



# Formation HAQAA 3: Etudiants en assurance qualité



Qu'est-ce que l'AQI ?  
Quels sont les outils de l'AQI et comment  
les étudiants peuvent-ils participer  
activement à l'AQI?

Bamako, le 13 janvier 2026

Fatoumata KEITA, Maitresse de Conférences,  
Université Yambo Ouologuem de Bamako, Mali  
fatoumatakeita808@gmail.com

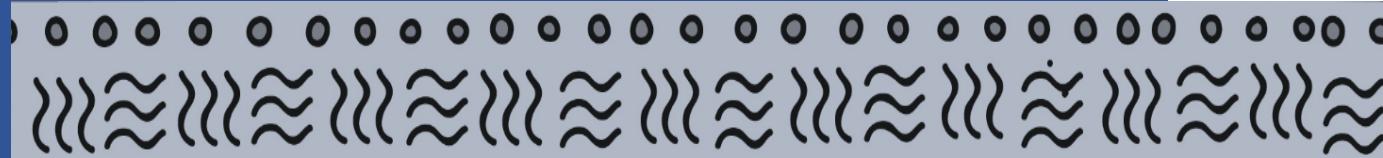




- Introduction
- Qu'est ce que l'assurance qualité? (AQ)
- Qu'est ce que l'assurance qualité interne (AQI)
- Lien entre AQI & AQE
- Les outils de l'AQI et implications des étudiants
- Conclusion: enjeux et perspectives de la participation des étudiants



- ❖ L'enseignement supérieur joue un rôle stratégique dans le développement économique, social et scientifique des pays car il permet de **bâtir un capital humain compétent et mieux avisé pour faire face aux défis auxquels le pays est confronté ou sera confronté**;
- ❖ Face à **la massification des effectifs, l'internationalisation des diplômes, les exigences du marché du travail, la compétition et les défis de l'employabilité**, les universités sont obligées de garantir **la qualité de leurs formations qui doivent être pertinentes, cohérentes et adaptées aux besoins du marché du travail et de la communauté**
- ❖ L'émergence de nouvelles formes d'enseignement, tels que le **é-learning, Deep Learning, Machine Learning, Automation, l'IA de façon générale**, et **l'éducation en situation d'urgence**
- ❖ Et de nouveaux acteurs qui offrent des formations (**universités privées, cabinets, autres structures**, etc.)



- ❖ L'exigence de l'acquisition **de nouvelles compétences transversales**, de **soft skills (power skills)** pour faire face aux nouveaux défis environnementaux, de durabilité, paix, sécurité, inclusion, et même l'IA, etc..
- ❖ **La gouvernance universitaire ne peut plus se passer de l'assurance qualité car l'AQI est un levier central pour améliorer en continu l'enseignement, la recherche et les services aux étudiants et le service à la communauté de façon générale.**
- ❖ **À l'échelle mondiale, l'assurance qualité permet de garantir:**
- ❖ **La mobilité internationale des étudiants ;**
- ❖ **La reconnaissance des diplômes ;**
- ❖ **Le respect de l'exigence de la transparence et de la redevabilité**





- ❖ En Afrique, la croissance rapide du nombre d'étudiants a entraîné des défis majeurs tels que:
- ❖ **Insuffisance des ressources, infrastructures et équipements, souvent obsolètes**
- ❖ **L'hétérogénéité des IESR, diversification des diplômes, des acteurs, compétition**
- ❖ **Mobilité accrue des étudiants, enseignants et programmes au-delà des frontières nationales;**
- ❖ **Augmentation accrue du taux du chômage des diplômés, renforçant la responsabilité des IESR**
- ❖ **Besoin d'harmonisation (LMD) issue du Processus de Bologne, l'initiative HAQAA, le CAMES,**
- ❖ **Besoin de reconnaissance des diplômes et des qualifications (PRED, Convention D'Addis (2014) et Convention Mondiale de l'UNESCO (2019), certifications, accreditations, etc....**



