

Guide de l'Utilisateur des ASG-QA

Dr Fatoumata KEITA,
Maitresse de Conférences
Université Yambo Ouologuem de
Bamako- Mali



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 Troisième Partie (AQE)**
- **Pourquoi utiliser le Guide au quotidien ?**



Introduction

- ❖ Le guide de l'utilisateur s'adresse aux praticiens de l'assurance qualité dans les EES et les AQA, ainsi qu'à toute organisation et/ou tout expert qui procède à des évaluations externes des AAQ.
- ❖ Il n'a pas pour but d'établir des normes ou des exigences supplémentaires en plus des ASG-QA eux-mêmes.
- ❖ Les utilisateurs sont encouragés à l'utiliser pour soutenir les normes nationales et réglementaires de leur propre pays, lorsqu'elles existent.

Introduction

- ❖ Il est structuré de la même manière que les ASG-QA et doit être lu conjointement avec ce document, qui reste la référence convenue pour les normes d'assurance qualité.
- ❖ Les ASG-QA nous disent ce qui doit caractériser un système de qualité ; le Guide d'utilisateur nous aide à comprendre comment traduire ces références dans nos pratiques et nos contextes institutionnels

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

Origine :

Développé dans le prolongement des **ASG-QA (2018)** sous l'initiative **HAQAA2 – dans la deuxième phase (2022)** .

Acteurs :

Un consortium d'experts africain/européen issus de toutes les régions

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

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.

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

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.

Objectifs du guide

L'objectif du présent guide de l'utilisateur **est de soutenir davantage la mise en œuvre des ASG-QA en fournissant des conseils pratiques et des explications, notamment :**

des clarifications visant à améliorer la compréhension et l'interprétation des ASG-QA, en ce qui concerne les aspects des normes individuelles qui se sont avérés difficiles au cours des premières années de leur utilisation;

des conseils sur la mise en œuvre des normes pour les EES et les AAQ au premier stade de développement;

des exemples de la manière dont les EES et les AAQ peuvent démontrer qu'ils se conforment aux ASG-QA lorsqu'ils sont soumis à des évaluations internes ou externes.



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 Perellon² 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, Burla³ 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 ?

Page 5 du guide

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 Ekong⁴ (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 Woodhouse⁵ en 1999, à savoir « l'expression assurance-qualité vise les stratégies, les procédures, les actions et les attitudes

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.

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)**

Contenu de la Troisième Partie (AQE)

Bien que destinée aux Agences (AAQ), cette partie est aussi 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.

REFERENCE 1. VISION, MISSION ET OBJECTIFS STRATEGIQUES

Référence	Exemples de bonne pratique / Exemples de preuve
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. Lignes directrices La vision, la mission et les objectifs stratégiques de l'établissement (a) sont rendus publics : ils reflètent les aspirations et les besoins des parties prenantes et indiquent des plans de développement et des objectifs stratégiques. (b) en matière d'assurance qualité, ils sont traduits dans des politiques et plans stratégiques clairs, qui sont opérationnalisés en objectifs réalisables.	Politique qualité et engagement de la présidence rédigés, affichés et communiqués à l'ensemble des parties prenantes de l'établissement.
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 : (a) que la vision, l'énoncé de mission et les objectifs stratégiques reflètent l'engagement en faveur de l'amélioration de la qualité;	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.
(b) que diverses formes de planification (par exemple, stratégique, institutionnelle, académique, financière, de recherche) soient coordonnées afin d'assurer la qualité des prestations académiques	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.

