



SAGESSE

Amélioration de la gouvernance
dans le système de l'Enseignement Supérieur en Tunisie :
vers une autonomie des universités
et de nouveaux mécanismes d'assurance qualité

Terminologie et définitions

« Concepts fondamentaux et vocabulaires
en management de la qualité dans
l'enseignement supérieur »

| Revision | Date | Partenaire | Elaboré par |
|----------|------------|---|---|
| 0.1 | 13/09/2019 | الهيئة الوطنية للتقييم وضمان الجودة والاعتماد | ANIS KACEM ZOUHEYER ZIEDI MOUNIR BEN ACHOUR |

Introduction

Pendant longtemps, la fonction qualité était associée aux questions de contrôle,... On parlait alors d'assurance qualité. Mais avec l'essor des normes qualité, des référentiels d'évaluation et d'accréditation, de nouveaux objectifs qui se sont imposés (écoute client, satisfaction des collaborateurs, performance des processus, gestion des risques ...), on parle plutôt de management de la qualité.

Pour garantir le maintien et l'amélioration de la qualité interne (assurance qualité interne), les établissements d'enseignement supérieur doivent mettre en place un système de management de la qualité et procéder à l'auto-évaluation périodique de leurs activités (formation, recherche, gouvernance et vie universitaire) (évaluation interne).

La crédibilité de cette auto-évaluation est tributaire d'une évaluation externe assurée par une instance indépendante d'évaluation externe (assurance qualité externe).

Pour ce faire, le management de la qualité se présente comme un impératif de survie pour le système universitaire. Son application dans l'enseignement supérieur n'est qu'à la portée des institutions qui disposent des prérequis pour pouvoir développer et enraciner la culture qualité en mettant en place une démarche qualité avec un système de management de la qualité SMQ basé sur un mode de gouvernance inclusif, intégré et à approche d'équipe.

Il est primordiale, même avant de mettre en place une démarche qualité, de parler déjà le même langage, de comprendre et d'éclaircir quelques concepts fondamentaux et vocabulaires, cités ci dessus, qui sont en relation avec le management de la qualité dans le monde universitaire.

Dans cette optique, ce présent document fournit les concepts fondamentaux et vocabulaires en management de la qualité dans l'enseignement supérieur. Il est destiné à aider les collaborateurs à comprendre les terminologies du management de la qualité afin de pouvoir mettre en oeuvre, de manière efficace et efficiente, un SMQ.

Glossaire

Qualité

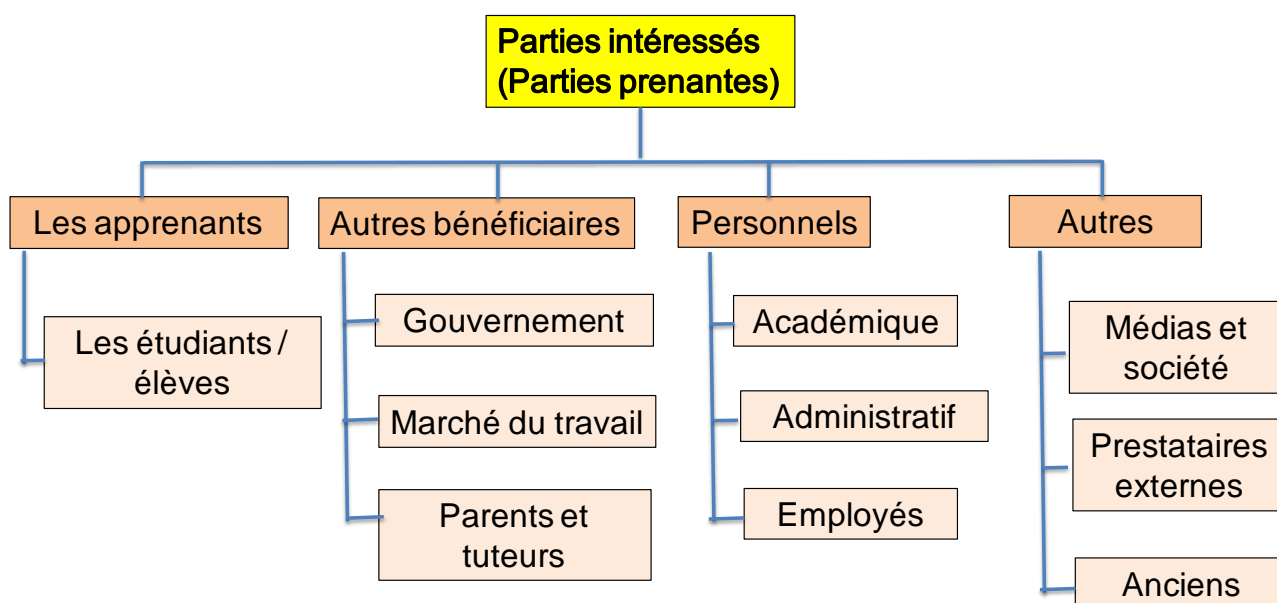
Un établissement axé sur la qualité favorise une culture se traduisant par un comportement, des attitudes, des activités et des processus qui fournissent de la valeur par la satisfaction des besoins et attentes des parties intéressées pertinentes.

