

Compte rendu de la session de formation des RAQ de la CRUO USTOMB, 5 et 6 décembre 2015

Etaient présents :

Membres de la CIAQES II : BAKOUCHE Sadek (Président de la CIAQESII), BENSAIDANE MEZACH Nacéra (Vice présidente), ALLAL Med Amine (RAQ de l'Univ. de Tlemcen), DENNA Ahmed (RAQ de l'USTOMB), LERARI Mohamed (RAQ ENSTP).

RAQ : HAMOU Ahmed (Univ. Oran1), DRAOUI Belkacem (Univ. Bechar), SAIDANE Abdelkader (ENPO), BENOUDNINE Hadjira (Univ. Mostaganem), Univ. Mascara, Univ. de Sidi Bel Abbes, IZNASNI Ali (EPSECG de Tlemcen), CHIALI Anisse (EPST de Tlemcen), TOUATI Dahmane (Univ. Adrar), BEN EDDINE Kamel (CU d'El Bayadh).

La formation des Responsables Assurance Qualité des établissements de la Région l'Ouest organisée par la CRUO, s'est déroulée les 5 et 6 décembre 2015 à l'Université des Sciences et de la Technologie ; Mohamed Boudiaf d'Oran.

Cette formation a été assurée par la Cellule d'Implémentation de l'Assurance Qualité de l'Enseignement Supérieur (CIAQES II).

Le programme prévu a été réalisé dans son ensemble. Les Prof. ALLAL, LERARI, et DENNA ont présenté plusieurs conférences et des ateliers ont été organisés.

Un symposium sera organisé par la CIAQES en 2016 en présence de Monsieur le Ministre et sera l'occasion de valider le nouveau référentiel national.

La première journée a été ouverte à neuf heures et trente minutes, par une allocution de bienvenue aux membres présents de M^{me} la Prof. A. DERDOUR ; Rectrice de l'USTOMB.

1. Introduction à la qualité (Prof. M.A. ALLAL) :

L'université dans son environnement,

« La recherche de conformité a toujours été présentée dans l'université, de même que le désir de satisfaire le client (étudiant et employeur!!!), mais c'est l'évolution vers de nouveaux concepts, de nouvelles procédures et une nouvelle culture qui reste difficile à mettre en œuvre dans une organisation ou chaque élément y a ses petites habitudes et des certitudes.... »

Des définitions ont été présentées :

a) « La démarche qualité, ou politique qualité, est la politique qu'un établissement définit et met en œuvre pour élaborer sa stratégie, suivre son activité, évaluer le degré d'atteinte de ses objectifs, et définir les adaptations ou les modifications qui lui apparaissent nécessaires. »
(B. CURVALE, 1996)

b) « Le management de la qualité est un ensemble de méthodes et de pratiques visant à mobiliser tous les acteurs de l'université pour la satisfaction durable des besoins et attentes de ses clients, qu'ils soient étudiants ou employeurs. »

De Philippe DETRIE (2006), adaptée par ALLAL M. A. (2015)

Les Normes ISO 9000/9001 : 2015 ont été rappelées et portent sur :

- *La Qualité* : aptitude d'un ensemble de caractéristiques intrinsèques à satisfaire des exigences.
- *La Caractéristique* : trait distinctif (intrinsèque ou attribuée, qualitative ou quantitative, et différents types).
- *L'Exigence* : besoin ou attente qui est formulée, généralement implicites ou obligatoire.

Le défi étant de faire coïncider « *Qualité attendue* » et « *Qualité perçue* » en utilisant la roue de DEMING.

Un atelier a été ensuite réalisé et a porté sur la représentation de la qualité et de non qualité, dans les enseignements que nous assurons à l'université avec un travail individuel (15 min.) et une présentation orale (5 min.).

2. La structure de pilotage de la qualité (Prof. M.A. ALLAL) :

L'organigramme de la structure de l'Assurance Qualité de l'Enseignement Supérieur a été rappelé.

le RAQ a pour mission de assurer qu'un système qualité est défini, mis en œuvre et entretenu conformément aux exigences légales, au référentiel national CIAQES et aux normes.

Il doit assurer qu'un système qualité est défini, mis en œuvre et entretenu conformément aux exigences légales, au référentiel national CIAQES et aux normes

Ses missions sont d'assurer qu'un système qualité est défini, mis en œuvre et entretenu conformément aux exigences légales, au référentiel national CIAQES et aux normes

Ses rôles conceptuels sont d'assurer qu'un système qualité est défini, mis en œuvre et entretenu conformément aux exigences légales, au référentiel national CIAQES et aux normes.

Ses rôles organisationnels sont d'assurer qu'un système qualité est défini, mis en œuvre et entretenu conformément aux exigences légales, au référentiel national CIAQES et aux normes.

Son rôle de facilitateur est d'assurer qu'un système qualité est défini, mis en œuvre et entretenu conformément aux exigences légales, au référentiel national CIAQES et aux normes.

Son rôle de pilote est de suivre l'avancement de la démarche qualité (revues de direction, indicateurs qualité, traitement des réclamations, traitement des points faibles et des actions correctives et préventives), de s'assurer de l'implication de chacun, de statuer sur les décisions et arbitrages importants, de rendre compte du fonctionnement du système qualité au recteur, d'informer des résultats obtenus et valoriser les réussites et de promouvoir la démarche qualité en interne et en externe.

Il a été suggéré qu'au niveau de l'organigramme de la CAQ de l'Université, qu'il y ait au delà du Responsable Assurance Qualité de la Faculté, un RAQ au niveau de chaque département avec un représentant des laboratoires et un, des étudiants.

3. Démarche pour l'appropriation et la mise en œuvre du référentiel (Prof. M. LERARI) :

La démarche doit se réaliser en six étapes ; Etat des lieux, Exploitation des données recensées, Liste des références à travailler, Travailler les références choisies, Pérennisation et nouveaux objectifs et Communication.