener au rythme des disponibilités des uns et des autres, d'autant plus que les cibles à toucher ont des agendas non uniformes dans le temps.

1.1. Stratégie de communication

L'assurance qualité à l'UMBB est naissante. Les acteurs principaux n'ayant pas encore les réflexes d'une démarche qualité, l'on mesure les difficultés qui pèsent sur toute action tendant à réaliser une opération d'évaluation au sens de l'assurance qualité, et l'on mesure aussi l'importance d'une communication probante à mener dans ce domaine auprès des acteurs majeurs de l'institution.

La stratégie de communication mise en place vise à créer autant que faire se peut les meilleurs canaux devant drainer les messages communicants selon les cibles à toucher, et aussi d'éviter à celles-ci les malentendus dans le but de s'assurer de leur véritable adhésion. Les cibles à toucher sont :

- Les étudiants de niveau licence et de Master qui ne sont pas en phase terminale, mais qui ont suffisamment

de recul pour apporter des points de vue selon leur propre éclairage,

- Le personnel technico administratif qui intervient dans la gestion pédagogique du département,
- Les enseignants aussi bien permanents vacataires

Le moyen de communication qui nous a paru le plus fiable a été la réunion en plénière outre l'affichage qui vient en appui.

1.2 Diffusion dans l'institution

Les moyens déjà en œuvre à l'université ont été déployés, à savoir la lettre d'information mensuelle, l'affichage en des endroits accessibles, le site web et les réunions. La réunion en plénière a été privilégiée autant que possible.

1.3. Organisation retenue

L'idée de base est de faire tenir à tous les acteurs impliqués dans l'opération d'autoévaluation des rôles complémentaires pour s'assurer de la disponibilité à toute épreuve de l'information. Pour ce faire, une couverture officielle était nécessaire ne serait-ce que pour donner à l'équipe d'autoévaluation une crédibilité qui sera nécessaire non seulement durant l'enquête mais aussi de faire accepter les résultats de celle-ci.

1.3.1 Réunion avec Mme la Rectrice

Le départ de l'opération d'autoévaluation a été initié par une séance de travail ayant regroupé Madame la Rectrice de l'Université et les membres de la cellule qualité. Une proposition de charte qualité a été préalablement préparée ainsi qu'un projet de décision d'installation du comité de pilotage. Ce travail préparatoire a été retenu ainsi que la composition du comité de pilotage et d'évaluation et le champ d'étude. Durant cette séance de travail, l'importance a été mise sur l'impérieuse nécessité de mobiliser les acteurs concernés. Tous les moyens légaux en seront mis à épreuve. Le chronogramme des activités a aussi été approuvé.

1.3.2 La dimension du champ d'étude

Le choix de l'entité objet de l'opération d'évaluation s'est porté sur le département d'informatique. Ce choix est guidé par le fait que cette structure applique le nouveau dispositif des enseignements, le LMD (Licence Master Doctorat), depuis sa mise en place en Algérie en 2004. En outre, la filière elle-même est bien indiquée pour favoriser la relation université – entreprise en raison des stages pratiques qui se déroulement pour la plupart de temps dans des entreprises, et aussi par un nombre important de ses diplômés dans le secteur socio-économique. Cette structure travaille en relation avec l'école doctorale d'informatique de la faculté des sciences et aussi le laboratoire de recherche dans le même domaine. Il s'agit donc d'une structure représentative où la recherche de l'information est ciblée en un seul endroit, et où son encadrement et ses étudiants ont montré des disponibilités certaines pour le projet.

1.3.3 Le comité de pilotage et d'autoévaluation

Lors de la réunion avec Madame la Rectrice, il a été jugé nécessaire que le pilotage de ce comité échoit aux responsables centraux (Rectorat) des structures en charge de la pédagogie et de la recherche. C'est ainsi que le comité

de pilotage et d'autoévaluation est placé sous la responsabilité de Messieurs les vices recteurs en charge respectivement de la pédagogie et de la recherche, le travail de réalisation échoit à la cellule qualité de l'université. Afin d'assurer la meilleure efficacité du travail, l'équipe d'autoévaluation a été réduite à seulement quatre éléments à Savoir Ayadi Azeddine (contrôle de qualité), Berrichi Ali (statistiques), Habi Idir (Automatique) et Herzallah Abdelkarim (Informatique).

Le travail de réalisation consiste en :

- L'organisation et l'animation des réunions de travail et de sensibilisation,
- la rédaction des questionnaires
- la collecte et la saisie des réponses des questionnaires
- l'interprétation et l'analyse des résultats
- la présentation de l'analyse au comité de pilotage, aux enseignants et aux étudiants
- la rédaction du rapport final

Tout le travail est rythmé à la cadence du chronogramme.

1.4 Mobilisation des acteurs principaux

Les personnes à tous les niveaux sont l'essence même d'un établissement, et une totale implication de leur part permet d'utiliser leurs capacités, motivations et idées au profit de l'organisme.

Un des points d'achoppement le plus sérieux a été celui-ci : l'implication des personnes dans un contexte marqué par une forte défiance vis à vis de tout ce qui est évaluation car perçu pour la plupart des acteurs comme un contrôle si ce n'est pas un jugement de nature à s'immiscer dans leur travail. C'est ainsi que nous avons dû user de notre pouvoir de gestionnaire, et aussi de la crédibilité qui nous été accordée par l'officiel pour intéresser les enseignants et les étudiants à assister aux réunions de travail. Nous avons dû aussi en faire de même avec les autres acteurs. Au fur et à mesure que les réunions passaient, nous avions remarqué une participation volontariste ce qui peut à priori être considéré comme signe d'adhésion. La continuité d'une telle activité permettra sans doute un ancrage de la notion de qualité et de la nécessité de l'autoévaluation.

