

?

QU'EST-CE QUE L'ASSURANCE QUALITE DANS L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR?

Formation HAQAA3 : Étudiants en assurance qualité (en ligne), le 12.01.2026
Par Prof. Mulumbwa Mutambwa Georges



Plan

- Concepts de base
- Comment parvenir à l'amélioration continue?
- Méthodes en Assurance Qualité
- Assurance Qualité Interne/Assurance Qualité Externe dans un EES
- Quiz



Concepts de base

► 1.Assurance Qualité (AQ)/ Contrôle Qualité(CQ)


Genèse: dans l'industrie manufacturière

Constat: la correction d'un produit défectueux est plus coûteuse.

Pour éviter des ratés et du gaspillage autant privilégier **la prévention** en mettant en place des dispositifs pour **GARANTIR (assurer)** la réussite dès le premier tour, c'est l'AQ.

► L'Assurance Qualité

- met en place les procédures (normes, standards, références), processus, bonnes pratiques
- Veille à leur observation systématique pour qu'il y ait moins d'erreurs, plus de satisfaction du client et gagner ainsi sa confiance

- 
- **Contrôle qualité (CQ):** vérifier si le produit final répond aux exigences de qualité
 - Sur le continuum, l'Assurance qualité est en amont (prévention) et le contrôle qualité en aval (quand le produit est déjà fabriqué)

Assurance Qualité (Prévention)



Contrôle qualité (vérification)





➤ 2. Contrôle Qualité vs Audit Qualité:

Le **contrôle qualité** vérifie le produit final (s'il n'a pas de défaut) tandis que l'**audit qualité** vérifie le système qui permet de fabriquer ce produit, si les processus sont conformes au référentiel, s'il y a effectivement l'Assurance de la Qualité

➤ 3. Référentiel: Document qui contient les références, standards, normes.

Exemple les ASG-QA (les références et lignes directrices pour l'AQ dans l'enseignement supérieur africain).

Ces normes définissent la qualité minimale dans un EES au sein de l'Union Africaine

3. La Qualité, c'est quoi?

- **Notion à la fois subjective & Consensuelle**: varie d'un individu à l'autre mais on peut se mettre d'accord cf. Ex. normes ISO, lois d'un pays, règlements

- En analysant différentes définitions de la qualité, on a pu dégager les tendances ci-après:

Qualité= Adéquation à l'objectif

Qualité= ce qui est bien

Qualité=ce qui est excellent

Qualité= Zéro défaut (ex. aéronautique, Médecine)

Chaque institution se positionne, en général, sur l'une de ces définitions.

Pour les EES en Afrique, la Qualité est définie dans les ASG-QA en ce qui concerne: la Gouvernance, la formation, la recherche, les infrastructures, etc.



Pourquoi ne pas Confondre AQ & Qualité?

- L'Assurance Qualité n'est pas la Qualité. Elle est la route qui mène à la Qualité. Elle s'intéresse aux processus, procédures (normes, standards, références) lesquels mis en application de façon systématique produisent la Qualité.
- On peut obtenir la Qualité par hasard ou l'hériter mais échouer de la perpétuer.
- **Seule l'Assurance Qualité permet de PRODUIRE, REPRODUIRE et MAINTENIR la Qualité.**

4. Certification & Accréditation

- **La certification:** preuve de conformité à une norme. Un produit, un service, un processus respectent la norme.
- Ex, une ampoule fabriquée dans le strict respect des normes.

