

BADDARI
Kamel

BOUBAKOUR
Farès

HERZALLAH
Abdelkarim

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

Conduire et réussir l'autoévaluation



Office des Publications Universitaires

Introduction

Il est entendu que l'enseignement supérieur tient un rôle de premier plan dans la société. Il crée sans cesse de nouvelles connaissances, les améliore et les transmet à ses différentes catégories d'utilisateurs, particulièrement les étudiants tout en encourageant l'innovation, la recherche et la relation avec le secteur de l'emploi.

L'enseignement supérieur doit tout aussi songer en permanence à sa modernisation et d'exploiter pleinement son potentiel pour que son offre de formation réponde effectivement aux besoins de ceux pour qui il est destiné. Face à ces défis, les autorités en charge de l'enseignement supérieur sont en quête permanente des meilleurs moyens d'améliorer les conditions des établissements universitaires, et l'assurance qualité est tout indiquée pour l'amélioration continue des activités institutionnelles et programmatiques de ces établissements.

L'assurance qualité dans l'enseignement supérieur prend plusieurs facettes d'une même définition. Nous retenons tout d'abord qu'elle est formée des termes assurance et qualité. L'assurance est à prendre au sens de la garantie. La qualité dans les établissements d'enseignement supérieur correspond à l'atteinte des objectifs (fitness for purposes). Par voie de conséquence, un établissement qui atteint les objectifs qu'il s'est fixé fait de la qualité. Par ailleurs, nous retenons également que l'assurance qualité est un ensemble de mécanismes mis en œuvre systématiquement au niveau d'une institution ou d'un programme pour s'assurer qu'ils sont conformes à des normes comparées à des standards. De ce fait, l'institution garantit à ses parties prenantes l'existence en son sein d'une démarche d'amélioration continue et d'un système de management de qualité interne.

L'assurance qualité introduit et maintient une méthode de travail dans l'organisation. Elle est le contraire de l'improvisation : il faut planifier ce que l'on doit faire, le faire et apporter la preuve que cela a été fait. Cette démarche implique une évaluation permanente des actions menées dans le cadre de management qualité opérationnel et quotidien mais aussi une autoévaluation que doit mener périodiquement l'institution pour mesurer le degré d'atteinte des objectifs qu'elle s'est proposée d'atteindre à travers le référentiel dont elle s'est dotée.

Le présent document expose les principes et les mécanismes de l'assurance qualité. L'ouvrage présentera une méthode pour construire le référentiel et décrit de la manière la plus pédagogique possible le processus d'autoévaluation.

Le lecteur intéressé pourra conduire une opération d'autoévaluation avec un éclairage nouveau qui tienne compte de la diversité des approches.

L'ouvrage est structuré en six parties comme montrées ci-dessous :

Partie 1 : Un exposé sur l'assurance qualité dans l'enseignement supérieur.

Partie 2 : Introduction à la programmation par objectifs. Elle sera utile lors de la construction du référentiel.

Partie 3 : Il sera question de la construction d'un référentiel qualité. Les tenants et les aboutissants de l'autoévaluation seront profondément exposés et discutés. Le cheminement, la succession des étapes, l'implication des acteurs et leur sensibilisation en sont les points essentiels.

Partie 4 : Exposé de cas pratiques.

Partie 5 : Comment conduire une opération d'autoévaluation. La structuration du rapport d'autoévaluation sera exposée.

Partie 6 : Les principales contraintes et solutions à celles-ci seront exposés.

Enfin, l'ouvrage comprend plusieurs annexes portant sur différents outils nécessaires à l'élaboration du rapport d'autoévaluation. Nous exposerons particulièrement la méthode SWOT ou FFOM (Forces – Faiblesses - Opportunités - Menaces).

