

## EDITORIAL

Le renouvellement de la CIAQES constitue en fait un signe fort à destination de l'équipe en charge de la démarche qualité retenue dans l'implémentation de l'assurance qualité. Ce qui, en filigrane, projette au moins trois significations :

-Un renouvellement de la confiance à l'équipe CIAQES.

-Un renouvellement de l'engagement de tous les acteurs.

En effet, les débats initiés autour de la feuille de route par l'ensemble des RAQ dans les régions universitaires confirment la maturité, le sens des responsabilités et la motivation de ces acteurs au niveau des établissements de l'enseignement supérieur et de la recherche scientifique.

Ceci dénote la conscience du challenge pour rendre opérationnel les cellules d'assurance qualité, à charge aux chefs d'établissements de manifester leur plein engagement dans la démarche qualité en assurant les conditions humaines et matérielles à même d'impulser une dynamique soutenue pour la réussite du projet qualité qui passe, inéluctablement, par une évaluation rigoureuse des programmes et de la gouvernance de ces établissements. Enfin :

-Un renouvellement de conformité à l'esprit de Deming.

Il faut rappeler qu'en général la mise en place d'un système d'assurance qualité nécessite deux tours de la « roue de Deming » ou PDCA. Le premier tour correspond à la mise en place du système d'assurance qualité, la formation des RAQ et à l'élaboration du référentiel national.

Le second tour, qui vient de démarrer, sera celui de l'évaluation interne et de la mise en place d'une future agence d'assurance qualité.

Ainsi, en assurance qualité comme sur une deux roues (bicyclette) « il faut toujours avancer pour assurer son équilibre ! »

**Prof Sadek BAKOUCHE**  
Président de la CIAQES

## Les réponses aux défis

En effet, le ministère de tutelle, conscient de l'importance de la tournure prise par l'enseignement supérieur dans le monde, caractérisée par une surenchère du savoir, a devancé les événements dans un contexte qui ne s'y prêtait toujours pas. Il a créé la CIAQES qui assure désormais sa présence dans toutes les entités d'enseignement supérieur du pays pour mener à bien ce pour quoi elle a été mise en place



Mars 2015: Une rencontre Ciaqès avec des Raq du centre à l'ENS-Vétérinaire

La massification des effectifs, l'absence d'une inclinaison à l'ouverture vers l'autre et aussi la rareté des bonnes pratiques ne donnaient que peu de chances à la survie de cette société savante. Qui aurait cru en si peu de temps à la généralisation du concept de qualité au sens méthodologique du terme à tous les établissements d'enseignement supérieur et de recherche. Les cellules qualité sont mises en place, les responsables d'assurance qualité sont opérationnels pour la plupart, et des autoévaluations effectuées.

La Ciaqes a capitalisé. La dernière visite à Bruxelles financée dans le cadre des activités du programme PAPS, montre que la Ciaqes est toujours sur la bonne voie. Tout en maintenant assistance aux établissements algériens, elle est désormais prête à passer à l'acte II de ses missions : suggérer la mise en place de la future agence d'évaluation.

Ce succès à un nom : un goût porté vers les réponses aux défis. Tout donne à croire que ses membres, par leur challenge, se confondent avec la qualité qui, elle, aussi, est un challenge en perpétuel renouvellement.

**Nacéra MEZACHE**

Vice-présidente de la CIAQES

## Séminaires et rencontres sur l'assurance qualité

- 1) 13ème école qualité en recherche et en enseignement supérieur du 14 au 16 septembre 2015 : <http://www.quares.fr/index.php>
- 2) Le 10ème Forum européen de l'assurance qualité EQAF, co-organisé par l'ENQA, ESU, EUA et EURASHE, aura lieu du 19 au 21 Novembre 2015 à Londres : <http://www.quares.fr>
- 3) Les évolutions de la norme ISO 9001 version 2015 les 25 et 26 juin 2015 à Montpellier
- 4) Formation d'auditeurs internes selon ISO 9001 à Montpellier du 7 au 10 juillet 2015
- 5) THE 7<sup>TH</sup> INTERNATIONAL CONFERENCE AND WORKSHOPS ON QUALITY ASSURANCE IN HIGHER EDUCATION IN AFRICA : [www.okebsf.org/2015icqah](http://www.okebsf.org/2015icqah)