1.5 L'élaboration des questionnaires

Les critères des références tels qu'ils ont été définis ont privilégié ceux qui assument des responsabilités au dépend des enseignants et des étudiants. C'est ainsi que la majorité des questions telles qu'elles ont été conçues ont fait émerger des contenus qui ne pouvaient concerner au premier chef que les responsables pédagogiques à savoir le responsable de domaine, de filière et de spécialités. Afin de parer à cela, nous avons dû intervenir en cours de l'autoévaluation pour revoir certains critères afin que tous les acteurs soient concernés.

1.5.1 Les types de questionnaire

Il y a trois types de questionnaire qui se caractérisent par rapport à l'information demandée à telle ou telle population visée. Il n'est pas judicieux de demander dans une question quel est le taux de redoublement constaté, à titre d'exemple.

Les trois questionnaires concernent donc :

- Les responsables pédagogiques au nombre de six (domaine, 2 spécialités du cycle « L », 3 spécialités du cycle « M », le directeur de l'école doctorale.
- Les enseignants au nombre de 33
- Les étudiants dont le nombre approximatif est de 120

1.5.2 Moyens utilisés

Le département a acquis dans le cadre du projet AqiUmed les moyens nécessaires pour la conduite de l'opération d'autoévaluation à savoir les moyens de calcul et de traitement de l'information des enquêtes (Logiciel Sphinx). La commande du logiciel a mis du temps en raison de la procédure d'acquisition d'un équipement de l'étranger, ce qui a engendré un retard dans la saisie des réponses des questionnaires.

1.6. Difficultés recensées

Il n'y a pas de difficultés d'ordre structurel de nature à entraver sérieusement le travail d'autoévaluation. Si les populations visées ont montré un intérêt certain pour l'opération, il en demeure que, sporadiquement, ont été enregistrées des positions divergentes sans être franchement hostiles. Ces positions s'apparentent à une défiance inhérente à ce genre d'opération, laquelle pourra s'estomper avec la répétition. Elle peut s'interpréter aussi par notre plan de communication qui n'est pas tout à fait au point, et qui a une part importante dans ce manque d'adhésion. Une autre difficulté qui est venue se greffer est le contexte dans lequel a été réalisé le travail. Il a été marqué par un semestre difficile où tous les acteurs concernés aussi bien les enseignants que les étudiants étaient soumis à des impondérables nécessitant un suivi extra pédagogique consommateur de temps; ceci n'a guère aidé le déroulement de l'autoévaluation.

1.7 Tableau de correspondance

Phase préparatoire	
Dimension de l'autoévaluation	Champ d'activité
Mise en place du comité de pilotage de l'autoévaluation	C.P.E
Information et mobilisation des acteurs principaux	Mobilisation, adhésion
Existence institutionnelle	
Charte qualité	Charte qualité
Informer Mme la Rectrice	Accord
Décision d'installation du C.P.E	décision
Organisation du lancement de l'autoévaluation	
Actions de visibilité	Site web, autres établissements, MESRS
Actions de communication	Compréhension, éviter les malentendus

2. Les systèmes d'information existants

Le traitement de l'information pédagogique est centralisé auprès d'une structure centrale du décanat. Le département d'informatique, objet de cette autoévaluation, a crée un bureau de scolarité qui travaille de concert avec cette structure centrale, mais qui a la charge de gérer au plus près l'information pédagogique spécifique au département.

2.1 Le traitement de l'information

2.1.1 La situation actuelle

L'inexistence d'un réseau local et par voie de conséquence d'intranet rend difficile voire impossible l'appropriation des techniques nouvelles de traitement de l'information. A l'heure actuelle, il n'existe pas de système d'information intégré de l'université. Chaque faculté se dote à sa convenance de briques qualifiées de logiciels de traitement de l'information sans consolidation des résultats pédagogiques, administratifs et financiers. Le corolaire en est la disparité de l'information, la difficulté de mise à jour due à la redondance de l'information, les délais des vas-et-viens entre les départements et le décanat, les erreurs due à une saisie centralisée, les retards dans la production et la diffusion des résultats, la défiance de l'étudiant vis-à-vis des résultats produits, le manque de visibilité de notre offre de formation, l'impossibilité d'utiliser à bon escient les TICE et donc la mutualisation des formations et l'adhésion facile du secteur de l'emploi.

2.1.2 Besoins nouveaux en cours de réalisation

Le contexte dans lequel opère le département en matière de traitement de l'information fait émerger des besoins pressants et nouveaux qui se traduisent par :

- La mise en place d'un système d'information intégré couvrant le traitement de l'ensemble des domaines de gestion garantissant la fiabilité, la sécurisation, l'agrégation et l'intégration. A cet égard, l'université est associée à un projet Tempus, venant de démarrer, visant la mise en place d'un tel système. Cette initiative sera saisie pour formaliser les sorties du système en vue de produire et de répondre aux exigences des critères d'évaluation du référentiel qualité.
- La mise en place et l'utilisation des TICE pour permettre la visibilité, l'adhésion et la mutualisation, ce qui permettra aussi de faire face en partie à la massification des effectifs.

Le système mis en place aura la capacité d'intégrer sans pour autant homogénéiser à l'échelle de l'institution ses différentes productions.

2.2 Hiérarchisation des besoins

A l'heure actuelle, la conception et la mise en place du système intégré à l'échelle de l'université s'inscrit dans le cadre du projet Tempus associant 8 établissements algériens. Ce projet est donc soumis à des contraintes de temps auxquelles viendront se greffer des contraintes liés aux capacités d'encadrement technique et de réactivité de chaque établissement du consortium. La réussite du système en dépend. La cartographie du système a été dressée et le cahier des charges élaborées. Cette cartographie prévoit des productions à même de répondre aux demandes du référentiel qualité dans les domaines de l'offre de formation, de la recherche, de la gouvernance et de la vie étudiante ; ce qui est exactement le contenu du référentiel d'AqiUmed.

