



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

Formation en ligne HAQAA3 : Pour des Responsables CIAQs. 20/04/2026

Prof. Mulumbwa Mutambwa Georges



# Plan

- Concepts de base
- Comment parvenir à l'amélioration continue?
- Principes de management de la qualité
- Méthodes en Assurance Qualité
- Assurance Qualité Interne/Assurance Qualité Externe dans un EES
- Rôle du responsable Qualité dans un EES
- Contraintes et défis pour la qualité dans un EES africain
- Quels sont les avantages de l'AQ 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 **GARRANTIR (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



► **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 (officiellement reconnues, en anglais standards).

**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.

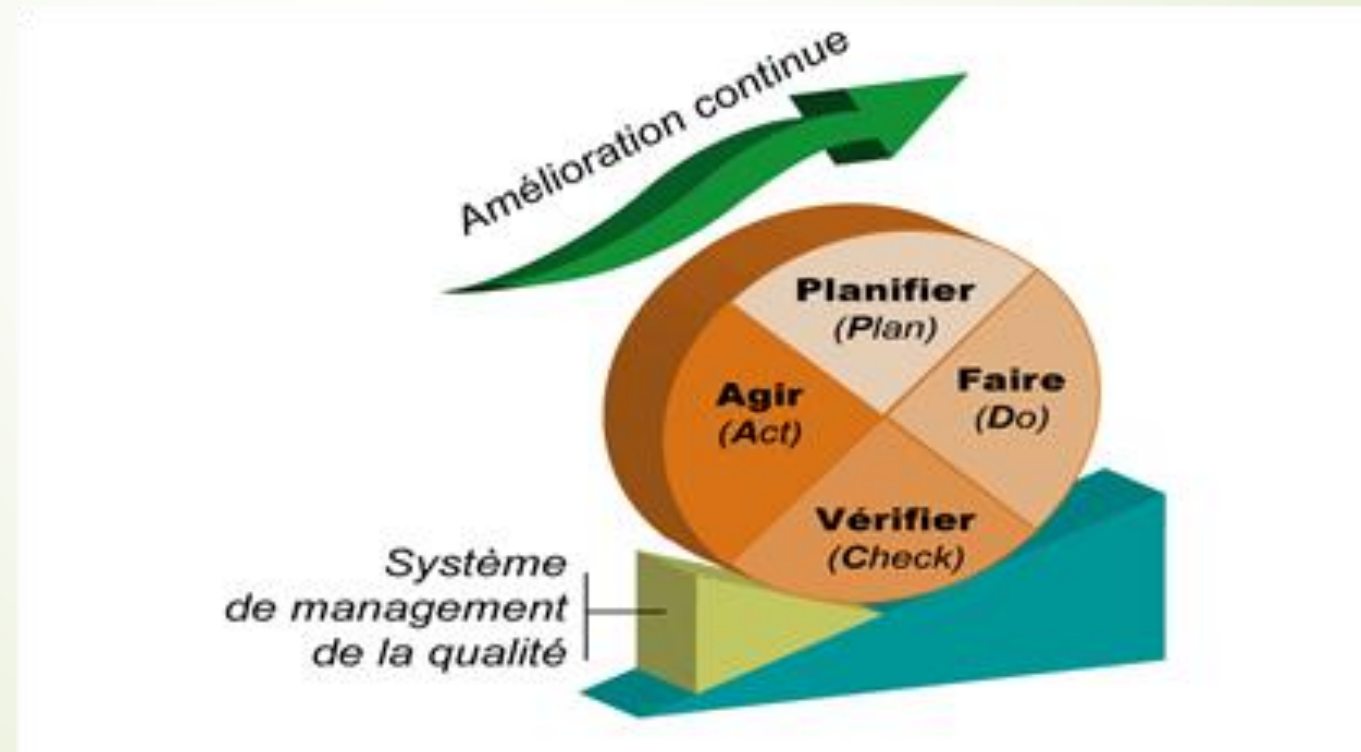
Un étudiant qui a satisfait aux examens

**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





# 7 Principes de management de la qualité

- Ces principes établis par ISO sont présents implicitement dans la plupart des référentiels Qualité pour les EES (CAMES, ESG, ASG-QA, etc)
- 1. Etre orienté client
- 2. Pouvoir exercer le leadership
- 3. Impliquer le personnel
- 4. Introduire une approche processus
- 5. Travailler pour l'amélioration continue
- 6. Prendre des décisions en se fondant sur des preuves
- 7. Bien manager (établir & gérer) les relations (en interne & à l'externe)

# 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.



# 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



# Rôle du responsable Qualité

## Triple

- ▶ Piloter le système d'AQ: concevoir le Système interne d'AQ (politique qualité, définir les procédures (pour enseignement, évaluation, recherche, administration), outils de suivi
- ▶ Coordonner: organiser les auto-évaluations , les audits internes, préparation aux évaluations externes /Accréditations
- ▶ Travailler à l'amélioration continue: diagnostiquer les dysfonctionnements, proposer des actions de remédiation et faire le suivi



# Contraintes & défis pour la qualité dans un EES africain (1)

**Généralement les EES rencontrent au moins une de ces problématiques:**

- 1. Ressources limitées (humaines, infrastructurelles, financières)
- 2. Absence ou faible culture qualité institutionnelle
- Enseignants peu impliqués, faible appropriation des procédures
- 3. Résistance au changement (avec de nouvelles procédures, évaluations internes, indicateurs de performance)
- 4. Absence ou insuffisance des données fiables (archivage incomplet, absence de bases données fiables)
- Le pilotage de la qualité devient intuitif
- 5. Ecart entre standards internationaux et réalité locale (preuves documentaires, suivi des indicateurs, auto-évaluation détaillée, etc)



# Contraintes & défis pour la qualité dans un EES africain(2)

**Généralement les EES rencontrent au moins une de ces problématiques:**

- 6. Gouvernance instable (changement des dirigeants, absence de continuité stratégique, décisions centralisées, etc)
- Readapter à chaque fois le plan qualité, relancer les projets interrompus
- 7. Faible implication des parties prenantes (collaboration avzc l'industrie, réseau alumni peu organisé
- Inadéquation formation-emploi
- 8. Charge administrative élevée (le chargé de qualité devient le rédacteur des rapports, colecteur des preuves, préparatuer d'accrédiations)



# Contraintes & défis pour la qualité dans un EES africain(3)

**Généralement les EES rencontrent au moins une de ces problématiques:**

- 9. Numérisation insuffisante (outils dispersés, faibles digitalisation des données académiques, absence d'informations intégrées)
- Difficulté pour le suivi des indicateurs qualité
- 10. Tension entre souci de conformité et celui d'amélioration réelle

(travailler pour répondre aux exigences des audits ou transformer l'institution pour progresser): Se contenter des preuves même si elles n'apportent pas de progrès réel. Ex. Un prof introduit le cours et son assistant continue et évalue mais avec la signature du titulaire.



# 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?
- ▶ Parmi les contraintes et défis mentionnés; lesquels vous concernent et comment les avez-vous résolus ou contournés
- ▶ 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?

# 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**



**MERCI DE VOTRE ATTENTION**

