

Commission Nationale pour l'Implémentation de l'Assurance Qualité dans l'Enseignement Supérieur (CIAQES)

Assurance qualité dans l'enseignement supérieur

Du 21 au 23 Octobre 2012

Présentation N. Bouzid,
Z. Berrouche,
F. Boubakour
& Y. Berkane

Objectifs du cours :

- aperçu général et informations de base sur l'assurance qualité dans l'E.S (définitions, démarche, mise en œuvre);
- éléments de réponse à trois questions fondamentales :
- **1- Pourquoi** « un système d'assurance qualité » dans l'enseignement supérieur ?
- **2- Qu'est-ce qu'un** « un système d'assurance qualité » ?
- **3- Comment** est mis en œuvre un système d'assurance qualité ?

Plan du cours

1ere partie : De la nécessité d'une approche assurance qualité dans l'ES.

I - Tendances et orientations internationales actuelles de l'enseignement supérieur

1- Evolution de l'enseignement supérieur dans le monde

2 – Les grandes tendances internationales de l'enseignement supérieur :

2.1- La massification de l'enseignement supérieur : le paradoxe de la massification

2.2- La diversification des enseignements :

Recherche de la qualité à partir d'une bonne gestion de la massification

2.3- Les difficultés de financement : recherche de la qualité à partir des « coupures budgétaires » et une diversification des financements

2.4- Le chômage des diplômés du supérieur

Ce qu'il faut observer pour une meilleure employabilité

2.5- L'exigence accrue de la qualité et de la pertinence dans l'E.S. :

Qualité et pertinence

2.6- Internationalisation de l'enseignement supérieur :

Qualité et internationalisation

2.7- Ouverture de l'activité d'enseignement supérieur au secteur privé

3-Situation de l'enseignement supérieur en Algérie au regard des tendances internationales :

4-Les besoins du système d'enseignement supérieur en Algérie en vue de l'amélioration de la qualité

4.1 - Au plan pédagogique

4.1.1 - Aux contenus d'enseignement

4.1.2- A la promotion de l'aspect professionnel de la formation universitaire

4.1.3- A l'amélioration des compétences d'encadrement de la formation

4.1.4- A l'efficacité des services d'information et d'aide aux étudiants :

4.1.5- Au système d'évaluation universitaire :

4.1.6- A la réorganisation de la formation continue

4.2 - Au plan institutionnel

II – Définitions et approches

1 – Définitions

1.1 - Qu'est-ce que « la qualité » de l'enseignement supérieur ?

1.2 - Qu'est-ce que « l'assurance qualité » ?

2 - Approches de la qualité

2.1- L'audit sur la qualité

2.2 - L'évaluation

2.3 - L'Accréditation

3- La démarche qualité

2eme partie : Mise en œuvre de l'assurance qualité

1. Principaux choix pour l'assurance qualité

1.1 Objectifs généraux de l'AQ

1.2 Choix des mécanismes

1.2.1 L'évaluation

1.2.2 L'accréditation

1.2.3 L'audit de la qualité

1.3 Portée des systèmes d'assurance qualité

1.3.1 Établissements publics et/ou privés

1.3.2 Universités et/ou établissements non universitaires

1.3.3 Assurance qualité institutionnelle et/ou des filières

1.3.4 Évaluer toutes les filières ou certaines seulement

2. Assurance Qualité Interne

2.1 Mise en œuvre d'un système d'assurance qualité interne

2.1.1 Management de la qualité

2.2- L'Auto-évaluation

2.2.1 Etapes de l'auto-évaluation

2.2.2 Importance de l'auto-évaluation

2.2.3 Difficultés de l'auto-évaluation

3. Assurance qualité externe

3.1 Les fonctions de l'assurance qualité externe

3.2 Structure d'assurance qualité

3.3 Taille du système de l'ES

3.4 Contexte national et régional

3. Mise en œuvre de l'AQ dans l'ES en Algérie (bilan et perspectives)

4.1 Bilan

4.1.1 Principaux résultats des travaux des ateliers

4.1.2 Principaux résultats des travaux des experts

4.1.3 La commission pour l'implémentation de l'assurance qualité dans l'enseignement supérieur (CIAQES)

4.1.4 Mise en place du Comité Nationale d'Evaluation (CNE)

4.2 Perspectives ou résultats attendus

1^{ère} partie: Tendances et orientations de l'E.S :

Introduction :

- La rapidité du progrès scientifique et technologique et celle de l'évolution des métiers et des savoirs font que les besoins socio-économiques actuels exigent des qualifications de plus en plus élevées;
- un consensus se dégage quant à l'importance fondamentale de la connaissance en tant qu'élément incontournable du développement et de la compétitivité au niveau international;
- les pays riches qui ne représentent que 15 % de la population mondiale sont à l'origine de 90 % des brevets;
Ce qui suppose l'existence d'un système d'enseignement supérieur hautement performant et de qualité;
- « **la qualité** » de l'enseignement supérieur devient de plus en plus **une exigence accrue** de la part des différentes parties prenantes

1- Evolution de l'E.S dans le monde :

1.1 – Augmentation de la demande sociale:

- Au cours des décennies passées, la demande sociale de l'E.S a augmenté, en particulier dans les PVD,
- Au niveau mondial, les effectifs d'étudiants sont passés de **68 millions**, en 1991, à **159 millions** en 2008;
- En Asie de l'Est et pacifique, les effectifs ont augmenté , passant de **14 millions**, en 1991 à **49 millions** en 2008;
- La croissance explosive (établissements traditionnels et nouveaux prestataires) pose des questions nouvelles quant aux **normes de qualité**;
- Etudiants, parents et employeurs exigent une certaine forme de reconnaissance des établissements et des diplômes délivrés.

1.2 – Diversification:

- afin de pouvoir accueillir des effectifs supplémentaires, les systèmes d'E.S. **se sont diversifiés** (secteur postsecondaire non universitaire, cours à distance,...);
 - étant donné le nombre des nouveaux prestataires qui proposent des formules d'études postsecondaires, il est parfois difficile de distinguer les établissements légitimes des usines à diplômes qui vendent des titres universitaires.
- ➔ difficultés des autorités nationales à **garantir la qualité** par les méthodes traditionnelles

1.3- Internationalisation:

- la mondialisation, l'intégration régionale et une mobilité toujours croissante des étudiants et des enseignants ont rendu plus urgente **l'adoption de normes internationalement** reconnues entre les nations et au sein des nations;
- les mécanismes permettant d'établir **une comparabilité internationale** deviennent une nécessité.
- Exemple: Le **Processus de Bologne**, qui crée une structure de diplômes commune et des cadres de qualifications, représente un progrès immense dans la coordination de l'E.S. en Europe.
- Son but: introduire une certaine uniformité et **une assurance qualité dans toute l'Europe** tout en favorisant la transparence, la mobilité, l'employabilité et un apprentissage centré sur les étudiants.
- Il est donc d'autant plus urgent **d'adopter des mécanismes internationaux d'assurance qualité.**

1.4 - Montée en puissance de l'E.S. privé:

- Aujourd'hui, environ 30 % des étudiants inscrits dans le privé;
- En Indonésie, au Japon, aux Philippines et en République de Corée, **plus de 70 % des étudiants** sont inscrits dans le privé;
- le secteur privé contribue à résorber la demande en offrant un accès à des étudiants qui ne remplissent pas forcément les conditions requises pour être admis dans des établissements publics ou qui ne peuvent pas être accueillis dans d'autres universités pour cause de surpeuplement



L'assurance qualité dans l'enseignement supérieur est désormais une priorité pour de nombreux pays ;

Cette évolution de l'enseignement supérieur dans le monde laisse clairement apparaître un certain nombre de **tendances internationales** de l'enseignement supérieur.