3. La conduite de l'autoévaluation

3.1 Objectifs assignés aux questionnaires

Spécifiquement, l'opération d'autoévaluation se fait avec les acteurs principaux. Dans ce cadre, le questionnaire a été réalisé avec un souci

constant, celui de débarrasser l'acteur visé des questions qui ne l'inspirent guère. C'est en cela que le questionnaire a été divisé en 3 parties distinctes en fonctions des compétences des cibles visées : les responsables pédagogiques, les enseignants et les étudiants. Cela va peut-être limiter le champ d'analyse, mais, en revanche, la cohérence des réponses sera plus pertinente que s'il s'agissait d'un même questionnaire général destiné à des publics variés. Le questionnaire devra autant que possible :

- Refléter les critères et les preuves des références,
- Equilibrer les questions entre le quantitatif et le qualitatif afin de fidéliser les réponses,
- Eviter à l'acteur cible de ne pas se mettre dans la situation d'incertitude.

3.2 Objectifs du planning des rencontres

A travers les rencontres, l'objectif poursuivi est de :

- Faire accepter le référentiel aux cibles cherchées qui toutes n'ont pas participé à son élaboration, et qui au moment de demander leur avis à travers des questions, nous craignons un ressenti qui n'aiderait guère leur adhésion à l'opération d'autoévaluation.

- Mobiliser, impliquer et expliquer l'intérêt de l'opération d'autoévaluation non seulement pour le département mais pour toutes les composantes de l'université.

- Tenir compte de l'hétérogénéité des publics, certes concerné par la même information mais dont l'utilisation en diffère.

- Mettre en gras et sans complaisance les points forts et les points faibles.

3.4. Les enseignements tirés

L'assurance qualité est donc un processus d'amélioration continue. En tant quel, elle ne saurait se suffire d'une première implication des acteurs. L'effort devra être poursuivi et, au fur à mesure de la progression dans le temps, la valeur ajoutée devra être analysée, enrichie, rectifiée et enfin déployée.

Le travail accompli a mis en relief nombre d'éléments intéressants dont la prise en charge ne pourra qu'être bénéfique pour l'instauration d'un réel processus de qualité. C'est ainsi qu'il est loisible de réfléchir d'ores et déjà à sa pérennité en retenant que :

- Le débat contradictoire a montré ses bienfaits. C'est le moyen de communication qui permet d'enrichir au mieux le processus d'autoévaluation. Il est important que la cellule qualité qui dispose de tous les moyens matériels puisse songer à la généralisation de cette pratique pour toutes les composantes de l'institution.

- Les autoévaluations concerneront d'autres composantes et toucheront d'autres domaines en plus de l'offre de formation.

- L'élaboration des critères devront intéresser l'ensemble des acteurs pour susciter l'adhésion. Les questions devront suggérer des possibilités de réponses riches et appropriées, et ne pas s'intéresser seulement à des réponses d'échelle (Oui / Non). Il faut songer aussi bien au qualitatif qu'au quantitatif.

- Les échantillons devront être aussi grands que possible pour produire des résultats significatifs au mieux.

4. L'appropriation du référentiel par les acteurs de l'institution

4.1 Vulgarisation de la notion de la qualité et de l'évaluation

La qualité dans un établissement universitaire est un processus à valeur ajoutée qui nécessite un travail d'explication tout aussi en continu. Ce n'est pas un jugement binaire comme on le fait sur produit ou un service. S'il est loisible de penser que cette notion ne trouverait pas d'obstacles à son appropriation par le collectif enseignants d'un établissement de formation supérieure, force est de constater que cette notion demeure méconnue ou jouissant d'une définition écorchée et limitative à l'appréciation par le secteur de l'emploi qui lui échoit de définir la qualité par le nombre de recrutements. C'est cette limitation qui est à l'origine des difficultés de compréhension. L'évaluation est perçue comme une pratique coercitive, destinée à juger et à contrôler, et tout naturellement, dans cet état d'esprit, l'évaluation n'a pas le sens noble qui est le sien. Au cours des réunions organisées, les notions de normes, de référentiel, de références et de critères ont été expliquées.

4.2 Perception du référentiel par les acteurs

4.2.1 Perception et appropriation du référentiel

Les explications fournies et la teneur des débats qui ont suivi dénotent d'un changement graduel dans la perception du référentiel qualité. Cet intérêt remarqué est-il suffisant pour attester d'une appropriation du référentiel par les cibles recherchées ? Il est prématuré de l'affirmer d'autant plus que les réponses collectées montrent que le référentiel demeure en partie incompris.

La collecte des résultats a montré aussi qu'à travers les réponses fournies, des acteurs interrogés saisissent cette consultation comme une manifestation subjective de formulation de demandes plutôt que de soulever des points qui marquent une problématique dans le sens recherché par l'opération d'autoévaluation.

La mise en œuvre de l'autoévaluation a-t-elle contribué à la facilitation d'appropriation en tout ou en partie du référentiel ? Il est indéniable qu'elle a montré des signes encourageants auprès des acteurs ce qui indique sa contribution intangible dans l'appropriation du référentiel même à niveau qui demeure encore modeste.

4.2.2 Difficultés de la communication sur la qualité

La communication n'est pas bien ancrée dans les projets de l'institution au sens que nous voulons lui donner, à savoir de soutenir la démarche qualité et de solliciter la participation des acteurs qui interviennent dans cette démarche. Ce manque d'ancrage ne permet pas à la communication de tenir le rôle primordial dans la démarche qualité. Ainsi :

- Les explications fournies soutenant que la qualité est une attente de la société civile, et que l'institution est appelée à rendre publiquement compte de ses activités et d'apporter la preuve de la qualité de ses services sont perçues comme une évidence.

- La qualité comme exigence à l'ouverture internationale de l'institution, étant connue l'internationalisation de l'enseignement supérieur, n'est pas perçue aussi à sa juste valeur.

La massification des effectifs est mise en avant par des acteurs comme un ralentisseur de la mise en place d'une démarche qualité, ce qui augmenterait le déficit de la communication en la matière.

