

# Réseau des Etablissements d'Enseignement Supérieur et des Institutions de Recherche d'Afrique Centrale (REESIRAC)



## *La politique Assurance Qualité dans l'enseignement supérieur*

Animateur: Pr Brusil Miranda  
METOU

# PLAN DE LA PRÉSENTATION

- **I. Le contexte**
- **II. Définitions**
  - Qu'est-ce que la qualité de l'enseignement supérieur?
    - Différence entre la qualité et les normes
  - Qu'est-ce que la démarche qualité?
  - La démarche qualité dans sa mise en œuvre
  - Qu'est-ce que l'assurance qualité?
    - Différence entre l'assurance qualité et la qualité
  - Les enjeux de l'assurance qualité
  - Qu'est-ce qu'un système d'assurance qualité?
  - De la nécessité d'institutionnaliser le système d'assurance qualité
- **III. Les Approches de la qualité**
  - l'audit sur la qualité ;
  - l'évaluation ;
  - l'accréditation
- **IV. Conclusion**



## I. LE CONTEXTE

- Le développement de l'enseignement supérieur dans le monde s'est accompagné de tendances lourdes dont l'impact est certain sur les modalités d'accès, les modes de gestion, le financement et la qualité de l'enseignement supérieur.
- Ces tendances se rencontrent dans :
- ✓ L'apparition de nouveaux offreurs de formation et d'éducation (sociétés multinationales, universités d'entreprise et entreprises de médias, ...),
- ✓ De nouvelles formes d'enseignement, tels que l'enseignement à distance, le e-learning,...
- ✓ Une diversification des diplômes et des qualifications,
- ✓ Une mobilité accrue des étudiants, des enseignants et<sup>3</sup> des programmes au-delà des frontières nationales

## LE CONTEXTE (SUITE)

- Dans ce contexte, les établissements d'enseignement supérieur sont appelés à :
  - Remettre en question de façon permanente leur fonctionnement,
  - Lier leurs objectifs aux attentes de la société et au respect des normes internationales.
- Ils s'imposent, dès lors, de façon systématique, un regard critique interne et externe et procèdent à des réajustements en fonction des résultats de l'évaluation ;
- Le but étant de garantir la qualité de leurs produits, prestations et services afin de donner confiance aux utilisateurs potentiels
- Ce faisant, ils adoptent une « **démarche qualité** » qui découle d'une volonté exprimée à travers une « **politique qualité** »
- De nos jours, l'assurance qualité est devenue une mode dans l'enseignement supérieur. Tout le monde parle de qualité, d'assurance qualité et de démarche qualité. Mais est-ce que ceux qui en parlent maîtrisent réellement les sens et les enjeux?

# DÉFINITIONS ET APPROCHES

- 1 – **Qu'est-ce que « la qualité » de l'enseignement supérieur ?**
- Le concept de « **qualité** » est qualifié comme un concept multidimensionnel, complexe, évolutif et dynamique.
- La qualité dans l'E.S est un concept dynamique, à plusieurs dimensions et à 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.
- On a tendance à confondre la qualité à la norme, mais il existe une différence réelle et subtile entre les deux concepts.

## DIFFÉRENCE ENTRE LA QUALITÉ ET LES NORMES

- **Les normes sont bien souvent largement incomprises et parfois confondues avec la qualité elle-même. Il y a en effet un lien étroit entre ces deux termes.**
- Une norme peut être un critère prédéterminé (par ex. les cours doivent être jugés « bons » dans les évaluations de la faculté) ou un niveau de réussite (par ex. les cours de la faculté ont été jugés « moyens » par les étudiants).
- Les normes sont habituellement des indicateurs mesurables et visent à comparer et à évaluer certains éléments. La qualité, quant à elle, renvoie au processus (par ex. la manière dont le cours a été donné).
- Dans les débats relatifs aux normes et à la qualité, il est souvent question de la possibilité de mesurer un procédé pédagogique par rapport au niveau des résultats obtenus.
- Tandis que la qualité est centrée sur le processus, c'est-à-dire la manière dont les choses sont faites, la norme est utilisée pour mesurer le résultat

# LES NORMES DANS L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR

- Il existe quatre grands types de normes dans l'enseignement supérieur :
- **1. les normes académiques, liées aux aptitudes intellectuelles des étudiants ;**
- **2. les normes de compétence, liées aux aptitudes techniques des étudiants ;**
- **3. les normes de service, liées au service fourni par l'établissement à l'étudiant ;**
- **4. les normes organisationnelles, qui sont les principes et les procédures par lesquels l'établissement veille à offrir un environnement d'apprentissage et de recherche approprié.**