2 – Les grandes tendances internationales de E.S:

Les travaux des Conférences mondiales sur l'E.S (1998 et 2009) évoquent un ensemble de tendances internationales :

- croissance des effectifs (massification) ;
- augmentation du chômage des diplômés ;
- exigence accrue de la qualité et de la pertinence ;
- diversification des enseignements ;
- difficultés de financement ;
- ouverture de l'activité d'E.S. au secteur privé
- et, dimension de l'internationalisation.

2.1 La massification (le paradoxe de la massification)

- les exigences en matière de connaissances et de savoir augmentent de plus en plus, et nous abordons un siècle nouveau ou une demande sans précédent dans le domaine de l'E.S. tend à se généraliser;
- La demande accrue d'E.S, dans les différentes régions du monde, a provoqué une expansion quantitative des effectifs d'étudiants (**massification**) qui semble constituer le plus grand problème et le plus grand défi auquel se trouvent confrontés les établissements d'E.S;
- Avec l'émergence de « **l'économie du savoir** », les besoins de l'économie en diplômés de niveau supérieur ne font que croître;
- Selon certaines estimations établies aux Etats-Unis, la proportion d'emplois qui exigeront à l'avenir une formation supérieure varie entre 70 et 90 %;
- les « **emplois de niveau supérieur** » tendent à avoir un poids de plus en plus important dans l'emploi total;
- Cette massification continue cependant, et **c'est là le paradoxe**, à être soutenue par les pouvoirs publics afin de répondre à l'évolution des « besoins de l'économie », évolution accentuée par la croissance rapide des nouvelles technologies.

2.2 La diversification des enseignements :

(Recherche de la qualité à partir d'une bonne gestion de la massification)

- Face à l'expansion quantitative des effectifs d'étudiants, il fallait procéder à une restructuration de l'E.S. à partir d'une diversification des enseignements devenue indispensable durant les années 80 pour tous les pays de l'OCDE;
- Cette diversification des enseignements doit tenir compte:
- d'une part, des motivations, des talents, des compétences et des perspectives professionnelles des grands nombres d'étudiants;
- d'autre part de la diversité croissante des emplois exigeant des nouvelles qualifications.

- responsabilisation des établissements d'E.S. (plus grande « autonomie » en matière de direction et de gestion) **VS** rendre des comptes à la société à partir de diverses évaluation.
- le financement est désormais assujetti à la « **qualité** » à travers une production quantitative et qualitative de diplômés (faire face aux besoins croissants de l'économie en diplômés de niveau supérieur).

2.3 Les difficultés de financement (Recherche de la qualité à partir des « coupures budgétaires » et une diversification des financements)

- A partir des années 80, les valeurs traditionnelles des universités ont commencé à être remises en cause par les pouvoirs publics et par certains membres de la communauté de l'emploi;
- Pour certains pays de l'OCDE, le changement de la politique de gestion de l'E.S. est apparu avec le désir (the drive) de contrôler les dépenses publiques associé avec le souci d'obtenir la qualité pour les finances dans l'E.S. (value for money);
- Le développement de l'E.S. est considéré, depuis les années 80, comme une entreprise coûteuse mais aussi un secteur d'activité important pour l'économie du pays;
- durant les années 80, dans beaucoup de pays de l'OCDE, les universités ont été confrontées à d'importantes coupures budgétaires;

- Les réformes des années 80 et 90 ont mis l'accent sur certaines « **mesures d'incitation** » destinées à stimuler la concurrence entre les établissements d'E.S;
- Cette incitation repose sur la conviction des pouvoirs publics que cela permettrait aux établissements de s'auto-financer plus largement à partir d'autres sources de financement en se faisant mutuellement concurrence, à travers le recrutement des étudiants pour obtenir les fonds de recherche .
- Le financement est basé sur le nombre d'étudiants inscrits en premier cycle et leurs résultats et en partie sur le nombre de doctorats délivrés (production quantitative et qualitative);
- Les pouvoirs publics ont encouragé de différentes manières **la diversification du financement** parallèlement à **la diversification des enseignements**;
- Les universités obligées, pour diversifier leurs sources de financement, de rendre des comptes à un environnement professionnel (public et privé) qui **exige** de +en +**la qualité** en contre partie du financement. 18

2.4 Le chômage des diplômés du supérieur

(Pour une meilleure employabilité)

- le chômage des diplômés de l'E.S est considéré comme étant **un problème international**, qui a pris des proportions plus inquiétantes depuis le début de la décennie 90;
- le chômage des diplômés de l'E.S. est plus massif et progresse plus rapidement dans les pays en développement;
- Beaucoup de facteurs ont contribué à l'augmentation du chômage des diplômés:
 - ✓ La massification de l'E.S. ;
 - ✓ L'économie du pays ;
 - ✓ L'évolution rapide des technologies et son impact sur l'évolution des postes de travail, des modes de production, et du type de main-d'œuvre requis;
 - ✓ Le type de formation lui-même (les études suivies, l'exemple des lettres et sociales dans beaucoup de pays).
- Mais aussi, les difficultés de prévision des besoins de main-d'œuvre dues au manque d'information entre l'université et le monde du travail et au manque d'études sur le devenir professionnel des diplômés (anciens étudiants).

- Problème d'insertion des primo-demandeurs d'emploi;
- Les diplômés de l'E.S. se trouvent souvent exposés à une situation où leurs compétences acquises à l'université semblent ne pas correspondre aux nouvelles exigences du marché du travail.
- Une préparation efficace des étudiants à l'insertion professionnelle et à l'emploi par la formation universitaire pourrait contribuer à la diminution du chômage des diplômés, et c'est là **un indicateur de la qualité de la formation.**
- la préparation des étudiants au monde du travail et à l'emploi est aujourd'hui considérée comme **une des missions fondamentales de l'université.**
- **L'employabilité de leurs diplômés** constitue, selon la recherche actuelle, un indicateur important de la qualité des enseignements dispensés.

