

**Compte rendu de la session : « Journée d'étude sur l'autoévaluation des établissements de l'enseignement supérieur en Algérie ».
07 et 08 décembre 2016 à l'Hôtel « Eden Airport » d'Oran.**

Etaient présents :

- CHAHED Larbi (Président de la CRUO) et BALASKA Smain (CRUO)
- **Membres de la CIAQES :** ALLAL Med Amine (RAQ de l'Univ. de Tlemcen), DENNA Ahmed (RAQ de l'USTOMB).
- **Les RAQ des établissements de l'Ouest**

La formation des Responsables Assurance Qualité des établissements de la Région l'Ouest organisée par la CRUO, s'est déroulée les 07 et 08 décembre 2016 à l'Hôtel « Eden Airport » d'Oran.

Cette formation a été assurée par Les Professeurs ALLAL Med Amine et DENNA Ahmed ; membres de la Cellule d'Implémentation de l'Assurance Qualité de l'Enseignement Supérieur (CIAQES).

Le programme prévu a été réalisé dans son ensemble. Les Prof. ALLAL et DENNA ont présenté plusieurs conférences et des ateliers ont été organisés.

La première journée a été ouverte à neuf heures et trente minutes, par une allocution de bienvenue aux membres présents par le Prof. CHAHED Larbi ; Président de la CRUO.

Il a été rappelé que le « **Référentiel National d'Assurance Qualité dans l'Enseignement Supérieur** », élaboré par les membres de la Commission Nationale d'Implémentation de l'Assurance Qualité dans l'Enseignement Supérieur et inspiré d'une référence similaire issue d'un « projet euro-méditerranéen » a été adopté par Monsieur le Ministre le 08 octobre 2016 au MESRS lors du Séminaire national intitulé : « **l'université algérienne à l'heure de la qualité** ».

L'autoévaluation des établissements universitaires aura lieu de janvier à juin 2016.

1. Généralités sur la qualité (Prof. M. A. ALLAL) :

Les généralités sur la qualité ont démarrés avec un atelier où les participants devaient proposer un synonyme ou un équivalent au mot qualité et de citer une entreprise ou une marque internationale, et nationale, qui vous font penser spontanément à la qualité et d'expliquer ce choix.

« *La recherche de conformité a toujours été présentée dans l'université, de même que le désir de satisfaire le client (étudiant et employeur!!!), mais c'est l'évolution vers de nouveaux concepts, de nouvelles procédures et une nouvelle culture qui reste difficile à mettre en œuvre dans une organisation ou chaque élément y a ses petites habitudes et des certitudes...* »

Des définitions ont été présentées :

Le deuxième atelier portait sur :

Avez-vous une idée de ce que représente la non qualité dans votre université ?
(Travail individuel, 15 minutes), consolidation en groupes de deux ou trois, 15 minutes et
présentation orale, 5 minutes.

Cette intervention a été clôturée par la présentation de l'iceberg de la non qualité en
dissociant ceux qui s'exprime façon visible (erreurs, réclamations attentes, désaffections des
clients, etc.) et ceux qui s'exprime de façon caché (travaux inutiles, malentendus, manque de
rigueurs, etc.).

2. L'assurance qualité à l'université : Pourquoi ? Quoi ? Comment ?

Qui ?

Les objectifs sont de définir la qualité et l'assurance qualité, de souligner l'importance
de l'évaluation et du référentiel et de savoir où en est l'assurance qualité dans l'enseignement
supérieur algérien. Un management de la qualité durable doit être instauré dans les
établissements en termes de culture, de données, de structures, d'acteurs et de procédures.

« La démarche qualité, ou politique qualité, est la politique qu'un établissement définit
et met en œuvre pour élaborer sa stratégie, suivre son activité, évaluer le degré d'atteinte de ses
objectifs, et définir les adaptations ou les modifications qui lui apparaissent nécessaires » (B.
Curvale, 1996).

Il y a deux types d'évaluation ; institutionnelle (gouvernance, finances, formation,
recherche, infrastructures, ressources humaines, vie à l'université et engagement sociétal) et
programmatique (public accueilli, organisation et contenu de la formation, méthodes
pédagogiques, résultats en termes de diplômés et insertion, activités d'apprentissage et
compétences acquises et méthodes d'évaluation).