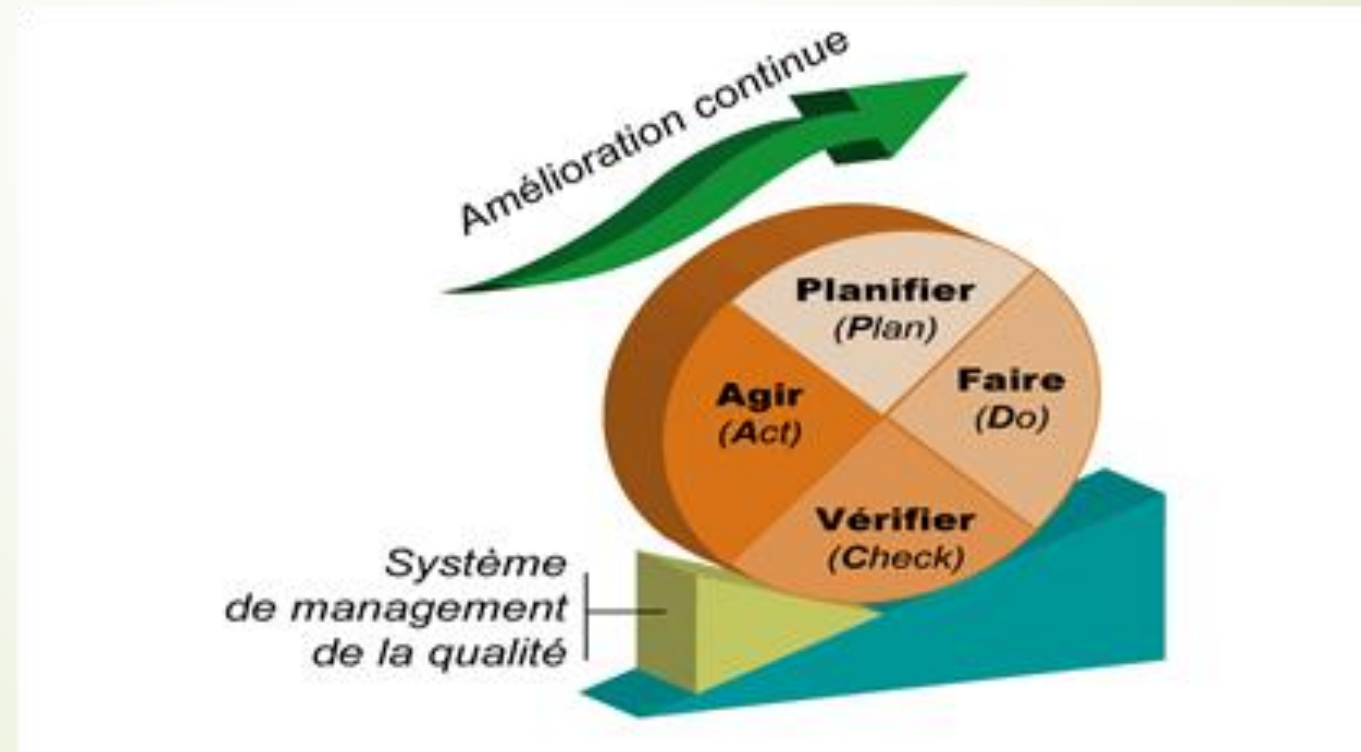
Un étudiant qui a satisfait aux examens

L'accréditation: preuve qu'un organisme a les compétences (savoir-faire et savoir être) ainsi que les ressources humaines et matérielles nécessaires pour pouvoir certifier. L'accréditation est souvent conférée par un tiers comme l'Etat, une agence nationale ou régionale comme le CAMES, etc.

L'Etat peut accréditer une Université qui, elle, va certifier les étudiants.

Comment parvenir à l'amélioration continue?

Grâce à la Roue de Deming ou Cycle PDCA



Méthodes en Assurance Qualité

- **Les Evaluations (Interne & externe)**

- a) Evaluation interne; celle initiée par l'établissement en son sein avec généralement son personnel. Ex. La direction audite un service X

- Mais on parle d'auto-évaluation lorsque le service lui-même initie cette évaluation

- b) **Evaluation externe**: celle conduite par une équipe externe et impartiale pour confirmer ou infirmer; nuancer les conclusions d'une auto-évaluation.

