Universite Mohamed Khider Biskra

Assurance Qualité







SOMMAIRE

Introduction 6
A) L'Assurance Qualité dans l'Enseignement supérieur9
I. Concept et démarche qualité
B) Définition et détails de la mission11
I. But de l'autoévaluation
C) Mise en œuvre de la procédure d'autoévaluation13
I. Mission et vision
D) L'établissement et son environnement (contexte de l'opération
d'autoévaluation)
I. L'Université Mohamed Khider Biskra aujourd'hui



II. Domaines de compétences	20
III. Missions de l'université	21
La formation académique	21
La formation professionnelle	21
La recherche scientifique	21
L'impact sur l'environnement	22
IV. L'environnement	22
Socioéconomique	22
Socioculturel	23
E) Phases opérationnelles	23
I. Élaboration du questionnaire	23
Élaboration des questionnaires par domaine (questionnaires p	oartiels)
	23
Affinement des questions et adaptation aux critères/preuves	24
Finalisation du questionnaire global	24
Catégorisation de la population ciblée	24
Catégorisation des questions par groupe de population	24
II. Numérisation du questionnaire	24
Adoption de la plateforme GOOGLE FORMS	24
Mise en ligne des questionnaires	
Diffusion des liens spécifiques	25
Collecte des résultats des questionnaires	26
III. Présentation des résultats du questionnaire	26
F) Lecture et interprétation des données (résultats du questionna	ire) 26
I. Graphes des résultats	27
Graphe global	
Graphes par domaine	28
II. Lecture des résultats	
III. Analyse SWOT (Gouvernance et activités)	31
G). Recommandations pour le changement	33
I. Recommandations	33
Formation	33
Recherche	33
Gouvernance	34
Infrastructures	34
Vie à l'université	34
Relations avec l'environnement	34



Coopération	34
II. Culture de la qualité	
III. Gestion stratégique et capacité pour le changement	35
H) Conclusion	. 35
Annexes 1 : liste des membres de la CAQ	. 37
Annexe 2 : détail des questionnaires	. 39



Introduction

Le processus de l'autoévaluation engagé à l'université de Biskra a été favorablement accueilli par sa communauté universitaire. À l'instar des autres établissements du Supérieur, les membres de sa communauté ont pris conscience de la nécessité d'introduire la culture qualité et d'engager la démarche qualité. L'avènement de la démarche qualité à travers une institutionnalisation de l'action a répondu à une attente impressive et a fait que la démarche qualité soit remarquablement adoptée par les composantes de la communauté universitaire. Ces composantes avaient réagi dans leur globalité en faveur de cette initiative en y adhérant avec enthousiasme et volonté d'agir. Le nombre de demandes formulé pour rejoindre la cellule assurance qualité encourage et rassure sur la réussite de la mise en place de cette démarche à l'université de Biskra.

Le présent rapport s'étale sur l'introduction de la démarche qualité à l'université Mohamed Khider Biskra, sur la mise en place de la Cellule assurance qualité, sur la mise en œuvre de la procédure de l'autoévaluation de la qualité de l'Enseignement supérieur au sein de cet établissement et se termine par une analyse des résultats obtenus à partir d'une enquête réalisée sur le terrain ; enfin donne les recommandations relatives aux résultats obtenus.

Dans la première partie de ce travail, nous avons évoqué trois points qui regroupent le contexte de la mission. Ce sont *la présentation de l'université*, *la description de l'environnement sociétal* dans lequel elle évolue et enfin *la précision des missions de l'université* en tant qu'institution publique.

La deuxième partie du rapport porte sur la procédure d'action adoptée pour engager l'autoévaluation de l'assurance qualité. Elle contient une description détaillée des différentes étapes programmées, des tâches accomplies et un exposé des résultats collectés.

Dans la troisième partie, nous avons fait notre lecture des résultats et tenté une analyse cohérente avec le contexte de l'opération tout entière. Partant, nous présentons l'analyse SWOT afin de faire ressortir un



recensement des points forts et des points faibles et en déduire les recommandations de façon claire et pratique.

En fin du rapport, nous nous appuyons sur l'analyse et la synthèse réalisées pour élaborer une liste de recommandations sur le plan d'action envisagé, sur les priorités à considérer et sur les particularités à prendre en compte –c'est ce que nous reprenons sous le titre : stratégie de changement.

Sachant que la présente opération d'autoévaluation était conçue et réalisée dans la définition et la logique du *Référentiel national de la qualité* dans l'Enseignement supérieur — à savoir qu'il considère sept domaines relatifs à l'activité et au rôle de l'université.

Le travail pilote mené par la CIAQES², qui avait introduit un référentiel national, était indispensable aux établissements pour que les équipes locales soient guidées et cadrées dans la prise en charge du processus de l'autoévaluation. Ce travail a permis à l'Université algérienne de réaliser un pas considérable sur le chemin de la qualité.

Mais une fois le travail achevé, nous avons eu l'impression que le référentiel national pouvait subir des améliorations pour mieux cerner les questions relatives à la problématique de l'assurance qualité dans l'Enseignement supérieur en Algérie.

Nous espérons que la CIAQES envisagera au reste une amélioration du référentiel pour les travaux futurs si bien entendu d'autres institutions nationales partagent ce point de vue.

Quant aux cas de l'UMKB, ce rapport présente le premier travail qui porte sur l'ensemble des structures organisationnelles de l'université depuis sa création en 1983, à savoir six facultés, un institut et des structures centrales relevant du rectorat.

-

¹ RENAQES.

² Commission nationale.



Les efforts des membres de la CAQ³ s'inscrivent dans une volonté partagée par les membres de la communauté universitaire de Biskra pour dynamiser le développement de l'établissement sur tous les plans.

Le lancement de l'autoévaluation avait connu un retard dû au fait que le travail demandé depuis l'année 2012 n'a été engagé que par la faculté des sciences économiques.⁴ C'est pourquoi, il a été recommandé et demandé de reprendre un travail qui concerne l'université dans sa globalité. À ce titre, il a été décidé en décembre 2016 de confier cette tâche à une nouvelle équipe qui n'est arrivé à se structurer et reprendre les formations antérieures qu'en mars 2017. Ce retard dans la constitution de la cellule nous a obligés à considérer un seul domaine à savoir la recherche scientifique afin de nous conformer au délai imparti du 02 juillet 2017 afin de remettre les rapports sur l'autoévaluation.

Au mois de juin 2017, l'université de Biskra connaît l'installation du professeur Ahmed Boutarfaia comme nouveau recteur qui (après examen du rapport final) avait demandé à son tour de reprendre une autoévaluation entière portant sur les sept domaines énumérés dans le Référentiel national de l'assurance qualité dans l'Enseignement supérieur. Suite à cette recommandation, nous avons repris le travail avec au programme la prise en compte de l'ensemble des domaines.

Force est de souligner que depuis le mois de juillet 2017, monsieur le Recteur a mis à la disposition de la Cellule tous les moyens nécessaires pour mener à bien cette opération —malgré toutes les bonnes volontés cela a été extrêmement difficile de réaliser un travail digne de ce nom dans un délai n'excédant pas les six mois.