# QU'EST-CE QUE LA DÉMARCHE QUALITÉ?

- C'est **un processus** qui permet d'envisager de façon **objective et raisonnée l'amélioration continue** d'une structure, notamment afin de **s'adapter aux éléments contextuels** dans lesquels elle évolue.
- Elle représente ainsi un **outil de changement**, créant une **dynamique de développement**, aussi bien **en interne** qu'**en externe**
- - C'est un processus qui se caractérise par sa permanence. C'est aussi une graduation
- - Elle est critériée, contextualisée et différenciée
- - C'est une démarche avant tout interne
- - Elle ne donne pas lieu à l'attribution d'un label (ou d'une certification)
- N.B.: Ne pas confondre Démarche qualité et Assurance qualité !!!!
- 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).



# LA DÉMARCHE QUALITÉ DANS SA MISE EN ŒUVRE

- Dans sa mise en œuvre, la démarche qualité
- ✓ Améliore l'efficacité et l'efficience des établissements d'enseignement supérieur (EES) et de la recherche scientifique. L'AQ en tant que démarche et outil d'amélioration de la qualité demeure un mode de régulation dans le fonctionnement des établissements universitaires.
- ✓ Améliore la qualité de la formation du capital humain par le renforcement des capacités des apprenants en termes d'adaptation aux mutations, de création et d'innovation au service du développement économique et social.
- ✓ Travaille à la promotion des libertés académiques qui stimulent la créativité, l'innovation, les compétences et le développement de la recherche scientifique pour une formation conforme aux normes internationales.
- ✓ Répond aux besoins socio-économiques, à l'adaptation aux mutations économiques et culturelles et assure le transfert des connaissances et de la technologie pour le développement et la compétitivité internationale. Les principes de participation par implication de tous les acteurs de la communauté universitaire dans un climat de transparence facilite l'instauration de processus de démocratisation des décisions qui est un enjeu social central

# 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. Selon Vlăscesanu, Grünberg et Pârlea (2004), l'assurance qualité est un « terme général qui désigne un processus permanent et continu visant à évaluer (estimer, contrôler, garantir, maintenir ou améliorer) la qualité du système, des établissements ou des programmes de l'enseignement supérieur ». Or, dans les faits, l'assurance qualité en éducation désigne une importation de la notion de « qualité totale » dans le secteur de l'éducation à partir du secteur privé : « Cette dernière notion, issue du monde industriel, vise à garantir à un consommateur potentiel ce qu'il est en droit d'obtenir d'un produit pour susciter sa confiance ». En conséquence, l'assurance qualité vise à mettre en place un marché international de l'éducation basé sur une logique publicitaire fondée sur la réputation et le branding des établissements, c'est-à-dire sur les opérations de communication de la valeur de la marque dirigées vers la « clientèle » étudiante.
- - Elle atteste d'un *niveau de qualité*;
- - Elle est basée sur le respect de normes;
- - Elle est « binaire » (*oui ou non*);
- - Elle est ponctuelle, voire « événementielle »;
- - Elle est attestée par un institut officiel;
- Elle peut donner lieu à l'attribution d'un label ou d'une certification.
- L'assurance qualité dans l'enseignement supérieur est une démarche visant la mise à niveau des établissements d'enseignement supérieur, par une mise en conformité avec les normes standards en matière d'enseignement, de recherche, d'organisation, de gestion et d'évaluation.

## LA DIFFÉRENCE ENTRE L'ASSURANCE QUALITÉ ET LA QUALITÉ

- **L'assurance qualité ne définit pas la qualité. Elle s'assure de la qualité des processus ou des résultats et peut servir à des fins de conformité, de vérification, de reddition de comptes ou d'amélioration / de renforcement.**
- Une différence de taille réside dans le fait que la qualité est un concept, et l'assurance qualité qui est un recueil de méthodes visant à vérifier, maintenir et renforcer la qualité au moyen de différents procédés, outils et instruments à différents niveaux, de la politique au programme, voire au cours.