La qualité est l'aptitude d'un ensemble de caractéristiques intrinsèques à satisfaire des exigences.

Partie intéressée (Partie prenante)

Personne ou groupe de personnes ayant un intérêt dans le fonctionnement ou le succès d'un établissement. Apprenants, propriétaires, personnes d'un organisme, fournisseurs, syndicats, partenaires ou société. Un groupe de personnes peut être un organisme, une partie de celui-ci ou plusieurs organismes.

la figure ci dessous illustre les parties intéressés pertinentes relatives à l'enseignement supérieur.



Exigence

Besoin ou attente formulé, généralement implicite ou obligatoire.

Contrôle qualité

Partie du management de la qualité visant à déterminer si les exigences pour la qualité ont été satisfaites. Il est nécessaire car il permet de vérifier et d'évaluer si les objectifs sont atteints et de s'appuyer sur des faits pour lancer les actions préventives et correctives.

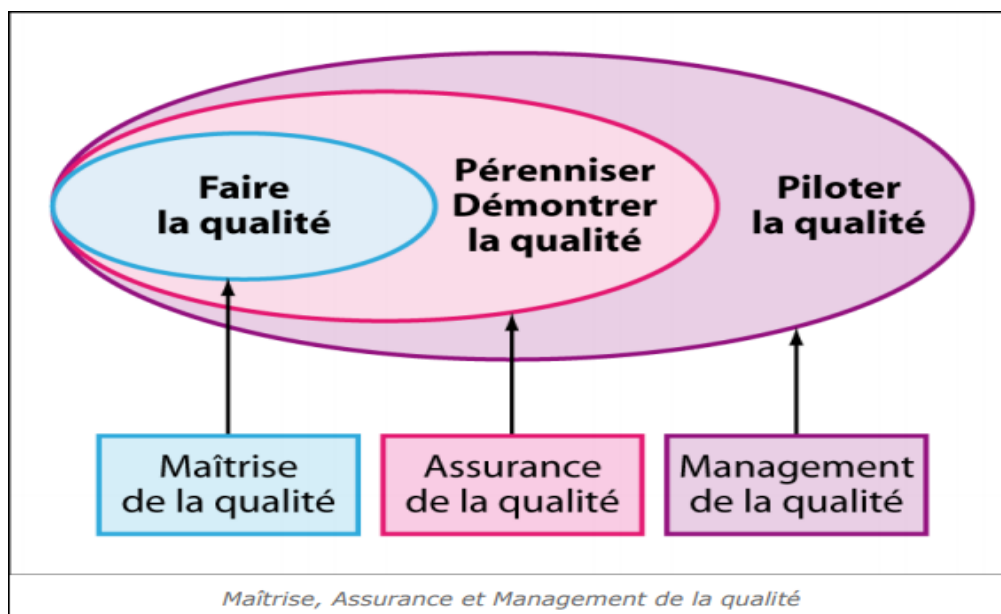
Assurance qualité

Ensemble des activités préétablies et systématiques mises en œuvre dans le cadre du système qualité, et démontrées en tant que de besoin, pour donner la confiance appropriée en ce qu'une entité satisfera aux exigences pour la qualité.

L'assurance qualité dans l'enseignement supérieur est une démarche visant la mise à niveau, d'une manière continue, des établissements d'enseignement supérieur, par une mise en conformité avec les normes et standards en matière d'enseignement, de recherche, d'organisation, de gestion et d'évaluation.

Management de la qualité

Activités coordonnées permettant d'orienter et de contrôler un établissement en matière de qualité. L'orientation et le contrôle d'un organisme en matière d'assurance qualité incluent généralement l'établissement d'une politique (charte) qualité et d'objectifs qualité, la planification de la qualité, la maîtrise de la qualité, l'assurance de la qualité et l'amélioration de la qualité.



