



## Glossaire de l'Assurance Qualité

<b>A</b>		
<b>Accréditation</b>	<i>Accreditation</i>	L'Accréditation est le processus par lequel est établie la légalité, la pertinence voire l'opportunité d'un programme d'étude, d'un curriculum ou d'une institution éducative.
<b>Accréditation de Programme</b>	<i>Programme accreditation</i>	Cette accréditation permet de situer le niveau et la capacité d'un programme pour atteindre un seuil précis d'efficacité dans la production de compétences avérées.
<b>Accréditation d'excellence</b>	<i>Excellence accreditation</i>	L'Excellence signifie avoir des qualités pouvant être parfois difficiles d'atteindre.
<b>Accréditation institutionnelle</b>	<i>Institutional accreditation</i>	Elle permet à une institution éducative ou de formation d'être opérationnelle
<b>Adaptation à l'objectif visé</b>	<i>Fitness of purpose</i>	Evaluation des intentions en direction de la qualité et de leur pertinence.
<b>Agence d'accréditation</b>	<i>accrediting agency</i>	L'agence d'accréditation est un organisme dont les missions sont l'évaluation et le l'octroi de la qualité à une institution éducative ou un programme de formation.
<b>Agence d'assurance qualité externe</b>	<i>External quality assurance agency (EQAAgency)</i>	Une agence d'assurance qualité est chargée de définir la portée du processus d'assurance qualité, de préparer une méthodologie appropriée, en concertation avec les établissements d'enseignement supérieur et d'autres acteurs, et d'organiser les différentes étapes de l'évaluation externe.
<b>Amélioration continue de la qualité (ACQ):</b>	<i>Continuous quality improvement (CQI)</i>	Activité régulière d'une entreprise permettant d'améliorer constamment ses opérations, ses processus et ses activités en vue de satisfaire les besoins de ses clients, d'une manière efficace, régulière et rentable.
<b>Apprentissage formel</b>	<i>Formal learning</i>	Forme d'éducation dispense dans des structures éducatives (publiques ou privées) reconnues par l'état
<b>Apprentissage tout au long de la vie</b>	<i>Lifelong learning</i>	Ce sont toutes les formes d'apprentissage dans toutes institutions éducatives permettant le développement de la personne tout au long de sa vie.
<b>Assurance (Assurance qualité)</b>	<i>Assurance (quality assurance)</i>	Un processus d'évaluation continue (évaluation, suivi, assurance et maintien de la qualité, amélioration) de la qualité de l'enseignement supérieur, des établissements et des filières de formation. En tant que mécanisme de régulation, l'assurance qualité vise la responsabilité et l'amélioration, en fournissant des informations et des jugements (et non pas des classements) à travers un processus convenu, cohérent, et des critères clairement définis ».
<b>Assurance qualité externe</b>	<i>External quality assurance</i>	C'est une évaluation externe des établissements par les agences spécialisées. Elle s'organise à travers les étapes suivantes ; auto-évaluation, évaluation par les pairs, rapport et/ou décision et, éventuellement, procédure de suivi.

<b>Assurance qualité interne</b>	<i>Internal quality assurance</i>	C'est la capacité de l'établissement à assurer le suivi et l'amélioration continue de la qualité en fonction des objectifs qu'il poursuit.
----------------------------------	-----------------------------------	--

<b>Audit</b>	<i>Audit</i>	Audit est un processus qui garantit la qualité et le respect de standards. Il détermine qu'une institution donnée ou un programme de formation satisfont les objectifs préétablis. Et ainsi met les institutions en face de leurs responsabilités.
<b>Audit du management</b>	<i>Management audit</i>	C'est le processus par lequel une institution éducative procède à l'évaluation des structures de management pour vérifier si elles sont assez performantes pour assurer la qualité de l'offre de formation et du respect des standards reconnus par rapport aux résultats des apprentissages.
<b>Audit institutionnel interne</b>	<i>Internal institutional audit</i>	Ce processus permet à toute institution qui l'entreprend de contrôler si les voies et moyens pour assurer la qualité des actions menées par l'institution sont bien réunis pour respecter les standards déterminés par l'institution elle-même.
<b>Audit qualité</b>	<i>Quality Audit</i>	Evaluation systématique dont le but premier est de déterminer si les activités de qualités sont fidèles aux dispositions planifiées et que ces dispositions sont appliquées sur le terrain.
<b>Auto-évaluation</b>	<i>Self-evaluation; Selfassessment</i>	L'autoévaluation est un processus par le biais duquel une institution ou un individu juge de la qualité des processus et autres actions dont il ou elle a la charge.