En un laps de temps record, des enseignants, étudiants, employés et cadres de l'université se sont tous investis pour que ce rapport voie le jour, et que nous puissions introduire le concept qualité au sein de l'établissement. Comme membres de la cellule assurance qualité, il nous

.

³ Cellule d'assurance qualité.

⁴ Le travail a finalement été jugé insuffisant pour refléter la situation globale de l'établissement.



fallait relever le défi et finalement réussir à engager l'université de Biskra dans la démarche qualité.

A) L'Assurance Qualité dans l'Enseignement supérieur

I. Concept et démarche qualité

À l'instar des établissements d'Enseignement supérieur du monde, le Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique a décidé d'instaurer le concept qualité et de mettre en œuvre une démarche qualité qui devra en peu de temps permettre de remédier aux lacunes enregistrées en assurant aux établissements algériens d'être classés honorablement et justement par rapport aux données de l'international. Pour cet effet, une structure nationale fut créée, à savoir la CIAQES.

II. Définitions, terminologie et abréviations

Les abréviations introduites dans le contenu de ce rapport sont les suivantes : CIAQES, RENAQES, CAQ, RAQ,

La commission nationale (CIAQES)

Le travail engagé par la CIAQES depuis 2012 a permis aux établissements d'avoir un potentiel humain formé en Assurance qualité, capable d'assurer sur place la même formation à de nouvelles recrues. Un travail adjacent avait mis entre les mains des établissements un référentiel national devenu aujourd'hui pour tous, le document de base et une « référence » qui définit le cadre des actions envisagées dans la démarche qualité.

Le référentiel national (RENAQES)

Le référentiel national est le document de base regroupant les éléments relatifs à la démarche qualité, il définit les domaines d'action, les champs et leurs interprétations. Il introduit les acteurs, les critères, et indique les preuves y afférentes.

Ultérieurement, les cellules des établissements auront certainement besoin de travailler le document afin de l'enrichir et de le faire évoluer dans le souci de mieux cerner les spécificités de chaque institution.



La cellule locale (Cellule Assurance Qualité : CAQ)

C'est l'entité de base chargée d'ancrer le concept qualité et de mettre en œuvre la démarche qualité au sein de chaque établissement d'Enseignement supérieur. La cellule assurance qualité a pour mission de réussir l'implantation de la démarche assurance qualité dans l'établissement. Dans cet ordre d'idées, le dévouement, la détermination et l'efficacité de ses membres sont des critères vivement recommandés. Ainsi, le responsable de la cellule doit garantir les conditions et les moyens qui permettent aux membres d'agir, de faire évoluer le travail entrepris et de lui assurer une veille et un suivi.

Le responsable local (Responsable Assurance Qualité : RAQ)

Le responsable de la Cellule Assurance Qualité se doit de collaborer avec ses membres afin d'exécuter les initiatives émanant de la CIAQES; de même qu'il est tenu de veiller à l'implantation de la démarche qualité au sein de son établissement.

Ainsi, la Cellule Assurance Qualité à l'université Mohamed Khider Biskra préconise un plan de travail portant sur deux volets. Le premier volet concerne la formation continue de ses membres afin d'acquérir les compétences nécessaires à un travail d'experts. Le deuxième volet touche à l'élaboration d'un plan d'action qui portera sur le suivi des recommandations de la présente autoévaluation. La cellule doit dès lors définir les mécanismes d'action de sa politique et identifier les contraintes susceptibles d'empêcher ou de faire dévier l'aboutissement de ses recommandations.

III. Le Projet-pilote d'auto-évaluation de l'Assurance Qualité dans les établissements de l'Est

L'avènement de la démarche Assurance qualité appliquée au secteur de l'Enseignement supérieur est une initiative louable, venant à propos. Elle exprime la volonté de le transformer rationnellement selon ses potentialités effectives.

Cette approche a permis d'introduire le concept d'assurance qualité dans la communauté universitaire et de créer en conséquence une dynamique constructive.



Les travaux sur l'assurance qualité permettront :

- de mettre en relief les points forts et les points faibles de chaque établissement;
- d'identifier les moyens et les compétences nécessaires au développement des institutions ;
- aux responsables et à tous les acteurs de la communauté universitaire de mesurer les réalisations et les défaillances en mettant au point des plans et des programmes d'action utiles.

B) Définition et détails de la mission

I. But de l'autoévaluation

L'opération d'autoévaluation concerne l'expertise d'une démarche qualité engagée par un établissement d'Enseignement supérieur dans la durée.

Elle suppose que l'établissement ait déjà mis en œuvre une démarche qualité depuis un temps déterminé et qu'il prenne l'initiative de mener par lui-même une évaluation des résultats de sa politique de qualité – sachant qu'une évaluation proprement dite est généralement du ressort d'une institution tierce spécialisée dans le domaine. Ces évaluations sont payantes et demandent l'intervention de spécialistes (étrangers).

Ainsi, le recours à l'autoévaluation constitue une solution intelligente pour les établissements algériens du fait qu'elle permet d'abord à l'institution de se mettre concrètement à la démarche qualité; ensuite de définir une politique de qualité spécifique —une évaluation externe se révèle alors plus utile. Comprise de la sorte dans une stratégie d'amélioration, la démarche qualité serait, dans les faits, garante de l'enchaînement continu de la mise œuvre d'une politique suivie d'évaluation.

II. Objectifs de la cellule (CAQ)

Dans le cadre de son activité, la Cellule d'assurance qualité de l'université de Biskra s'est fixé trois objectifs à court terme :



- le premier, de regrouper des éléments motivés et disposés à donner de leur temps et effort pour mener à bien la mission de la cellule;
- le second, de se mobiliser pour répondre à l'opération d'autoévaluation reprise (qui accuse déjà un certain retard);
- le troisième, d'élaborer un plan d'action démarche qualité.

III. Actions entreprises

Excepté sa constitution et la conduite de l'opération d'autoévaluation, la Cellule assurance qualité n'a pas encore entrepris d'actions spécifiques à la démarche qualité au sein de l'université.

Toutefois, une réflexion continue de son secrétariat a mis en évidence la nécessité d'articuler *proximité*, *veille*, *et collecte d'informations*. Cette tripartition compose des vecteurs instructifs qui permettent à la cellule d'assurer le suivi de la démarche qualité engagée à travers une omniprésence sur les trois campus lors de *meeting point*.⁵

IV. Perspectives

En attendant les nouvelles actions d'envergure nationale que la CIAQES engagera durant l'année 2017-2018, la Cellule Assurance Qualité de l'établissement compte organiser, d'une part, une formation accentuée sur la démarche qualité; d'autre part, une série de rencontres pour une relecture approfondie des résultats de l'autoévaluation réalisée. Le programme d'action de la Cellule sera discuté par ailleurs lors des prochaines rencontres et transmis à monsieur le Recteur pour validation et mise en œuvre, après approbation par les membres de la cellule, dès la première semaine du mois de décembre 2017.

⁵ Ces derniers sont véritablement des points d'information et de contact susceptibles de mobiliser efficacement les membres de la communauté universitaire, en renseignant la Cellule sur les anomalies relatives à la démarche qualité.



C) Mise en œuvre de la procédure d'autoévaluation

I. Mission et vision

Tout au long du processus d'autoévaluation, nous avons été guidés par quatre questions-clés :

Qu'est-ce que l'établissement essaie de faire ?

