

REPUBLIQUE ALGERIENNE DEMOCRATIQUE ET POPULAIRE
MINISTERE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR ET DE LA RECHERCHE SCIENTIFIQUE
Ecole Nationale Supérieure des Travaux Publics

COMMISSION D'IMPLEMENTATION D'UN SYSTEME D'ASSURANCE QUALITE
DANS LE SECTEUR DE L'ESRS - CIAQES

CONFERENCE REGIONALE DES UNIVERSITES DU CENTRE - CRUC

FORMATION INTENSIVE DES RAQ

7 et 8 Décembre 2016 – ENSTP Alger

LES REFERENTIELS

Mohamed LERARI

RAQ ENSTP, Membre de la CIAQES



www.enstp.edu.dz

SOMMAIRE

1. Le référentiel, un outil général
2. Un outil, des modèles
3. Structuration et définition des constituants
4. Référentiels qualité applicables à l'ES
 - a. ISO 9001
 - b. ABET
 - c. Références et Lignes Directrices" de l'ENQA
 - d. RNAQES

LE RÉFÉRENTIEL, UN OUTIL GÉNÉRAL

- Une méthode générale de résolution de problèmes peut être déclinée en cinq (5) étapes comme suit :
 1. On identifie d'abord **des axes** ou parties qui cernent, décrivent complètement le problème.
 2. On fixe ensuite **des objectifs** à atteindre pour chaque axe ou partie.
 3. Puis on définit **des actions** à mener pour atteindre chaque objectif.
 4. Ensuite on décrit **des mesures** concrètes à mettre en œuvre pour la réalisation desdites actions.
 5. Enfin on choisit **des indicateurs** qui permettront d'évaluer le niveau de concrétisation de chaque mesure.

Exemple

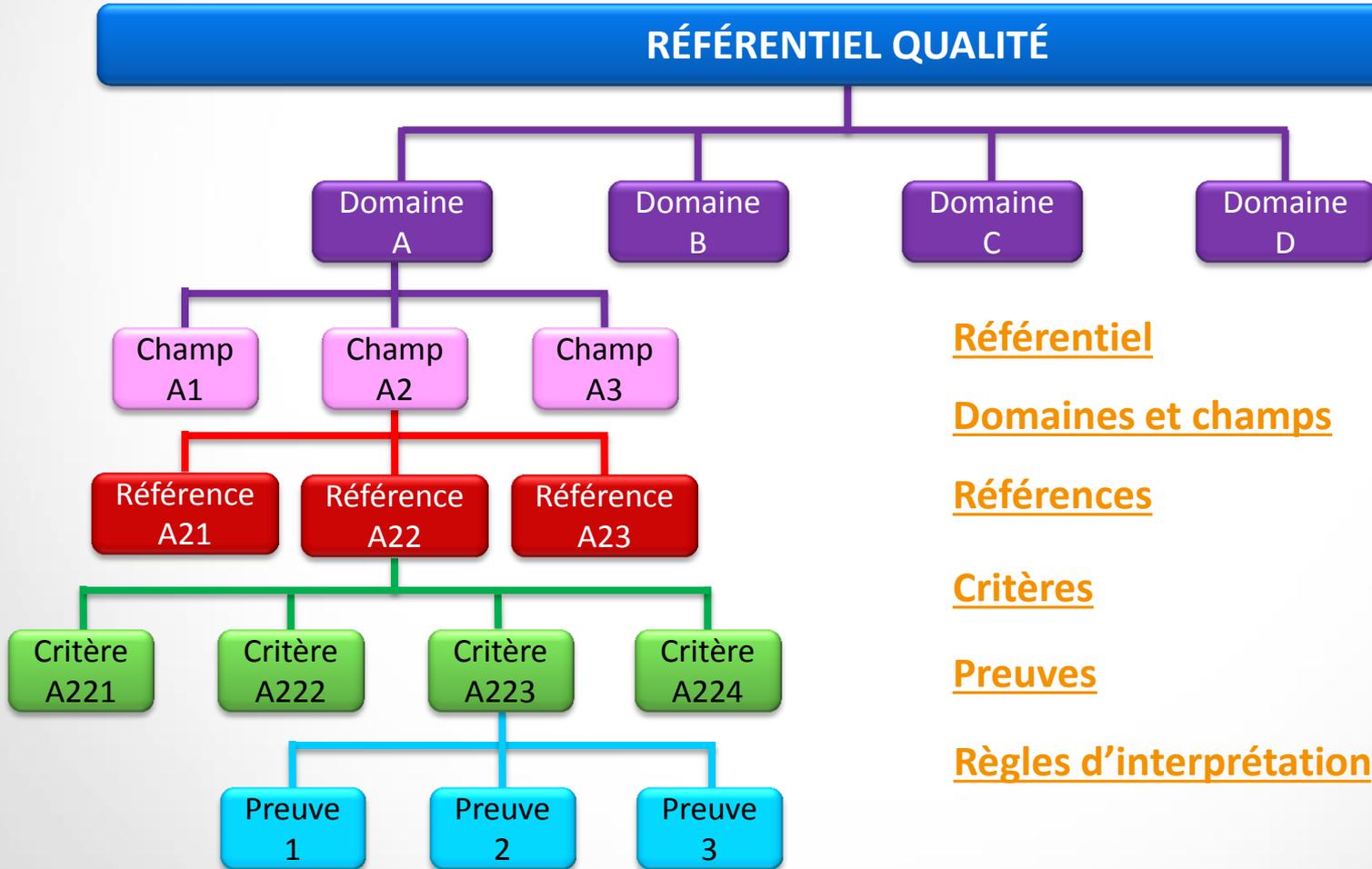
Cela s'appelle un référentiel **1,2** !