## B

<b>Benchmarking</b>	<i>Benchmarking</i>	Technique d'évaluation par laquelle une organisation compare ses propres performances, pour des critères particuliers d'un programme d'amélioration de la qualité, avec les performances d'un leader reconnu dans le domaine de la qualité.
---------------------	---------------------	---

## C

<b>Cahier des charges</b>	<i>Specifications</i>	Ensemble des spécifications établies par le client pour définir le produit (ou le dispositif) et ses aptitudes à accomplir une ou plusieurs fonctions requises, précisées, elles aussi dans le cahier des charges
<b>Certification</b>	<i>Certification</i>	La Certification est le processus de reconnaissance d'un résultat ou la conformité à une norme ou un standard atteint par une institution ou par un apprenant.
<b>Compétence</b>	<i>Competence</i>	C'est l'acquisition d'un certain nombre de savoirs, savoir-faire et d'habilités à même de contribuer à la réalisation de tâches ou d'activités à un haut niveau d'expertise dans des espaces d'apprentissage ou de travail.
<b>Co-diplôme</b>	<i>Joint degree</i>	Diplôme décerné par plus d'une institution éducative.
<b>Conformité</b>	<i>Compliance</i>	Satisfaction aux exigences spécifiées
<b>Contrôle qualité</b>	<i>Quality control</i>	C'est un mécanisme permettant d'assurer la conformité à une caractéristique prédéfinie. C'est aussi un ensemble de techniques pour contrôler les exigences de qualité d'un produit, d'un processus ou d'une action éducative.
<b>Correction</b>	<i>Grading</i>	La correction est un processus de notation de tout travail fourni par un apprenant, pouvant servir aussi au classement de ce dernier.
<b>Crédit</b>	<i>Credit</i>	Reconnaissance d'une unité d'apprentissage exprimée en nombre d'heures ou d'atteinte de standards.
<b>Critère</b>	<i>Criterion</i>	Énoncé d'un moyen ou d'un élément permettant de satisfaire à une exigence. Cet énoncé recouvre les aspects ou caractéristiques d'un produit ou d'un service par lequel un consommateur interne ou externe juge de la

		présence ou de l'absence de la qualité.
<b>Culture de la qualité</b>	<i>Quality Culture</i>	C'est l'ensemble de principes relatifs à la qualité qui sont partagés, acceptés, intégrés et qui font partie de la culture d'organisation et du système de gestion de l'établissement. Une culture de la qualité repose sur une conscience collective, un engagement par rapport à la qualité, ainsi qu'une culture de décision qui se fonde sur des preuves et des procédures efficaces de gestion de la qualité.
<b>Curriculum</b>	<i>Curriculum</i>	C'est la somme d'un programme d'apprentissage, d'un contenu disciplinaire, d'une méthodologie d'enseignement et de techniques d'évaluation.

## D

<b>Descripteur de niveau</b>	<i>Level descriptor</i>	C'est l'énoncé indiquant la qualité et l'étendue d'un apprentissage à une étape donnée dans un programme d'étude spécifique.
<b>Domaine LMD</b>	<i>Field</i>	Famille de filières ou regroupement des disciplines dans un ensemble cohérent qui permettent d'afficher les compétences pédagogiques et scientifiques de l'université. Il existe 13 domaines en Algérie.
<b>Domaine Référentiel</b>	<i>Field</i>	Les secteurs et types d'activités interdépendantes couvrant toutes les activités de l'université.

