

L'assurance Qualité à l'Université, quelle stratégie adoptée pour sa mise en oeuvre?

Quality Assurance at the University: What strategy to adopt for its implementation?

Professeur Benbernou Amina¹,

Responsable Cellule assurance Qualité Université de Mostaganem

Email, amina.benbernou@univ-mosta.dz;

Reçu le:09/10/2023

Accepté le 24/01/2024

Publié le 06/04/2024

Résumé:

Le travail sur terrain nous a montré de grandes difficultés pour implémenter les indicateurs du Référentiel au sein des instances universitaires souvent dû à une méconnaissance de la démarche. Dans ce modeste travail, nous présentons une stratégie de mise en œuvre de l'assurance Qualité à l'Université.

Mots clés: Assurance Qualité; RNAQES; Norme, Autoévaluation; Projet d'établissement.

Abstract:

Fieldwork has revealed significant challenges in implementing the Framework's indicators within university bodies, often due to a lack of understanding of the process. In this modest work, we present a strategy for implementing Quality Assurance.

Keywords: Quality Assurance; RNAQES (National Reference Framework for Quality Assurance in Higher Education); Standard; Self-assessment; Institutional Project.

Auteur correspondant: Benbernou Amina, **Email:** amina.benbernou@univ-mosta.dz

1. Introduction:

Afin de répondre aux objectifs de l'Université défini dans son projet d'établissement, nous sommes dans l'obligation de mettre en place une stratégie d'où une trajectoire qui nous amène à l'atteinte des objectifs, cela se fera via des petits projets mais surtout des indicateurs pour contrôler le degré d'avancement de notre démarche, dans ce cadre nous mettons en exergue le Référentiel national qui nous sert de guide et décrivons la démarche utiliser sur terrain.

2. L'assurance Qualité à l'Université: c'est quoi et pour quels objectifs

1. L'assurance Qualité à l'Université

L'Université est une institution de formation supérieure et de recherche qui doit répondre aux besoins de l'environnement et de son évolution nationale voire internationale .

Assurer la Qualité à l'Université c'est : de pouvoir mettre tous les éléments intervenant à l'Université en synergie pour offrir à l'environnement un produit (ici l'étudiant) efficace et efficient pour l'université. Pour cela nous identifions 3 éléments clés,

1. Les organisateurs à l'Université doivent s'adapter avec ces évolutions (Renforcement de la Ressource humaine
 2. La standardisation des normes et procédures de travail
 3. Une Gouvernance (pédagogique et numérique)
- cependant dans cette intervention nous ne parlerons que du 2ème élément

3. L'assurance Qualité à l'Université: une standardisation des normes, c'est quoi et pourquoi?

1. A l'Université

Les activités de l'Université sont la formation & la recherche, une Gouvernance et des domaines supports tels que: Vie Universitaire, Infrastructure, relation avec l'environnement et la coopération.

Un cadre réglementaire qui met en synergie ces activités

Un Projet d'établissement contenant : une vision à court / Moyen / Long termes - des stratégies, des actions, des indicateurs de suivi pour guider les actions.