L'autoévaluation est un processus interne à l'institution mis en œuvre pour analyser à
intervalle de temps régulier le niveau de qualité de l'institution.

Ce processus peut notamment permettre la vérification du positionnement de
l'institution par rapport au référentiel dont elle s'est dotée.

L'autoévaluation est également utilisée pour apprécier la dynamique de progrès des
activités d'une institution en tenant compte de ses spécificités et de son environnement.

L'autoévaluation conduit à la production du rapport d'autoévaluation qui est destiné à
un usage interne à l'institution et qui sert d'autre part de document de référence au processus
d'évaluation externe.

Le référentiel rassemble et décline un ensemble de recommandations susceptibles
d'aider les établissements d'enseignement supérieur à mettre en place leurs propres dispositifs
d'assurance de la qualité. Ces dispositifs constituent les éléments du diagnostic que les
établissements doivent être en mesure d'établir sur eux-mêmes afin d'attester qu'ils remplissent
les missions qui leurs sont confiées.

Lignes directrices pour le management interne de la qualité au sein de l'université

- ✓ Politique et procédures pour le management de la qualité ;
- ✓ Implication du personnel ;
- ✓ Management par approche système / approche processus ;

Compte rendu de la session « Journée d'étude sur l'autoévaluation des établissements de l'enseignement
supérieur en Algérie ». 07 et 08 décembre 2016 à l'Hôtel « Eden Airport » d'Oran.

- ✓ Approbation, examen et révision périodique des programmes et des diplômes ;
- ✓ Evaluation des étudiants (pertinence, acquis, transfert, impact) ;
- ✓ Evaluations des enseignements par les étudiants ;
- ✓ Management de la qualité du corps enseignant ;
- ✓ Outils pédagogiques et soutien des étudiants ;
- ✓ Système d'information (TIC/intranet) ;
- ✓ Communication interne et information du public ;
- ✓ Procédures de suivi et amélioration continue ;
- ✓ Approche factuelle pour la prise de décision ;
- ✓ Evaluations internes périodiques (institutionnelles et programmatiques).

En résumé :

- ✓ **Quoi ?** : L'institution se fixe des objectifs qu'elle se doit d'atteindre et doit promouvoir une culture de la qualité, etc.
- ✓ **Pourquoi ?** : Pour l'amélioration continue et l'objectif de l'excellence...
- ✓ **Qui ?** De l'engagement de la direction à l'implication du personnel, la qualité nous concerne tous...
- ✓ **Comment ?** : Mise en place des référentiels (CIAQES, AQI-UMED, ISO 9001, ISO 17025) et évaluation interne et externe...

3. Structure de pilotage de la qualité :

Mission :

- ✓ Aider la direction à fixer la politique qualité, à la coordonner et à la piloter.
- ✓ Proposer et faciliter la mise en œuvre des étapes et moyens nécessaires pour assurer la réussite de la démarche qualité au sein de l'université.
- ✓ Assister tous les services (quand de besoin).
- ✓ Former les équipes à la démarche qualité.
- ✓ Conduire en interne et en externe les enquêtes ou audits nécessaires.
- ✓ Accompagner le changement.

Rôles conceptuels :

- ✓ Proposer la politique qualité (avec le rectorat)
- ✓ Elaborer la stratégie de mise en place
- ✓ Définir les moyens de pilotage et de communication

Rôles organisationnels :

- ✓ Gérer et animer le système qualité
- ✓ S'assurer de la gestion des documents et enregistrements liés à la qualité
- ✓ Superviser l'état des lieux
- ✓ Coordonner les actions qualité
- ✓ Vérifier que les parties prenantes adhèrent et coopèrent au système qualité

Rôle de facilitateur :

- ✓ Sensibiliser à la nécessité de la qualité
- ✓ S'assurer que la politique qualité est comprise, mise en œuvre, entretenue et efficace
- ✓ Apporter outils et méthodes
- ✓ Documenter et argumenter la demande de moyens pour améliorer la qualité

Compte rendu de la session « Journée d'étude sur l'autoévaluation des établissements de l'enseignement supérieur en Algérie ». 07 et 08 décembre 2016 à l'Hôtel « Eden Airport » d'Oran.