4.3. Les axes d'amélioration et de développement

La qualité constitue un objectif toujours à atteindre. L'institution est appelée à trouver les pistes d'amélioration par une dynamique d'écoute active pour garantir que l'utilisation du référentiel dans le cadre de la présente autoévaluation aidera bien à améliorer la qualité de ses activités. Parmi les pistes à explorer, il y a lieu de :

- Décloisonner l'institution, et travailler en direction de l'environnement de l'établissement pour renforcer la relation avec le secteur socio-économique,
- Démultiplier les débats sur la qualité et l'évaluation pour accroître la mobilisation des acteurs qui constituent l'essence même de cette dynamique à trouver,
- Valoriser l'image de qualité de ses produits et de ses services, et améliorer les supports de diffusion de l'information charte graphique, site web, communication accrue

B. Appréciation globale sur la performance de l'institution

Dans cette partie, nous nous intéresserons au compte rendu de l'accomplissement des références et du contexte particulier de l'entité évalué, le département d'informatique. Autant que faire se peut, *le rapport est centré sur des éléments d'analyse critiques au lieu et place d'une rédaction uniquement descriptive des activités de l'entité objet de cette étude.*

Introduction

Les motifs qui ont conduit l'équipe en charge de l'autoévaluation à choisir le département d'informatique comme entité à évaluer ont été exposés précédemment. Ils ne sont évoqués ici que pour rappeler que l'autoévaluation a concerné le domaine **offre de formation** autour des champs qui le composent. Parmi ces champs, le dernier, à savoir « la formation tout au long de la vie » n'a pas été pris en compte pour la raison que ce champ n'est pas encore développé dans l'entité évaluée.

La trame de cette partie de l'exposé s'attachera à une restitution globalisée en s'adossant sur le domaine « offre de formation » autour de six champs principaux à savoir :

- La définition de l'offre de formation et de son pilotage
- L'accompagnement de l'étudiant dans sa formation et son pilotage
- 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

Pour chaque champ, il sera mis en relief tour à tour l'évaluation des procédures des mécanismes qualité en place et

l'évaluation des résultats des activités en lien avec les références objet de l'autoévaluation. Ces deux évaluations s'adosseront sur un schéma qui fera apparaitre les objectifs de l'institution en matière d'offre de formation, des moyens mis en œuvre, la pérennité, le suivi et le dispositif de correction des actions entreprises. En annexe, sera exposée la restitution de l'autoévaluation pour les cas exposés. La restitution dont il s'agit consiste en des graphes avec les modalités des questions posées par champ. Le logiciel utilisé pour le traitement des données est le SPHINX acquis dans le cadre d'AqiUmed.

Pour des raisons de compréhension, au lieu d'évoquer « offre de formation » on lui choisira plutôt « informatique » du moment que l'entité cible de cette étude est le département d'informatique.

2. Conclusion et pistes d'amélioration

Tout au long de l'exposé sur la mise en œuvre du référentiel dans le domaine de l'offre de formation du département informatique, et à chaque fois que cela était nécessaire, des propositions d'amélioration des mécanismes évalués ont été faites. Il en était de même pour l'étude stratégique de chaque champ étudié.

2.1 Etude stratégique

Une compilation des différentes sous études stratégiques faites tout au long de l'exposé par champ d'études a donné lieu au tableau ci-dessous ; en rappelant que l'étude est basée sur la méthode FFOM (ou SWOT) qui aide à faire apparaître les forces et les faiblesses ainsi que les opportunités et les menaces relativement à l'entité étudiée.

Facteurs internes	FORCES
	- Moyens disponibles ; - Parcours de formation décidés par les enseignants ; - La documentation est choisie par les enseignants ; - Critères de notation souples ; - Ressources disponibles ; - Existence d'une cellule qualité ; - Existence d'une cellule LMD - Adaptabilité des textes ad hoc ; - Equipes de recherche dynamiques et disponibles ;

Facteurs internes	FAIBLESSES
	- Les TP ne constituent pas des applications pratiques ; - Manque d'intégration des enseignants nouveaux ;; - Manque de rigueur dans le choix des commandes d'ouvrage ; - Incompréhension du rôle du tutorat ; - Manque d'évaluation des enseignements ; - Manque de stages internes ; - Manque de débats sur la pédagogie ; - Manque un réseau local pour toute l'institution ; - Manque d'adhésion aux textes ad hoc ; - Manque de suivi des étudiants par les enseignants ; - Manque d'encadrement de rang magistral ; - Moyens de communication défaillants.

Facteurs externes	OPPORTUNITES
	- Un secteur d'emploi à encadrer ; dans l'identification des besoins ; - Formation à la carte ; - Parcours individualisés de formation ; - Prestations de services ; - Modernisation des formations ; - Instaurer l'assurance qualité ; - Moderniser les outils et les pratiques d'enseignement ; - Lisibilité de l'offre de formation ; - Recherche développement ; - Formation de formateurs ;

	MENACES
Facteurs externes	- Massification des effectifs ; - Massification des filières ; - Limitation des crédits ; - Demande importante de contre corrections ; - Inapplication des textes ; - Lourdeur des commissions de validation (délais trop lents) ; - Débit Internet insuffisant ; - Pannes répétées des équipements informatiques ; - Changements intempestifs des modalités de contrôles de connaissances ; - Manque de clarté du processus d'encadrement ; - Manque de clarté du processus de soutenance ; - Manque de mobilisation du partenaire national ou étranger.

2.2 Suggestions d'amélioration

Les propositions énumérées dans l'analyse de l'enquête sont reprises ci-dessous par champ d'étude.