2.5 L'exigence accrue de la qualité et de la pertinence

- Il est reconnu aujourd'hui que La **pertinence** de l'E.S est étroitement liée à la **qualité**;
- La pertinence de l'E.S. « doit se mesurer à l'aune de l'adéquation entre ce que la société attend des établissements et ce qu'ils font...» (déclaration mondiale sur l'E.S , paris, 1998);
- L'évaluation de la pertinence doit être en fonction de son rôle et de sa place dans la société (par rapport à la diversité des services qu'il rend à la société), et dans tous les domaines de la vie (éducation, savoir, recherche, liens avec le monde du travail, etc.)

Les pouvoirs publics, soucieux, d'obtenir un bon niveau de formation indispensable à la prospérité collective, consacrent d'importantes dépenses publiques à l'E.S afin de permettre aux établissements d'accueillir davantage d'étudiants .

Mais, ils souhaitent en contrepartie être rassurés sur trois points :

- **Primo**, les établissements d'E.S sont-ils conçus et organisés de manière à produire les diplômés dont la collectivité a besoin : « ont-ils les bons objectifs ? » (*Principe de la pertinence*);
- **Secundo**, les crédits qui leur sont alloués, sont-ils bien dépensés? i.e « les établissements d'enseignement supérieur sont-ils efficaces ? » (*Principe de l'efficience*);
- **Tertio**, « les établissements produisent-ils les diplômés demandés? i.e opèrent-ils de manière efficace ? » (*Principe de l'efficacité*).

On constate à travers ces 3 points que **la qualité** de l'E.S, pour les pouvoirs publics, est appréciée à partir de la pertinence, de l'efficacité et de l'efficience, conformément au sens ci-dessus donné à chacun de ces trois concepts.

2.6 Internationalisation de l'E.S:

- La mobilité d'étudiants, d'enseignants, de programmes et d'établissements a généré un véritable marché de l' E.S où le savoir et le savoir-faire deviennent des produits (marchandisation de l' E.S);
- La qualité de l'E.S dans un établissement donné tend de plus en plus à se mesurer à la lumière de "**l'internationalisation de la qualité**" qui constitue l'un des plus grands **indicateurs** de cette qualité pour un établissement ;
- de nombreux systèmes d'évaluation sont aujourd'hui dotés de mécanismes de comparaison internationale en matière de qualité;
- On parle de plus en plus, de «normes » et de « **standards** » **internationaux**
- « l'internationalisation ne doit pas être considérée comme une fin en soi, mais comme un moyen de **rehausser la qualité** » (benchmarking);
- Il se dégage clairement, à partir de la discussion sur **la qualité et l'internationalisation**, que la coopération internationale est absolument nécessaire pour assurer la qualité et l'efficacité de l'E.S.

2.7 Ouverture de l'activité d'E.S. au secteur privé

- Devant l'intensification de la demande socioéconomique, le secteur privé investit de plus en plus dans l'E.S, devenu un secteur rentable;
- Les pouvoirs publics favorisent cette ouverture tout en continuant à vouloir baliser son champ d'intervention.

3. Situation de l'E.S. en Algérie au regard des tendances internationales

Une analyse de la situation de l'E.S en Algérie permet de déduire que les grandes tendances internationales y sont perceptibles. En effet, on constate :

- Une croissance progressive des effectifs d'étudiants;
- La diversification des enseignements;
- Une ouverture vers d'autres sources de financement ;
- Le chômage des diplômés;
- L'exigence accrue de la qualité et de la pertinence;
- Le développement de la dimension internationale
- L'ouverture de l'E.S au privé (loi d'orientation du 23 février 2008)

4. Les besoins du système d'E.S. en Algérie en vue de l'amélioration de la qualité

- Le défi de l'amélioration de la qualité face à la massification doit être géré à partir d'une diversification des enseignements afin de mieux tenir compte à la fois des motivations, compétences et perspectives professionnelles de l'étudiant et des nouveaux besoins de la société et du marché du travail.
- Les changements attendus au niveau des formations universitaires, pour une meilleure préparation des étudiants au monde du travail et à l'emploi, devraient toucher :

4.1 - Au plan pédagogique

4.1.1 Aux contenus d'enseignement

Un ensemble de nouvelles compétences est aujourd'hui nécessaire afin de préparer les étudiants à une meilleure insertion professionnelle:

- la capacité d'analyse et d'application des connaissances à des problèmes concrets ;
- La capacité de résoudre des problèmes d'organisation ;
- L'aptitude à communiquer efficacement avec autrui et interagir ;
- L'aptitude à assurer des responsabilités ;
- La capacité de s'adapter aux changements dans le milieu du travail ;
- Une bonne connaissance de l'utilisation de l'outil informatique ;
- L'aptitude à entreprendre et l'esprit d'initiative et du travail personnel, capacités pouvant aider les diplômés à être non seulement demandeurs mais aussi créateurs d'emploi.

4.1.2- A la promotion de l'aspect professionnel de la formation universitaire

- l'organisation de la formation doit inclure de façon systématique une initiation des étudiants, au cours de leurs études, à la vie professionnelle dans les domaines auxquels ils se destinent, à travers des stages pratiques au niveau des milieux professionnels correspondants, encadrés et évalués à la fois par leurs enseignants et les professionnels;

4.1.3 A l'amélioration des compétences d'encadrement de la formation

- échange de personnel entre l'université et les entreprises;
- Devant l'évolution rapide de la science et de la technique, les enseignants universitaires sont appelés :
 - ✓ à renouveler leur savoir de manière continue;
 - ✓ à acquérir ou à perfectionner une expérience dans le domaine professionnel correspondant à leur domaine d'enseignement afin de pouvoir orienter l'étudiant dans ses choix professionnels.
- Par ailleurs, la **participation des professionnels** à un enseignement à temps partiel à l'université est recommandée;
- De même pour la participation des **enseignants et des professionnels** aux projets d'évaluation, d'élaboration, ou de réajustement des programmes d'études.

Question:

La réforme recommande d'enseigner autrement et évaluer autrement, mais la question est de savoir comment enseigner autrement et comment évaluer autrement ? Quelles sont les nouvelles pratiques pédagogiques ? Quel type de formation pour les enseignants à cet effet ?

4.1.4 A l'efficacité des services d'information et d'aide aux étudiants

- la mise en place de ces services au niveau des facultés qui jouent un grand rôle dans la préparation des étudiants à la vie estudiantine puis au monde du travail;
- Ce sont des **observatoires** chargés d'informer les étudiants sur le monde du travail (interface université -entreprise).

4.1.5- Au système d'évaluation universitaire

- un système d'évaluation, permet de rendre compte de l'efficacité interne et externe des formations, par rapport à leurs missions et objectifs, et par rapport à la qualité de la préparation des étudiants à l'emploi;
- il doit reposer sur un système d'information fiable, élargi au milieu professionnel, au devenir professionnel des diplômés.