## E

<b>Education à distance</b>	<i>Distance Education</i>	Un moyen d'assurer l'enseignement et l'apprentissage en offrant à l'étudiant une série de cours qu'il doit compléter par lui-même. L'éducation à distance n'est pas synonyme d'apprentissage en ligne ni de cours en ligne donnant droit à un crédit.
<b>Efficacité</b>	<i>Efficiency</i>	C'est la qualité d'un processus ou d'une activité en rapport avec le but envisagé ou sa fonction originelle.
<b>Employabilité</b>	<i>Employability</i>	C'est la qualité d'un processus ou d'une activité en rapport avec le but envisagé avec un minimum de moyens.
<b>Evaluation</b>	<i>Assessment</i>	C'est la somme des qualités nécessaires (savoir, savoir-faire, savoir-être, capacités) pour un étudiant pour être choisi pour un emploi fixé.
<b>Evaluation externe</b>	<i>External evaluation</i>	Processus permettant l'examen d'institution ou de programme et l'octroi d'un jugement ou d'un label afin d'attester la qualité ou le respect à des normes ou de standards établis.
<b>Evaluation de faculté</b>	<i>Faculty review</i>	L'évaluation externe est un processus d'évaluation par des experts étrangers à la structure pour en attester la qualité ou les standards atteints.
<b>Evaluation formative</b>	<i>Formative assessment</i>	C'est l'évaluation des processus et des résultats obtenus, du fonctionnement et des missions d'une structure éducative, et des performances de ses enseignants et de son administration.
<b>Evaluation interne</b>	<i>Internal evaluation</i>	C'est l'évaluation des apprentissages sans qu'il soit donné un avis définitif pour ce qui concerne le niveau du candidat.
<b>Evaluation sommative</b>	<i>Summative assessment</i>	C'est le processus qui permet l'analyse critique de la qualité au sein d'une institution éducative pour des besoins internes.
<b>Exigences</b>	<i>requirements</i>	Besoin ou attente formulés, habituellement implicites, ou imposés. (ISO 9000)

<b>I</b>		
<b>Indicateur</b>	<i>Indicator</i>	L'évaluation sommative est un jugement, une notation, une évaluation portant sur une dimension synchronique dans l'apprentissage, à un temps fixe.
<b>Interdisciplinarité</b>	<i>Interdisciplinarity</i>	L'Interdisciplinarité permet d'approcher certaines notions ou domaines de recherche par le biais de plusieurs disciplines dans la construction de sens dans une approche intégrative et cohérente.
<b>Indicateurs de performance</b>	<i>Performance indicators</i>	Ce sont des données qui permettent d'évaluer la performance d'une institution ou d'individus afin de jauger du niveau et de la qualité de la performance.

<b>M</b>		
<b>Management de la qualité</b>	<i>Quality Management</i>	Partie du management préoccupée par l'élaboration, la détermination, l'implémentation et le contrôle d'une politique qualité.
<b>Mobilité</b>	<i>Mobility</i>	Elle fixe les principes de déplacement des étudiants autant que celle des enseignants à l'intérieur ou à l'extérieur d'une institution, à l'intérieur ou à l'extérieur d'un pays.
<b>Module</b>	<i>Module</i>	Un module est la somme des savoirs, savoir-faire formant une unité de base d'un programme d'étude qui est un ensemble de modules.

<b>O</b>		
<b>Objectif</b>	<i>Objective</i>	C'est l'énoncé spécifique de ce qu'un apprenant est supposé atteindre à la fin d'une expérience d'apprentissage. Il est mesurable pour permettre sa quantification, sa réalisation et son évaluation.
<b>Organisme d'accréditation</b>	<i>Accreditation body</i>	L'organisme d'accréditation reconnaît la compétence d'un organisme à réaliser des « activités spécifiques d'évaluation de la conformité ».
<b>Organisme de régulation</b>	<i>Regulatory body</i>	C'est une organisation externe nommée par le décideur pour contrôler le processus éducatif entier mais aussi les produits finaux qui en résultent.