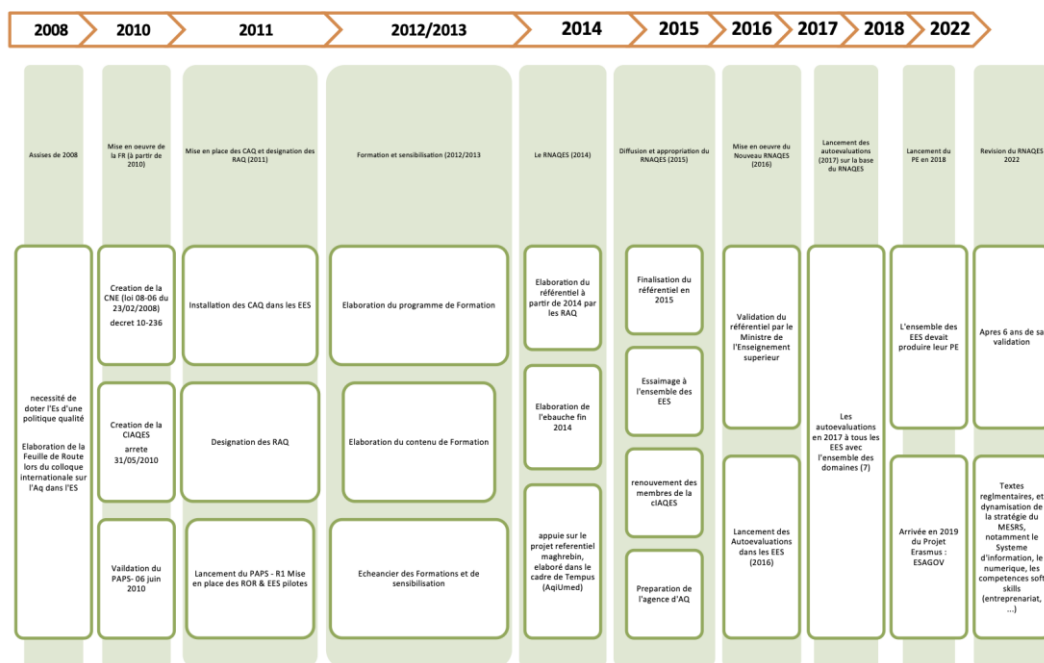
2. Une norme à l'Université veut dire quoi ?

L'assurance Qualité à l'Université, quelle stratégie adoptée pour sa mise en oeuvre?

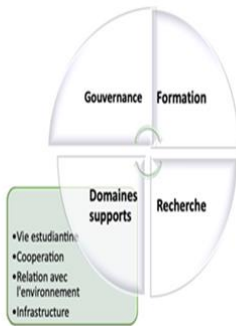
Une norme est un ensemble de critères qui servent de références pour évaluer avec des preuves les activités et les processus au sein de l'Université afin d'offrir à l'environnement un produit (ici l'étudiant) efficace et efficient pour l'Université en adéquation avec les objectifs décrits dans le projet de formation sur les plans de la formation et de la recherche.

Cette norme et ces références sont décrites dans le référentiel national de l'assurance Qualité (AQ) dans l'enseignement supérieur en adéquation avec la roue de farming (PDCA) : RNAQES.

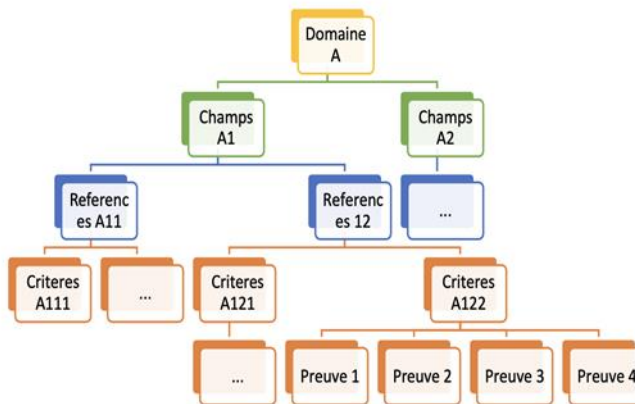
4. L'assurance Qualité à l'université: Un bref historique de la trajectoire de l'assurance Qualité à l'université



5. L'assurance Qualité à l'université: Architecture du référentiel : RNAQES



6. L'assurance Qualité à l'université: Structure du référentiel : RNAQES



7. L'assurance Qualité à l'Université: Les processus de formation et de Gouvernanc

A titre d'exemple, nous proposons ici deux (02) processus du RNAQES: celui de la formation et celui de la Gouvernance:

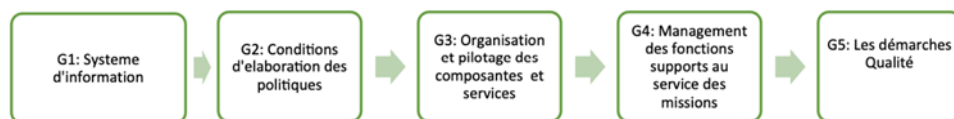
1. Le processus de Formation

Le Domaine de Formation est autour de 7 champs qui constituent le coeur même du domaine selon le processus suivant :



2. Le Processus de Gouvernance

Le Domaine de Formation est autour de 5 champs qui constituent le coeur même du domaine selon le processus suivant :



8. L'assurance Qualité à l'Université: Une standardisation des normes c'est quoi et pourquoi?

Une standardisation de la norme consiste à **Faire adopter** par tous, l'ensemble des références et critères (du référentiel national: RNAQES) pour les activités universitaires (ainsi amener la référence au coeur des structures par la sensibilisation et la formation des Ressources).

Elle **vis**e à **harmoniser** les pratiques, les processus et les résultats dans le but d'assurer une certaine cohérence et une évaluation objective au sein des structures de l'université

Une fois les indicateurs du RNAQES implémentés au sein de toutes les structures universitaires englobant les aspects organisationnels et fonctionnels de l'Université, vient en deuxième phase **l'Autoévaluation** (ou évaluation interne afin de corriger les écarts et les non conformités) en adéquation avec le RNAQES pour se positionner (le Check du PDCA)

La standardisation des normes permettra ainsi une remédiation pour agir (mesurer l'écart) grâce à une analyse SWOT(FFOM)

9. L'assurance Qualité à l'Université: La stratégie de mise en oeuvre

1. **Harmoniser** les pratiques et les processus des activités au sein de l'Université par une facilitation des processus et procédures et en implémentant les indicateurs (du RNAQES) au sein de toutes les instances de l'université
2. **Sensibiliser les acteurs** de l'Université au référentiel afin que chacun travaille avec les références (du RNAQES) qui lui correspondent pour toutes les actions.

3. **Faire une autoévaluation et ou évaluation interne** pour se positionner et / ou corriger les écarts via un plan de remédiation.
 1. Remarque : une évaluation externe pourrait être une démarche excellente pour une labélisation (accréditation)
 2. Si on possède déjà la labélisation, de faire des efforts afin de maintenir le label
4. **Faire une autoévaluation et ou évaluation interne** pour se positionner et / ou corriger les écarts via un plan de remédiation.
 1. Remarque : une évaluation externe pourrait être une démarche excellente pour une labélisation (accréditation)
 2. Si on possède déjà la labellisation, de faire des efforts afin de maintenir le label
5. **Elaboration ou mise à jour du Projet d'établissement** (guide des objectifs à atteindre par l'établissement) s'appuyant sur une analyse SWOT / FFOM de l'autoévaluation et de la vision des décideurs de l'établissement

10. Conclusion:

Il est fondamental que les indicateurs du référentiel national soient implémentés dans toutes les instances organisationnelles et fonctionnelles de l'établissement universitaire (chacune en ce qui la concerne). C'est à partir de cette démarche de base que l'on pourra implémenter la qualité à l'Université, avec un fort appui de la direction de l'établissement universitaire.

5. Liste Bibliographique:

1. Référentiel national de l'assurance qualité (CIAQES) : <http://www.ciaques-mesrs.dz/COURS%20CIAQES/II-AQ%20dans%20l'ES.pdf/>
2. Pr. Lerari : principes d'un système d'assurance qualité : Rapport d'autoévaluation _ 2022 : <https://www.mesrs.dz/wp-content/uploads/2023/06/RAPPORT-RAE-CIAQES.pdf>
3. Amina Chahed : l'assurance qualité et l'autoévaluation dans l'enseignement supérieur en Algérie :
4. Hamidouche Mise en place d'un système d'assurance qualité : https://www.youtube.com/watch?v=qQynvyB_rFo