4.1.6- A la réorganisation de la formation continue

- les diplômés ont de plus en plus besoin de revenir à l'université pour une mise à jour de leurs compétences et de leurs qualifications (recyclage et perfectionnement);
- la formation continue à l'université doit contribuer à la préparation des étudiants à l'emploi et à l'amélioration du partenariat avec le secteur utilisateur;

4.2 Au plan institutionnel

La réforme de l'E.S. repose sur le principe de l'autonomie de l'université appelée à développer ses capacités managériales :

- assouplissement de la gestion (plus de liberté et d'esprit d'initiative dans l'utilisation des ressources, dans le choix des personnels nécessaires, dans la promotion de ces personnels,...);
- mais, responsabilisation de l'encadrement administratif de l'université (un système de contrôle et des mécanismes par le biais desquels les gestionnaires rendent compte directement de leurs actes.

II – Définitions et approches

1 – Définitions :

1.1 - Qu'est-ce que « la qualité » de l'enseignement supérieur ?

- Le concept de « **qualité** » est qualifié comme un concept multidimensionnel, complexe et évolutif.
- La qualité dans l'E.S est un concept dynamique, à plusieurs dimensions et plusieurs niveaux, qui se rapporte aux paramètres contextuels d'un modèle éducatif, aux missions et objectifs des établissements, des références spécifiques dans un système, un établissement, une formation ou une discipline donnés.
- De multiples conceptions de la qualité:
 - ✓ adéquation aux objectifs (fitness **for** purpose »)
 - ✓ adéquation des objectifs (fitness **of** purpose),
 - ✓ excellence,
 - ✓ seuil ou référence minimale,
 - ✓ amélioration continue,
 - ✓ bon rapport qualité/prix, etc.

la définition qui semble la plus communément adoptée aujourd'hui est celle de «**l'adaptation aux objectifs**» (réalisation des objectifs fixés au départ par l'établissement).

1.2 - **Qu'est-ce que « l'assurance qualité » ?**

L'expression « assurance-qualité » vise les stratégies, les procédures, les actions et les attitudes nécessaires pour garantir un maintien et une amélioration de la qualité.

Un « système d'assurance qualité » est un ensemble d'éléments mis en place par une institution dans le but de lui permettre de confirmer à elle-même et d'autres concernés que les conditions nécessaires ont été mises en place pour que les étudiants puissent atteindre les standards que l'institution s'étaient fixés.

2 - Approches de la qualité :

Un système d'assurance qualité peut s'appuyer sur une ou plusieurs méthodes (ou approches), telles que :

- ✓ -l'audit sur la qualité ;
- ✓ -l'évaluation ;
- ✓ - l'accréditation.

2.1- L'audit sur la qualité :

L'audit sur la qualité vérifie si les intentions déclarées (ou implicites) d'un établissement correspondent bien à la réalité.

il est aussi considéré comme un processus à trois volets au cours duquel on vérifie :

- ✓ Si les procédures de qualité sont adaptées aux objectifs déclarés (pertinence) ;
- ✓ Si les activités effectivement menées sont conformes au projet (conformité) ;
- ✓ Si ces activités sont efficaces par rapport aux objectifs déclarés (efficacité).

2.2 - L'évaluation :

L'évaluation peut être considérée comme une opération qui débouche sur l'attribution d'une note, exprimée par un chiffre (1 à 4 par exemple), par une lettre (A à F par exemple) ou par une appréciation (excellent, bien, assez bien, par exemple).

Elle peut être assurée soit par une agence gouvernementale soit par une association non gouvernementale au sein même des établissements (ex. Comité des présidents/des recteurs). Elle peut être assurée aussi par un organisme indépendant.

La différence essentielle entre l'**audit** et l'**évaluation** se situe au niveau des résultats :

- l'**audit** donne une description des résultats de l'enquête. L'audit n'a pour objet l'évaluation de la qualité et des performances en tant que telles mais il permet de s'assurer que les mécanismes et les procédures sont appropriés et bien appliqués. Cette méthode sert à évaluer les forces et les faiblesses du mécanisme d'assurance qualité adopté l'établissement d'enseignement supérieur.
- mais l'**évaluation** donne une note à ces résultats.
- Cependant, le processus d'enquête est le même, dans la mesure où on cherche dans les deux cas à vérifier les résultats par rapport aux objectifs.

2.3 - L'Accréditation :

Dans l'accréditation, il s'agit de vérifier si l'établissement mérite d'accéder à tel ou tel statut. La question posée ici est :

Avez-vous le niveau suffisant (à tous égards) pour qu'on vous autorise à fonctionner ? Donc, méritez-vous l'agrément ? C'est-à-dire le classement dans telle ou telle catégorie ?

L'accréditation débouche en principe sur une décision de type oui/non ou, admis / refusé.

Remarque : L'évaluation et l'accréditation se traduisent toutes les deux par une **note** sur une **échelle linéaire**. Les deux actions abordent les choses sous un angle différent, mais aboutissent à un résultat identique :

L'évaluation : quel est votre niveau ?

L'accréditation : avez-vous le niveau requis ?

Partie II : Mise en œuvre d'un système d'assurance qualité

L'importance (*pourquoi*) et les concepts (*quoi*) étant définis, il s'agit à présent de passer à la question du comment mettre en place un système d'assurance qualité dans l'enseignement supérieur.

Définir les objectifs de l'AQ, les moyens dans le cadre d'une **politique** d'AQ est la première étape de la mise en œuvre d'un système d'AQ

Ces objectifs doivent être en harmonie avec les objectifs de la politique nationale de l'E.S

Ces objectifs peuvent être divers :

- utiliser l'AQ comme outil de **pilotage** pour le secteur de l'ES,
- utiliser l'évaluation de la qualité dans le cadre des systèmes caractérisés par une croissance et une diversification rapides ou enfin
- renforcer la capacité de gestion interne des établissements pour l'amélioration de la qualité

1- Choix fondamentaux (politique de l'assurance qualité)

Il n'y a pas un système unique d'AQ prêt à l'emploi. Outre la définition des objectifs, un certain nombre de choix concernant les méthodes, les outils, l'étendue doivent être faits.

1.1 Objectifs généraux de l'AQ

Certains objectifs de l'AQ reflètent des intérêts et des demandes du **gouvernement**, alors que d'autres concernent plus directement les besoins internes de **l'établissement**.

Ceux-ci peuvent être catalogués dans trois grandes catégories d'objectifs :

- le contrôle de la qualité ;
- la reddition des comptes / transparence ;
- et; l'amélioration des pratiques.

❑ **Le contrôle de la qualité** correspond au respect des **exigences de qualité minimales**.

Assurer des **standards de qualité minimaux** se justifie:

- dans les systèmes d'E.S qui se sont beaucoup diversifiés et sont devenus hétérogènes;
- ou, quand la confiance du public envers les établissements d'E.S s'érode.

La non-conformité aboutit à des **sanctions** (radiation du système, non-reconnaissance des diplômes ou autres mesures similaires).

❑ **La reddition des comptes / transparence**

Il faut que le public (parties prenantes) soit tenu informé de l'aptitude des Établissements à remplir leurs missions.

