



THE AFRICA-EU PARTNERSHIP
LE PARTENARIAT AFRIQUE-UE



QUE SIGNIFIE UN ENSEIGNEMENT SUPERIEUR DE QUALITE ?

Prof. Amine ALLAL
11 Février 2025

Harmonisation, Quality Assurance
and Accreditation in Africa



Cette formation HAQAA3 sur l'assurance qualité est organisée par ::



Deutscher Akademischer Austauschdienst
German Academic Exchange Service



CONSEIL AFRICAIN
ET MALGACHE POUR
L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR



European Association for
Quality Assurance in Higher Education







ATELIER 1

Sur une feuille de papier, spontanément, écrivez un mot, ou une expression, synonyme, ou équivalent, ou qui vous fait penser, au mot Qualité dans l'Enseignement Supérieur.

(En gros caractères, avec votre prénom en bas de page).



LA QUALITE DANS L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR, POURQUOI ?



- Parce que la fréquentation étudiante croissante de l'enseignement supérieur ne doit pas être synonyme d'impuissance mais plutôt susciter un indispensable besoin d'amélioration.
- Pour que l'enseignement supérieur devienne plus transparent et plus fiable aux yeux de toutes les parties prenantes et des citoyens.
- Pour améliorer la formation pour l'emploi au niveau local, régional, national et continental.
- Pour faciliter la comparabilité des qualifications ainsi que la reconnaissance mutuelle des diplômes.
- Pour encourager et faciliter la mobilité académique.
- Pour accéder à la reconnaissance internationale.
- Pour être prêt à s'adapter à un environnement concurrentiel (à venir).

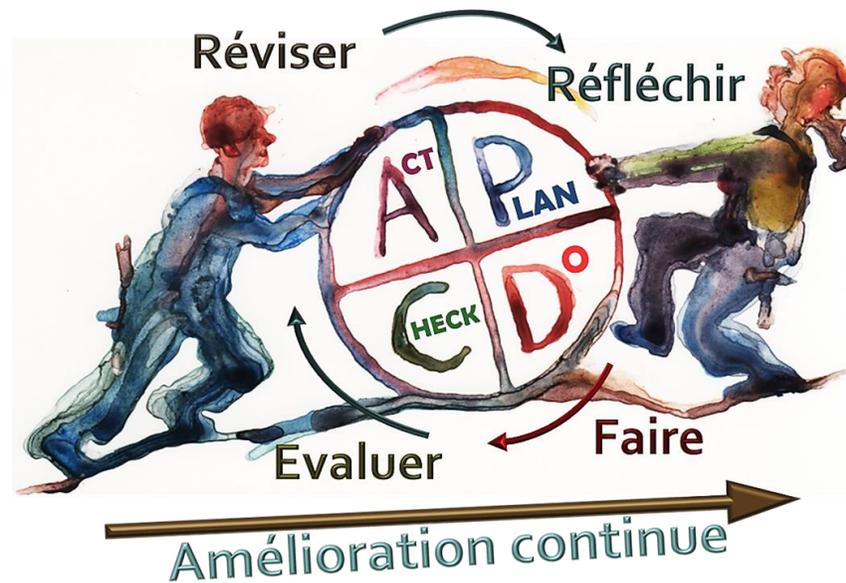
(Liste non exhaustive)

LA QUALITE, DE QUOI S'AGIT-IL ? (1)