## Sommaire

**Nous accueillons:** Dr KECIR Mohamed, Secrétaire permanent de la CRUCentre, **Nous débattons:** Un condensé des ateliers régionaux organisés par la Ciaqès, **Nous maillons:** Un condensé du voyage d'études effectué en Europe. **Nous lisons:** Prendre connaissance avec les parutions AQ, **Nous travaillons et approfondissons:** Les questions clés pour bien rédiger un rapport d'autoévaluation

# Les questions clés d'un rapport d'autoévaluation

**P**our élaborer un rapport d'autoévaluation d'un EES, il faut répondre aux quatre questions générales suivantes :

1. **Que cherche à faire l'université ?**
2. **Comment l'université cherche-t-elle à atteindre ses buts ?**
3. **Comment l'université sait-elle qu'elle est engagée dans la bonne voie ?**
4. **Comment l'institution peut-elle changer en vue de progresser ?**

## Question générale 1 : Que cherche à faire l'université ?

Il s'agit de connaître quels sont les normes, valeurs, missions et objectifs ou vision qu'elle s'est donnée ? (En matière de gestion, vie académique, ouverture et rapport à la société, sources de financement, positionnement local, régional, national et international, choix stratégiques).

La recherche de ces données vous amènera à consulter des documents tels que le projet d'établissement. Si ce document n'existe pas, vous serez amené d'élaborer un questionnaire pour un entretien avec la direction (recteur/directeur, vice-recteurs, secrétaire général,...) pour dégager les objectifs stratégiques relatifs aux activités de l'institution, ses priorités et les leviers prévus.

La même recherche devrait être faite au sein des composantes ; ce qui permettrait de dégager la stratégie et d'apprécier l'articulation entre la stratégie affichée par le rectorat et celles affichées par les composantes

## Deuxième question générale : comment l'université cherche-t-elle à atteindre ses buts ?

Comment l'institution veut atteindre ses objectifs stratégiques : comment elle a

opérationnalisé les leviers de la mise en œuvre ?

Structure organisationnelle, structure de gouvernance, activités- clé en accord avec ces finalités : rapport aux bailleurs de fonds, création de systèmes de gestion de la qualité, entrepreneuriat, professionnalisation, développement des services à la communauté et à la société, activités de transfert de connaissance, formation continue, offre de stages, implication des étudiants dans la vie de la communauté, services d'appui aux étudiants, soutien à l'internationalisation...

## Troisième question générale : comment l'université se sait-elle engagée dans la bonne voie ?

Systèmes d'assurance qualité, programmes d'évaluation des performances pédagogiques, scientifiques, pratiques de mesure de qualité, formation des enseignants, adhésion des parties prenantes...

La recherche de données pour répondre à cette question se trouve essentiellement dans les références du domaine gouvernance que ce soit au niveau du rectorat/direction qu'au niveau des facultés ou sous-direction.

## Quatrième question générale : comment l'institution peut-elle changer en vue de progresser ?

Quelle gestion stratégique, capacité et moyens de changement l'institution possède-t-elle ? Comment répond-elle aux sollicitations de la société ? Quel avantage tire-t-elle de son autonomie ?...

Il convient de prendre en compte les évolutions qui ont eu lieu dans le passé récent aussi bien que celles prévues dans l'avenir. La recherche des données pour répondre à cette question se fera par une relecture des contenus des réponses des

trois questions générales précédentes pour mettre en évidence les points forts qui assurent et garantissent l'évolution de l'institution vers l'amélioration : ancrage dans sa région, capacités à anticiper, ses expériences heureuses, motivation des acteurs, le partage des objectifs avec tous les acteurs, la diffusion des nouvelles pratiques, etc.