❑ **L'amélioration des pratiques:** L'AQ conduit naturellement vers **l'amélioration**, d'une part, grâce à la conformité aux objectifs, d'autre part, grâce à la mise en place de **bonnes pratiques** avec des objectifs que les établissements s'efforceront d'atteindre.

1.2 Choix des mécanismes

Les dispositifs d'assurance qualité utilisent l'évaluation, l'audit de la qualité et l'accréditation comme mécanismes pour examiner la qualité des activités et des services des établissements.

➤ **L'évaluation** peut porter sur les intrants (comme les ressources allouées), les processus (c'est-à-dire le mode de fonctionnement) ou les résultats (comme le nombre de publications des enseignants).

L'évaluation est faite à partir de standards, critères et règles de procédures

➤ - **L'accréditation**

l'accréditation se sert des **résultats** de l'évaluation pour établir la décision d'octroyer ou non le label à un établissement ou une formation.

l'évaluation et l'accréditation des programmes et des établissements ne forment pas nécessairement deux mécanismes séparés, mais peuvent être des éléments consécutifs d'une **même procédure**.

Souvent, l'évaluation **précède** l'accréditation et présente d'ailleurs des résultats et des recommandations.

➤ L'audit de la qualité

L'audit de la qualité examine tous les outils et procédures qui contribuent au sein de l'établissement à l'amélioration de la qualité. Il ne conduit à la comparaison des niveaux de qualité contrairement à l'évaluation.

Typologie des mécanismes d'assurance qualité

Mécanisme	Question	Accent	Résultats
Évaluation	Jusqu'à quel point les résultats sont-ils bons?	Résultats	Niveau (note, appréciation,...)
Accréditation	Est-il suffisamment bon pour être approuvé?	Adaptation (mission, ressources, processus)	Décision favorable ou défavorable
Audit	Les objectifs sont-ils satisfaits? Le processus est-il efficace?	Processus	Description qualitative

Il est difficile de répondre aux trois objectifs de l'AQ avec un seul mécanisme.

1.3 Portée des systèmes d'assurance qualité

L'assurance qualité peut traiter tout l'E.S ou certains de ses secteurs seulement, université et/ou secteur non universitaire, établissements publics ou privés, etc.

- Établissements publics et/ou privés

les **établissements publics** forment souvent de puissants **groupes de pression** qui peuvent **s'opposer** à l'introduction de l'AQ dans leur secteur. Par conséquent , dans certains pays, les dispositifs d'AQ ont été mis en place **seulement** pour les établissements **privés**.

Dans d'autres pays où les citoyens comme les gouvernements attendent des établissements **publics** qu'ils fassent **bon usage des ressources** allouées par l'État, ceux-ci sont la cible première de l'AQ

- Universités et/ou établissements non universitaires

Le plus souvent, l'AQ couvre le secteur universitaire.

dans certains pays, l'AQ concerne à la fois les universités et les établissements du secteur non universitaire.

Dans ce cas, la question se pose de savoir si la même méthodologie et les mêmes critères peuvent s'appliquer aux deux catégories d'établissements...

Assurance qualité institutionnelle et/ou des filières (programmatische)

Une autre question essentielle que les dispositifs d'assurance qualité doivent aborder, concerne l'unité d'analyse, à savoir si l'AQ doit être institutionnelle ou viser les filières (les programmes).

L'AQ institutionnelle est à l'évidence beaucoup plus large que l'AQ des filières.
Elle concerne les domaines suivants :

- missions ;
- gouvernance ;
- gestion ;
- personnel enseignant ;
- ressources pédagogiques ;
- services aux étudiants ;
- infrastructures et équipements ;
- ressources financières.

Les **deux** types d'AQ sont en fait très **liés**. L'AQ institutionnelle ne peut être conduite sans examen des filières d'études ;
l'AQ des filières, de son côté, doit prendre en considération l'environnement de l'établissement.



- Évaluer toutes les filières ou certaines seulement

On peut faire le choix d'évaluer toutes les filières (programmes) ou certaines d'entre elles qui peuvent présenter un intérêt particulier .

2. Assurance Qualité Interne

L'assurance qualité interne est l'ensemble des **pratiques** internes à une institution qui vise à surveiller et à améliorer la qualité de ses **processus**.

Elle concerne les **politiques** et les **mécanismes** que chaque programme ou institution adopte pour s'assurer qu'il/elle remplit ses propres **objectifs** et respecte les **normes** de l'enseignement supérieur en général, ou d'une profession ou discipline en particulier.

L'assurance qualité interne est donc un système constitué de structures, et de mécanismes poursuivant une ou plusieurs finalités.

Les pratiques de l'assurance qualité interne s'apparentent donc au management de la qualité.

Un des objectifs fondamentaux de 'AQI est l'instauration d'une **culture** qui reconnaisse l'importance de la qualité.

2.1 Mise en œuvre d'un système d'assurance qualité interne

Management de la qualité

Avant d'évaluer la qualité, celle-ci doit préalablement exister du moins dans les intentions.

L'établissement soucieux d'obtenir la qualité doit pouvoir la **gérer** (planifier, organiser, diriger et évaluer).

Les guides de bonnes pratiques ou les lignes directrices d'un organe de régulation ou d'évaluation peuvent être d'un grand apport.

Il est intéressant de se pencher sur les lignes directrices de l'association européenne d'assurance qualité dans l'ES (ENQA) qui engobent 7 domaines (dédiés à l'AQ des filières):

a. Politique et procédures pour le management de la qualité

Les établissements doivent avoir une politique et des procédures associées pour le management de la qualité.

La stratégie, la politique et les procédures doivent avoir un statut officiel et être rendues publiques

La déclaration de politique doit inclure des propos sur :

- le lien entre enseignement et recherche au sein de l'établissement ;
- la stratégie de l'établissement en matière de qualité ;
- l'organisation du système de management de la qualité ;
- les responsabilités respectives des départements, écoles, facultés et autres Unités organisationnelles et celles des individus concernant le management de la qualité,
- l'implication des étudiants dans le management de la qualité,

b. Examen et révision périodique des programmes et des diplômes

Le management de la qualité des programmes et des diplômes doit normalement comprendre :

- la mise au point et la publication d'objectifs de formation explicites ;
- une attention rigoureuse portée à la conception des programmes et à leurs contenus ;
- la prise en compte des besoins spécifiques des diverses offres (par exemple, formation initiale, formation continue, enseignement à distance, apprentissage en ligne) et des divers types d'établissements (universitaire, technique, professionnel) ;
- la mise à disposition de ressources pédagogiques adéquates ;
- des procédures officielles d'approbation des programmes par un organisme autre que celui qui offre ces programmes ;
- l'examen des progrès et des réussites des étudiants ;
- l'évaluation régulière et périodique des programmes (en y faisant participer des membres extérieurs) ;
- des réactions régulières de la part des employeurs, des représentants du Marché du travail et d'autres organismes compétents ;
- la participation des étudiants aux activités de management de la qualité.

c. -Évaluation des étudiants

L'évaluation des étudiants doit normalement :