- ❖ **Responsabilité, redevabilité et imputabilité** (rendre compte à l'Etat)
- ❖ Tout ceci a placé l'assurance qualité au cœur des priorités des IESR
- ❖ **Une remise en question de leur fonctionnement**, de leurs programmes et services
- ❖ Une **exigence de lier leurs objectifs aux attentes de la société et au respect des normes internationales**;
- ❖ Cela s'est traduit par la mise en place de mécanismes nationaux et régionaux (**CAMES, IUCEA, AAU, les agences d'assurance qualités nationales, les CIAQ**, etc..);
- ❖ **L'élaboration de référentiels d'évaluations nationaux, sous régionaux et régionaux (ASG-QA)** .
- ❖ Comme l'assurance qualité repose sur diverses parties prenantes dont la collaboration et l'interaction garantissent sa continuité;
- ❖ **Les étudiants constituent des parties prenantes, à la fois bénéficiaires et acteurs de l'AQI. Comment les impliquer davantage dans le système qualité? Quels sont les enjeux et perspectives de cette implication?**



Dans les ASG-QA (44), l'assurance qualité désigne « **les procédures d'assurance qualité internes ou externes, y compris accréditation, évaluation, audit des programmes et des établissements et concernant également les agences d'assurance qualité** »

Selon Woodhouse (1999), « **l'assurance qualité vise les stratégies, les procédures, les actions et les attitudes nécessaires pour garantir un maintien et une amélioration de la qualité** » (cité dans le Guide de l'utilisateur des ASG-QA, pp.5-6).

- ❖ L'assurance qualité dans l'enseignement supérieur est donc une démarche :
- ❖ **Elle vise la mise en conformité avec les normes, standards en matière d'enseignement, de recherche, d'organisation, de gestion et d'évaluation.**



- ❖ la qualité est un concept multidimensionnel, évolutif, dynamique et polysémique, à contextualiser et à plusieurs niveaux
- ❖ **L'AQ qui est un ensemble 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.**
- ❖ **L'AQ ne définit pas la qualité, mais 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**

# Qu'est ce que l'assurance qualité interne?



- ❖ Dans les ASG-QA (44), l'assurance qualité interne est définie comme:
- ❖ « **système et procédures normalisées dans un établissement d'enseignement supérieur ou une agence d'assurance qualité garantissant la qualité et l'adéquation par rapport aux objectifs des résultats des processus** ».
- ❖ L'AQI désigne l'**ensemble des politiques, mécanismes et pratiques mis en place par une institution pour s'autoévaluer et améliorer en permanence la qualité de ses formations et services**.
- ❖ C'est un **processus continu, participatif et orienté vers l'amélioration continue**

# Qu'est ce que l'assurance qualité interne?



- ❖ Elle est interne à une institution et fait référence à l'ensemble des politiques, processus et pratiques mis en place pour garantir que les institutions académiques offrent des programmes d'études qui répondent à des normes élevées en matière d'enseignement, de recherche et de services aux étudiants. Cela inclut la révision régulière des programmes, l'évaluation des enseignements, et la satisfaction des étudiants;
- ❖ Selon Ekong (1998) « 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'était fixée » (cité dans le Guide de l'utilisateur des ASG-QA, p.5).
- ❖ Sa finalité c'est l'amélioration continue

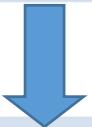


AQI

- Pratiques propres, internes à une institution
- Contrôler et améliorer les processus internes
- Garantir que l'institution fonctionne et respecte ses propres standards
- Pas d'AQI sans AQE et vice versa

AQE

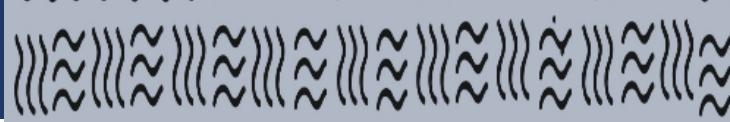
- pratiques déployées par un organisme externe, réalisées par des acteurs extérieurs; permet de vérifier que l'institution respecte des standards nationaux ou internationaux.
- Fournit souvent des recommandations et des évaluations comparatives avec d'autres établissements.
- garantir la crédibilité et la reconnaissance de l'institution auprès de l'extérieur.