<b>P</b>		
<b>Partie prenante</b>	<i>Stakeholder</i>	Toute partie prenante a un intérêt direct ou indirect dans l'activité d'une institution éducative. Elle peut être une personne morale ou physique.
<b>Planification du développement personnel</b>	<i>Personal development planning (PDP)</i>	Elle permet à tout étudiant de tracer les contours de sa trajectoire éducative et professionnelle et de sa progression.
<b>Politique qualité</b>	<i>Quality Policy</i>	Une politique qualité regroupe les intentions, attentes et directives d'une institution par rapport à une qualité souhaitée par les décideurs de l'institution.
<b>Preuve</b>	<i>Proof</i>	Donnée démontrant l'existence ou la réalisation de quelque chose.

<b>Q</b>		
<b>Qualité</b>	<i>Quality</i>	<p>La qualité est un niveau de reconnaissance et d'exigence atteint pour une chose, une prestation, un service.</p> <p>En matière de systèmes de management, la qualité est une notion aujourd'hui très répandue et entrée dans les mœurs du vocabulaire utilisé par des sociétés souhaitant atteindre ce niveau d'exigences pour la conception, la fabrication et la vente de leurs produits ou services.</p>

<b>R</b>		
<b>Référence</b>	<i>Reference</i>	C'est une caractéristique, une propriété d'un processus, d'une institution ou d'une action. Elle désigne aussi un haut niveau de réalisation. Elle qualifie la conformité à un standard prédéfini.
<b>Référentiel</b>	<i>Referential</i>	liste d'une série d'actes, de performances observables détaillant un ensemble de capacités ou de compétences.
<b>Réseau International pour les Agences d'Assurance Qualité dans l'Enseignement Supérieur</b>	<i>International Network of Quality Assurance Agencies in Higher Education (INQAAHE)</i>	Réseau international pour les agences d'assurance qualité dans l'enseignement supérieur (INQAAHE) (421), établi en 1999, (Australie). Il est composé de 63 Membres de plein droit et de 41 membres associés. Organisation des Nations Unis pour l'éducation, la science et la culture. (UNESCO).
<b>Responsabilité</b>	<i>Accountability</i>	La responsabilité est le pendant de toute activité commandité par une autorité qui en délègue la gestion à une autre institution ou un individu.
<b>Résultat de l'apprentissage</b>	<i>Learning outcome</i>	Il est déterminé en amont par l'institution éducative pour rendre tangible ce qu'un apprenant est suppose apprendre à la fin d'une expérience d'apprentissage donnée. C'est aussi les comportements, les aptitudes ou les productions prévues par une institution pour jauger de la réussite d'une expérience d'apprentissage
<b>Révision, critique, analyse</b>	<i>Review</i>	Moyen par lequel une institution vérifie la qualité d'une institution, de ses actions ou des processus induits. Cela n'aboutit pas nécessairement à un jugement ou une remédiation.
<b>Revue par les pairs</b>	<i>Peer review</i>	Evaluation individuelle ou collective d'une offre de formation ou d'un produit d'apprentissage par un individu par des individus ou des groupes appartenant à la même institution.
<b>Roue de Reming</b>	<i>Wheel Reming</i>	Selon Deming, l'amélioration de la qualité comporte quatre grandes phases : planifier, faire, vérifier, agir.

<b>S</b>		
<b>Standard</b>	<i>Standards</i>	Niveau d'exigence pour qu'une institution éducative, ou un programme soit accrédité ou certifié par une agence d'accréditation ou d'assurance qualité. Elle veille à ce que les conditions de viabilité soient réunies : financement, niveau de qualité, efficacité, etc.
<b>Supplément au diplôme</b>	<i>Diploma/degree supplement</i>	Listing exhaustif des résultats auxquels un apprenant a abouti.
<b>Système de transfert de crédit européen</b>	<i>(European Credit Transfer System) ECTS</i>	ECTS est un système de reconnaissance ou d'équivalence pour permettre le déplacement des apprenants entre des institutions d'un espace semblable ou différent.

