

# Guide de l'Utilisateur des ASG-QA

Alain Sangha SANOGO  
ANAQ-ESR / Côte d'Ivoire  
Jeudi 16 avril 2026



Guide de l'Utilisateur pour les  
Références et lignes directrices  
pour l'assurance qualité  
dans l'enseignement supérieur  
africain (ASG-QA)



- **Thème : Maîtriser le Guide de l'Utilisateur des ASG-QA pour piloter l'Assurance Qualité Interne (AQI)**
- **Cible :** Responsables des Cellules Internes d'Assurance Qualité (CIAQ).
- **Objectif :** S'approprier les outils pratiques du guide pour renforcer la culture de la qualité au sein des établissements.

# PLAN DE PRESENTATION

- Comment le Guide de l'utilisateur a-t-il été créé ?
- Dans quel but le Guide a-t-il été conçu ?
- Architecture globale du Guide
- Contenu de la Deuxième Partie (Focus AQI)
- Contenu de la Troisième Partie (AQE)
- Comment le Guide peut-il aider les Universités ? (Aspects Pratiques)
- Pourquoi utiliser le Guide au quotidien ?



# PLAN DE PRESENTATION

- **Comment le Guide de l'utilisateur a-t-il été créé ?**

- Dans quel but le Guide a-t-il été conçu ?

- Architecture globale du Guide

- Contenu de la Deuxième Partie (Focus AQI)

- Contenu de la Troisième Partie (AQE)

- Comment le Guide peut-il aider les Universités ? (Aspects Pratiques)

- Pourquoi utiliser le Guide au quotidien ?



## Comment le Guide de l'utilisateur a-t-il été créé ? 1/2

### Origine :

Développé dans le prolongement des **ASG-QA (2018)** sous l'initiative **HAQAA2**.

### Acteurs :

Une collaboration entre l'Union Africaine (UA), l'Union Européenne (UE) et un consortium d'experts (OBREAL Global, DAAD, ENQA, AAU).

## Comment le Guide de l'utilisateur a-t-il été créé ? 2/2

### Méthodologie :

- Consultations régionales à travers l'Afrique
- Tests pilotes auprès d'universités et d'agences nationales
- Basé sur une cartographie des référentiels existants pour assurer la compatibilité continentale.

# PLAN DE PRESENTATION

- Comment le Guide de l'utilisateur a-t-il été créé ?
- **Dans quel but le Guide a-t-il été conçu ?**
- Architecture globale du Guide
- Contenu de la Deuxième Partie (Focus AQI)
- Contenu de la Troisième Partie (AQE)
- Comment le Guide peut-il aider les Universités ? (Aspects Pratiques)
- Pourquoi utiliser le Guide au quotidien ?



Guide de l'Utilisateur pour les  
Références et lignes directrices  
pour l'assurance qualité  
dans l'enseignement supérieur  
africain (ASG-QA)



## Dans quel but le Guide a-t-il été conçu ? 1/2

Le Guide ne remplace pas les ASG-QA, il les rend **opérationnels**.  
Ses buts sont :

- **Clarification** : Expliquer la terminologie et les concepts parfois complexes des normes
- **Harmonisation** : Offrir une interprétation commune pour faciliter la mobilité des étudiants et la reconnaissance des diplômes en Afrique.

## CONCEPTS CLÉS ET DÉFINITIONS

### CONCEPTS CLÉS

Depuis quelques années, et bien que la massification estudiantine soit de plus en plus prégnante, les établissements d'enseignement supérieur africains ont identifié le besoin, crucial et continu, d'évaluer le niveau de satisfaction des exigences des apprenants, ainsi que des parties prenantes, en vue d'améliorer leur compétitivité en termes d'enseignement, de recherche et de services à la société. Pour cela, l'implémentation d'outils et de référentiels pour la qualité s'avère être une nécessité pour l'enseignement supérieur africain, en vue de relever les défis présents et futurs dans un environnement profondément différent de celui qui existait ces dernières décennies. Pour accompagner ce changement, les ASG-QA ont été conçus, et ce document, qui vient à la suite, apporte des conseils pratiques et des explications en vue de soutenir davantage la mise en œuvre des ASG-QA. Pour en faciliter l'utilisation, un retour sur les concepts clés qui portent ce travail s'avère nécessaire.