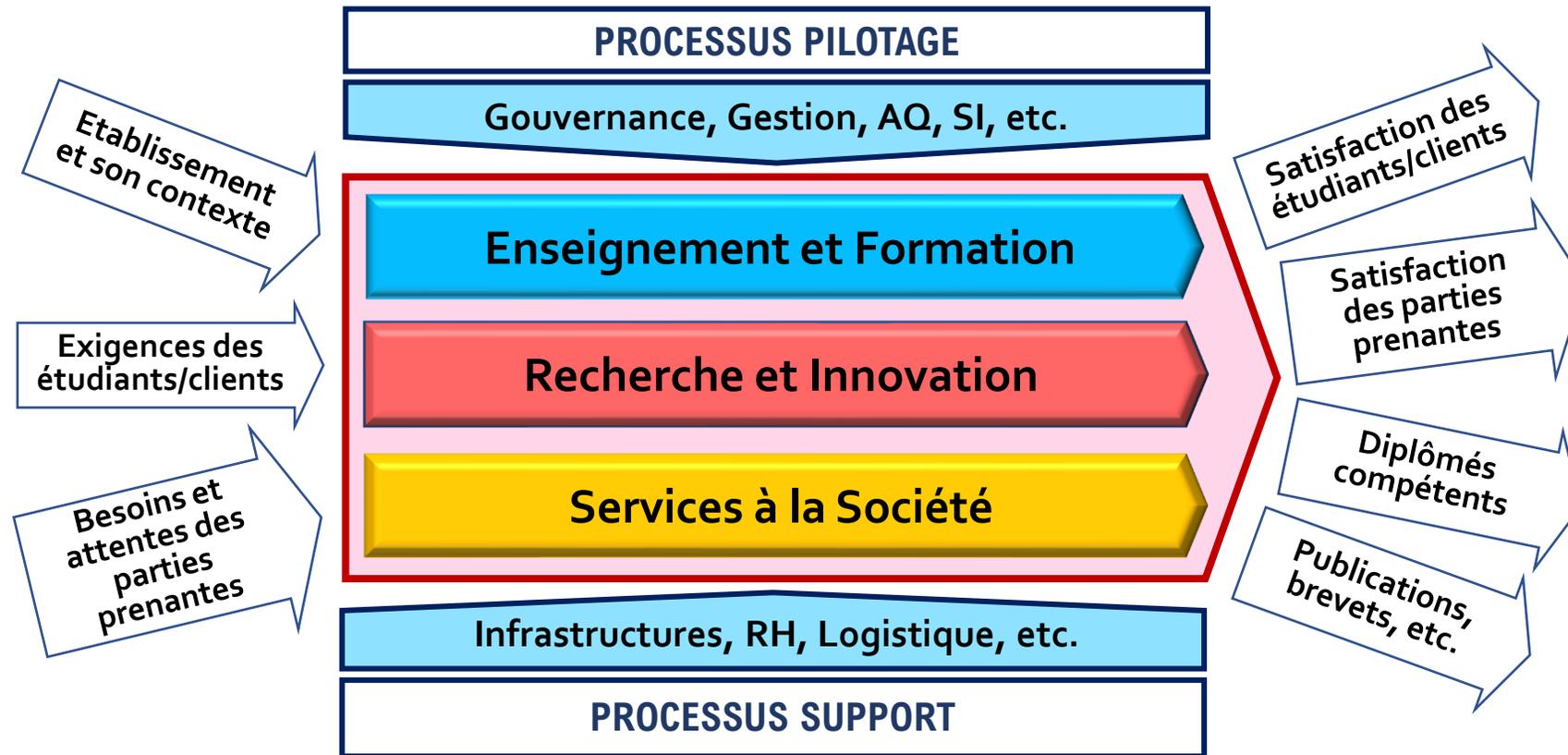
- Dans l'ISO 9000 (version 2015), la qualité est définie comme « l'aptitude d'un ensemble de caractéristiques intrinsèques d'un objet à satisfaire des exigences ».
- Pour Crosby (1996) la qualité est « la conformité aux exigences prédéfinies ».
- Juran (1988) définit la qualité comme « l'aptitude du produit à l'usage ».

LA QUALITE, DE QUOI S'AGIT-IL ? (2)

« La qualité est une culture de l'amélioration continue impliquant un ensemble d'attitudes et de pratiques en vue de dépasser les objectifs définis au préalable » (Allal A., 2025).



MAIS L'ES EST UN SYSTÈME, COMPLEXE, AVEC 3 MISSIONS PRINCIPALES DIFFERENTES



D'OÙ LA NECESSITE D'UNE APPROCHE SYSTEMIQUE

LA QUALITE DANS L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR, DE QUOI S'AGIT-IL ? (1)

- **L'approche par l'excellence (the excellence standards approach)** : la qualité serait identifiée à la hauteur du niveau de difficulté (d'un programme par exemple). Un établissement de qualité serait celui qui mettrait la barre très haut, et par exemple, commencerait par une sélection très rigoureuse de ses étudiants pour hausser le niveau de qualité de ses diplômes.
- **L'adéquation à l'objectif**, quand elle évalue la capacité à remplir une mission ou atteindre un ou des objectifs prédéterminés (**fitness for purpose**).
- **Le respect d'exigences ou de normes minimums (the basic standards approach)** : les procédures d'accréditation/certification renverraient volontiers à cette approche.
- **La satisfaction du client/usager**, ce qui nous renvoie à la logique et aux concepts des normes ISO.
- **L'approche par la transformation**, quand elle évalue la valeur ajoutée de l'expérience éducationnelle sur le plan de l'amélioration et de l'autonomisation des étudiants.