D'après une étude de AUF Maghreb

## La lumière de l'esprit

La PAPS a financé dans le cadre de ses activités un voyage d'études pour les Raq des six établissements universitaires pilotes, et pour les membres de la Ciaques. Les premiers appelés à instaurer une démarche qualité dans leurs établissements, les seconds comme porteurs de l'assurance qualité en Algérie, chargés de la mise en place d'une agence d'évaluation.

Le voyage d'études a été dense et intense. Dense par la capitalisation et les comparaisons effectuées, intense par le nombre d'universités et d'agences d'évaluation visitées.

Les visions comparées et les difficultés rencontrées dans le déroulement du processus qualité ne s'éloignent pas ; bien normal s'agissant de l'enseignement supérieur. La différence se situe au niveau de la lumière de l'esprit qui illumine la vision et la croyance. Elles, les personnes rencontrées, y croient et en font un étalon incontournable.

Ceci dit, la question que l'on se pose est qu'a-t-il apporté ce voyage ? Il a apporté du bien et du meilleur. L'ouverture et la comparaison sont certainement autant de biens que nous ne pouvions atteindre dans une bulle hermétique. Faire connaître la Ciaques, la qualité de nos établissements qui est réelle par endroit, la comparaison avec des agences fondatrices de la qualité en Europe ne font que renforcer en mieux notre détermination.

C'est en cela que la direction du PAPS soit remerciée. Elle a participé à redonner un souffle à la qualité en Algérie.

**Abdelkarim Herzallah**  
Membre de la CIAQUES

## Références bibliographiques

1) Charlier J.-É., Croché S. & Leclercq B. (Eds.) (2012) : Contrôler la qualité dans l'enseignement supérieur. Louvain-la-Neuve : Academia

2) Charlier J.-É., Croché S. & Ndoye A.K. (Eds.) (2009) : Les universités africaines francophones face au LMD. Les effets du processus de Bologne sur l'enseignement supérieur au-delà des frontières de l'Europe. Louvain-la-Neuve : Academia-Bruylant, 341p.

Source : <https://www.u-picardie.fr>

## Les dates marquantes de l'AQ en Algérie:

L'AQ est venue avec le processus de Bologne comme dans la plupart des pays. Les dates suivantes ont marqué la dizaine d'années d'existence de ce système en Algérie.

### Textes et structures:

- ◆ La loi sur l'enseignement supérieur du 23 février 2008 :
- ◆ Création du CNE en 2008, mise en place en 2012
- ◆ Création de la CIAQES en 2010, renouvelée en 2014.

### Séminaires et rencontres d'envergure :

- ◆ **Ben-aknoun. 2007** : Colloque international sur l'assurance qualité : en présence de Mr le chef du gouvernement.
- ◆ **Club des pins 2008** : Les 1ères assises nationales sur l'enseignement supérieur (juin 2008), en présence du Chef de l'Etat
- ◆ **Béjaia** : « l'université et l'assurance qualité ». 29- 31/05/2012.
- ◆ **Juillet 2008** : Rencontre avec experts mondiaux, banque mondiale et des cadres de la tutelle en présence d'enseignants universitaires, Cette rencontre de deux jours a permis de tracer une feuille de route qui, par la suite, sera reprise et adaptée par la CIAQES dès sa création en mai 2010.
- ◆ **Annaba 2014** : "L'implémentation de l'assurance qualité dans l'enseignement supérieur" - 29 et 30 avril 2014
- ◆ **Skikda** : L'assurance qualité dans l'enseignement supérieur : « Expériences de mise en œuvre, indicateurs de performance et prospective » 10 – 11 Novembre 2012

### Autoévaluation d'envergure

- ◆ **Banque mondiale 2012** : Rapport sur la gouvernance des universités en Algérie (22 institutions), juin 2012
- ◆ **Aqjumed 2009-2012** : Boumerdès, ENPO, Constantine
- ◆ **AUF 2014** : Boumerdès, Guelma, Essenia
- ◆ **AUF 2015** : Constantine 2, Mascara, Tamanrasset

### Tempus

- ◆ **2009** : Aqjumed : Boumerdès, ENPO, Constantine
- ◆ **2013** : Qualité en Enseignement Supérieur agronomique en Méditerranée (QESAMED) : Biskra, Boumerdes, ENS Agronomie.