2.1.1 La définition de l'offre de formation et son pilotage

- Mise en place de l'association des anciens étudiants du département ;
- Création d'un service de suivi et d'insertion professionnel. Ce service sera chargé aussi de l'enquête socio professionnelle sur le devenir des diplômes ;
- Maintenir le nombre actuel de PC par étudiant, en hébergeant les logiciels adéquats.
- Mettre en place le réseau informatique
- Assurer la formation méthodologique des enseignants
- Assurer l'intégration des nouveaux enseignants.
- La mise en place d'une cellule ou d'un service de ressources d'innovation et d'intégration
- Un benchmark évolutif qui permet de placer les objectifs, ensuite de les comparer, à un niveau qui permet à l'établissement de bien situer son offre de formation dans le giron universitaire du pays.
- Amélioration du site Web avec une mise à jour périodique ;
- Mise en place d'une équipe chargée de la rédaction, la conception et la diffusion des périodiques de l'institution.
- Améliorer le fonctionnement du CSD par des gratifications avec obligation de résultats.
- Amélioration du fonctionnement des CP. Au lieu de désigner des étudiants membres, il faut que les enseignants concernés se déplacent aux séances de cours. Ceci permettra à tous les étudiants d'y participer sans qu'il y ait à procéder à des désignations.

2.1.2 L'accompagnement de l'étudiant dans sa formation et son pilotage

- Application des textes sur le tutorat
- Mettre en lien la préparation des exercices et la note de participation
- Intéresser davantage les étudiants à consulter leurs enseignants.
- Revoir la configuration du site Web et intéresser les enseignants à publier leurs supports de cours et d'exercices.
- Augmenter le nombre de revues techniques, scientifiques et littéraires.

2.1.3 L'évaluation et la révision des programmes

- Faire connaitre davantage le rôle de chacune des commissions régionales et nationales.
- Redynamiser les cellules qualités.

- Faire des exposés sur l'Assurance qualité, l'Audit et la certification.
- Favoriser la participation à des stages internes, ce qui favorisera la formation méthodologique de l'enseignant, l'amélioration de la pédagogique, l'ouverture au régional et au national, la sensibilisation du secteur de l'emploi, la mutualisation des moyens et des enseignements,…
- Instaurer l'usage des TICE en interne et en externe,
- Sensibiliser les enseignants et les étudiants à la pédagogie active.

2.1.4 Le contrôle des connaissances et des apprentissages des étudiants

- Le CSD doit être plus regardant en invitant les enseignants non membres du CSD à proposer des améliorations
- Le département par l'intermédiaire des responsables de spécialités doit organiser périodiquement des rencontres-débats de renouveau des programmes. Ceci permettra aux enseignants non membres du CSD de proposer des améliorations des programmes.
- Réorganiser le bureau de scolarité (en termes d'organisation administrative).
- Réaffecter le personnel du bureau de scolarité.
- Doter le bureau de scolarité d'outils de communication.

2.1.5 La formation doctorale

- Recrutement de nouveaux enseignants, ou par la voie de transferts,
- Augmenter le partenariat national et étranger,
- Améliorer les services de la visioconférence,
- Clarification du processus d'encadrement,
- Explorer les voies de la recherche / Développement,
- Diversification des sujets de thèse,
- Associer le partenaire national (académique et professionnel).

Ces propositions d'amélioration émanent des enseignants et des étudiants du département d'informatique par le biais de l'analyse de l'enquête effectuée. Elles recevront l'adhésion totale et la mobilisation nécessaire de ces acteurs principaux pour peu qu'elles soient mises en œuvre dans l'esprit des textes réglementaires, et aussi l'association soutenue de ces acteurs dans la création et le déroulement des processus de leur création.

B – Conclusion générale

La conduite de l'autoévaluation du département d'informatique de la faculté des sciences de Boumerdès a été menée sous l'égide d'une équipe constituée à cet effet. L'opération s'inscrit dans le cadre de la mise en œuvre du projet AqiUmed (Assurance Qualité Interne dans les universités de la méditerranée). Le projet associe des établissements européens et des établissements maghrébins qui ont travaillé pour la construction d'un référentiel commun dans sa partie domaines, champs d'études et références ; et spécifique à chaque établissement dans sa partie critères et preuves.

S'agissant d'une première du genre, il serait inapproprié de ne pas évoquer les limites de l'opération essentiellement dues au manque de pratiques spécifiques à une telle entreprise. L'opération en tant que telle a engendré des acquis dont les retombées compensent largement les carences relevées.

Les limites se situent en fait en amont du lancement de l'opération ou du moins pour l'essentiel. Ainsi :

Au cours de l'application sur le terrain du référentiel, il s'est avéré que les critères et les preuves de par leur construction ne concernaient dans la majorité des cas que les enseignants et les responsables de la pédagogie. Est-ce une déformation professionnelle dû au fait que l'équipe d'évaluation est constituée justement de responsables et d'enseignants ? C'est une contrainte de taille qui aurait pu priver l'étude d'avis intéressants des étudiants. Un réajustement des critères et des preuves a été indispensable en cours de l'étude.

Une autre limité constatée au cours de l'analyse des résultats est en lien avec la compréhension du référentiel par les différents acteurs. Le chronogramme qui a marqué le début de l'opération, et suivi avec rigueur, a permis de tenir plusieurs réunions avec ces acteurs. Ces réunions ont porté sur l'explication du référentiel, les objectifs visés et la façon de renseigner les questionnaires. Le sentiment qui s'est dégagé est qu'effectivement un problème de compréhension a subsisté. Sa résolution ne pouvait passer que par la répétition de ces réunions, chose qui n'a pu être possible pour de multiples raisons. La conséquence est que certaines questions ont amené des réponses ambiguës et parfois même inexploitables.

La limite de l'échantillon objet de l'étude a aussi sa part dans la limitation de notre analyse. Elle est liée aux caractéristiques de l'entité étudiée notamment l'effectif réduit d'enseignants. Ceci nous a privés de croiser des modalités pour l'enrichissement de l'analyse.

Une limite due à un manque de retour de réponses, ce qui nous a empêchés de les intégrer dans l'étude. Ceci concerne deux ou trois références principalement la mobilité et les stages.

Les acquis ont largement compensé les limites évoquées plus haut ; et ont permis pour la première fois qu'une telle opération tant souhaitée se réalise enfin. L'opération d'autoévaluation a permis de faire émerger des suggestions d'amélioration dont la nécessité se faisait sentir par les décideurs, mais ne pouvaient être concrétisées pour faute d'outils appuyant de telles réflexions et initiatives. L'opération d'autoévaluation en a donné ce cadre. C'est là un acquis majeur.