En réponse, l'établissement essaie d'engager une dynamique qui mobilise la communauté universitaire de manière à identifier ses domaines d'expertise, rentabiliser ses ressources humaines et matérielles et assurer ses missions en matière de formation, de rayonnement socioéconomique et d'impact sociétal.

Comment l'établissement essaie-t-il de le faire ?

L'établissement exploite à bon escient les principes de l'autoévaluation en vue d'examiner la façon dont l'institution tente de réaliser concrètement sa mission en termes d'organisation, de structures et de processus de régie, y compris la performance, l'assurance qualité et la responsabilité.

Comment l'établissement sait-il que cela fonctionne ?

Cette question souligne la nécessité d'avoir des arrangements de qualité internes bien judicieux et des systèmes de surveillance bien mis en place. L'équipe d'évaluation examine les politiques et les pratiques de l'institution en matière de qualité tout en envisageant d'autres processus pertinents, relatifs aux acteurs, aux structures et aux procédures.

Comment l'établissement change-t-il pour s'améliorer ?

Cette question pointe la capacité de changement de l'institution et sa tendance à l'amélioration –ce qui lui permet de faire face à un environnement en évolution rapide et de répondre de manière proactive à l'évolution des besoins et des opportunités. Une stratégie de changement doit être dégagée à partir des résultats de l'autoévaluation et formulée en plan d'action.



II. Normes et valeurs

Le travail effectué, l'équipe de la Cellule assurance qualité suit le cadre du *Référentiel national* ainsi que les orientations et les directives de la CIAQES relatives à sa mise en œuvre —en vue de garantir la cohérence du processus. Nous espérons ainsi avoir mené et achevé efficacement une autoévaluation de l'assurance qualité à l'université de Biskra dans son contexte spécifique.

Le cadre de référence dans lequel notre travail été effectué s'articule autour des éléments suivants :

- L'université de Biskra est une institution publique qui doit répondre aux attentes définies dans son statut.
- L'université de Biskra doit s'impliquer dans les processus de développement local, régional et national
- L'université de Biskra doit garantir les conditions de son évolution et de son développement.
- L'université de Biskra doit apporter une contribution mesurable en matière de rayonnement culturel, scientifique et technologique sur son environnement.

III. Organisation et programme de la mission « autoévaluation »

Approche adoptée

Les membres de la Cellule assurance qualité avaient discuté les différentes approches qu'il était possible de suivre afin d'entreprendre la mission d'autoévaluation. En examinant de près sa logique, nous remarquons qu'une fois arrivé au stade de l'élaboration des questions se rapportant aux critères définis, et à celui de la mise en forme des critères auxquels il faut apposer des preuves, le RENAQES propose deux méthodes de travail :

 soit de noter les réponses aux questions sur la base de la pertinence des réponses (approche statistique);



 soit de noter les réponses aux questions sur la base de la pertinence des preuves présentées.

La méthode retenue étant la première, elle nous conduit à élaborer une série de questionnaires spécifiques par catégorie de personnel ciblé et de les introduire dans la plateforme GOOGLE DRIVE. Sur cette plateforme, l'application GOOGLE FORMS permet de générer des liens que nous avons diffusés par courrier électronique à l'ensemble des acteurs, chacun recevant le lien du formulaire correspondant à sa catégorie.

Cette technique permet de récupérer (le temps voulu) les réponses de tous les formulaires en un ou plusieurs fichiers Excel parfaitement exploitables.

Composition de la cellule

Les intervenants dans l'opération d'autoévaluation sont principalement les membres de la Cellule assurance qualité de l'université. Aujourd'hui, ils sont une soixantaine de personnes représentant toutes les catégories d'employés, issus de toutes les structures constitutives de l'université. Il est toutefois utile de souligner que la représentation des bibliothèques universitaires reste relativement faible, nous aurions souhaité qu'il adhère à la Cellule au moins un représentant de chaque bibliothèque de faculté.

D'un autre côté, il est à souligner que nous avons préféré à l'UMKB inciter la communauté universitaire à adhérer à la démarche qualité sans exclusive, sans contraindre personne —sachant déjà le caractère bénévole du travail demandé. À ce titre, il est tout à fait logique d'accepter et de se contenter d'une équipe de personnes convaincues de l'utilité de l'action, ayant manifestés elles-mêmes leur souhait de rejoindre la Cellule.

Toutefois, le nombre des membres reste satisfaisant vu qu'il dépasse la soixantaine de personnes.

Formation des membres

Plusieurs séances de travail complétées par des visualisations individuelles des vidéos et des documents électroniques ont contribué à la formation des RAQ. Les membres de la Cellule Assurance Qualité à Bis-



kra ont acquis l'essentiel de la démarche qualité en matière d'autoévaluation à accomplir et de veille à assurer.

Un atelier de mise à niveau et de validation des acquis organisé le 24 avril 2017 a permis le lancement du travail technique sur l'autoévaluation.

Répartition des tâches et rôles des acteurs

La Cellule assurance qualité s'est répartie en sept groupes de travail et un secrétariat. Chaque groupe a pris en charge l'élaboration d'un questionnaire spécifique au domaine retenu.

IV. Outils (outils logiciels, autres outils)

L'application GOOGLE FORMS disponible gratuitement sur la plateforme GOOGLE DRIVE répond parfaitement au besoin technique nécessaire et permet de mettre en ligne le questionnaire, de le diffuser sous forme de liens sécurisés non ré-exploitable, de contrôler son contenu et de vérifier son état.

Cet outil simple, pratique, a parfaitement convenu à nos attentes. Il nous a permis de réaliser le travail de manière assez professionnelle ; en évitant notamment le contact direct entre les différents acteurs et a offert conséquemment la possibilité de remplir les questionnaires en fonction du temps et de la disponibilité de tout un chacun.

D) L'établissement et son environnement (contexte de l'opération d'autoévaluation)

Depuis sa création, l'établissement s'est forgé une structure, un encadrement, une vision et une culture interne. Depuis 1983, date de sa création, l'établissement à évoluer pour acquérir son statut d'université en 1999.

I. L'Université Mohamed Khider Biskra aujourd'hui

Organisation et effectifs

L'université compte six facultés et un institut, détaillés en départements et en effectifs comme suit :

Facultés / Institut		Nombre			
		Étudiants	Licences	Masters	Doctorats
Sciences exactes, sciences de la nature et de la vie	07	5282	16	20	18
Sciences et technologie	09	3288	16	25	39
Sciences économiques, sciences commerciales et gestion		3465	08	10	10
Sciences humaines et sociales		4123	11	14	10
Lettres et langues étrangères		6736	03	10	11
Droit et sciences politiques		4169	04	07	08
Institut des sciences et techniques des activités physiques et sportives		4000	02	03	04
Total	33	31063	60	89	100

Le potentiel d'encadrement académique est réparti comme suit :

To the et all a	Nombre (de permanents)				
Facultés / Institut	Assist.	MA (A & B)	МСВ	MCA	Prof.
Sciences exactes, sciences de la nature et de la vie	07	52-82	16	20	28
Sciences et technologie	09	32-88	16	25	45
Sciences économiques, sciences commerciales et gestion	03	34-65	08	10	20
Sciences humaines et sociales	06	41-23	11	14	16
Lettres et langues étrangères	04	67-36	03	10	16
Droit et sciences politiques	02	41-69	04	07	10
Institut des sciences et techniques des activités physiques et sportives	02	40-00	02	03	01
Total	33	157-303	60	89	136



Le recteur est assisté dans ses fonctions par quatre vice-recteurs et un secrétaire général.