- être conçue pour mesurer le degré d'atteinte des objectifs de formation et des autres objectifs des programmes ;
- être adaptée au but recherché, que ce soit un bilan, l'appréciation d'un résultat intermédiaire ou d'un contrôle final ;
 - présenter des critères clairs et publiés pour la notation ;
 - être menée par des gens qui comprennent le rôle de l'évaluation dans la progression des étudiants vers l'acquisition des connaissances et des aptitudes relatives aux qualifications qu'ils visent ;
 - lorsque cela est possible, ne pas se limiter au jugement d'un seul examinateur;
 - prendre en compte toutes les conséquences possibles des règlements d'examens ;
 - comprendre des règlements clairs quant aux absences des étudiants, la maladie et autres cas de force majeure ;
 - s'assurer que les examens sont organisés rigoureusement en accord avec les règles en vigueur dans l'établissement ;
 - être soumise à des mesures de contrôle administratif garantissant le respect des procédures.

d-Management de la qualité du corps enseignant

Les enseignants sont la principale ressource de formation des étudiants. Il est important qu'ils aient une parfaite connaissance et une parfaite compréhension de la matière qu'ils enseignent, qu'ils aient les compétences et l'expérience nécessaires pour transmettre leurs connaissances aux étudiants .

Les établissements doivent garantir que leurs modalités de recrutement et leurs procédures de nomination comprennent des moyens de s'assurer que les Personnels nouvellement recrutés ont le niveau minimum de compétences nécessaires.

Le corps enseignant doit se voir offrir la possibilité d'améliorer et étendre ses compétences.

e-Outils pédagogiques et soutien des étudiants

Les outils pédagogiques et autres moyens de soutien (du matériel – bibliothèques, parc informatique – aux ressources humaines – par exemple des tuteurs, des conseillers d'orientation ou autres) doivent être aisément accessibles aux étudiants, conçus selon leurs besoins et adaptés en fonction des réactions des utilisateurs.

Les établissements doivent régulièrement contrôler et améliorer l'efficacité des services de soutien aux étudiants.

f- Systèmes d'information

La connaissance d'eux-mêmes par les établissements est la base d'un bon management de la qualité.

Il est important que les établissements aient les moyens de collecter et analyser des informations sur leurs propres activités

Les informations doivent couvrir les domaines suivants :

- ✓ progression des étudiants et taux de réussite ;
- ✓ employabilité des diplômés ;
- ✓ niveau de satisfaction des étudiants vis-à-vis des programmes ;
- ✓ efficacité des enseignants ;
- ✓ profil de la population étudiante ;
- ✓ ressources pédagogiques disponibles et leurs coûts ;
- ✓ indicateurs de performance propres à l'établissement.

g-Information du public

Dans l'exercice de leur mission de service public, les établissements d'E.S ont la responsabilité de fournir des informations sur les programmes qu'ils offrent, les objectifs de formation, les diplômes délivrés, l'enseignement, les méthodes d'apprentissage et d'évaluation utilisées.

Ces informations doivent être précises, impartiales, objectives, aisément accessibles et ne pas être utilisées simplement à des fins promotionnelles.

2.2- L'Auto-évaluation

Avant de définir l'autoévaluation, il est nécessaire de rappeler que celle-ci est un élément essentiel du système de management et d'assurance de la qualité interne, mais aussi le point de départ de l'assurance qualité externe.

Souvent confondue à l'assurance qualité interne, l'auto-évaluation est un outil qui offre la possibilité de situer le niveau de qualité atteint par l'établissement et de travailler à l'amélioration continue de la qualité

Elle est conduite par le personnel de l'établissement sur la base de la **confrontation** de données **réelles** (quantitatives et qualitatives) concernant le processus, les moyens et les résultats avec ceux **déclarés** (les objectifs et les standards).

Il est important de souligner la nécessité pour l'établissement de se doter ou d'adopter un **référentiel** ou **charte** de la qualité.

Les résultats (publiés ou non) de l'auto-évaluation sont utilisés dans un objectif d'amélioration de la qualité.

Pertinence des résultats de l'auto-évaluation ?

Il n'est pas réaliste d'attendre que les établissements puissent réaliser une évaluation détaillée et autocritique d'une manière impartiale et objective.

Ce qui plaide pour intégrer l'auto-évaluation dans le processus de l'AQ **externe** et ce à travers l'adoption de références (standards) établis par une institution externe (**agence**), d'une part, et la soumission de l'auto-évaluation (rapport d'auto-évaluation) à l'appréciation de cette dernière, d'autre part.

Les raisons de l'impartialité :

- l'absence de « **culture de l'évaluation** » entraîne le risque que l'auto-évaluation manque d'esprit critique. Il serait donc utile de demander un rapport d'auto-évaluation, mais les agences et les évaluateurs externes savent que, dans la plupart des systèmes, sa valeur est limitée ;
- des **enjeux** dans le cas, par exemple, où la procédure d'assurance qualité entraîne des **sanctions**, ou lorsqu'il s'agit d'une décision qui conditionne la poursuite du fonctionnement d'une filière ou d'un établissement, rend peu réaliste l'attente d'une auto-analyse critique ;

- le choix des agences, quand elles opèrent au niveau **international**: demander uniquement des données et de se charger elles-mêmes de l'évaluation.

- Le socle de l'auto-évaluation est une **grille de standards et de critères** définie par l'agence d'assurance qualité qui constitue le **référentiel** (*objet d'une prochaine session de formation*) pour l'évaluation ou l'accréditation. Ces standards et critères sont élaborés par les **agences** dans le cadre des consultations nationales avec large participation des parties prenantes.

2.2.1- Etapes de l'auto-évaluation

- la production de **données** de base et d'informations pour chaque standard ou critère ;
- **l'analyse et l'évaluation** ;
- le rapport sur le degré de **conformité aux standards et aux critères**.

2.2.2- Importance de l'auto-évaluation

L'auto-évaluation est considérée comme le pilier de la procédure d'assurance qualité.

L'intérêt pour l'auto-évaluation réside dans le fait qu'un établissement qui se connaît vraiment, en d'autres termes qui connaît ses forces et ses faiblesses, ses capacités et ses limites, a plus de chances d'accomplir sa mission éducative que celui qui n'a pas cette connaissance.

2.2.3- Difficultés de l'auto-évaluation

La réalisation d'une auto-évaluation satisfaisante (surtout la 3ème étape) n'est pas chose aisée.

Il y a plusieurs raisons à cela :

- le manque de **culture d'évaluation**
- les **enjeux** (sanctions)
- l'absence de **conditions adéquates** (absence de système d'information, inexistence de mécanismes participatifs, présence d'un nombre peu significatif de personnels à temps plein)

Ces carences pourraient réduire l'auto-évaluation à une simple **description** des problèmes existants.

3. Assurance qualité externe

L'assurance qualité externe (AQE) se réfère aux actions d'un organisme externe, généralement une **agence** d'assurance qualité, qui **évalue** le fonctionnement ou les programmes d'une institution, afin de déterminer si elle est en **conformité** avec les normes reconnues.