(Synthèse de l'auteur, d'après Van Damme, 2004, & d'après L. Harvey, et D. Green, 1993)

LA QUALITE DANS L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR, DE QUOI S'AGIT-IL ? (2)

- « La qualité est une confrontation entre les besoins des étudiants, les priorités des enseignants, et les besoins des milieux professionnels » (S. Burla, 2005).
- « 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).
- « La qualité est définie comme étant l'efficacité d'une institution à atteindre ses buts : une université de qualité est celle qui énonce ses missions et ses objectifs, et se montre efficace et efficiente à les rencontrer » (Nightingale et O'Neil, 1994).

ATELIER 2

Modèles issus de l'enseignement supérieur ?

Modèles issus de l'industrie ?



- Sur une feuille de papier, écrivez quel concept ou définition (diapo. précédentes) préférez-vous ?
- Sinon donnez une définition propre à vous, et originale.
- Justifiez.

(En gros caractères avec votre prénom en bas de page).

L'ASSURANCE QUALITE DANS L'ENS. SUPERIEUR, DE QUOI S'AGIT-IL ?

- Un système d'assurance qualité est un ensemble d'actions et de moyens 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 (Ekong, 1998).
- 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 (Woodhouse, 1999).
- L'assurance qualité interne englobe tous les mécanismes, instruments et systèmes d'assurance qualité utilisés au sein de l'établissement d'enseignement supérieur et garantissant le respect par l'établissement des programmes, des normes, et des objectifs fixés en leur sein (Sanyal & Martin, 2007).

L' AQ DANS L'EES DOIT SE DECLINER EN TERMES DE...

Programmes académiques pertinents et actualisés

Enseignants et chercheurs qualifiés

Apprentissages centrés sur l'étudiant

Infrastructures et ressources adéquates et disponibles

Opportunités de recherche et d'innovation

Environnement d'apprentissage inclusif et diversifié

Relations mutuellement bénéfiques avec les parties prenantes

Evaluations régulières et amélioration continue

Développement de compétences transversales

Reconnaissance internationale

Disponibilité des données et de l'information (SI)

Engagement envers l'apprentissage tout au long de la vie

Responsabilité sociétale

Conduite et pratiques éthiques

Sécurité et protection des données

AVEC...