REFERENCE 1. OBJECTIFS DE L'ASSURANCE QUALITE EXTERNE ET PRISE EN COMPTE DE L'ASSURANCE QUALITE INTERNE



Référence	Points de focalisation (questions pour guider le processus de réflexion et d'autoévaluation)	Exemples de bonnes pratiques / Eléments de preuve
L'assurance qualité externe veille à ce que l'établissement d'enseignement supérieur dispose d'une vision et d'un énoncé de mission clairement articulés.	<i>1. Comment l'agence s'assure-t-elle que l'établissement d'enseignement supérieur dispose d'une vision, des missions et des objectifs clairement définis, articulés et rendus publics?</i>	Montrer avec quels critères l'Agence réussit à veiller à ce qu'un EES élabore ou dispose d'une vision, des missions et des objectifs (analyse des référentiels et des documents pris en compte dans le processus d'évaluation externe).
a) prendre la mesure du lien entre l'AQI et l'AQE ;	<i>2. Comment l'Agence prend-t-elle en compte la politique et les procédures qualité développées par l'établissement évalué?</i>	Expliciter la place de l'AQI dans les critères et références de l'agence. L'EES soumis à une évaluation externe décrit et analyse ses mécanismes d'assurance qualité (pour garantir la qualité de ses activités
b) respecter les principes, références et lignes directrices établis en matière d'AQ dans le secteur de l'enseignement supérieur;		

REFERENCE 1. OBJECTIFS DE L'ASSURANCE QUALITE EXTERNE ET PRISE EN COMPTE DE L'ASSURANCE QUALITE INTERNE



Référence	Points de focalisation (questions pour guider le processus de réflexion et d'autoévaluation)	Exemples de bonnes pratiques / Éléments de preuve
c) développer et consolider une culture de la qualité en établissant des mécanismes d'amélioration continue de la qualité;	<i>3. Comment l'Agence contribue-t-elle à renforcer les mécanismes d'AQ interne des établissements qu'elle évalue?</i>	Montrer les mécanismes de suivi et, si possible, les résultats pour documenter l'impact de la méthodologie de l'Agence (rapport sur la mise en oeuvre des recommandations, études transversales, etc.).
d) fournir une base pour comparer les données relatives aux intrants, processus et résultats avec d'autres EES aux niveaux national, régional et international; e) déterminer la capacité de l'établissement à proposer des programmes académiques et de recherche; f) évaluer le degré de conformité de l'établissement avec les exigences légales et autres;		

REFERENCE 1. OBJECTIFS DE L'ASSURANCE QUALITE EXTERNE ET PRISE EN COMPTE DE L'ASSURANCE QUALITE INTERNE



Référence	Points de focalisation (questions pour guider le processus de réflexion et d'autoévaluation)	Exemples de bonnes pratiques / Éléments de preuve
g) fournir à ses parties prenantes, au grand public et à la communauté internationale des preuves tangibles et indépendantes attestant de l'offre d'un enseignement supérieur de qualité et d'activités de recherche de qualité; et	4. <i>Comment l'Agence s'assure-t-elle que ses évaluations servent à l'amélioration des prestations de l'EES évalué?</i>	• Stratégies de suivi définies
h) être reconnu et accepté aux niveaux national, régional, continental et international.	5. <i>Comment l'Agence réussit-elle contextualiser ses évaluations?</i> 6. <i>Comment les experts qu'elle mandate prennent-ils en compte les spécificités de terrain et respectent-ils l'autonomie des EES et la liberté académique des membres de la communauté?</i>	Expliquer par quels mécanismes l'Agence permet une contextualisation de ses évaluations. Montrer la documentation fournie aux EES en amont de l'évaluation • méthodologie d'analyse : les experts mandatés pour l'évaluation externe partent de l'autoanalyse de l'EES pour dresser des hypothèses de travail, et grâce aux échanges avec les participants aux entretiens de la visite, ils corroborent leurs hypothèses de départ et affinent leur analyse.

REFERENCE 1. OBJECTIFS DE L'ASSURANCE QUALITE EXTERNE ET PRISE EN COMPTE DE L'ASSURANCE QUALITE INTERNE



Référence	Points de focalisation (questions pour guider le processus de réflexion et d'autoévaluation)	Exemples de bonnes pratiques / Eléments de preuve
		Dans la section qui décrit et analyse le système éducatif relevant du périmètre de l'Agence, expliquerquelles sont les finalités des dispositifs et quels sont les résultats observés.)
		Par ex. : une finalité pédagogique et de développement (a, c et d benchmarking); une finalité de conformité (b, e, f); une finalité de reconnaissance, d'accréditation (g et h)