Outre les charges administratives et managériales du secrétaire général de l'université, les vice-rectorats sont chargés respectivement de :

- la formation supérieure en graduation, la formation continue et les diplômes;
- la formation supérieure en post-graduation, la recherche scientifique, l'habilitation universitaire et la recherche scientifique;
- les relations extérieures, la coopération,
 l'animation, la communication et les manifestations scientifiques;
- la planification, la prospective et le développement

Sites et infrastructures

L'université s'étale sur trois pôles, un *pôle central à Biskra El Alia*, un *deuxième pôle* dans la *commune d'El Hadjeb* et un *troisième* dans la *commune de Chetma*, d'une superficie totale de 60 hectares.

Le pôle central héberge quatre facultés, deux blocs de laboratoires de recherche, une bibliothèque centrale, un centre d'enseignement intensif des langues, deux halls de technologie, un bloc de laboratoires d'hydraulique, un centre pour les activités culturelles et sportives, un rectorat, un bloc administratif dédié à la scolarité centrale, trois blocs d'amphithéâtres regroupant sept amphis et un auditorium. Ce pôle comprend aussi quatre blocs (occupés actuellement par les gros départements) comprenant des locaux administratifs et des salles de cours dont un bloc avec amphithéâtres et salles de conférences.

Le deuxième pôle héberge le département de biologie et comprend un bloc de faculté qui fait office de siège au département de biologie, un bloc de laboratoires et un restaurant universitaire.

Le troisième pôle héberge les facultés, des sciences humaines et sciences sociales, de droit et sciences politiques et l'institut des sciences et techniques des activités physiques et sportives (ISTAPS). Il comprend un



Centre d'enseignement intensif des langues (CEIL), une bibliothèque centrale (annexe), un auditorium (600 places), un bloc administratif et une piscine semi-olympique en cours de réalisation.

Moyens pédagogiques, scientifiques et techniques existants :

Désignation structure existante	Nombre
Amphithéâtres	29
Salles de TD	363
Salles de TP	50
Laboratoires de langue	07
Locaux pour laboratoires de recherche	30
Salles informatique	08
Salles internet	08
Centres de calcul	08
Salles de cours télé-enseignement	01
Bibliothèques	20
Auditoriums	16
Centre multimédia : Salle de visioconférences Système de visioconférence Système de visualisation et de diffusion	01
Studio d'enregistrement : Unité de tournage Station de montage	01
Unité de Calcul Intensif HPC	01
Centre numérique d'impression et d'archivage : Impression numérique Archivage électronique	01
Centre d'usinage et prototypage	01
Plateforme de robotique industrielle	01
Structure hors campus	Terrains agricoles pour l'expérimentation
Autres	09



Moyens pédagogiques, scientifiques et techniques en cours d'acquisition :

Désignation structure en cours de réalisation ou projetées	Nombre
Amphithéâtres	08
Salles de TD	60
Laboratoires	16
Salles d'informatique	08
Salles d'internet	04
Salles audio-visuel	04
Bibliothèques	02
Piscines olympique	01
Restaurant central	01

II. Domaines de compétences

Il n'est pas facile de définir ou d'énumérer les domaines de compétences de l'université par manque d'indicateurs fiables. L'université dispose d'un potentiel de chercheurs et d'experts qui ne rythment pas ensemble. La définition d'un domaine de compétences fait appel à l'existence d'un groupe de travail qui se focalise sur une thématique de recherche bien définie, qui crée de l'expertise et réalise des résultats.

Nous sommes loin de cette situation du fait que les travaux de recherche et d'expertise sont souvent de nature individuelle et les effectifs par domaine très faibles. Rares sont les équipes de recherche qui regroupent plus de deux ou trois experts travaillant ensemble sur une thématique de recherche précise.

Ceci dit, nous pouvons tout de même citer l'électrotechnique industrielle, les réseaux électriques, la robotique, la télécommunication, les sciences des matériaux, l'informatique, l'agronomie, les mathématiques, la chimie, la psychosociologie comme domaines de compétences potentiels.

III. Missions de l'université

Le statut de l'université énumère précisément ses missions —les attentes de la société se sont accrues, et changent tant sur le plan formation que recherche ou rayonnement sur la société.

La formation académique

L'université prend en charge la formation supérieure et assure une variété de formations diplômantes, à la base conçues, élaborées et assurées de répondre aux besoins pressants du marché du travail.

Aujourd'hui les formations académiques constituent la majorité des offres de formations existantes et un travail colossal concernant la révision des contenus des programmes, l'employabilité des diplômés, la mise à jour des cursus et la qualité de la formation attend les acteurs de l'université.

La formation professionnelle

Les offres de formation professionnelle sont rares –quasiment inexistantes à l'université. Le désintéressement des étudiants, l'absence d'environnement demandeur de profils spécifiques font que les offres de formations professionnelles doivent faire l'objet d'une étude et d'une préparation, particulières.

La recherche scientifique

L'institution compte 32 laboratoires de recherche, dont 30 évalués positivement par la DGRST.⁶

Ces laboratoires de recherche regroupent près de 61% des effectifs enseignants de l'université. La recherche scientifique de l'UMKB relève majoritairement des domaines de la recherche fondamentale. Comparés aux effectifs permanents de l'université, le volume de cette recherche nécessite une multiplication afin d'atteindre une moyenne acceptable qui valorise la recherche scientifique elle-même. Toutefois, il serait très utile de sensibiliser, de primer, de donner les facilités de sorte que les

⁶ Direction générale de la recherche scientifique et du développement technologique.



chercheurs se mettent à la recherche appliquée dans le sens de la R & D.⁷

Certainement, l'inadéquation de l'environnement ralentit ce virement vers la R & D mais d'autres atouts sont aujourd'hui plus que jamais mis en faveur de telles initiatives comme le nouveau programme de l'emploi des jeunes universitaires, la loi sur les startups, etc.

L'impact sur l'environnement

L'université interagit avec son environnement varié en essayant de toucher le maximum d'aspects de la vie. Aux plans socioéconomique et socioculturel, l'université organise et abrite chaque année de multiples événements. Une classification des événements par leur portée, par leur impact et par les résultats directs et indirects s'avère nécessaire au même titre qu'une évaluation annuelle. Elles permettront de quantifier et de mesurer le rayonnement de l'université et son interaction avec l'environnement local, national et international.

IV. L'environnement

Socioéconomique

L'environnement économique de l'université est de plus en plus prometteur. La multitude d'usines récemment construites dans la wilaya et les wilayas limitrophes offrent des possibilités de collaboration importantes même si cela ne concerne qu'un nombre limité de domaines.

Des efforts sont à faire par les enseignants-chercheurs pour qu'ils sachent vendre leurs services, susciter l'intérêt des industriels et des investisseurs. Des rencontres dédiées à former les enseignants-chercheurs à la communication; des rencontres avec les industriels et les porteurs de projets sont indispensables avant toute tentative de mise en contact de l'université et avec les industriels.