La formation d'une équipe, la mobilisation d'acteurs que nous jugeons maintenant engagés sont des atouts qui présagent d'un véritable ancrage de l'assurance qualité dans l'établissement. Cette opération sera reprise dès la fin du projet pour sa pérennité et aussi pour parfaire les références, critères et preuves et l'étendre à toutes les composantes de l'université.

Enfin, et c'est un autre acquis majeur, les compétences acquises du fonctionnement du projet AqiUmed que ce soit dans la conduite de l'autoévaluation que de l'assurance qualité de façon générale, permettront à l'université de Boumerdès d'assurer une véritable dissémination des principes et méthodes d'analyse de la qualité vers les établissements qui relèvent de sa circonscription universitaire.

Ces principes et méthodes seront aussi mises en œuvre dans le cadre d'actions de formation des membres de cellules qualité reparties sur l'ensemble des institutions universitaires du pays. Ces actions de formation seront organisées sous l'égide de la CIAQES (Commission ministérielle de l'Assurance qualité). Nous pensons que le référentiel sur lequel le travail s'est adossé constitue une véritable opportunité pour la conduite et l'analyse de la qualité des établissements universitaires. L'avenir ne nous démentira pas lorsqu'il sera déployé sur d'autres composantes de l'université et sur d'autres domaines, principalement la recherche et la gouvernance.

Boumerdès le 25 juillet 2012

Formulaire Responsable pédagogique

L'institution offre des formations en adéquation avec ses environnements politique, scientifique, socioprofessionnel et elle tient comptedu contexte national et international

L'offre de formation permet-elle de développer les compétences attendues chez les diplômés (profil de sortie)?

- ○ Appréciation bonne des employeurs
- ○ Appréciation moyenne des employeurs

L'offre de formation répond-elle aux exigences professionnelles? Permet-elle de combler les besoins dans les domaines spécifiques de recherche?

Oui — Non

Dans quelles mesures les diplômés sont-ils reconnus et recherchés sur le marché du travail

- ○ Encadrement de qualité
- ○ Renommée du département
- ○ Pertinence de la formation
- ○ Rôle de l'association des anciens
- ○ Taux moyen de recrutement par an de diplômés

Comment l'offre de formation pourrait-elle répondre davantage aux besoins de la société

- ○ Formation continue
- ○ Prestations de services
- ○ Assister le secteur de l'emploi à définir ses besoins

L'offre de formation est cohérente au regard du projet de l'institution et de ses moyens matériels, humains et pédagogiques.

Les ressources matérielles actuelles sont-elles suffisantes pour accueillir et encadrer les étudiants. Nombre d'étudiants par PC

- ○ 2
- ○ 3
- ○ 4
- ○ 5
- ○ >5

Les objectifs sont-ils cohérents par rapport aux orientations de l'offre de formation (académique et professionnelle)

- ○ La succession des matières dans le semestre est bien agencée
- ○ La succession des matières dans le semestre est moyennement agencée
- ○ La succession des matières dans le semestre n'est pas agencée
- ○ Les programmes sont conçus par les enseignants
- ○ les programmes professionnalisants associent le secteur de l'emploi

L'encadrement correspond-t-il aux normes qualitatives

- ○ Oui
- ○ Non

L'offre de formation s'appuie sur des approches adaptées et innovantes

En quoi l'offre de formation évaluée se distingue-t-elle au niveau régional ou national

- ◯ Elle est employable
- ◯ Le contenu est plus intégrateur
- ◯ Un encadrement plus approprié
- ◯ Certaines matières sont mutualisées
- ◯ Suivi et assiduité

Comment mieux positionner l'OF par rapport aux autres OF offerts par d'autres établissements en termes d'axes de recherche

- ◯ Assurer la mobilité des étudiants et des doctorants
- ◯ Collaboration avec le secteur économique
- ◯ Adossement sur la recherche
- ◯ Généraliser les projets tuteurés

L'institution rend visible son offre de formation

L'institution possède un site Web dédié à l'OF

- ◯ Oui
- ◯ Non

L'institution organises des portes ouvertes sur son OF

- ◯ Oui
- ◯ Non

L'institution publie le rapport de réussite annuellement

- ◯ Oui
- ◯ Non

L'institution publie périodiquement des manuels

- ◯ Une lettre d'information est publiée
- ◯ Un guide pour étudiants est publié à chaque rentrée universitaire

L'institution développe des structures de pilotage et de mise en oeuvre des formations

Comment sont fixées les fréquences des réunions

- ◯ à la demande
- ◯ Périodiquement
- ◯ Les deux à la fois

Le CSD fonctionne-t-il de façon harmonieuse

- ◯ Les comptes rendus sont publiés et affichés
- ◯ Les comtes rendus ne sont pas publiés
- ◯ Les comptes rendus sont publiés et non affichés

L'institution offre la possibilité d'une mobilité interne (passerelles) et externe (nationale, internationale)

La répartition des crédits dans le programmes respecte les règles en vigueur

- ◯ Oui
- ◯ Non

La proportion des cours obligatoires et des cours optionnels est-elle pertinente

- ◯ Oui
- ◯ Non

Proportion des étudiants qui utilisent les passerelles

0 >10

L'institution a une politique d'accès à la documentation et à tous supports pédagogiques

Nombre de revues auxquelles est abonnée l'institution

0 à 5 > 10

Nombre d'abonnements en ligne

0 à 5 > 20

Débit de la connexion

Suffisant Insuffisant

Disponibilité d'une banque de prêts d'ouvrage

Oui Non

Utilisation des fonds documentaires des autres structures

Oui Non

Les enseignements sont soumis à des révisions et à des évaluations régulières

Fréquence d'évaluation des programmes par la CRE

0 2

Fréquence d'évaluation des programmes par la CNH

O 2

Un audit externe est réalisée par une agence externe à la demande de l'institution