# LES ENJEUX DE L'ASSURANCE QUALITÉ

- Il peut y avoir quatre principaux enjeux de l'assurance qualité :
- **1- Enjeux Pédagogiques**
  - ✓ Amélioration de la qualité des formations des diplômés,
  - ✓ Reconnaissance des diplômes,
  - ✓ Harmonisation des cursus et des curricula.
- **2- Enjeux de Gouvernance**
  - ✓ Efficacité et Efficience de la gestion,
  - ✓ Reddition des comptes.
- **3- Enjeux Economiques**
  - ✓ Réponses aux attentes des besoins des secteurs utilisateurs,
  - ✓ Développement de la mobilité,
  - ✓ Développement de l'employabilité.
- **4- Enjeux Sociétaux**
  - ✓ Protection des étudiants et leurs parents dans le secteur de l'enseignement privé
  - ✓ Participation et Transparence

## QU'EST-CE QU'UN SYSTÈME D'ASSURANCE 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 à d'autres concernés que les conditions nécessaires ont été mises en place pour que les étudiants puissent atteindre les objectifs que l'institution s'étaient fixés.
- *La qualité ne se décrète pas ; elle se définit, se prépare, se construit, s'accompagne et s'évalue...*

## DE LA NÉCESSITÉ D'INSTITUTIONNALISER L'ASSURANCE QUALITÉ

- Pour répondre à cette exigence de qualité et de pertinence, exprimée en tant que besoins socio-économiques par le pays, mais aussi pour s'adapter aux normes et standards internationaux de la qualité de l'enseignement supérieur, des politiques institutionnelles ont vu le jour à travers le monde et s'attachent, par la mise en place de systèmes d'assurance qualité dans l'enseignement supérieur, à concilier entre les différents rôles que ce dernier est appelé à jouer pour garantir des formations et diplômes qui répondent aux attentes des étudiants et leurs parents, de l'environnement économique et de la société dans son ensemble.
- Il ya cependant plusieurs approches de la qualité dans l'enseignement supérieur.

# LES APPROCHES DE LA QUALITÉ

- Un système d'assurance qualité peut s'appuyer sur une ou plusieurs méthodes (ou approches), telles que :
  - ✓ -l'audit de la qualité ;
  - ✓ -l'évaluation ;
  - ✓ - l'accréditation.
- Il appartient à chaque responsable de s'inscrire dans une approche que lui-même retiendra.

# L'AUDIT DE 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).



# 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.
- L'évaluation de l'assurance qualité dans les IES se fait sur la base des référentiels conçus par certaines institutions. Ces outils s'appuient le plus souvent sur des valeurs, des critères et des indicateurs de qualité. Ils permettent de traduire une vision de la qualité et une démarche propre à chaque établissement, mais aussi d'améliorer l'organisation et la gestion de l'institution et de mieux répartir le partage des responsabilités dans le cadre d'une démarche qualité.

## 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.

# L'ACCRÉDITATION

- Dans l'accréditation, il s'agit de vérifier si l'institution 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 ?
- **N.B.**: Les outils (procédures pour l'accréditation, l'audit ou l'évaluation) peuvent être utilisés et définis par des experts externes aux institutions (agences, cabinets d'audit) ou par des experts internes (personnel dédié aux questions d'assurance qualité). Parmi les outils on trouve les documents explicitant au sein de chaque institution les démarches d'évaluation, les critères d'évaluation pris en compte qui peuvent varier selon le type d'évaluation, les tableaux de bord qui permettent de suivre l'état des évaluations ou encore les documents qui précisent les responsabilités des différents acteurs du processus qualité activé.

## L'ESSENTIEL: S'APPROPRIER LA DÉMARCHE QUALITÉ

- Il apparaît ainsi que tous les « systèmes qualité » sont des systèmes en tension entre les objectifs de contrôle (« redevabilité », reddition de compte) et ceux d'amélioration continue des programmes et des apprentissages qui s'inscrivent plutôt dans une démarche d'évaluation formative.
- Il est de l'intérêt d'une institution d'enseignement supérieur, de disposer d'une politique qualité clairement définie et pleinement portée par la direction, afin qu'elle puisse s'améliorer en permanence dans ses missions de formation, de recherche et de service à la collectivité, mais également dans sa gestion.
- Pour qu'une politique qualité soit efficace, il est important que les résultats acquis notamment par les procédures d'évaluation soient valorisés par une communication auprès de la communauté universitaire.

## CONCLUSION

- La démarche qualité s'avère, plus qu'un besoin ressenti par les parties prenantes du système d'enseignement supérieur en Afrique en général et en Afrique Centrale en particulier, une nécessité de s'adapter à l'évolution de ce secteur et aux attentes, d'abord, des acteurs de la communauté universitaire eux-mêmes.
- Face à la prolifération de nouveaux modes d'enseignement, de gouvernance, d'évaluation, la démarche qualité s'impose comme un pré-requis au développement de la culture qualité, gage d'amélioration programmatique et institutionnelle

## QUESTIONS EN DÉBAT

- **1. Quel concept de la qualité suivriez-vous personnellement ?**
- **2. Selon vous, quelle(s) définition(s) de la qualité votre établissement applique-t-il et pourquoi ?**

MERCI DE VOTRE ATTENTION