⁷ Recherche et développement.

Socioculturel

L'existence d'un activisme socioculturel est certainement dû à la dynamique que connaît ces temps-ci la société algérienne. À l'instar des autres institutions universitaires, l'université de Biskra connaît une interaction relativement importante avec son environnement socioculturel.

La qualité des manifestations, la nature des interactions, leurs portées, leurs impacts restent malheureusement toujours sans aucune mesure de suivi.

Il ressort de toute urgence que l'université se retrouve aujourd'hui dans la nécessité de se doter d'une instance de suivi, de support, et de mesure d'impact de toutes les manifestations, rencontres, journées, séminaires, congrès, etc.

E) Phases opérationnelles

La démarche que la Cellule a adoptée pour engager le processus d'autoévaluation était de répartir ses membres en des groupes thématiques prédéfinis, d'élaborer à partir de l'examen des critères et des preuves des questions par domaine, de synthétiser un questionnaire global, de classer les questions élaborées par catégorie appropriée, de répartir les questions selon les catégories ciblées et enfin de mettre en ligne le questionnaire via la plate-forme GOOGLE FORMS.

Une fois le questionnaire en ligne, les liens spécifiques par catégorie de personnes étaient transmis par mails. Après une vingtaine de jours, les résultats des questionnaires étaient récupérés dans des fichiers Excel et traités comme données. Ce traitement est à la base de l'analyse et de la synthèse exposées.

I. Élaboration du questionnaire

Élaboration des questionnaires par domaine (questionnaires partiels)

Dans un premier temps, un travail de groupe est mené pour l'élaboration des questions propres à chaque domaine. Ensuite la liste des questions retenues par le groupe est diffusée à tous les autres groupes pour critiques et reformulations.



Affinement des questions et adaptation aux critères/preuves

Les sept questionnaires partiels élaborés ont donné lieu à un échange important de mails —le secrétariat devait coordonner les commentaires de plus d'une dizaine de collègues sur sept questionnaires portant sur les sept domaines à évaluer.

Finalisation du questionnaire global

Une fois ce travail achevé, il fallait vérifier la correspondance, la conformité et la pertinence avec les critères et les preuves du *Référentiel*. L'opération fût relativement longue en raison de la tâche de vérification de la cohérence encore une fois des questions avec les critères et les preuves du *Référentiel*.

Catégorisation de la population ciblée

La catégorisation se déclinait comme suit : enseignants, étudiants, doctorants, personnel administratif et technique, et cadres de l'établissement –ce choix était nécessaire étant donné que la cellule avait opté pour une notation basée sur l'impact et non sur la preuve.

Catégorisation des questions par groupe de population

Étant donné que le questionnaire élaboré comptait globalement 150 questions, il était nécessaire de procéder à une segmentation selon les catégories concernées.

De fait, une question sur la qualité des enseignements concernait moins un administratif; de même que l'existence de contrats de maintenance des équipements, de lutte contre les incendies, ne pouvait être adressée à un enseignant ou à un étudiant. Il est à souligner que certaines questions concernent plus d'une catégorie, voire toutes les catégories. Dans cette logique de travail, nous avons mis à disposition cinq questionnaires chacun dédiés aux cinq catégories ciblées.

II. Numérisation du questionnaire

Adoption de la plateforme GOOGLE FORMS

La plateforme GOOGLE DRIVE offre, entre autres, une solution questionnaires appelée GOOGLE FORMS. Elle rend possible la formulation

d'un questionnaire et de le mettre *online*, de suivre en temps réel, de visualiser la progression des réponses et de collecter le résultat dans un fichier Excel parfaitement exploitable.

Mise en ligne des questionnaires

La fiabilité de l'outil *GOOGLE FORMS* repose sur la sécurité informatique de l'opération, chose à laquelle nous n'avons pas manqué de prêter attention bien avant de mettre le questionnaire en ligne.

Il s'agit d'assurer au formulaire une protection informatique des attaques de robots informatiques ou à son accession par des personnes n'appartenant pas à la communauté universitaire concernée. Pour cela, nous avons activé deux propriétés que l'application GOGLE FORMS offre. La première est la capacité de l'application de générer un lien pour chaque questionnaire, un gage ; elle permet de n'autoriser qu'une seule utilisation du lien. La seconde est l'envoi du lien par mail aux concernés par le questionnaire, ce qui le rend invisible aux personnes étrangères à l'enquête.

Diffusion des liens spécifiques

Une fois les questionnaires spécifiques aux différentes catégories mis en ligne, les chefs des départements et les doyens avaient mis à la disposition de l'équipe les mails de tous les acteurs.

Les enseignants et le personnel administratif et technique ont été totalement touchés et chacun a reçu un lien qui lui permet de remplir un questionnaire précis une seule fois.

Par contre, pour toucher les étudiants, la méthode était de saisir les délégués de groupe, les délégués de section, les présidents des clubs scientifiques et les représentants des organisations estudiantines. Nous les avons saisis grâce à l'intervention des chefs de département pour les sensibiliser et les mobiliser à remplir chacun le questionnaire et de le diffuser au plus grand nombre de son entourage. La recommandation était de diffuser le lien du questionnaire à au moins dix étudiants de son entourage.



La technique a bien fonctionné et le taux de participation des étudiants fût acceptable.

Collecte des résultats des questionnaires

Les résultats des questionnaires sont récupérés dans cinq fichiers Excel différents. Chaque fichier correspond aux réponses émanant d'une catégorie précise. Nous avons traité ces données pour faire ccomposer un fichier global qui présente les résultats par faculté puis pour toute l'université.

Nous avons préféré valoriser cette autoévaluation pour aider les facultés à avoir une évaluation spécifique afin de les aider à ajuster leurs priorités en se basant sur des données statistiques et d'éviter ainsi de leur donner un résultat global qui n'informe guère sur aucune des facultés ou de l'institut.

III. Présentation des résultats du questionnaire

Les données collectées étaient traitées selon la méthode de travail présentée en annexe 1 du document sur l'autoévaluation émanant de la CIAQES. Un examen de l'applicabilité a été effectué bien avant la mise en ligne du questionnaire —un examen de la pertinence de chaque critère et une pondération des réponses attribuée aux questions permettent de calculer une note relative à chaque critère.

F) Lecture et interprétation des données (résultats du questionnaire)

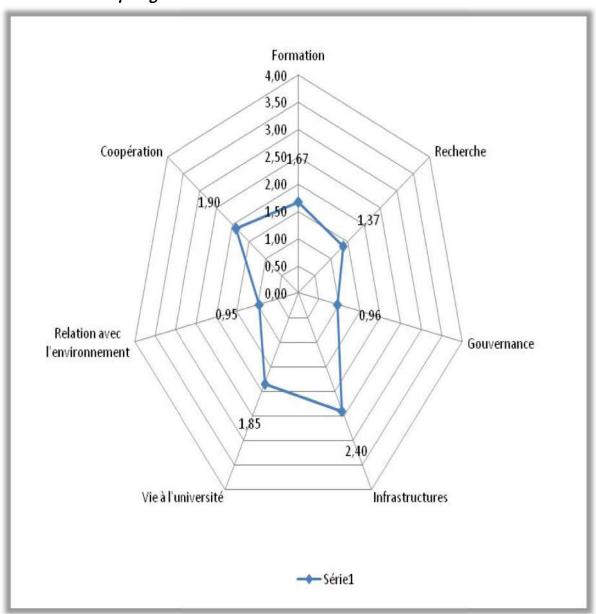
La représentation graphique des résultats du travail réalisé permet de visualiser de manière très pratique la tendance sur chaque champ ou critère.