Amélioration continue  
des services et des  
procédures,  
résultats et  
performances

# Les outils de l'AQI





- **Permet de recueillir l'avis des étudiants, leur feedback et commentaires constructifs**
- **Evaluer la qualité pédagogique,**
- **Apprécier les contenus, méthodes et enseignements**
- **Améliorer les pratiques pédagogiques**
- **Utiliser des questionnaires anonymes (en papier ou en ligne)**
- **Produire une fiche d'évaluation par module**



- Analyse l'établissement globalement
- Permet d'avoir une photographie de son fonctionnement
- d'améliorer sa gouvernance, planifier les évolutions stratégiques et mieux répondre aux attentes de la société
- Offre l'occasion aux IESR de mesurer l'efficacité de leur système de gouvernance sur une période définie et d'introduire des correctifs
- L'auto-évaluation est le premier maillon de la démarche qualité
- Selon Jacques Lanarès, le but de l'évaluation est de « rassembler et analyser les informations, conclure et rapporter». Le rapport permet de voir les forces et les faiblesses de l'institution et de proposer un plan d'action d'amélioration.



- **C'est un diagnostic qualité, évaluer la pertinence et la cohérence des formations**
- permet l'alignement entre objectifs, compétences et besoins du marché**
- **La mise à jour régulière des contenus,**
- **Analyse les objectifs, contenus, compétences et débouchés**
- **Amélioration de la qualité et de l'employabilité des diplômés**
- **Produit un rapport d'évaluation et un plan d'action**
- **Offre l'opportunité aux étudiants de donner leurs avis sur le contenu des cours, la charge du travail, l'encadrement, les méthodes pédagogiques,**
- **Implique les étudiants en tant que bénéficiaires directs de la formation.**



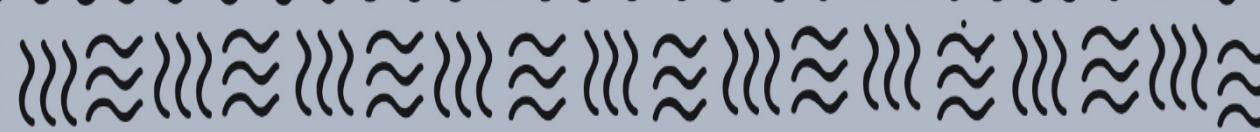
- Enquête des diplômés,
- Recueillir l'avis des anciens étudiants
- Mesurer la satisfaction, identifier les problèmes
- Mesurer l'impact de la formation, l'employabilité
- Permet d'améliorer les cours et les services
- Les étudiants participent en renseignant le questionnaire en ligne, permettent d'avoir le contact avec les employeurs et
- Participent à l'analyse des résultats



- **Outil de pilotage, mesure la performance**
- **Suivi des résultats et de l'efficacité**
- **Utiliser des statistiques semestrielles, annuelles**
- **Mesurer le taux de réussite, d'échec, d'abandon**
- **Sensibiliser les étudiants, les intégrer dans l'interprétation des indicateurs**



- ❖ C'est un élément central de l'AQI dans les IERS, permet de s'assurer que les formations proposées sont
- ❖ pertinentes par rapport aux besoins de la société et du marché de l'emploi
- ❖ **Cohérentes avec les objectifs pédagogiques**
- ❖ conformes aux normes nationales et internationales
- ❖ adaptées à l'évolution des connaissances et des compétences
- ❖ Permet l'actualisation, la mise à jour des programmes



- ❖ Implication des étudiants:
- ❖ enquêtes de satisfaction sur les cours et les programmes
- ❖ questionnaires d'évaluation des enseignements
- ❖ groupes de discussion (focus groups)
- ❖ **Représentation des étudiants dans les comités pédagogiques et qualité**
- ❖ **consultations lors des révisions ou réformes de programmes**



**Mise en place d'un bureau qui traite les affaires des étudiants (plaintes, réclamations et qui fait la médiation)**

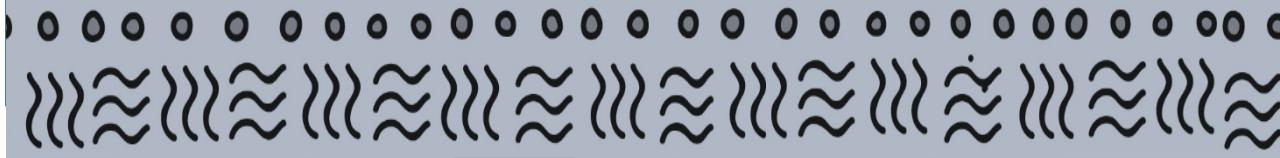
**Les étudiants envoient des demandes: recueillies, traitées et suivies**