La qualité, de quoi s'agit-il alors ?

Bien qu'il y ait foisonnement de définitions dans la littérature, notre choix, très subjectif, s'est porté sur celle donnée par Perellon<sup>2</sup> en 2003, à savoir « la qualité est l'adéquation des pratiques à des objectifs identifiés par les acteurs à l'œuvre, et non pas à des valeurs abstraites ». Même si une définition n'est jamais neutre, celle-ci, par le fait qu'elle soit centrée sur l'action, et non pas juste sur des valeurs et croyances, nous semble bien opérationnelle. Cela dit, en 2005, Burla<sup>3</sup> pense que la qualité pourrait être définie par « une confrontation entre les besoins des étudiants, les priorités des enseignants, et les besoins des milieux professionnels » ; parce que, dans l'ES, à toutes les étapes de gestion de la qualité, l'efficacité dépend de l'association active des parties prenantes et particulièrement du client (qu'il soit l'étudiant ou l'employeur, ou tout autre partie intéressée). En fait, même si le mot « qualité » fait l'unanimité et que la notion de qualité est, en soi, un concept rassembleur, la mise en œuvre nécessite un changement de paradigme impactant les pratiques.

Qu'en est-il alors de l'assurance qualité qui désigne des pratiques voisines ?

Originellement, l'assurance qualité a pour objectif de permettre au client d'avoir la garantie que tous les moyens seront mis en œuvre pour que le service/produit corresponde à ses attentes. Même si cette dernière est très générique, la définition spécifique de Ekong<sup>4</sup> (1998) qui soutient qu'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 » semble pertinente. Cela dit, il est judicieux de la compléter par celle donnée par Woodhouse<sup>5</sup> en 1999, à savoir « l'expression assurance-qualité vise les stratégies, les procédures, les actions et les attitudes

Page 5 du guide

## DÉFINITIONS

**Accréditation** : processus de vérification ou d'approbation d'un établissement d'enseignement supérieur ou d'une agence d'assurance qualité par une organisation externe autorisée, valable en principe pour une durée déterminée. L'accréditation est une reconnaissance de compétences.

**Action corrective** : action visant à éliminer la cause d'une non-conformité et à éviter qu'elle ne réapparaisse.

**Apprenant** : bénéficiaire acquérant des connaissances et développant des compétences à l'aide d'un service éducatif.

**Amélioration** : activité menée pour améliorer les performances de l'établissement. Quand l'activité menée est récurrente, on parle d'amélioration continue.

**Assurance qualité** : partie du management de la qualité visant à donner confiance aux parties prenantes par la conformité aux exigences exprimée dans un référentiel pour la qualité (politique, stratégie, procédures, enregistrements, évaluation, etc.).

**Assurance qualité externe** : suivi et évaluation, systématiques, des activités d'une agence d'assurance qualité de l'enseignement supérieur et processus sous-jacents, afin de s'assurer que les exigences définies dans un référentiel sont bien respectées.

**Assurance qualité interne** : systèmes normés dans un établissement d'enseignement supérieur ou une agence d'assurance qualité garantissant la qualité et l'adéquation par rapport aux exigences d'un référentiel et aux objectifs de l'établissement.

**Auto-évaluation** : évaluation d'un établissement ou d'une agence de sa propre performance par des évaluateurs internes faisant partie de l'établissement ou de l'agence.

**Client** : personne ou organisme qui est susceptible de recevoir ou qui reçoit un produit ou un service destiné à, ou demandé par, cette personne ou cet organisme.

**Comité d'évaluation** : groupe d'individus engagé pour effectuer une évaluation.

**Compétence** : capacité à mettre en pratique des connaissances et des savoir-faire pour obtenir les résultats escomptés.

**Conformité** : satisfaction d'une exigence. A contrario, la non-conformité est la non-satisfaction d'une exigence.

## Dans quel but le Guide a-t-il été conçu ? 2/2

Le Guide ne remplace pas les ASG-QA, il les rend **opérationnels**.  
Ses buts sont :

- **Appui Technique** : Fournir des questions de réflexion et des exemples de preuves pour l'auto-évaluation
- **Autonomie** : Aider les établissements à prendre la responsabilité de leur propre qualité.