Systeme de management de la qualite (SMQ)

Un Systeme de management de la qualite, souvent abrégé SMQ (en anglais : quality management system) est l'ensemble des processus, procédures et activités par lesquelles l'établissement définit, met en œuvre et revoit sa politique et ses objectifs qualite conformément à sa strategie afin de satisfaire aux exigences des parties prenantes.

Assurance qualite interne (AQI)

L'assurance qualite interne est l'ensemble des pratiques internes à une institution qui vise à surveiller et à améliorer la qualite de ses processus. C'est en quelque sorte une forme de management qualite où « les établissements doivent avoir une politique et des procédures associées pour le management de la qualite et des niveaux de leurs programmes et de leurs diplômes. Ils doivent également s'engager explicitement dans l'instauration d'une culture qui reconnaisse l'importance de la qualite et du management de la qualite. Pour y parvenir, les établissements doivent mettre en oeuvre et développer une strategie visant à l'amélioration continue de la qualite. La strategie, la politique et les procédures doivent avoir un statut officiel et être rendues publiques

Assurance qualite externe (AQE)

L'assurance qualite externe désigne les actions mises en oeuvre par un organisme externe, lequel peut être un organisme d'assurance qualite ou tout autre organisme que l'établissement qui évalue son fonctionnement ou ses programmes, pour déterminer s'il satisfait aux normes convenues ou prédéfinies.

Politique qualite

La politique qualite est le premier document du Systeme de management de la qualite d'un établissement qui permet de cadrer la démarche qualite et de communiquer ses fondements.

Elle exprime aussi l'engagement de la Direction pour développer et soutenir la démarche qualite. Elle contient une orientation pour la satisfaction des parties prenantes et l'amélioration continue (amélioration des processus, maîtrise ou réduction des coûts, développement des compétences, etc...).

Les orientations ainsi définies fournissent un cadre pour la définition des objectifs principaux du système de management de la qualite.

Amélioration continue

Activité régulière permettant d'accroître la capacité à satisfaire aux exigences.

Manuel qualité

C'est un document énonçant la politique qualité et décrivant le système de management de la qualité (SMQ) d'un établissement.

Un manuel qualité peut porter sur la totalité des activités d'un établissement ou seulement sur une partie de celles-ci (champ d'application).

Démarche qualité

La démarche qualité est une dynamique participative de progression qui a pour objectif une plus grande satisfaction des parties intéressées. Elle porte non seulement sur le cœur de métier mais aussi sur la culture et les valeurs de l'établissement, son management et son organisation, sa stratégie et son positionnement sur le territoire, ses ressources humaines et financières.

Approche processus

Toute activité ou ensemble d'activités qui utilise des ressources pour convertir des éléments d'entrée en éléments de sortie peut être considéré(e) comme un processus. Pour qu'un organisme fonctionne de manière efficace, il doit identifier et gérer de nombreux processus corrélés et interactifs. Souvent, l'élément de sortie d'un processus forme directement l'élément d'entrée du processus suivant. L'identification et le management méthodiques des processus utilisés dans un organisme, et plus particulièrement les interactions de ces processus, sont appelés «l'approche processus».

Processus

Ensemble d'activités corrélées ou interactives qui transforme des éléments d'entrée en éléments de sortie. Les éléments d'entrée d'un processus sont généralement les éléments de sortie d'autres processus. Les processus d'un organisme sont généralement planifiés et mis en œuvre dans des conditions maîtrisées afin d'apporter une valeur ajoutée.

Procédure

Manière spécifiée d'effectuer une activité ou un processus.

Efficacité

Niveau de réalisation des activités prévues et d'obtention des résultats attendus.

Effizienz

Rapport entre le résultat obtenu et les ressources utilisées.

conformité

satisfaction d'une exigence.

Systeme

Ensemble d'éléments corrélés ou interactifs.

Référentiel d'évaluation

C'est un document qui évoque un ensemble d'exigences explicites et organisées qui sert d'instrument pour l'évaluation.

Evaluation

Démarche permettant de recueillir des informations objectives et pertinentes pour conduire à un jugement et/ou à une décision. Il s'agit de mesurer la capacité à atteindre les objectifs fixés dans les différents domaines de la performance.