UN OUTIL, **DES MODÈLES**

- La particularisation de la démarche « générale » conduit à plusieurs modèles de référentiels, chacun adapté au problème traité, avec parfois une autre appellation des constituants. Chaque institution peut construire son propre référentiel, adapté à ses besoins.

Modèle Général	Modèle Courant
Axe	Domaine
	Sous-domaine
Objectif	Référence
Action	Critère
Mesure	
Indicateur	Preuve

STRUCTURATION TYPE D'UN RÉFÉRENTIEL QUALITÉ ET DÉFINITION DE SES CONSTITUANTS



Référentiel

Domaines et champs

Références

Critères

Preuves

Règles d'interprétation

LES RÉFÉRENTIELS QUALITÉ APPLICABLES À L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR

Comme exemples connus de référentiels qualité applicables à l'Enseignement Supérieur on peut citer :

- La norme **ISO 9001** [créée en 1987, révisée en : 1994, 2000, **2008** et 2015]) (www.iso.org)
 - Utilisation : Internationale ...
 - Basée sur **305** exigences **génériques** (qui s'appliquent à tout organisme, quels que soit son type, sa taille et le produit fourni) réunies dans 5 des 8 chapitres la norme. [Voir 1](#), [Voir 2](#)
- L'**ABET** (Accreditation Board for Engineering and Technology) (www.abet.org)
 - Utilisation : USA et 27 autres pays
 - C'est le seul organisme accréditeur des programmes sur le secteur des sciences de l'ingénieur aux USA. L'accréditation est volontaire mais l'enseignement étant un marché ouvert et concurrentiel aux USA, un établissement qui n'a pas cette accréditation se trouve avec un handicap majeur ! [Voir 3](#)

LES REFERENTIELS QUALITÉ

(suite 1)