UN LEADERSHIP VISONNAIRE



UNE IMPLICATION DU PERSONNEL



UNE APPROCHE PROCESSUS/SYSTEMIQUE



DES DECISIONS FONDEES SUR LES DONNEES



UNE POLITIQUE ET DES PROCEDURES

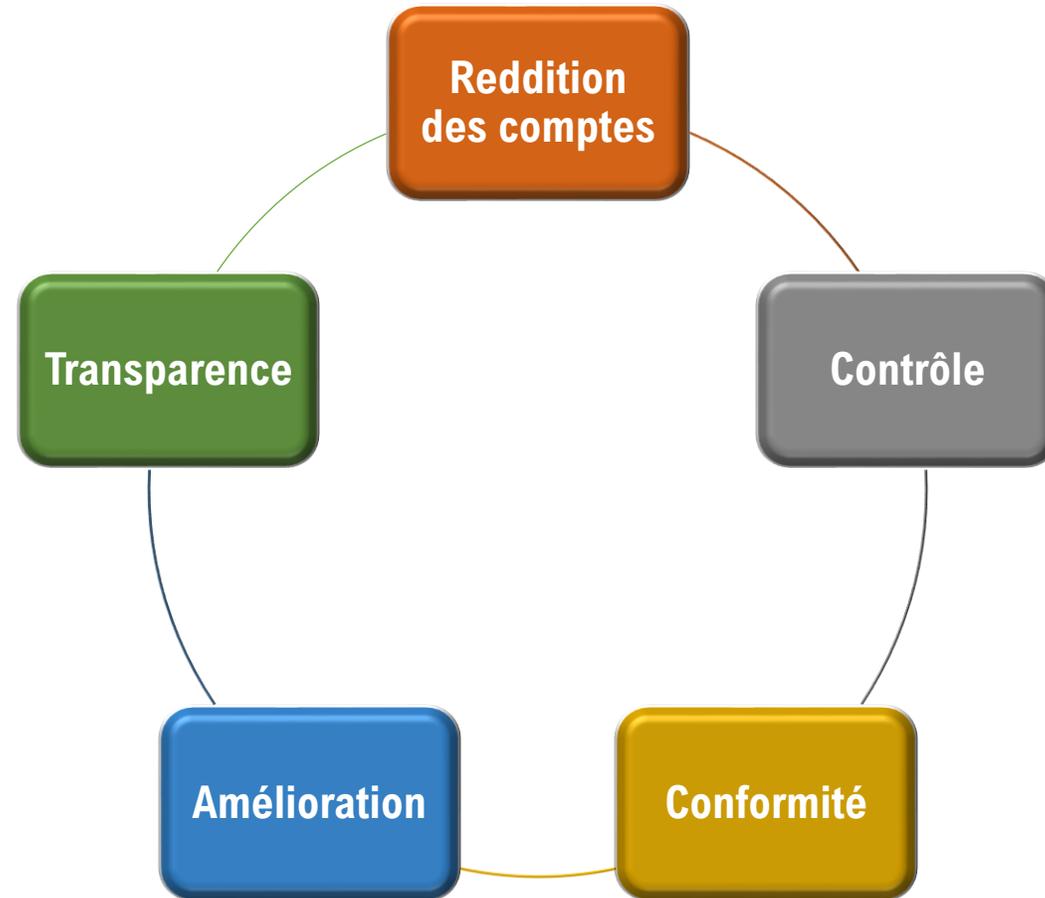


DES OBJECTIFS « SMART »

ET UN REFERENTIEL...

- Le référentiel, effet levier de la qualité
- Le référentiel évolue dans le temps
- C'est le mécanisme principal d'amélioration
- Il doit s'adapter aux spécificités
- Il fait partie d'un ensemble de référentiels et il doit donc être compatible
- Il permet la construction de la confiance entre partenaires (la confiance se construit lentement, mais se détruit rapidement)

LES PRINCIPALES FONCTIONS DE L'ASSURANCE QUALITE DANS L'ES



L'IMPORTANCE DES PARAMETRES DE CONTINGENCE POUR LA MISE EN PLACE D'UNE STRUCTURE DE PILOTAGE DE LA QUALITE



Taille de l'établissement

La diversité

La dispersion géographique

Le concept de qualité

Le contexte et le cadre institutionnel

La culture et les traditions de l'établissement

Règles et exigences externes

Le budget et les ressources

**Et tout ceci passe par le changement,
le changement de paradigmes et de pratiques...**



**Bien que, « le monde déteste le changement, c'est pourtant
la seule chose qui lui a permis de progresser ».**

(Charles F. Kettering)

QUIZ

1. LA QUALITE NE CONCERNE QUE L'ENSEIGNEMENT : ?
2. LA QUALITE SIGNIFIE QUE TOUS LES ETUDIANTS SOIENT BRILLANTS : ?
3. VITE ET BIEN SONT INCOMPATIBLES : ?
4. LA QUALITE NE SE MESURE PAS : ?
5. LA QUALITE COUTE CHER : ?
6. LE ZERO DEFAUT EST IMPOSSIBLE : ?
7. LA QUALITE C'EST DU TRAVAIL EN PLUS : ?
8. LA QUALITE, C'EST BEAUCOUP DE PAPIER : ?
9. LA NON QUALITE, C'EST L'AUTRE : ?
10. LA QUALITE NE S'APPLIQUE QU'A CERTAINS : ?
11. LA QUALITE EST AFFAIRE DE SPECIALISTES : ?
12. LA QUALITE, J'EN FAIS TOUS LES JOURS : *POSSIBLE, MAIS EST-CE BIEN LA QUALITE ATTENDUE PAR L'ETUDIANT ET LES EMPLOYEURS ?*
13. LA QUALITE, JE N'AI PAS LE TEMPS : ?
14. LA QUALITE N'APPORTE RIEN DE PLUS : ?