- ✓ Identifier les freins et résistances éventuels et proposer les actions palliatives

Rôle de pilote :

- ✓ Suivre l'avancement de la démarche qualité (revues de direction, indicateurs qualité, traitement des réclamations, traitement des points faibles et des actions correctives et préventives)
- ✓ S'assurer de l'implication de chacun
- ✓ Statuer sur les décisions et arbitrages importants
- ✓ Rendre compte du fonctionnement du système qualité au recteur
- ✓ Informer des résultats obtenus et valoriser les réussites
- ✓ Promouvoir la démarche qualité en interne et en externe

4. La mise en place d'un système de management de la qualité

- ✓ Un système de management de la qualité est un système de management permettant d'orienter et de contrôler un organisme en matière de qualité.
- ✓ Un système de management est un système permettant d'établir une politique et des objectifs et d'atteindre ces objectifs. (norme ISO 9000)

L'intérêt de la mise en place d'une démarche qualité est la traçabilité, pérennité, visibilité, efficacité, organisation, transparence et fiabilité.

L'impact de la mise en place d'une démarche qualité est la motivation et l'implication des personnels croissante, l'amélioration de l'organisation, l'optimisation des activités et ressources pour atteindre les objectifs fixes, l'amélioration de la qualité du produit/service et la position concurrentielle.

5. Concordances entre le système ISO 9001 et RNAQES (Prof. DENNA Ahmed).

L'enseignement supérieur vit de profondes mutations à l'échelle mondiale.

Le contexte repose sur la croissance du nombre d'étudiants, l'autonomie des facultés universitaires, les exigences du marché du travail et la mobilité des enseignements (enseignants, étudiants)

Le but final est de promouvoir la confiance mutuelle et la coopération internationale.

La correspondance entre l'ISO 9001(2008) et le Référentiel AQI-UMED (2011)

Comme il existe des tableaux de correspondance entre les normes dédiées au système de management de la qualité ISO9001/2008, avec celle de système management de l'environnement ISO14001, et du référentiel OHSAS18001, dédié au système de management de la santé et la sécurité au travail, il y a une opportunité jugée intéressante de faire un essai de comparaison entre le référentiel AQI-UMED /2011 et l'ISO 9001/2008

Les raisons pour lesquelles on cherche la correspondance sont ; de permettre de savoir s'il y a compatibilité entre les deux textes, de faciliter l'intégration des deux textes, dans le but d'intégrer les deux système (SMI), que l'avenir de toutes les normes est de les fusionner et de faciliter les échange et le dialogue avec les industriels, déjà lancés dans la démarche qualité. (des centaines d'entreprises algériennes déjà certifiées ISO 9001, 14001 & OHSAS 18001)

6. Appropriation et mise en œuvre du référentiel national (RNAQES)

Ce travail a eu lieu sous forme d'ateliers qui ont été très profitables au RAQ.

7. Auto-évaluation : Présentation et discussion des étapes

Atelier 5 : Chaque groupe traite une référence au choix du RNAQES en se référant à l'exemple donné relatif à la référence F11. Support : Annexe 1 du Guide de l'auto-évaluation. Travail en groupe 30 min, Présentation orale en plénière 5 à 10 min par groupe.

L'autoévaluation peut se faire à l'échelle d'une faculté. Les critères et les preuves peuvent être modifiés, par contre les domaines, les champs et les références doivent rester tel quel.

8. Présentation de modèles de rapport d'auto-évaluation : Modèle AUF (Prof. DENNA Ahmed)

Le Prof. DENNA Ahmed a présenté le rapport d'auto-évaluation (modèle AUF) comme exemple de rapport à rédiger.

Les rapports qui seront réalisés dans les différents établissements universitaires d'Algérie permettront de contribuer au « *Projet d'établissement* ».



Le Responsable de la Cellule Assurance Qualité :

Prof. HAMOU Ahmed

مسؤول خلية ضمان الجودة
أ. حمو أحمد