- Les "**Références et Lignes Directrices**" de l'**ENQA** (Association Européenne pour le management de la qualité dans l'enseignement supérieur) (www.enqa.eu).
 - Utilisation : Tous les pays qui ont rejoint le processus de Bologne (47 pays européens).
 - Juin 1999, les ministres de l'éducation de 29 pays européens signent la « Déclaration de Bologne » pour mettre en place l'Espace Européen de l'ES, au plus tard en 2010.
 - Parmi la demi-douzaine d'objectifs, 1 relatif à la qualité : *collaborer en matière d'évaluation de la qualité*.
 - Sept. 2003, les ministres chargent l'ENQA de mettre en place « *un ensemble accepté conjointement de références, de procédures et de lignes directrices sur l'assurance de la qualité* » pour 2005.
 - Démarche de l'ENQA :
 - Mise en avant de **principes génériques** plutôt que des exigences à satisfaire par tous.
 - Déclinaison des principes en **références** et **lignes directrices** qui mettent plus l'accent sur ce qui doit être fait que sur la façon de faire.
 - À charge pour chaque EES de traduire les RLD en objectifs opérationnels.

Voir

LES REFERENTIELS QUALITÉ

(suite 2)

● Le référentiel national

- Structuration : le référentiel se décline en **Domaines**, **Champs**, **Références**, **Critères** et **Preuves**
- Il est complété par des « **Règles d'interprétation** » qui aident à expliciter les pourtours des champs et des références.
- Composition :

	Domaines	Champs	Références	Critères	Preuves
1	Formation (F)	07	23	49	108
2	Recherche (R)	03	17	32	55
3	Gouvernance (G)	05	27	53	181
4	Vie à l'Université (V)	04	14	25	71
5	Infrastructures (I)	05	17	19	38
6	Coopération Intern. (C)	03	11	19	40
7	Relations avec l'env. (S)	04	14	22	70
	Total	31	123	219	563

[Voir](#)

**MERCI DE VOTRE
ATTENTION**



EXEMPLE

PROBLEME : Lutter contre le cancer (problème majeur de santé publique)

AXE 1 : Améliorer la prévention contre les facteurs de risque (ex : lutter contre le tabac)

OBJECTIF 1 : Réduire le tabagisme dans toute la population

ACTION 1 : Rendre moins accessible les produits du tabac

MESURE 01 : Réduire l'accessibilité aux produits tabagiques par une fiscalité dissuasive

PREUVE 01 : Taux d'augmentation de la fiscalité sur le tabac.

Exemple tiré du « Plan National Cancer 2015-2019 »



DÉFINITIONS

RÉFÉRENTIEL :

Il porte l'ensemble d'objectifs et/ou valeurs que l'institution se donne dans le cadre de ses missions pour répondre aux attentes de ses parties prenantes (usagers, personnels et partenaires principalement).

DOMAINES ET CHAMPS :

Ils indiquent les secteurs et les activités au sein de l'institution qui sont concernés (couverts) par le référentiel (ils délimitent le périmètre d'application).

RÉFÉRENCE :

Une référence traduit en action un objectif (ou une valeur) que se fixe l'institution.

CRITÈRE :

Un critère constitue un élément qualitatif ou quantitatif qui permet d'apprécier le niveau de mise en œuvre d'une référence..

Source : Centre International d'Études Pédagogiques.



DÉFINITIONS

(suite 1/1)

PREUVE :

La preuve est l'élément qui permet de confirmer la réalisation effective d'un critère et son niveau éventuel de réalisation et de performance.

RÈGLE D'INTERPRÉTATION :

Il s'agit de traduire au niveau opérationnel une référence en exprimant les pourtours de cette référence et en tenant compte des spécificités de l'institution.

Source : Centre International d'Études Pédagogiques.



CHAPITRES ET EXIGENCES DE LA NORME ISO 9001 version 2008

N°	Chapitre	Nombre d'exigences
1	Domaine d'application	0
2	Références normatives	0
3	Termes et définitions	0
4	Système de management de la qualité	50 (16,4 %)
5	Responsabilité de la direction	46 (15,1 %)
6	Management des ressources	15 (4,9 %)
7	Réalisation du produit	128 (42,0 %)
8	Mesures, analyse et amélioration	66 (21,6 %)
Total		305 (100 %)



4 Système de management de la qualité

4.1 Exigences générales

L'organisme doit **établir**, **documenter**, **mettre en œuvre** et **entretenir** un système de management de la qualité et en **améliorer** en permanence l'efficacité conformément aux exigences de la présente Norme internationale.