Oui Non

Les résultats de l'Audit sont intégrés dans le processus d'amélioration des enseignements

Oui Non

Un rapport est rédigé et publié périodiquement

Oui Non

L'institution développes des processus d'amélioration de la pédagogie

Fréquence des conférences débats in situ

0 à 2 6 à 10

L'institution valide les apprentissages tout au long des parcours de formation

Les CP siègent avant chaque session d'examen pour évaluer l'état d'avancement des programmes

- ◯ Oui
- ◯ Non

Nombre de rapports annuels établis avec recommandations précises

0 à 1 — 2 à 5

Comment sont organisées les sessions de rattrapage

- ◯ A la fin de l'année
- ◯ Périodiquement au cours de l'année

Les épreuves d'évaluation sont en cohérence avec les objectifs d'apprentissage

Quels sont les types et natures des contrôles de connaissance organisés

- ◯ 2 CC pour toutes les matières enseignées
- ◯ Les deux à la fois
- ◯ Une ETLD par matière

Les modalités de contrôles de connaissances dsont objectives, équitables, fiables, publiées et communiquées

L'institution réserve un espace accessible pour l'affichage des informations et des résultats des contrôles de connaissances

- ◯ Les critères sont clairs et publiés au début de chaque semestre
- ◯ Les deux à la fois
- ◯ Les espaces d'affichages sont visibles et accessibles

L'élaboration des plannings des examens se fait en concertation avec les étudiants et les enseignants

- ◯ Oui
- ◯ Non

L'institution développe un dispositif d'évaluation

Nombre d'organismes participant aux portes ouvertes

0 — >10

Le service d'orientation est visible pour tous les partenaires

- ◯ par la mise en place d'interfaces U - E
- ◯ par la mis en place d'incubateurs

L'institution développe un dispositif d'aide à l'insertion professionnelle

Il existe un service d'insertion professionnelle

- ○ Oui
- ○ Non

Nombre d'enquêtes socio professionnelles par an

0 — 2

L'institution développe des partenariats avec le milieu socio professionnel

Quel est le nombre de conventions cadres avec le secteur socio économique

0 — >12

Nombre de projets communs

0 — >8

L'institution développe un dispositif de suivi de l'employabilité des diplômes

L'institution effectue des sondages de ses diplômés

- ○ Oui
- ○ Non

Les données des sondages sont elles analysées

- ○ Pour améliorer la relation U - E
- ○ Améliorer la communication en général
- ○ Améliorer les programmes

L'institution favorise l'accueil des adultes en reprise d'études

Rapport entre le nombre d'adultes (entreprise) et le nombre d'étudiants par année universitaire

0 à 10% — >30%

Comment son faits les supports publiés à destination du public

- ○ par matière
- ○ toutes les matières
- ○ selon les matières

L'institution assure des formations diplômantes et/ou certifiantes pour des publics

Nombre de formations organisées

0 >12

Impact de ces formations sur le secteur de l'emploi

- Carrière des personnels formés
- Formation individuelle
- Intégration des nouvelles technologies

L'institution a une politique d'accueil, de suivi et d'aide à la réussite de ses étudiants

Nombre moyen d'étudiants par tuteur

10 à 20 >30

Nombre moyen de réunions/rencontres pour l'orientation des étudiants par semestre

1 3

L'institution propose des modes formation variés (à distance, en alternance)

Existence d'un ENT

- Oui
- Non

Formulaire Enseignant

L'offre de formation est cohérente au regard du projet de l'institution et de ses moyens matériels, humains et pédagogiques.

Les locaux vous semblent-ils bien adaptés

- ○ Oui
- ○ Non

Etes-vous satisfait des conditions de travail (bureau, PC, espace)

- ○ Oui
- ○ Non

L'institution développe des structures de pilotage et de mise en oeuvre des formations

Depuis son installation en 2004, quelles ont été les principales préoccupations, initiatives et réalisations du CSD

- ○ Stages externe
- ○ Stages interne
- ○ Carrière de l'enseignant
- ○ Séminaires
- ○ Amélioration des programmes
- ○ Soutenance (doctorat, magister, licence, Master)

Existe-t-il des équipements de visioconférences

- ○ Oui
- ○ Non

L'usage des TICE fait-il l'unanimité

- ○ Les cours sont publiés et télachargeables
- ○ le cours ne sont pas publiés

L'institution a une politique d'accueil, de suivi et d'aide à la réussite de ses étudiants

Nombre moyen de réunions des réunions du CP par semestre

1 — 4 et plus

L'institution offre la possibilité d'une mobilité interne (passerelles) et externe (nationale, internationale)

Comment est perçue l'importance des UE transversales dans le programme

- ○ Les UET concernent les matières du parcours
- ○ les UET concernent la spécialité
- ○ les UET concernent la filière
- ○ les UET concernent le domaine

L'institution a une politique d'accès à la documentation et à tous supports pédagogiques

Etes-vous satisfait de l'accès à la documentation (ouvrages, revues)

- ○ Oui
- ○ Non

Formulaire Etudiant

Adéquation des ressources humaines et matérielles par rapport aux objectifs de la formation

Disponibilité d'un copieur au sein de la bibliothèque

- ○ Oui
- ○ Non

L'institution se donne les moyens nécessaires à la transparence dans le déroulement des épreuves de CC

L'étudiant a accès direct à ses résultats ? Comment?