### Formation des personnes ressources:

- ◆ Plusieurs sessions de formation des Raq et membres de la cellule qualité (CIAQES– 2012 et 2014, PAPS - 2015)
- ◆ mai 2015 : formation complémentaire des Raq

*Nous lisons et sélectionnons*

## Ouvrages intéressants

1) Charlier J.-É., Croché S. & Leclercq B. (Eds.) (2012) : **Contrôler la qualité dans l'enseignement supérieur**, Louvain-la-Neuve : Academia

2) Charlier J.-É., Croché S. & Ndoye AK. (Eds.) (2009) : **Les universités africaines francophones face au LMD. Les effets du processus de Bologne sur l'enseignement supérieur au-delà des frontières de l'Europe**, Louvain-la-Neuve : Academia-Bruylant, 341 p

### DÉMARCHE QUALITÉ DANS L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR : NOTIONS, PROCESSUS, MISE EN ŒUVRE

Quelle place pour l'évaluation interne et quel rôle les cellules assurance qualité (CAQ) jouent-elles dans les établissements d'enseignement supérieur ? Quelles actions prolongent la dynamique actuelle et permettent d'installer une démarche d'assurance qualité dans le temps ? C'est à l'élaboration de réponses pertinentes et réalistes que tente de répondre cet ouvrage composé de contributions issues majoritairement d'universités méditerranéennes.

ISBN : 978-2-343-01214-8 • décembre 2013 • 290 pages

Michel Autric Avec la participation de Hervé Cellier, Ali Koudria, Abdallah Loucif

## Un invité, trois questions: Mr Kecir Mohamed, Université de Boumerdès

### 1/ Comment êtes-vous venu à l'Assurance Qualité ?

Comme Monsieur Jourdain de Molière qui faisait de la prose, je faisais de la qualité depuis mon jeune âge, en essayant de toujours mieux faire. Depuis que la Qualité a vu le jour à l'UMBB, et que je coordonnais les activités de la CIAQES pour les RAQ, j'ai redoublé d'efforts.

### 2/ Que faut-il encore déployer selon vous pour que l'Assurance Qualité en Algérie soit incontournable ?

A mon humble avis, il y a matière à :

- Susciter l'engagement des Chefs d'établissements
- Inclure l'Assurance Qualité dans le projet d'établissement
- Faire en sorte que l'amélioration continue de la performance à tous les niveaux soit un objectif permanent des établissements.
- Mettre en place des récompenses pour motiver les différents acteurs.

### 3/ Dans le cadre de l'Assurance Qualité, qu'est-ce que vous changeriez si on vous donnait la possibilité de le faire ?

-J'instaurerais une culture de la "Qualité" à tous les niveaux, par des formations régulières et continues et par l'inclusion de modules transversaux dans le cursus dès la première année.

- Je ferais prendre conscience à chacun que la Qualité, c'est d'abord son propre travail ;
- Je mesurerais les progrès accomplis et récompenserais leurs auteurs.

Tout investissement est un risque pouvant être profitable ou non ; mais avec la Qualité, on gagne toujours. Il faut bien comprendre que dans une organisation, bien faire son travail ne suffit pas toujours. Il faut aussi souvent le prouver selon des critères les plus objectifs possibles.



**Dr Kecir Mohamed,**  
CRUCentre

Dans le cadre de l'élaboration de la feuille de route de la Ciaqes

## Des retrouvailles pleines de promesses

Fidèle à sa démarche participative, qui vise à impliquer pleinement les RAQs dans ses activités, la CIAQES est allée à leur rencontre pour leur présenter sa feuille de route 2015 et recueillir leurs propositions en vue de l'enrichir. L'opération s'est déroulée en trois étapes, consacrée chacune aux RAQs d'une région.