L'échelle maximale indiquée sur les graphes est de quatre étant donné que la note théorique maximale est 4 pour chaque champ ou critère.

Il est utile de souligner que le système de notation fait que la distribution des notes ne soit pas linéaire et par conséquent la note 2 n'est pas forcément la moyenne puisque la note 4 est quasiment inatteignable. Cependant une lecture objective des graphes devrait situer la moyenne effective aux alentours de 1.6 à 1.8 et non 2.

I. Graphes des résultats

Graphe global





Graphes par domaine

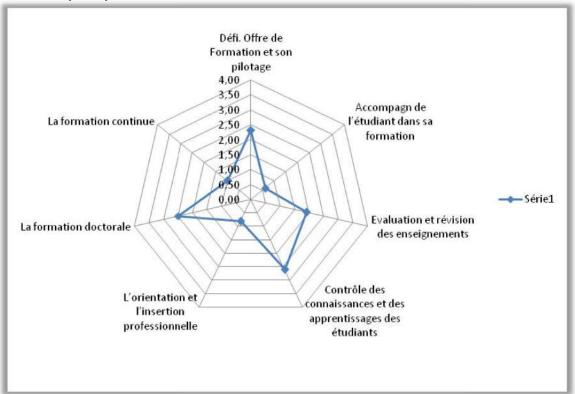


Figure 1 : Formation

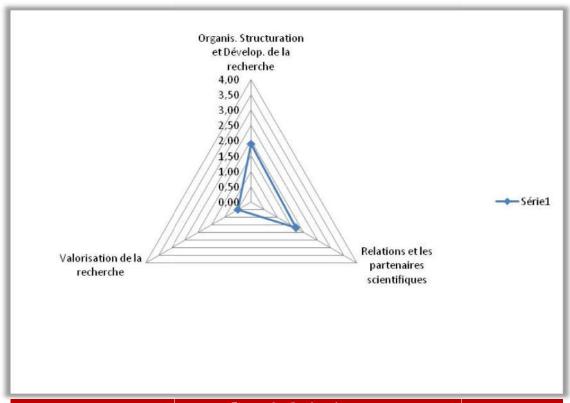


Figure 2 : Recherche

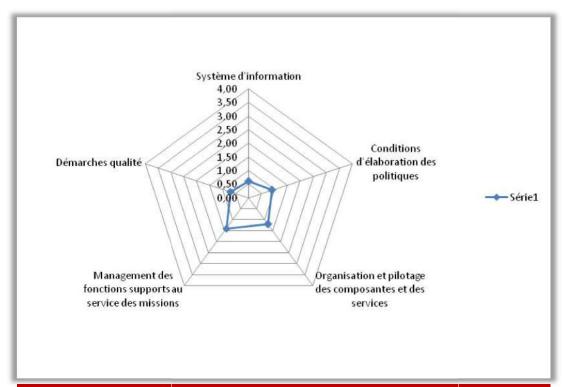


Figure 3 : Gouvernance

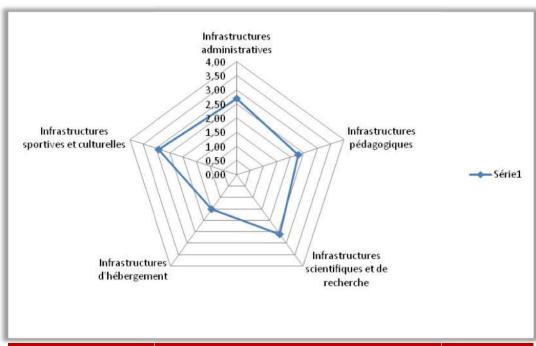


Figure 4 : Infrastructures



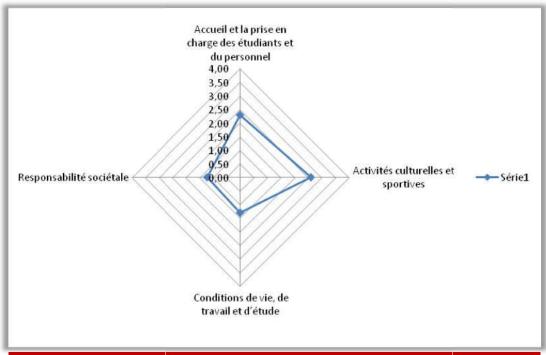


Figure 5 : Vie à l'université

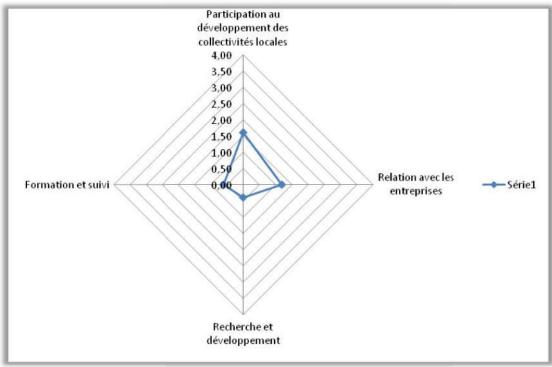


Figure 6 : relations socioéconomiques

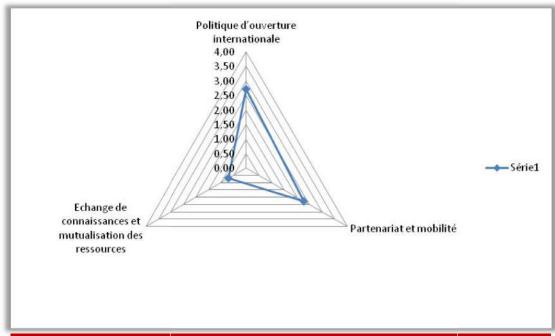


Figure 7 : Coopération

II. Lecture des résultats

L'examen des graphes par domaine et global montre d'énormes écarts entre les différentes composantes du domaine ou du champ. Chaque écart est l'indicateur d'une défaillance et sa valeur lui est proportionnelle. Les défaillances peuvent être dues à des facteurs endogènes, exogènes ou aux deux à la fois. Nous serons donc appelés dans notre lecture à détecter les faiblesses et les défaillances afin de pouvoir les quantifier par rapport aux meilleurs scores réalisés dans l'analyse.

III. Analyse SWOT (Gouvernance et activités)

L'analyse SWOT consiste à recueillir les forces / faiblesses / opportunités / menaces et de les classer dans un tableau à double entrée. Il est important de noter uniquement l'essentiel par case afin de conserver la pertinence de la méthode.

- La colonne de gauche regroupe ce qu'il y a de positif, à savoir les forces et les opportunités.
- La colonne de droite regroupe ce qu'il y a de négatif, à savoir les faiblesses et les menaces.