- ○ Affichage
- ○ Affichage et réception des étudiants

L'étudiant a-t-il le droit à une contre correction de ses copies

- ○ Oui
- ○ Non

Appréciation générale

Les contenus sont riches et intéressants

- ○ Excellent
- ○ Bon
- ○ Suffisant
- ○ Insuffisant
- ○ Très insuffisant
- ○ Médiocre

Les indications pour étudier la matière et préparer l'examen sont claires et suffisantes

- ○ Excellent
- ○ Bon
- ○ Suffisant
- ○ Insuffisant
- ○ Très insuffisant
- ○ Médiocre

Appréciation du cours

La documentation au cours (polycopiés, articles)

- ○ Excellent
- ○ Bon
- ○ Suffisant
- ○ Insuffisant
- ○ Très insuffisant
- ○ Médiocre

J'assiste régulièrement au cours

- ○ Excellent
- ○ Bon
- ○ Suffisant
- ○ Insuffisant
- ○ Très insuffisant
- ○ Mauvais

Le climat en classe favorise bien la participation

- ○ Excellent
- ○ Bon
- ○ Suffisant
- ○ Insuffisant
- ○ Très insuffisant
- ○ Médiocre

Les supports de cours (tableau, projection) illustrent bien le discours

- Excellent
- Bon
- Suffisant
- Insuffisant
- Très insuffisant
- Médiocre

L'enseignant a une bonne expression orale

- Excellent
- Bon
- Suffisant
- Insuffisant
- Très insuffisant
- Médiocre

Appréciation des travaux dirigés

Les travaux demandés (exercices, projets) sont bien adaptés en nombre et degré de difficulté

- Excellent
- Bon
- Suffisant
- Insuffisant
- Très insuffisant
- Médiocre

Les TD favorisent bien l'appropriation des notions de cours

- Excellent
- Bon
- Suffisant
- Insuffisant
- Très insuffisant
- Médiocre

L'encadrement est bon (disponibilité, conseils, compétence)

- Excellent
- Bon
- Suffisant
- Insuffisant
- Très insuffisant
- Médiocre

Appréciation des travaux pratiques

Les TP stimulent mon intérêt et m'apportent beaucoup

- Excellent
- Bon
- Suffisant
- Insuffisant
- Très insuffisant
- Médiocre

Les exigences, le temps nécessaire et l'organisation sont bien appropriés

- Excellent
- Bon
- Suffisant
- Insuffisant
- Très insuffisant
- Médiocre

Intéraction enseignant - étudiant

L'enseignant démontre une préoccupation quant à la compréhension des étudiants

- Excellent
- Bon
- Suffisant
- Insuffisant
- Très insuffisant
- Médiocre

L'enseignant est accessible pour consultation

- ○ Excellent
- ○ Bon
- ○ Suffisant
- ○ Insuffisant
- ○ Très insuffisant
- ○ Médiocre

L'enseignant est ouvert aux échanges favorisant l'apprentissage

- ○ Excellent
- ○ Bon
- ○ Suffisant
- ○ Insuffisant
- ○ Très insuffisant
- ○ Médiocre

L'enseignant respecte l'intervention des étudiants

- ○ Excellent
- ○ Bon
- ○ Suffisant
- ○ Insuffisant
- ○ Très insuffisant
- ○ Médiocre

CHRONOGRAMME : PLAN DE TRAVAIL ET D'ENCHAINEMENT DES ACTIVITES DE L'AUTOEVALUATION - UMB BOUMERDES

	Activité	M1				M2				M3				M4				M5				M6				M7				Ressources	Entrée	Résultats attendus
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	4	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4			
1	**Phase préparatoire**																															
1.1	Dimension de l'autoévaluation																													CQ	Référentiel	Champ d'activité
1.2	Mise en place du comité de pilotage de l'autoévaluation																													Vice recteur, Vices doyens membres CQ	-Responsable/s structure/s -personnels ressources -Tdr,	C.P.E
1.3	Information et mobilisation des acteurs principaux																													CPE	Personnes ressources	Mobilisation, adhésion
2	**Existence institutionnelle**																															
2.1	Charte qualité																													CPE	Personnes ressources	Charte qualité
2.2	Informer Mme la Rectrice																													CPE	Charte qualité, TdR	Accord
2.3	Décision d'installation du C.P.E																													CPE, SG	CE, instruction	décision
3	**Organisation du lancement de l'autoévaluation**																															
3.1	Actions de visibilité																													CPE, Vrelex	Personnes ressources	Site web, autres établissements, MESRS

3.2	Actions de communication																												CPE, Vrelex	Personnes ressources	Compréhension, éviter les malentendus
4	**Les outils**																														
4.1	Système de monitoring du projet																												CPE	TdR	Tableau de bord
4.2	Conception des formulaires et grilles d'évaluation																												CPE	Personnes ressources	Formulaires et grilles
4.3	Les outils d'aide à la décision																												CPE	TdR, propositions fournisseurs	OAD
5	**Opération d'autoévaluation**																														
5.1	Campagne d'explication																												CPE	Personnes ressources	Renforcement de l'adhésion
5.2	Distribution des formulaires de collecte																												CPE	Personnes ressources	Prise en compte des formulaires
5.3	Collecte des formulaires																												CPE	Personnes ressources, Personnels de la structure	Formulaires renseignés
5.4	Analyse																												CPE	Personnes ressources,	Eléments du dossier
5.5	Production d'un draft																												CPE	Personnes ressources	Rapport
5.6	Contact avec l'expert																												CPP	draft	commentaires

	européen																												
5.7	Réunion avec les personnels de la structure évaluée																											CPE	Personnes ressources, Responsable/s et personnels de la structure	Rapport enrichi
5.8	Réunion avec Madame Rectrice																											CPE	Personnes ressources,	Rapport enrichi
6	**Finalisation de l'autoévaluation**																													
6.1	Rédaction du rapport																											CPE	Draft du rapport, observations	Rapport autoévaluation
6.2	Envoi du rapport à Madame la Rectrice																											CPE	Rapport	Officialisation du rapport
7	**Diffusion**																													
7.1	Mettre le rapport sur le site Web																											Vrelex	rapport	Rapport publié
7.2	Envoi du rapport au CIEP																											CPE	Rapport	
7.3	Envoi du rapport au ministère																											rectorat	Rapport	Prise en charge du rapport

Réunions des membres du CPE, CPE : Comité de Pilotage de l'évaluation, CQ = Cellule qualité, TdR : Termes de références, VRelex : Vice rectorat des relations extérieures, OAD : Outils Aide à la décision, M1 à M7 : janvier à juillet