Table des matières

Préfaces	06
Liste des acronymes	09
Remerciements	11
Introduction	13
Partie 1	17
1.1 Motivations	19
1.2 L'assurance qualité : sur quelques définitions	19
1.2.1 La qualité	19
1.2.2 Assurance qualité.....	20
1.3 Assurance qualité interne	21
1.4 Assurance qualité externe	22
1.4.1 Les différentes formes d'une assurance qualité externe... 22	
1.4.1.1 L'audit	22
1.4.1.2 L'évaluation	23
1.4.1.3 L'accréditation	23
1.4.1.4 L'habilitation	24
1.4.2 Les organismes internationaux.....	24
1.4.3 Pourquoi la qualité dans l'enseignement supérieur?... 26	
1.4.3.1 La massification de l'enseignement supérieur ...27	
1.4.3.2 La diversification des enseignements.....	27
1.4.3.3 Mondialisation, internationalisation et ouverture de l'ES au privé.. 28	
1.4.3.4 Difficultés de financement: coupures budgétaires, diversification des financements et autonomie:	28
1.4.3.5 Chômage des diplômés de l'Enseignement Supérieur ..29	
Partie 2	
Assurance qualité et programmation par objectifs.....	31
2.1 Motivations	33
2.2 Notions préliminaires	33
2.2-1 La notion de la qualité totale dans l'Enseignement Supérieur ..33	
2.2-2 Autoévaluation	34
2.2.2.1 Périodicité	34
2.2.2.2 Participation.....	34
2.2.2.3 Finalités de l'autoévaluation.....	35
2-3 Notions de la programmation par objectifs	36
2-3.1 Objectifs	38
2-3.1-1 Définitions	38
2-3.1.1.1 Objectif général.....	38
2-3.1.1.2 Objectifs intermédiaires.....	38
4	
2-3.1.1.3 Objectif opérationnel (ou spécifique)	39
2-3.1.2 Elaboration des objectifs	42
2-3.1.2.1 Objectif général.....	42
2-3.1.2.2 Objectif opérationnel (ou spécifique)	42
2-3.1.2.3 Comment choisir un verbe?.....	43
a) La taxinomie de Bloom	43
b) Exemple	44
2-3.1.2.4 Détermination de l'objectif général	44
2-3.1.2.5 Détermination des objectifs opérationnels.....	45
Partie 3.....	49
3.1 Motivations	51
3.2 Définition.....	51
3.3 Principes d'élaboration d'un référentiel.....	51
3.3-1 Domaines et champs	53
3.3-1-1 Domaines	54
3.3-1-1-1 Détermination des domaines	54

3.3-1-1-2 Les activités des domaines	56
3.3-1-2 Les champs	58
3.3-1-3 Référence	58
3-3-1-3-1 Comment identifier une référence.....	59
3-3.1.3.2 Rédaction d'une référence.....	61
3-3.1.4 Recherche du consensus	62
3-3-1.5 Vérification de la référence	63
3-3.2 Critères	64
3-3.2.1 Passage de la référence aux critères	65
3-3.2.1.1 Exemple 1.....	65
3-3.2.1.2 Exemple 2	67
3-3.2.1.3 Les principales règles d'écriture d'un critère.....	68
3-3.3 Indicateur ou preuve	68
3-3.3.1 Passage des critères aux preuves	69
3-3.3.2 Intérêt des conditions de succès	71
3-3.4 Elaboration du questionnaire.....	71
Partie 4 Cas pratiques et réels.....	75
4.1 Motivations	77
4.2- Domaine FORMATION	77
Domaine RECHERCHE	86
Domaine VALORISATION	87
Domaine CONDITIONS D'ETUDES	88
Domaine GOUVERNANCE.....	90
Partie 5 Conduite de l'autoévaluation.....	93
5.1 Motivations	95
5-2 Succession des étapes d'une autoévaluation	95
5-3 Déroulement de l'autoévaluation	96
5-3.1 L'amont de l'autoévaluation.....	97
5-3.2. Sous phase : Préparation	98
5-3.2.1 Constitution du comité de pilotage.....	98
5-3.2.2 Décisions individuelles	98
5-3.2.3 Information et communication.....	98
5-3.2.4 Un espace de travail	99
5-3 .2.5 Les ressources	99
5-3.2.6 La fiche à renseigner	99
5-3.3. Sous phase: La mise en oeuvre	100
5-3.3.1 La fiche à renseigner	101
5-3.4. Sous phase: Le rapport d'autoévaluation	101
5.3.4-1 Aspects pratiques	103
5.3.4-2 Contenu du rapport	103
5.3.4.2.1 Questions primordiales	105
5.3.4-2.2 Conclusion du rapport	106
5.3.4-2.3 Validation du rapport d'autoévaluation et diffusion.....	106
Partie 6 Contraintes et solutions.....	109
6.1 Motivations	111
6.2 Contraintes et obstacles de la phase du plan d'action	111
6.3 Contraintes et obstacles de la phase opérationnelle	111
6.4 Rédaction du rapport d'autoévaluation.....	113

Partie 7 Conclusion générale	117
1 L'interface Université-Entreprises	118
2 Maison de l'entrepreneuriat	118
a) Sensibilisation	119
b) Soutien aux étudiants porteurs de projets	119
c) Gestion de la propriété intellectuelle	119
3 Cellule qualité.....	119
4 Raq (Responsable de l'assurance qualité).....	120
5 Cellule d'accueil, d'information et d'orientation.....	123
Annexes	
1) La taxonomie de BLOOM	125
3) Lexique des principaux termes utilisés dans la PPO	134
4) Processus de Bologne.....	137
5) Cellule qualité	141
Références et lectures	145