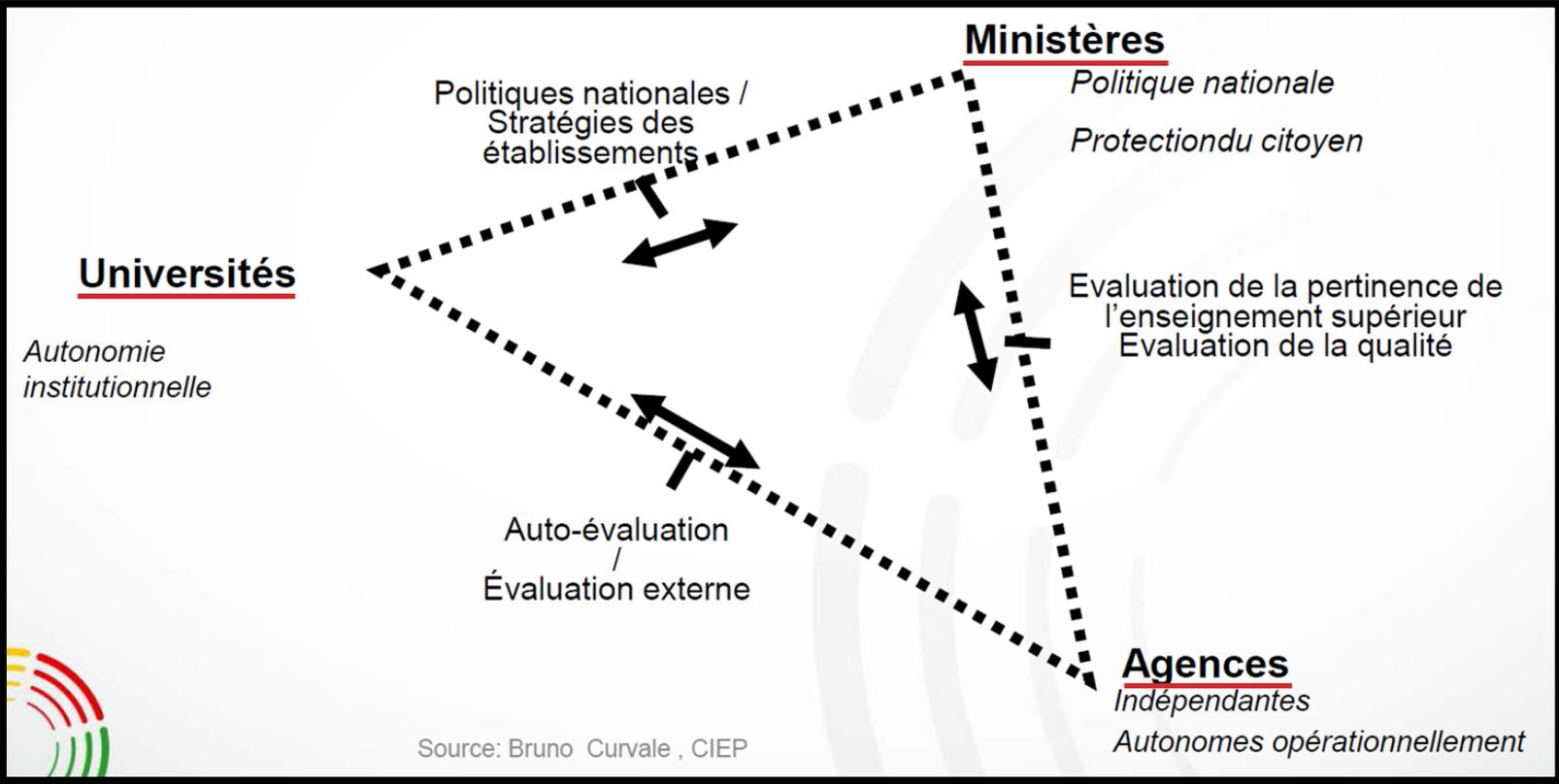


AVEC UNE SYNTHESE POUR CONSOLIDER



- **QUOI ?** L'institution se fixe des objectifs qu'elle se doit d'atteindre, et doit promouvoir une culture de la qualité pour pérenniser les bonnes pratiques et l'amélioration...
- **POURQUOI ?** Pour, améliorer la qualité, de la formation, de la recherche et de l'innovation, des services à la société, et cultiver l'employabilité, ainsi que promouvoir la mobilité des étudiants, avec l'objectif de l'excellence en vue d'être compétitif et d'accéder à la reconnaissance internationale...
- **QUI ?** De l'engagement de la direction à l'implication du personnel, avec la participation des étudiants, la qualité nous concerne tous...
- **COMMENT ?** Mise en place d'un système de management de la qualité appuyé par des référentiels (Référentiel national, ASG, AQRM, ISO 21001, ISO 17025, etc.), et évaluation interne et externe pour la conformité et l'amélioration...

Mais, il ne faut pas oublier que tout cela n'est possible et durable qu'avec l'existence d'un cadre réglementaire adéquat et d'une agence indépendante et opérationnellement autonome chargée de l'évaluation externe des EES ; mais là est déjà un autre sujet qui sera développé plus tard...



« NOUS SOMMES CE QUE NOUS
répétons chaque jour.
L'excellence n'est alors plus un
acte, mais une habitude. »
Aristote



Harmonisation, Quality Assurance and Accreditation in Africa



Cette formation HAQAA3 sur l'assurance qualité est organisée par ::



Deutscher Akademischer Austauschdienst
German Academic Exchange Service



CONSEIL AFRICAIN
ET MALGACHE POUR
L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR



European Association for
Quality Assurance in Higher Education



Questions/Discussion/Débat



RESSOURCES

- **ALLAL, M. A. (2021)**, « *L'Assurance Qualité dans l'enseignement supérieur : le changement dans un itinéraire mouvementé* », in « L'université post-réforme LMD : Applications minimalistes et implémentations projectives », sous la direction de Miliani M. et Sebaâ R., éd. CRASC, pp. 97-110, Oran, (Algérie).