## REFERENCE 1. VISION, MISSION ET OBJECTIFS STRATEGIQUES

Référence	Exemples de bonne pratique / Exemples de preuve
<p><b>L'établissement développe et rend publics une vision et un énoncé de mission qui reflètent son engagement en faveur de l'amélioration continue de la qualité, des objectifs stratégiques, ainsi que des politiques et procédures en phase avec sa vision et son énoncé de mission.</b></p> <p>Lignes directrices</p> <p>La vision, la mission et les objectifs stratégiques de l'établissement</p> <p>(a) sont rendus publics : ils reflètent les aspirations et les besoins des parties prenantes et indiquent des plans de développement et des objectifs stratégiques.</p> <p>(b) en matière d'assurance qualité, ils sont traduits dans des politiques et plans stratégiques clairs, qui sont opérationnalisés en objectifs réalisables.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Politique qualité et engagement de la présidence rédigés, affichés et communiqués à l'ensemble des parties prenantes de l'établissement.</li> </ul>
<p>L'établissement veille à disposer d'un système d'assurance qualité (AQ) robuste et efficace pour l'ensemble de ses activités (académiques, de recherche et d'engagement envers la communauté), lequel système facilite la coordination de l'approbation des politiques, procédures et mécanismes. L'établissement s'assure dès lors :</p> <p>(a) que la vision, l'énoncé de mission et les objectifs stratégiques reflètent l'engagement en faveur de l'amélioration de la qualité;</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● L'établissement dispose d'un plan stratégique avec sa vision, ses missions et ses valeurs, avec une analyse SWOT et une planification des actions à entreprendre pour la mise en œuvre d'un système de management de la qualité ;Les évaluations internes sont planifiées, mises en œuvre et tenues à jour ;Le périmètre, les référentiels d'évaluation interne, les domaines et les champs d'évaluation sont définis au préalable.</li> </ul>
<p>(b) que diverses formes de planification (par exemple, stratégique, institutionnelle, académique, financière, de recherche) soient coordonnées afin d'assurer la qualité des prestations académiques</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● La planification stratégique est alignée sur la politique de l'établissement, et est visible dans le plan de réalisation d'établissement ;Le système d'information est disponible et accessible par tous les acteurs au sein de l'établissement ;Les procès-verbaux des réunions et briefings sont documentés, conservés, diffusés et disponibles pour consultations ;La mise à jour de la planification fait suite à des besoins de modification prévus et non prévus; toutes les informations qui en découlent sont documentées et conservées.</li> </ul>

# PLAN DE PRESENTATION

- Comment le Guide de l'utilisateur a-t-il été créé ?
- Dans quel but le Guide a-t-il été conçu ?

- **Architecture globale du Guide**

- Contenu de la Deuxième Partie (Focus AQI)
- Contenu de la Troisième Partie (AQE)
- Comment le Guide peut-il aider les Universités ? (Aspects Pratiques)
- Pourquoi utiliser le Guide au quotidien ?



Guide de l'Utilisateur pour les  
Références et lignes directrices  
pour l'assurance qualité  
dans l'enseignement supérieur  
africain (ASG-QA)



## Architecture globale du Guide

Le Guide est structuré pour accompagner l'utilisateur étape par étape :

- **Première partie** : Introduction, contexte et concepts fondamentaux de l'Assurance Qualité (AQ).
- **Deuxième partie** : Guide pour l'Assurance Qualité Interne (EES)
  - **SECTION 1: REFERENCES ET LIGNES DIRECTRICES POUR L'ASSURANCE QUALITE INTERNE (PARTIE A DES ASG-QA)**
- **Troisième partie** : Guide pour l'Assurance Qualité Externe (Agences)
  - SECTION 2: REFERENCES ET LIGNES DIRECTRICES POUR L'ASSURANCE QUALITE EXTERNE (PARTIE B DES ASG-QA)
  - ASSURANCE QUALITE INTERNE POUR LES AGENCES D'ASSURANCE QUALITE (PARTIE C DES ASG-QA)

# PLAN DE PRESENTATION

- Comment le Guide de l'utilisateur a-t-il été créé ?
- Dans quel but le Guide a-t-il été conçu ?
- Architecture globale du Guide

- **Contenu de la Deuxième Partie (Focus AQI)**

- Contenu de la Troisième Partie (AQE)
- Comment le Guide peut-il aider les Universités ? (Aspects Pratiques)
- Pourquoi utiliser le Guide au quotidien ?