- La première ligne regroupe ce qui touche à l'interne, à savoir les forces et les faiblesses.
- La deuxième ligne regroupe ce qui touche à l'externe, les opportunités et les menaces.

Il convient de classer les éléments annotés par ordre d'importance, dans chaque case. Ainsi, les éléments majeurs seront plus visibles. Il est possible de mettre en gras les éléments les plus importants comme il est possible de mettre des notes /20 à chaque ligne (la note sera de 0 à 10 ou 11/20 quand on est en *faiblesse ou menaces* et de 10 ou 11 à 20/20 quand on est dans *forces et opportunités*).

Ce travail synthétique repose sur la compétence d'identifier les quatre types d'éléments spécifiques SWOT tout en sachant distinguer les facteurs internes des facteurs externes.

Dans notre cas, la matrice SWOT se présente comme suit :

Forces / Strengths	Faiblesses / Weakness
-Importantes infrastructures.	-Encadrement pédagogique.
-Ouverture sur l'extérieur.	-Nombre et qualité des publications scien-
-Capacité de diversifier les offres de	tifiques.
formations.	-Valorisation des résultats de la recherche.
-Capacité de diversifier les ressources	-Absence de suivi des conventions et ac-
financières de l'établissement.	cords.
-Capacité de contribuer efficacement	-Absence de programme et ou de plan
au développement local et régional.	d'action dans chaque domaine.
Opportunités / Opportunities	Menaces / Threats
-Coopération internationale ouverte.	-Sous encadrement administratif.
-Environnement socioéconomique en	-Déséquilibre des capacités d'encadrement
émergence.	entre les filières et spécialités.
-Conditions financières nationales fa-	-Fermeture des laboratoires de recherche
vorables pour l'acquisition de moyens	face à l'intégration des enseignants
didactiques et pédagogiques voire	chercheurs/désintérêt de s'affilier dans les
même des infrastructures nouvelles.	laboratoires de recherche.
-Jeunesse du potentiel enseignant.	-Absence générale de motivation.
	-Absence de politique des dépenses.

G). Recommandations pour le changement

I. Recommandations

Cette question intéresse prioritairement la capacité de changement de l'institution et sa prédisposition à l'amélioration —ce qui lui permet de faire face à un environnement en évolution rapide et de répondre de manière proactive à l'évolution des besoins et des opportunités.

Un encadrement administratif, pédagogique et scientifique qui s'identifie dans la compétence et l'efficacité animé par une concertation omniprésente, peut mobiliser les compétences afin de stimuler la démarche qualité sur tous les plans.

Pour cela nous recommandons qu'une priorité soit donnée aux actions suivantes énumérées par catégorie :

Formation

- Sensibiliser le corps enseignant à l'importance de la démarche qualité (journées d'études, etc.).
- Élargir des formations sur la recherche documentaire, la conception des cours, la communication, la pédagogie, etc.
- Mettre en application tous les dispositifs d'évaluation en vigueur avec une approche qualité.
- Installer un système de validation des programmes interne à l'établissement.
- Installer un système de veille sur la réalisation effective des programmes.

Recherche

- Encourager le personnel enseignant à intégrer les équipes de recherche des laboratoires.
- Encourager une activité de recherche qualitative.
- Promouvoir la publication en langues étrangères et la traduction des travaux de recherche.



Gouvernance

- Prévoir des formations pour le personnel administratif.
- Travailler sur la numérisation de l'administration.
- Diffuser l'information par domaine de compétences.
- Associer le personnel administratif dans les décisions administratives et dans les projets de réforme ou de redressement.

Infrastructures

- Associer les instances de l'université à la préparation des programmes de réalisations, d'équipements ou autres.
- Associer d'une manière prioritaire les experts aux projets de réalisations ou d'équipements de l'université.
- Assurer une veille des acquisitions mobilières et immobilières de l'université.

Vie à l'université

- Prévoir des assises sur la qualité de vie.
- Associer les étudiants et le personnel administratif et technique au débat sur la qualité de vie.
- Identifier les causes de la dégradation de la qualité de vie à l'université.

Relations avec l'environnement

- Organiser des rencontres pour l'évaluation des programmes mis en œuvre.
- Assurer une mise à jour continuelle des programmes pour répondre aux besoins du secteur économique.
- Proposer de nouvelles disciplines qui répondent aux besoins du marché du travail local et national.

Coopération

 Travailler à l'ouverture de l'établissement sur son environnement proche, en renforçant les acquis. Valoriser la coopération et les échanges avec les institutions internationales et régionales.

II. Culture de la qualité

L'établissement doit instaurer une culture de qualité à tous les niveaux des projets et dans toutes les actions qu'elle mène.

La Cellule qualité est appelée à élaborer un plan de charge qui lui permettrait d'imprégner les acteurs et les activités de la démarche qualité.

III. Gestion stratégique et capacité pour le changement

La vision stratégique que porte le chef d'établissement est une valeur qui doit être partagée avec tous les cadres de l'établissement. L'adhésion à cette stratégie par les différents acteurs est garante de succès. Une vision stratégique s'articule sur les objectifs et les moyens. Les moyens matériels et les compétences humaines impliquées dans le processus sont les garants de la réussite. Ainsi, il est recommandé de pouvoir mesurer la capacité de changement à travers la compétence, le dévouement, et l'esprit d'initiative des acteurs principaux.

H) Conclusion

Dans ce rapport nous avons essayé de mettre en avant les atouts dont l'université dispose pour se lancer dans sa mission de formation de développement et de rayonnement sur la société dans une logique de qualité. Les forces et les faiblesses sont dressées de sorte qu'il soit possible d'élaborer un programme d'actions ou un projet de l'établissement qui s'inscrit dans la démarche qualité. Les opportunités et les risques sont mis en évidence et formulés de manière succincte mais claire et objective.

Le cadrage de l'évaluation ainsi conduite et les résultats qu'elle a fait sortir constituent un atout majeur capable de guider et d'inspirer lors de l'élaboration du projet d'établissement.

Le temps mis pour achever ce travail pouvait être nettement plus court mais l'opération ainsi réalisée a permis à l'université Mohamed Khider Biskra de valoriser une équipe Assurance Qualité au niveau des attentes,



capable de dresser un plan d'actions et d'assurer son suivi. La Cellule assurance qualité est forte de sa cohésion, de son engagement à ancrer la démarche qualité à l'UMKB et de la détermination qu'affiche le chef d'établissement de réussir ce projet.