<b>Système qualité</b>	<i>Quality System</i>	Tous les éléments structurels, organisationnels, procéduraux pour la mise en branle d'un management de la qualité.
------------------------	-----------------------	--

## T

<b>Traçabilité</b>	<i>Traceability</i>	Est l'aptitude à garder en mémoire et à retrouver l'historique. cette documentation peut concerner un produit, un appareil, une machine, une installation, un processus. Il existe plusieurs niveaux de traçabilité : l'historique des seuls paramètres de fabrication, les historiques liés aux matières ou aux interventions.
<b>Transfert de crédit</b>	<i>Credit transfer</i>	Les crédits sont transférables d'un parcours à l'autre (sous réserve d'acceptation de l'équipe pédagogique). Le transfert et l'accumulation de crédits permet de promouvoir la mobilité des étudiants le plus largement possible

## V

<b>Validation</b>	<i>Validation</i>	Analyse d'un processus d'autoévaluation par une autorité d'assurance qualité externe (agence) chargée d'évaluer un programme d'étude ancien ou nouveau.
<b>Vérification</b>		Confirmation par examen et établissement des preuves que les exigences spécifiées ont été satisfaites.

### **Liste des abréviations**

**AACSB** : Association pour le progrès des écoles de commerce universitaires (Association to Advance Collegiate Schools of Business) [États-Unis]

**AERES** : Agence d'évaluation de la recherche et de l'enseignement supérieur [France]

**AQE** : Assurance qualité externe

**AUF** : Agence universitaire de la francophonie – [Canada]

**CAMES** : Conseil africain et malgache pour l'enseignement supérieur

**CEMAC** : Communauté économique et monétaire de l'Afrique Centrale

**CEPES** : Centre européen pour l'enseignement supérieur (European Centre for Higher Education) [Roumanie]

**CHE** : Conseil pour l'enseignement supérieur (Council for Higher Education) [Afrique du Sud]

**CIAQES** : Commission d'Implémentation d'un système d'Assurance Qualité dans les établissements d'Enseignement Supérieur [Algérie]

**CNE** : Comité national d'évaluation de l'enseignement supérieur (National Higher Education Evaluation Committee) [France]

#### **CONEAU**

Commission nationale d'évaluation et d'accréditation universitaire (National Commission for University Evaluation and Accreditation) [Argentine]

**CUS** : Conférence universitaire suisse

**ENADE** : Examen national d'évaluation de l'enseignement supérieur

**ENQA** : Réseau européen d'assurance qualité (European Network for Quality Assurance)

**EPAS** : Système d'accréditation de filières organisé sous EQUIS (Program Accreditation System)

**EQUIS** : Système européen d'amélioration de la qualité (European Quality Improvement System)

**EUA** : Association des universités européennes (European University Association)

**GATS** : Accord général sur le commerce des services (General Agreement on Trade in Services)

**GED** : Application de gestion électronique des documents

**HEQC** : Comité pour la qualité de l'enseignement supérieur (Higher Education Quality Committee) [Afrique du Sud]

**INQAAHE** : Réseau international des agences d'assurance de la qualité dans l'enseignement supérieur (International Network for Quality Assurance Agencies in Higher Education)

**LAN** : Conseil national d'accréditation (Malaisie)

**LMD** : Licence – Master – Doctorat

**MINESUP** : Ministère de l'Enseignement supérieur

**OBHE** : L'observatoire de l'Éducation sans frontière (Observatory on Borderless Higher Education) [Angleterre]

**OMC** : Organisation mondiale du commerce (World Trade Organization)

**TIC** : Technologies d'information et de communication

**REESAO** : Réseau pour l'excellence de l'enseignement supérieur en Afrique de l'Ouest

**UEMOA** : Union économique et monétaire ouest-africaine