Les étapes de la procédure d'assurance qualité sont :

- ✓ auto-évaluation ;
- ✓ évaluation par des experts ;
- ✓ prise de décision et rapport public.

L'évaluation sera traitée en détail dans la session 4 de cette formation.

3.1. Les fonctions de l'assurance qualité externe

On recense 5 fonctions liées à l'assurance qualité :

- les évaluations pour l'autorisation d'ouverture d'établissements, de filières de formation (cette autorisation conduit à l'acquisition du statut d'entité officiellement reconnue) ;

- le contrôle du fonctionnement après l'autorisation (relatif au contrôle des pratiques de base y compris le contrôle administratif et financier) ;
- l'accréditation (souvent des niveaux avancés de qualité) ;
- la certification professionnelle des diplômés dans des secteurs disciplinaires choisis ;
- l'information sur l'état de reconnaissance et d'accréditation des filières de formation et des établissements.

Ces fonctions ne sont pas obligatoirement présentes dans tous les systèmes.

3.2 Structure d'assurance qualité

Les fonctions de l'AQE peuvent être assumées soit par des autorités **gouvernementales** ou **non gouvernementales** et souvent les deux à la fois.

Il existe quatre principaux types de statut légal pour une structure :

- ✓ Organisme d'État (ou unité intégrée dans une administration d'État, comme le ministère de l'enseignement supérieur, par exemple ;
- ✓ Organisme paraétatique ou organisme public indépendant ;
- ✓ Organisme appartenant à des établissements d'enseignement supérieur ;
- ✓ Organisme appartenant à des groupes privés.

l'autonomie de la structure ?

La plupart des structures d'agences d'assurances qualité, même celles qui ont été créées par l'État, revendiquent un certain degré d'autonomie.

Les structures **non étatiques** sont censées avoir une plus grande **indépendance** pour la prise de décision.

On peut considérer le statut d'organisme **d'État** comme **bureaucratique** et que l'évaluation de la qualité vise principalement le **contrôle**.

À l'opposé, les organismes d'assurance qualité qui appartiennent à des **établissements** sont considérés comme des **structures internes** au système dont l'activité vise **l'amélioration de la qualité** plutôt que le contrôle.

Il convient de préciser les raisons du choix de chaque option

- Si l'organisme d'assurance qualité doit avoir un **rôle central** au sein du système d'E.S, notamment en matière de **reconnaissance** de statut pour les établissements et d'habilitation des diplômes, il doit être créé par **l'État** et avoir un statut **public** dont les caractéristiques particulières sont à définir en fonction du contexte.

il existe cependant des agences d'assurance qualité, reconnues au niveau national et international qui ne sont **pas publiques**.

C'est le cas des agences **d'accréditation** aux Etats-Unis, dont les décisions conditionnent le **droit au financement des établissements par l'État**.



- Quand le but principal de l'assurance qualité est **l'amélioration de la qualité**, le rôle des **établissements** d'E.S devient primordial .

-Enfin, lorsqu'il s'agit de garantir la **qualité** des **cursus** de formation conformément aux normes de certains **corps professionnels**, l'initiative appartient aux **associations** professionnelles.

4 - Mise en œuvre de l'AQ dans l'ES en Algérie (bilan et perspectives)

4.1 Bilan :

Comment doit-on procéder pour réussir la mise en place d'un Système Assurance-Qualité au niveau des établissements d'enseignement supérieur en Algérie ?

Cette question a fait l'objet d'un Colloque International organisé par le Ministère de l'Enseignement Supérieur, en collaboration avec la Banque Mondiale, les 1^{er} et 2 **juin 2008** à Alger, et auquel ont participé tous les chefs d'établissements du supérieur, accompagnés des enseignants désignés pour assister les chefs d'établissement à la mise en place et à la promotion des dispositifs d'assurance qualité.

Ce colloque a réuni aussi des chercheurs de l'OCDE (Organisation de Coopération et de Développement Economique), de l'UNESCO et des responsables de systèmes d'assurance qualité dans le monde arabe.

Les travaux de ce colloque ont été suivi par l'organisation de trois grands ateliers qui ont travaillé sur :

- L'Assurance –Qualité des programmes (atelier N° 1)
- L'Assurance –Qualité institutionnelle (atelier N° 2)
- Conditions de mise en œuvre de l'Assurance -Qualité en Algérie à la lumière des expériences internationales (atelier N°3).

4.1.1 Principaux résultats des travaux des ateliers :

Concernant les programmes de formation :

Les processus appelés « assurance-qualité » ou « démarche qualité » sont de plus en plus présents dans les institutions d'enseignement supérieur à travers le monde. Ces processus d'A.Q sont soutenus par des textes réglementaires et font nécessairement intervenir :

- les équipes de formation ;
- les étudiants ;
- les établissements ;
- les partenaires socio-économiques ;
- des agences (ou conseils publics ou indépendants) chargés de cette mission.

L'évaluation **interne** et **externe** des programmes de formation doit passer par :

- une description de l'existant ;
- une expression du degré de satisfaction ;
- une définition du but à atteindre ;

Dans le contexte algérien, même si des organes et des textes existent pour garantir la qualité des formations, « la culture de l'évaluation » et de « **la qualité** » ne font pas encore partie du paysage de l'enseignement supérieur.

Concernant les principales étapes et processus de la mise en place de l'Assurance qualité :

Le principe de « contextualisation » doit être mis en exergue dans la procédure de mise en place du système assurance – qualité dans l'enseignement supérieur algérien.

Étapes :

- La qualité est entendue comme « **satisfaction aux standards** » (bonnes pratiques), ce qui devrait pousser chaque université à déterminer son référentiel de qualité ;
- Développement d'un modèle de qualité adapté des modèles internationaux existants ;
- les buts : l'amélioration continue de la qualité et la transparence ;
- les processus : l'auto évaluation et l'évaluation externe sont à systématiser .

- **les moyens :**
 - législation (cf. loi d'orientation) ;
 - financement ;
 - création d'un système d'information en vue d'une meilleure circulation de l'information ;
 - Infrastructures ;
 - être à l'écoute de l'environnement pour comprendre ses exigences ;
 - organes à redynamiser : comité pédagogique (CP), comité et conseil scientifique (CS) ;
 - organes à créer : cellules d'assurance - qualité au niveau du département, de la faculté et de l'université ;

4.2.1 Principaux résultats des travaux des experts :

A- Précision des objectifs actuels de l'enseignement supérieur en Algérie:

- Améliorer la gouvernance de nos établissements d'E.S ;
- Mettre en place « **un système d'évaluation** » destiné à améliorer la qualité de l'enseignement supérieur en Algérie ;
- Répondre aux besoins socio-économiques et permettre une meilleure insertion professionnelle et une meilleure employabilité des diplômés ;
- Introduire un système d'assurance-qualité qui doit soutenir le dynamisme de la réforme en cours (le LMD) .
- Assurer une meilleure gestion de la massification actuelle dans l'enseignement supérieur en tenant compte de la priorité nationale : « offrir une place pédagogique à l'université à tout bachelier (démocratisation de l'enseignement supérieur).