- Dans l'enseignement supérieur, on commence souvent par l'auto-évaluation (détecter les failles et les corriger), puis l'évaluation externe qui peut aboutir à une accréditation.

- Le benchmarking: s'inspirer de bonnes pratiques des autres pour s'améliorer



Assurance Qualité Interne (AQI)

➤ Assurance Qualité Interne

L'ensemble des mécanismes (structures et procédures) pilotés par un établissement pour garantir la qualité de ses formations.

Ils permettent d'aligner les compétences des diplômés sur les exigences du marché du travail local et international et assurer ainsi leur employabilité et la satisfaction du recruteur.

Parties prenantes: la direction, le personnel enseignant, les chercheurs, le personnel administratif, technique et ouvrier ainsi que les étudiants.



Rôles de l'Etudiant dans l'AQI

- **Etre co-constructeur** de la qualité de sa formation notamment par ses feedbacks objectifs à travers les évaluations des enseignements, des services et des infrastructures, dans les enquêtes d'employabilité, des évaluations institutionnelle ou de programmes. Ces renseignements ajustent le pilotage de l' Etablissement d'enseignement supérieur (EES).
- **Partenaire de l'EES** par sa participation à la réflexion et aux instances de décision: conseil de l'université, de Faculté, etc
- **Ambassadeur** parmi ses pairs: sensibiliser ses collègues sur les questions de l'Assurance Qualité



ASSURANCE QUALITE EXTERNE (AQE)

- Menée par des organismes tiers indépendants (agences nationales ou régionales, organismes d'accréditation, experts, etc).
- Elle vérifie la conformité de l'EES aux standards et garantit ainsi La crédibilité des diplômes auprès des tiers.
- Aboutit souvent à un avis sur l'accréditation d'un EES

Parties prenantes: Organismes tiers, étudiants, personnel enseignant, personnel administratif, technique et ouvrier. Chacune des parties fournit des renseignements lors des évaluations externes sur site.

Les étudiants peuvent siéger comme personne ressource dans une agence nationale d'AQ et participer ainsi à la rédaction et révision des normes existantes



Quels sont les avantages de l'AQ dans un EES?

- Pour l'étudiant: permet une formation de qualité, garantit la valeur de son diplôme et accroît son employabilité.
- Pour le personnel enseignant & chercheur: mobilité, partenariat amélioration des processus dan leur prestations au quotidien
- Pour le personnel administratif technique et ouvrier: formation continue, valorisation de leurs prestations
- Pour l'institution: améliore son image et sa crédibilité. Devient attractive et s'ouvre ainsi à l'internationalisation
- Pour les employeurs: la satisfaction du recruteur qui est content du rendement d'un diplôme qui a été bien formé
- Pour la société : bénéficie des services à la communauté des EES de qualité



Questions de réflexion

- A votre avis, quelles sont les causes possibles liées à la roue de Deming qui pourraient expliquer qu'une université jadis de renom tombe dans la non-qualité?
- Comment la non-qualité occasionne-t-elle des coûts supplémentaires dans une entreprise? Dans un EES?
- Sur quels leviers doit s'appuyer un EES pour devenir crédible aux yeux des employeurs
- Quelle contribution un étudiant peut-il apporter lors d'un conseil de l'Université à l'amélioration des services?



MERCI DE VOTRE ATTENTION



LECTURE CONSEILLÉE

- **Manuels d'Assurance Qualité en FRANCAIS et ANGLAIS en libre téléchargement en suivant le lien:**

<http://www.trainiqa.org/>

-Module 1:

La conception de systèmes efficaces de gestion de la qualité dans les établissements d'enseignement supérieur

-Module 2:

Outils et procédures pour le renforcement de la qualité au sein des établissements d'enseignement supérieur

-Module 3: **Assurance qualité de l'enseignement et de l'apprentissage dans les établissements d'enseignement supérieur**

-Module 4: **La gestion de la qualité et ses liens avec la gestion de l'enseignement supérieur**