Visa du responsable Assurance Qualité

Date et signature

التعليم العالى الح م و بحدي

Commentaire du chef de l'Etablissement

Date et signature

Telliquision

Le strine que le travail de la Cellule

a fait aboutir a' de résultate

Concluents qui serait sons dante

frioritairement considérés les de

l'élassissent

Annexes 1 : liste des membres de la CAQ

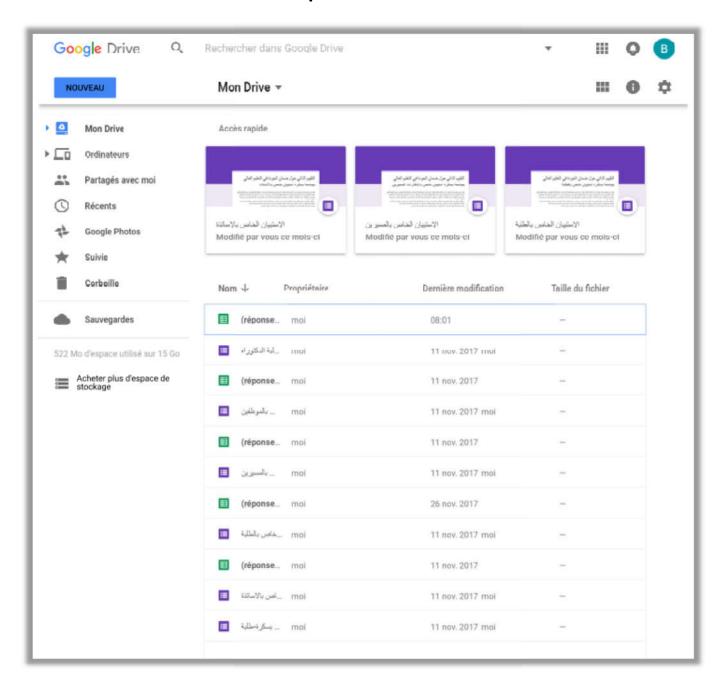
Mem	bres	Email	Structure
Abdelhafid	Rouina	rouina_abdelhafid@yahoo.fr	Fac TSI
Abdelkarim	Ouafi	ou_karim@yahoo,fr	Fac STI
Abdelmalek	Hasseine	hasseine@yahoo.fr	Fac TSI
Abdelmalik	Bachir	abdelmalik.bachir@gmail.com	Fac Sciences
Abdenacer	Titaouine	titaouin@yahoo.fr	Fac STI
Ahceine Zineddine	Saouli	saouliaz@yahoo.fr	Fac Sciences
Ahmed	Ghamri	ghamri_ahmed@yahoo.fr	
Ali	Amara	ali.amara@univ-biskra.dz	
Amel	Terki	terki.a@yahoo.com	Fac TSI
Atika	Beledjbel	atika.beledjbel@univ-biskra.dz	
Ayoub	Hajeb	ayoub.hadjeb@univ-biskra.dz	
Bachir	Taallah	b.taallah@gmail.com	Fac STI
Badis	Lehouimel	lehouimelbadis@yahoo.fr	Fac Lettres
Belkacem	Foudhil	belkacem_f@yahoo.fr	
Brahim	Kethiri	b kethiri@hotmail.com	Fac lettres
Chahrazed	Chelbi	chelbichahrazed@gmail.com	Fac SSH
Chiraz	Haief si Haief	chirazhaif@yahoo.fr	
Djaafar	Bouarouri	bouarouridjaafar@yahoo.fr	
Djamel	Meraghni	djmeraghni@yahoo.com	
Djamila	Mokrani	mokranidjamila@gmail.com	_
Djemai	Naimi	naimi.djemai@gmail.com	
Fac lettres	Fac lettres	dr.mhammed@gmail.com	Fac lettres
Faiza	Betka	betka 46@yahoo.fr	rue lettres
Faten	Bacha	faten17@gmail.com	Fac SE
Fatiha	Touil	touilfatiha.07@gmail.com	Fac SSH
Fella	Achour	fella.achour@univ-biskra.dz	1000011
Hamdi Mansour	Dioudi	mansour.Dj1@gmail.com	Fac lettres
Kamel	Guimer	guimeur2008@yahoo.fr	Fac Sciences
Kamel	Boughdiri	ethnokam1@yahoo.fr	Fac SSH
Kamel	Mansouri	kamelmansouri@yahoo.fr	100001
Kamelia	Farhi	kamelia.farhi@univ-biskra.dz	
Kamilia	Izzreche	kamilia.izzrech@hotmail.com	Fac SE
Khaled	Khiat	khalkhi@live.fr	Fac SSH
Khalissa	Hamel	hamelkhalissa@gmail.com	1 ac 3311
Leila	Benaissa	Leila. benaissa@@univ-biskra.dz	
Mabrouk	Hecini	mhecini@hotmail.com	_
Mebarek	Bahri	mebahri@hotmail.com	
Messaoud	Benmachiche	messamoud,benmachiche@univ-bisk	ra dz
Messaouda	Talha	talham90@gmail.com	Fac SSH
Mimouna	Menasria	mimouna_menasria@yahoo.fr	1 00 3311
Mohamed Lamine	Laadjal	plmohammed@outlook.fr	
Mohamed Lamme	Khane	khane.mohamed81@yahoo.fr	
Mohamed	Sahraoui	s_moh78@yahoo.fr	Fac TSI
Mohamed	Djoudi	oasisfle@yahoo.fr	Fat 131
Mohamed			
With the second	Rezig	mohamed.rezig07@gmail.com	Para transcript
Mohamed	Dioudi	mohamed dioudi@univ-hiskra dz	Fac lettres



M	embres	Email	Structure
Nacer	Djaber	djabernacer62@gmail.com	Fac SSH
Nacer	Benmachiche	webmaster@univ-biskra.dz	
Nachoua	Hacina	nachoua12@yahoo.com	Fac lettres
Nacima	Boumaaraf	nacima.boumaraf@gmail.com	Fac SSH
Nadjib	Bekhouche	bnadjib23@yahoo.fr	
Noureddine	Zemam	laboquedia@gmail.com	
Noureddine	Zemmouri	dr.zemmouri@gmail.com	
Noureddine	Fouzi	noureddine.fouzi@univ-biskra.dz	
Okba	Kazar	kazarokba@gmail.com	Fac Sciences
Rachid	Fraih	rfraih@yahoo.fr	
Rachida	Saouli	saoulirach@yahoo.fr	
Ramzi	Saadi	ramzi_saadi2000@hotmail.fr	
Salaheddine	Benziouche	sbenziouche@yahoo.fr	Fac Sciences
salima	Hafidi	salimah022001@yahoo.fr	
Samir	Rouina	samir_rouina@yahoo.fr	Fac SE
Sekkour	Sekkour	sekkour@gmail.com	Fac Sciences
Smail	Rabhi	rabhis@yahoo.fr	
Sonia	Laidi	laidi.sonia22@gmail.com	Fac TSI
Soumia	Lalouani	lalouanisoumia@yahoo.com	
Soumia	Bouzaher	soumia,bouzaher@univ-biskra,dz	
Tahar	Menadi	taharbenadi07@gmail.com	
Toufik	Mezerdi	mezerdi.t@gmail.com	Fac Sciences
Toufik	Bendahmane	tifadz@yahoo.fr	Fac Sciences
Warda	Saidi	Saidi.warda.1@gmail.com	Fac Sciences
Yassine	Hammoudi	yassine_hammoudi@yahoo.fr	Fac TSI
Youcef	Mokrane	mokraneyoussef@gmail.com	Fac Sciences
Zarfa	Boulakouass	zarfa,boulakouas@univ-biskra,dz	
Abd	Hasni	abd.hasni@gmail.com	Biblio techno
	Moussi	moussi_bio@yahoo.fr	Fac Sciences
Salim	Dernouni	anthropders@gmail.com	Fac SSH



Annexe 2 : détail des questionnaires



Universite Mohamed Khider Biskra

Assurance Qualité

Rapport d'autoévaluation

CAQ 2017