L'organisme doit

- a) **déterminer les processus** nécessaires au système de management de la qualité et leur application dans tout l'organisme (voir 1.2);
- b) **déterminer la séquence et l'interaction** de ces processus;
- c) **déterminer les critères et les méthodes** nécessaires pour assurer l'efficacité du fonctionnement et de la maîtrise de ces processus;
- d) **assurer la disponibilité des ressources** et des **informations** nécessaires au fonctionnement et à la surveillance de ces processus;
- e) **surveiller, mesurer** (lorsque cela a un sens) et **analyser** ces processus;
- f) mettre en œuvre les actions nécessaires pour **obtenir les résultats** planifiés et l'**amélioration** continue de ces processus.

L'organisme doit **gérer ces processus** conformément aux exigences de la présente Norme internationale.

Lorsqu'un organisme décide d'externaliser un processus ayant une incidence sur la conformité du produit aux exigences, l'organisme doit **en assurer la maîtrise**. Le type et l'étendue de la maîtrise devant être appliquée à **ces processus externalisés doivent être définis** dans le système de management de la qualité.



DEMARCHES QUALITE DANS LE SYSTEME EDUCATIF AMERICAIN

Aux USA, les démarches qualité dans l'enseignement reposent sur un système d'accréditation des programmes d'enseignement utilisé du niveau le plus élémentaire jusqu'à l'université ; aussi bien dans les établissements publics que privés.

Dans son guide aux futurs étudiants, le Département de l'Education leur recommande de s'assurer en premier lieu de l'accréditation des programmes de l'établissement dans lequel ils souhaitent poursuivre leurs études. "**Vous payez pour une formation de qualité, soyez sûr que vous l'avez**" (You're paying for a quality education. Make sure you get it), conclue-t-il. **Retombées ...** total des prêts contractés par les étudiants américains atteint 1 160 milliards de dollars au 31/12/2014

De ce fait, même si l'accréditation n'est pas obligatoire, rares sont les établissements qui n'accréditent pas leurs programmes.

Il existe 6 organismes d'accréditation se partageant 6 grandes régions des USA. Chaque organisme a plusieurs commissions spécialisées, selon le niveau scolaire, qui élaborent des référentiels d'accréditation de programmes qui tiennent compte, notamment, du contexte de leur région.

A l'échelle nationale, il existe un organisme unique, par niveau, accréditeur des organismes d'accréditation qui s'assure que chaque référentiel répond à un cahier des charges global imposé.

Ainsi, pour l'enseignement supérieur l'organisme chargé d'accréditer les organismes d'accréditation de programmes s'appelle le CHEA (Council for Higher Education Accreditation - www.chea.org) (créé en 1996 par les présidents d'universités et reconnu par le Département de l'Education).

Dans le domaine des sciences de l'ingénieur, l'ABET (Accreditation Board for Engineering and Technology) est le seul organisme accréditeur de programmes. L'ABET a été créé en 1932 par 7 associations d'ingénieurs. Aujourd'hui il compte 3 500 programmes accrédités de 700 institutions réparties sur 28 pays.

Les organismes accréditeurs sont, majoritairement, des associations à but non lucratif indépendantes des pouvoirs publics.

R

EXEMPLE TIRÉ DU RNAQES

- **Domaine** : Formation
 - **Champ** : L'évaluation et la révision des enseignements
 - **Référence** : Les enseignements sont soumis à des révisions et à des évaluations particulières
 - **Critère** : Les enseignements sont évalués périodiquement
 - **Preuve** : Existence d'une cellule d'évaluation des enseignements