REFERENCE 2. ELABORATION DE MECHANISMES D'ASSURANCE QUALITE EXTERNE ADAPTES AU CONTEXTE



Référence	Points de focalisation (questions pour guider le processus de réflexion et d'autoévaluation)	Exemples de bonnes pratiques / Éléments de preuve
Les références, lignes directrices et processus d'assurance qualité externe sont élaborés en fonction du contexte et définis de façon à réaliser les buts et objectifs visés de l'AQE et à renforcer les systèmes d'AQI au niveau des établissements.	1. <i>Quelles sont les finalités des mécanismes d'AQE de l'Agence (habilitations, accréditations, audit, évaluation)? En quoi sont-elles pertinentes pour le contexte considéré? Quelles sont les conséquences de l'AQE sur le système éducatif du pays ou de la région? sur les EES concernés?</i> 2. <i>Comment l'Agence peut-elle vérifier que ses mécanismes d'AQE (et résultats) rencontrent les buts et objectifs visés?</i>	• Décrire les finalités et les mécanismes d'AQE (texte créant l'agence, documents de politique, etc.) • Donner les périodes de validité des résultats d'évaluation des EES, des programmes de formation et de la recherche • Montrer comment les résultats d'enquêtes menées auprès des PP apportent des éléments de preuve de l'atteinte des objectifs. • Expliquer comment le contexte national/régional a façonné/guidé la mise en place du système qualité externe

REFERENCE 2. ELABORATION DE MECANISMES D'ASSURANCE QUALITE EXTERNE ADAPTES AU CONTEXTE

Référence	Points de focalisation (questions pour guider le processus de réflexion et d'autoévaluation)	Exemples de bonnes pratiques / Eléments de preuve
Lignes directrices Il est nécessaire que les références, lignes directrices et processus développés et mis en oeuvre par les AAQ et les établissements soient élaborés en consultation avec les parties prenantes en vue d'aborder toutes les activités académiques et de recherche du système d'enseignement supérieur et afin de susciter l'adhésion.	<i>3. Comment l'agence a-t-elle consulté ses parties prenantes sur la méthodologie?</i> <i>4. Est-elle satisfaite de cette collaboration avec les PP?</i> <i>5. Perçoit-elle une adhésion?</i> <i>6. Quels sont les moyens pris pour l'améliorer?</i>	Dresser le relevé d'activités ayant permis ou permettant la consultation et la prise d'avis auprès des parties prenantes. Quelques exemples : • Conférence nationale avec les parties prenantes; • Enquêtes et consultations auprès des parties prenantes; • séance de débriefing ou dissémination des résultats des enquêtes et consultations; • publication des résultats, ou autre document de type « état des lieux »; • mise en oeuvre d'une phase pilote et bilan de celle-ci

REFERENCE 2. ELABORATION DE MECANISMES D'ASSURANCE QUALITE EXTERNE ADAPTES AU CONTEXTE

Référence	Points de focalisation (questions pour guider le processus de réflexion et d'autoévaluation)	Exemples de bonnes pratiques / Eléments de preuve
Les références incluent : a) des références et lignes directrices pour l'accréditation/ l'évaluation/l'audit périodique/cyclique des programmes de formation et de recherche; et/ou b) des références et lignes directrices pour l'accréditation/ l'évaluation/l'audit périodique/cyclique des établissements.	4. <i>Des références et lignes directrices claires sont-elles définies et appliquées pour l'évaluation des différents types d'établissements et des formations du système d'enseignement supérieur en tenant compte les modalités d'offre de formation des EES (présentiel, en ligne, hybride, en alternance, bimodal, etc.)?</i>	• Présenter et analyser le catalogue des méthodologies et des référentiels utilisés pour les différents types d'évaluations mises en oeuvre par l'agence d'assurance qualité externe

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

- **Rappel :**

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

Le Guide d'utilisateur permet de faire des ASG-QA non pas simplement un **document de référence**, mais un véritable **outil de transformation des pratiques de qualité**

MERCI POUR VOTRE ATTENTION