**Permet d'améliorer le climat académique,**

**Rend l'environnement favorable, inclusif et apaisé**

**Permet de prévenir les conflits, tensions et d'assurer le bien-être et l'équité**

**Procédure formelle, Boîte à suggestions numérique**



- Favorise la concertation, analyse des problèmes,
- Gouvernance participative
- Transparence, dialogue
- Conseils et commissions
- Rencontre du Comité qualité semestriel
- Intégrer le représentant des étudiants dans les comité lors des évaluations) et dans les activités de renforcement de capacité en AQ et d'autres domaines



- ❖ Le **SIS** capitalise, centralise les données sur les étudiants
- ❖ Assure le stockage, le traitement, l'analyse, et la diffusion
- ❖ Permet d'assurer la transparence, l'efficacité
- ❖ **Un système de gestion des données est lié à la stratégie globale de l'institution**
- ❖ **Car l'AQI repose sur une politique interne de gestion des données, de sécurité et de stockage des données**
- ❖ Les étudiants ont accès aux données, les résultats et à la formation



## Impact of SIS in Higher Education



Centralized  
Data  
Management



Efficient  
Enrollment  
Management



Improved  
Communication



Enhanced  
Academic  
Advising



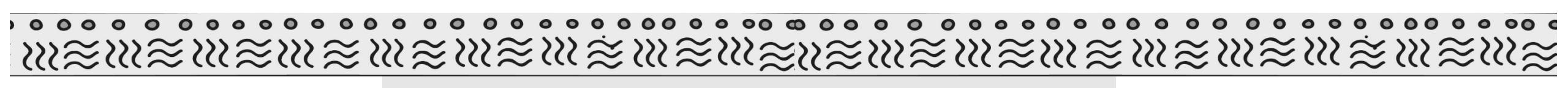
Accreditation  
& Compliance



Financial  
Management



Data Analytics for  
Decision-Making



# Conclusion



- ❖ **Les étudiants constituent des acteurs clés de l'AQI**

- Ils peuvent participer directement:**

- En répondant sérieusement aux enquêtes d'évaluation

- ❖ En participant aux focus groups**

- ❖ En étant des représentants des étudiants dans les instances** (assemblée de fac, CIAQ)

- ❖ Ils peuvent participer indirectement aussi:**

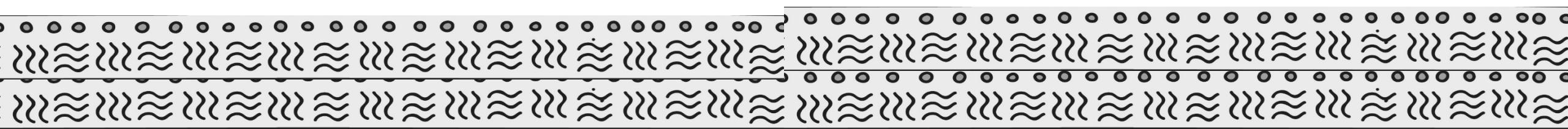
- ❖ En donnant des feedbacks constructifs**

- ❖ En signalant les dysfonctionnements,**

- ❖ Et en faisant des propositions d'améliorations réalistes et constructives**

# Conclusion

- ❖ L'implication des étudiants permet de :
- ❖ **démocratiser la gouvernance universitaire en la rendant plus inclusive**
- ❖ **Responsabiliser les étudiants à jouer leurs partitions**
- ❖ **Améliorer durablement la qualité des enseignements et des services et de renforcer le sentiment d'appartenance**
- ❖ L'AQI est une responsabilité collective et elle se construit avec tous les acteurs y compris les étudiants et leur collaboration permet **de renforcer la pertinence, crédibilité, la transparence et la confiance**
- ❖ La qualité commence dans la salle de classe en participant, les étudiants s'investissent dans leur propre avenir académique



**MERCI POUR VOTRE  
ATTENTION**