## Contenu de la Deuxième Partie (Focus AQI) 1/2

- C'est le manuel de bord pour la CIAQ. Il traite des **13 références de la Partie A des ASG-QA** :
- Chaque référence est décomposée en :
  - **Lignes directrices** : Explications sur la mise en œuvre.
  - **Points de focalisation** : Questions d'auto-réflexion pour évaluer l'état actuel de l'université.
  - **Éléments de preuve** : Liste d'exemples de documents (ex: rapports de recherche, manuels de procédures, enquêtes de satisfaction) à fournir.
- **Thèmes couverts** : Gouvernance, ressources humaines, infrastructures, soutien aux étudiants, recherche, etc.

## REFERENCE 3 : RESSOURCES HUMAINES

Référence	Points d'attention et/ou de focalisation - questions d'orientation (pour guider le processus de réflexion et d'autoévaluation)	Exemples de bonnes pratiques / Éléments de preuve
<p>L'établissement dispose de politiques de ressources humaines inclusives qui garantissent le recrutement et la rétention d'un nombre adéquat de membres qualifiés et compétents du personnel afin de réaliser sa mission et d'exécuter son mandat légal.</p> <p>Lignes directrices</p> <p>La qualité du personnel est essentielle pour la qualité de l'établissement d'enseignement supérieur. Par conséquent, ce dernier :</p>		
<p>a) dispose de politiques et procédures claires qui garantissent l'égalité des chances et une véritable égalité hommes-femmes dans les ressources humaines pour le recrutement, la rétention et la promotion du personnel basés sur les qualifications, les compétences et les aptitudes ;</p>	<p>1. <i>Comment l'EES démontre-t-il que son personnel (académique, administratif et de soutien/technique) possède les qualifications, l'expérience et les compétences requises pour soutenir la réalisation de sa mission et de ses objectifs?</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Politique des ressources humaines (recrutement, fidélisation, avancement de carrières, etc.) ;</li> <li>• Système de gestion des performances</li> <li>• Accords de performance du personnel et plans de développement personnel ;</li> <li>• Rapports d'audit sur les performances du personnel, la charge de travail et le respect des qualifications ;</li> <li>• Contrats de travail du personnel ;</li> <li>• CVs du personnel ;</li> <li>• Structure du personnel ;</li> <li>• Exemples de spécifications d'emploi approuvées ;</li> <li>• Existence d'un département des ressources humaines ;</li> <li>• Existence d'un responsable des RH à temps plein.</li> </ul>
	<p>2. <i>Comment les politiques et stratégies institutionnelles de gestion des ressources humaines garantissent-elles qu'un nombre suffisant de personnel qualifié est déployé pour répondre aux besoins en ressources humaines de l'établissement ?</i></p>	

# PLAN DE PRESENTATION

- Comment le Guide de l'utilisateur a-t-il été créé ?
- Dans quel but le Guide a-t-il été conçu ?
- Architecture globale du Guide
- Contenu de la Deuxième Partie (Focus AQI)
- **Contenu de la Troisième Partie (AQE)**
- Comment le Guide peut-il aider les Universités ? (Aspects Pratiques)
- Pourquoi utiliser le Guide au quotidien ?



## Contenu de la Troisième Partie (AQE) 2/2

Bien que destinée aux Agences (AAQ), cette partie est cruciale pour les CIAQ afin de comprendre comment elles seront évaluées :

- **Processus d'évaluation** : Décrit les étapes de la visite sur site et la rédaction du rapport.
- **Indépendance** : Détaille comment les agences doivent rester autonomes par rapport aux gouvernements et aux établissements.
- **Cohérence** : Garantit que les critères utilisés par l'agence sont transparents et connus d'avance par l'université.