Un modèle d'évaluation repose sur trois qualités:

- Validité: degré de précision avec lequel on évalue
- Fiabilité (fidélité): constance avec laquelle on évalue/mesure
- Objectivité; degré de concordance entre l'analyse/jugement porté par les évaluateurs indépendants et compétents sur ce qui constitue une réponse pertinente pour chacun des critères.

Autoévaluation

L'autoévaluation est un « Processus interne à l'institution mis en oeuvre pour analyser à intervalle de temps régulier le niveau de qualité de l'institution. Ce processus peut notamment permettre la vérification du positionnement de l'institution par rapport au référentiel dont elle s'est dotée. L'autoévaluation est également utilisée pour apprécier la dynamique de progrès des activités d'une institution en tenant compte de ses spécificités et de son environnement. L'autoévaluation conduit à la production du rapport d'autoévaluation qui est destiné à un usage interne à l'institution et qui sert d'autre part de document de référence au processus d'évaluation externe ».

Preuves objectives

Données démontrant l'existence ou la véracité de quelque chose. Les preuves objectives sont obtenues par observation, mesure ou par un autre moyen. Dans le cadre d'une évaluation, les preuves objectives consistent généralement en enregistrements, énoncés de faits ou d'autres informations pertinents pour les critères d'audit et vérifiables.

Critères d'audit

Ensemble de politiques, procédures ou exigences utilisées comme référence vis-à-vis de laquelle les preuves objectives sont comparées.

Certification

Procédure par laquelle un tiers atteste par écrit, qu'un service ou une organisation est conforme à des exigences qui sont précisées. Elle implique la reconnaissance de la conformité qui garantit les moyens.

Accréditation

Attestation délivrée par une tierce partie, ayant rapport à un organisme d'évaluation de la conformité, constituant une reconnaissance formelle de la compétence de ce dernier à réaliser des activités spécifiques d'évaluation de la conformité.

Accréditation d'une formation en enseignement supérieur

L'accréditation, c'est la reconnaissance de la compétence et de l'impartialité de l'institution à dispenser une formation, conformément à un référentiel, national ou international, défini par consensus et dont l'objectif est d'harmoniser le cursus d'un diplôme. Ce référentiel garantit la qualité de la formation et il est régulièrement mis à jour pour suivre les évolutions du marché, des technologies et des facteurs socio-économiques.

Projet d'établissement

Le projet d'établissement dans le cas de l'enseignement supérieur est un outil de recherche permanente de qualité, d'engagement des acteurs sur des offres de formation et de recherche qui feront l'objet d'une évaluation interne et externe. Il permet de faire évoluer les pratiques et les compétences.

Planification stratégique

La planification stratégique est l'élaboration, le développement et la mise en marche de plusieurs actions et programmes de la part des établissements, dans le but d'atteindre des objectifs fixés. Ces actions et programmes peuvent être à court, moyen ou long terme.

Management par objectif

Le management par objectif, comme son nom l'indique, consiste à définir l'objectif final que l'on veut atteindre par les activités de l'établissement. A partir de cet objectif, qui sera accessible, les collaborateurs et leur manager établissent un plan d'action pour l'atteindre.

Les référentiels qualité les plus utilisés dans l'enseignement supérieur

- Référentiels de certification : ISO 9001 (V 2015) / ISO 21001 (V 2018),
- Référentiel national d'évaluation : Référentiel de l'IEAQA,
- Autres référentiels d'évaluation: AqiUmed, ESG, EURACE, ABET...

Références Bibliographiques

1. ISO 21001(2018) : Organismes d'éducation/formation - Systèmes de management des organismes d'éducation/formation - Exigences et recommandations pour leur application
2. ISO 9001 (2015) : Systèmes de management de la qualité - Exigences
3. ISO 9000 (2015) : Systèmes de management de la qualité - Principes essentiels et vocabulaire
4. ISO/IEC 17000(2004) : Évaluation de la conformité - Vocabulaire et principes généraux
5. ISO 19011(2018) : Lignes directrices pour l'audit des systèmes de management
6. ISO/IEC 17011(2017) : Évaluation de la conformité - Exigences pour les organismes d'accréditation procédant à l'accréditation d'organismes d'évaluation de la conformité
7. PE-REF-03 (2016) : référentiel IEAQA pour l'évaluation des établissements d'enseignement supérieur et de recherche.
PE-REF-02 (2015) : référentiel IEAQA de l'évaluation des licences.