Le périple a été entamé le 19 mars par la ville de Annaba où les participants ont été les hôtes de l'université Badji Mokhtar. C'est dans les tout nouveaux locaux de l'école vétérinaire d'Alger (ENSV) qu'ont eu lieu les retrouvailles des



**Pr Bakouche, prononçant un mot de bienvenue**

RAQs du Centre, le 5 avril. Mascara a constitué la troisième et dernière ville étape et c'est l'université Mustapha Stambouli qui a abrité, le 9 avril, le regroupement des RAQs de la région Ouest.

Ce qui aura marqué ces rendez-vous c'est d'abord l'engouement, toujours aussi vivace, qui anime les RAQs. On pouvait craindre que le long break observé depuis février 2014, juste après l'élaboration du référentiel national, allait casser la dynamique qui s'était

installée progressivement au cours des exercices 2012 et 2013, au fil des rencontres de formation. Il n'en est rien apparemment.

Ensuite, tout le monde aura noté une évolution dans le vocabulaire du petit monde de la qualité. En effet, aujourd'hui on parle de politique nationale, de démarche nationale en matière d'assurance qualité. Assurément, la naissance du référentiel national est pour beaucoup dans cette évolution lexicale.

Ces rencontres ont été mises à profit pour débattre de deux axes majeurs du plan d'action de la CIAQES : la *formation* et la *dynamisation des Cellules Assurance Qualité (CAQ)*. Les enseignements tirés permettront, d'une part d'affiner le programme de formation et, d'autre part de lever les contraintes qui entravent la bonne marche des CAQ et améliorer leur efficacité.

A l'issue de chacune des trois rencontres, les séminaristes se sont séparés sur la promesse de tout mettre en œuvre pour favoriser l'émergence d'une culture de la qualité dans l'enseignement supérieur national.

**Mohamed LERARI**  
Membre de la CIAQES



**Une vue d'un des ateliers de travail sur la feuille de route de la Ciaqes.**

## Autour des établissements

**L'université de Skikda:** Les préparatifs vont bon train pour l'organisation d'une rencontre de grande envergure sur l'assurance qualité. Le maestro Bouabaz est à pied d'œuvre. Il faut signaler que Skikda est peut être l'un des établissements d'enseignement supérieur le plus actif dans le domaine.

**L'université de Saida:** Le Raq de Saida, Mr Khelifa Yakoubi nous annonce qu'une journée sur l'assurance qualité est prévue pour la 1ère quinzaine du mois de mai 2015. D'ores et déjà, Mr Denna Ahmed et Mr Khelif rabia lui ont fait parvenir leurs accords pour présenter des communications.

**Activités du PAPS:** Dans le cadre des activités du résultat 1 de ce programme, plusieurs actions de formations des Raq et des membres des cellules qualités sont prévues au début du mois de mai 2015. La formation est organisée par région universitaire.

**Les autoévaluations avec l'AUF:** Plusieurs établissements d'enseignement supérieur (Tamanrasset, Constantine 2, et Mascara) sont en phase d'autoévaluation. Le référentiel de l'AUF est une combinaison d'Aquimed et de la Ciaqes. Il comprend un nombre réduit de références. L'accent est mis sur la méthode à acquérir surtout.

**La formation des Raq:** La dernière session de formation des Raq organisée par le PAPS sera entamée au début du mois de mai 2015.

## Il va bien, merci.

### Le LMD

Le LMD continue de susciter des débats. Quoi de plus normal pour un dispositif qui a pour vocation de transformer les habitudes d'enseigner. C'est dur de transformer les réflexes en réflexions. Le ministère réfléchit à la mise en place d'une cellule chargée de suivre et de renforcer sur le terrain ce dispositif d'organisation des parcours de l'enseignement supérieur.

Inscrivez-vous au forum de la CIAQES  
<http://www.ciaques-mesrs.dz>