# PLAN DE PRESENTATION

- Comment le Guide de l'utilisateur a-t-il été créé ?
- Dans quel but le Guide a-t-il été conçu ?
- Architecture globale du Guide
- Contenu de la Deuxième Partie (Focus AQI)
- Contenu de la Troisième Partie (AQE)
- **Comment le Guide peut-il aider les Universités ? (Aspects Pratiques)**
- Pourquoi utiliser le Guide au quotidien ?



## Comment le Guide peut-il aider les Universités ? (Aspects Pratiques) 1/4

### Préparation à l'Accréditation :

Il sert de "check-list" avant les audits externes.

## Comment le Guide peut-il aider les Universités ? (Aspects Pratiques) 2/4

### Structuration de la CIAQ :

Il définit clairement les preuves à collecter

- Ex:
- Registre des diplômes,
  - PV de réunions de gouvernance
  - Etc...

## Comment le Guide peut-il aider les Universités ? (Aspects Pratiques) 3/4

### Amélioration Continue :

Les "questions de réflexion" permettent de détecter les faiblesses internes sans attendre une évaluation externe.

## Comment le Guide peut-il aider les Universités ? (Aspects Pratiques) 4/4

### Dialogue Interne :

Facilite la sensibilisation des enseignants et du personnel administratif grâce à des concepts simplifiés.

# PLAN DE PRESENTATION

- Comment le Guide de l'utilisateur a-t-il été créé ?
- Dans quel but le Guide a-t-il été conçu ?
- Architecture globale du Guide
- Contenu de la Deuxième Partie (Focus AQI)
- Contenu de la Troisième Partie (AQE)
- Comment le Guide peut-il aider les Universités ? (Aspects Pratiques)
- **Pourquoi utiliser le Guide au quotidien ?**



## Pourquoi utiliser le Guide au quotidien ?

### **Gain de temps :**

Ne réinventez pas la roue, utilisez les indicateurs déjà validés au niveau continental.

### **Légitimité :**

Aligner votre université sur les standards de l'Union Africaine (PAQAF).

### **Mobilité :**

Garantir que vos processus sont assez robustes pour que vos étudiants puissent étudier partout en Afrique et dans le monde.

## Conclusion & Prochaines Étapes

- **Action immédiate :**

Télécharger le guide et réaliser une auto-évaluation sur une seule référence (ex: Réf 7 sur les programmes).

- **Rappel :**

L'Assurance Qualité n'est pas une inspection, c'est un levier de transformation institutionnelle.

# RESSOURCES

- Références et lignes directrices pour l'assurance qualité dans l'enseignement supérieur africain (African Standards and Guidelines for Quality Assurance in Higher Education) ASG-QA
- Stratégie continentale pour l'éducation en Afrique 2026-2035 : Un cadre d'action, Mars 2025/UA
- Introduction aux politiques qui composent le contexte des ASG-QA (la CESA et le PAQAF), Prof. Ana Nhampule
- Agence d'Évaluation de la Recherche et de l'Enseignement Supérieur, AERES, ([www.aeres-evaluation.fr](http://www.aeres-evaluation.fr)) ;
- Guide de l'Utilisateur pour les Références et lignes directrices pour l'assurance qualité dans l'enseignement supérieur africain (ASG-QA)\_ HAQAA
- Agence pour l'Évaluation de la Qualité de l'Enseignement Supérieur, AEQES ([www.aeqes.be](http://www.aeqes.be))
- Management de la qualité dans les IESR, CAMES / Pr Mamadou SARR, Expert AQ
- Assurance qualité interne et autoévaluation : des principes à la mise en œuvre / Prof. Farès Boubakour
- L'Extrait AEQES, Guide à destination du coordonnateur, annexe F- Lexique.



Fin de  
présentation.  
Merci pour votre  
attention.



**Alain Sangha SANOGO**  
+225 0707974846  
[alainsanogo@gmail.com](mailto:alainsanogo@gmail.com)



Des questions

# Questions/Discussion/Débat