- **BURLA, S. (2005)**, « *La qualité comme processus de régulation de tensions : l'approche de l'université de Lausanne* », actes du 24^e congrès de l'AIPU, Genève, (Suisse).
- **CROSBY, P. (1996)**, « *Quality is free: the art of making quality certain* », éd. Mc Graw-Hill, New York, (USA).
- **DEJEAN, J. (2007)**, « *Les démarches qualité dans l'enseignement supérieur, entre évaluation et contrôle* », in « Les démarches qualité dans l'enseignement supérieur en Europe », sous la direction de Heldenbergh A., éd. L'Harmattan, pp. 15-49, Paris, (France).
- **HARVEY, M. L. (2008)**, « *Les initiatives canadiennes d'assurance de la qualité vues dans le contexte international* », Colloque sur l'assurance de la qualité du CMEC Québec, les 27 et 28 mai 2008, (Canada).
- **NIEDERMEIER, F. (2015)**, « *La conception de systèmes efficaces de gestion de la qualité dans les établissements d'enseignement supérieur et de la recherche ; Module 1* », éd. DIES/DAAD, Duisburg/Potsdam, (Allemagne).
- **NORME ISO 9000 (2015)**, « *Système de management de la qualité ; principes essentiels et vocabulaire* », éd. ISO, Genève, (Suisse).
- **PERELLON, J.F. (2003)**, « *La qualité dans l'enseignement supérieur* », Presses polytechniques et universitaires romandes, coll. « Le savoir suisse », Lausanne, (Suisse).
- **VILLETAZ, J.C. (2007)**, « *Pourquoi et comment mettre en place un système de gestion par la qualité dans un établissement d'enseignement supérieur ?* », in « Les démarches qualité dans l'enseignement supérieur en Europe », sous la direction de Heldenbergh A., éd. L'Harmattan, pp. 123-144, Paris, (France).

Copyright Information

Feel free to share with respect



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 International License.

To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>.

Harmonisation, Quality Assurance
and Accreditation in Africa



Cette formation HAQAA3 sur l'assurance qualité est organisée par ::



Deutscher Akademischer Austauschdienst
German Academic Exchange Service



CONSEIL AFRICAIN
ET MALGACHE POUR
L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR



European Association for
Quality Assurance in Higher Education