B – Cadre de mise en place du système d'assurance qualité :

Etant intéressés aussi bien par « **l'évaluation institutionnelle** » que par « **celle des programmes** » : 05 segments sont retenus pour l'évaluation institutionnelle (en rapport avec la pédagogie).

Les 05 segments en question sont :

- Gestion pédagogique ;
- Système d'information ;
- Problématique de l'employabilité ;
- Cadre de vie des étudiants ;
- Centre de ressources (bibliothèques, cyberespaces, multimédia).

(L'ensemble des établissements du supérieur sera concerné par l'évaluation des 05 différents segments).

Approches :

- Une évaluation externe précédée par des procédures systématiques d'auto évaluation au sein des établissements d'enseignement supérieur ;
- L'accréditation n'est pas à l'ordre du jour parce qu'elle peut aboutir à la fermeture d'un établissement, ce qui n'est pas envisageable actuellement dans l'enseignement supérieur public algérien.

C – Configuration du système d'assurance qualité :

Après la définition des étapes nécessaires pour la mise en place d'un système d'assurance – qualité, l'identification des organes et leurs prérogatives, les ressources et les procédures nécessaires, la configuration finale que prendra le système d'assurance-qualité dans l'enseignement supérieur en Algérie sera faite sur la base de la consultation des standards en vigueur dans différents pays et agences internationales notamment :

ENQA : European Network of quality assurance (Réseau Européen pour l'assurance – qualité) et **INQAAHE** : International Network for Quality Assurance Agencies in Higher Education (Réseau international des agences d'assurance-qualité dans l'enseignement supérieur).

D- Anticiper les résistances :

Il est aussi primordial **d'anticiper les résistances** que pourrait rencontrer la mise en place d'un système d'Assurance - Qualité. A cet effet, les participants jugent indispensable de procéder, d'abord, à la dissémination des résultats du colloque à tous les échelons et d'élaborer ensuite une stratégie de communication qui soit pédagogique, cohérente et consensuelle qui permettrait d'associer tous les acteurs concernés (Administration, enseignants, étudiants, associations, syndicats et employeurs) afin de promouvoir une culture de l'assurance - qualité.

4.1.3 La commission pour l'implémentation de l'assurance qualité dans l'enseignement supérieur (CIAQES) :

Cette commission – officiellement instituée par l'arrêté ministériel N° 167 du 31 mai 2010 – a commencé à travailler sur l'objectif de la mise en œuvre de l'A.Q. au niveau des établissements d'E.S. depuis juin 2008, suite au colloque international cité dessus.

❓ Missions et objectifs de la commission d'Assurance Qualité :

La CIAQES a pour objectif de favoriser le développement des pratiques d'assurance qualité dans les établissements universitaires, de les suivre et de les dynamiser en travaillant prioritairement sur l'évaluation interne, afin d'améliorer la gouvernance de ces établissements.

Il s'agit de :

- mettre en place une démarche d'évaluation interne dans les établissements universitaires en s'adossant sur un noyau d'établissements représentatif et sur les missions essentielles de l'université à savoir la formation, la recherche, le service à la société et le développement socio-économique ;
- définir des références qualité, à partir d'une analyse de ce contexte et du recensement des besoins réels ;
- examiner, dans une démarche d'évaluation interne, les dysfonctionnements par rapport au référentiel arrêté ;
- prendre des mesures d'amélioration ;
- valider la démarche et les références, en apportant les adaptations nécessaires renforçant ainsi les capacités en assurance qualité au sein des établissements universitaires.

- Favoriser la mise en place d'équipes chargées de l'Assurance Qualité dans les établissements universitaires (RAQs) ;
- Organisation des visites pour les membres de la commission afin d'examiner les expériences d'implémentation de l'assurance qualité et les pratiques d'autres pays.
- Elaborer un programme de formation pour les RAQs
- Assurer une formation spécifique aux RAQs

4.1.4 Mise en place du Comité Nationale d'Evaluation (CNE)

Tel que prévu par la loi d'orientation du 23 février 2008, le CNE a été institué par l'arrêté 739 du 18-12-2010. Le CNE prépare aujourd'hui sa feuille de route, c'est l'organe qui va piloter l'évaluation et l'assurance –qualité.

4.2 Perspectives ou résultats attendus

Les résultats attendus sont les suivants :

- a) Une forte sensibilisation des établissements universitaires à la démarche assurance qualité; avec la mise en place d'une méthodologie commune de travail, et des outils de communication fédérés pour permettre la mutualisation et la pérennisation des pratiques d'assurance qualité.
- b) Elaboration de références communes d'évaluation, adaptées au contexte local suite à des états de lieu qui auront été effectués dans les établissements universitaires.
- c) Identification et formation de personnes ressources sur les référentiels d'assurance qualité pour en disséminer les bonnes pratiques et d'en veiller à leur mise en œuvre.
- d) Une auto-évaluation conduite à partir de programmes d'études prédéfinis.
- e) Des outils appropriés seront déterminés pour permettre l'installation d'une politique qualité et la pérennisation des démarches d'auto-évaluation.



Le projet de mise en œuvre d'un système d'assurance qualité ne se réalisera pleinement qu'avec **l'adhésion** de toutes parties prenantes.

Il est par conséquent objectif de s'attendre à des difficultés, contraintes et surtout à des **résistances** de la part des différents acteurs, personnel administratif, enseignants, étudiants tellement habitués à une gestion de moyens **sans reddition** de compte.

Conclusion

L'assurance qualité est une nouvelle tendance de l'enseignement supérieur.

L'assurance qualité à l'enseignement universitaire est un terme polysémique: son sens varie selon le contexte.

cette ambiguïté, tient principalement aux sens variés qui peuvent être associés aux termes « assurance » et « qualité ». Cependant force est de reconnaître que sur le terrain, les pratiques de l'assurance qualité évoluent d'une manière tangible. La progression dans la mise en place n'est pas seulement l'apanage de systèmes développés mais aussi de plus en plus de pays de l'hémisphère sud découvrent les bienfaits de l'assurance qualité dans un monde globalisé.

Les systèmes d'assurance qualité offrent de par la variété de leurs finalités, mécanismes et portée, l'opportunité de les adapter au système national par un certain nombre de choix fondamentaux.

L'Algérie, consciente de la nécessité d'implémenter un système d'assurance qualité en harmonie avec les spécificités politiques, sociales et culturelles du pays, pour faire face au défis tant sur le plan national qu'international , est en pleine dynamique de changement organisationnel qui nécessite une stratégie de pilotage prônant les valeurs de la participation et de la communication afin de surmonter les difficultés issues de diverses résistances des acteurs de l'université algérienne.



MERCI DE VOTRE ATTENTION