



# ESAGOV

L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR ALGÉRIEN  
À L'HEURE DE LA GOUVERNANCE UNIVERSITAIRE

**Manuel de Base - Module 7**

Pour en savoir plus :  
[www.esagovproject.eu](http://www.esagovproject.eu)



# MODULE 7

**Canaux et instruments de communication et reporting de la qualité, à l'intérieur et à l'extérieur de l'université**



## ***Les questions du chapitre:***

*Quelle communication interne et externe de l'Assurance qualité?*

*Comment communiquer la gestion de la qualité?*

*Quels sont les canaux de communications internes?*

*Comment mobiliser et impliquer les acteurs locaux?*



## Communication, diffusion et transparence

L'AQ suppose à la fois l'engagement des acteurs et la transparence des informations, des processus, des résultats. En fait, parmi les principes de l'AQ, on trouve la diffusion et la transparence: les documents et les données utilisés et produits par le Système d'Assurance Qualité sont rendus publics, dans les limites fixées par la loi.

L'Université active un système de communication sur des canaux web entre les différents niveaux et fonctions au sein de l'Université, considérant la communication interne comme un élément stratégique pour l'efficacité de l'AQ.

### Outils de communication interne:

- site, canaux Web, plateformes internes
- schéma sur les flux de communication
- communication directe par e-mail
- documentation produite et transmise aux différents autorités
- réunions et rencontres ayant un caractère informatif et formatif avec le personnel enseignant et administratif de l'Université et des groupes de gestion de l'AQ.



## Communiquer la qualité à l'extérieur de l'université

Dans le site Web de l'université il est possible de trouver:

- une **mise à jour annuelle des offres de formation** pour l'année académique successive avec les détails des programmes d'étude actualisés (en correspondance avec la journée portes ouvertes pour les nouveaux étudiants);
- la “**Charte des services et standard de qualité**”;
- les politiques universitaires et les documents pour la **transparence des données**;
- une **section du site dédiée à l'Assurance Qualité** où le système national d'AQ est expliqué
- les **rapports de la qualité** et de la **performance**;
- le **Projet d'Établissement** et les rapports du suivi;
- une **page du site** dédiée à l'envoi des **commentaires et plaintes** (email de référence et procédure spécifique).



## La Charte des Services et standards de la qualité

La Charte des services est un document qui **décrit les services et les activités** fournies au sein d'une organisation, formalisant les obligations envers les utilisateurs. Avec sa publication sur le site web, l'Université assume des engagements spécifiques d'efficacité et d'efficience envers les personnes qui y étudient et y travaillent.

La Charte présente une **brève description pour chaque service**, avec des informations utiles pour guider les acteurs de référence (modalités d'accès et de fourniture du service, horaires d'ouverture des bureaux et contacts, noms des responsables en charge du processus) et présente également une série de **standard de qualité** déclinées en termes d'efficacité et de rapidité.

La Charte de services représente donc un véritable contrat de service entre l'Université et l'utilisateur final, qui a le droit de bénéficier des services identifiés selon les standards établies. Elle est un outil de:

- transparence de l'organisation et des services fournis,
- responsabilisation par les structures et le personnel qui doivent fournir les services selon les modalités établies;
- engagement envers l'utilisateur, pour lui garantir la continuité et la régularité de la prestation de services;
- accountability, à travers le suivi des standards de qualité (enquêtes quantitatives et des questionnaires de satisfaction clients)
- évaluation, il est possible d'évaluer la performance organisationnelle des structures et la performance individuelle du personnel;
- l'assurance de la qualité des services, pour établir un contrat avec les utilisateurs des services, la Charte représente également un outil pour la mise en œuvre de la politique plus générale de l'Assurance Qualité.



## Rapport de la Performance

Ce document présente les **résultats** obtenus par l'Université dans une perspective de **communication**, de **transparence** et de **reporting** des résultats obtenus au cours de l'année.

Le rapport rend compte des résultats des activités menées par le personnel administratif ainsi que des résultats plus généraux obtenus par l'Université dans son ensemble, en insistant sur la synergie entre les sphères académique et administrative.

La présentation des résultats dans un document unique constitue à la fois un **outil d'amélioration de la gestion**, permettant d'optimiser la planification des objectifs et des ressources, et un **outil d'accountability** permettant de rendre compte à toutes les parties prenantes des résultats obtenus au cours de la période.



# La page du site web dédiée à l'Assurance Qualité

## Exemple de l'Université Ca' Foscari de Venise

Que pouvez-vous trouver sur cette page?

- Indications sur les principaux acteurs et autorités de la qualité
- Documentation relative à la Politique qualité et au Système qualité
- Lignes directrices et ressources: règlements de référence et lignes directrices universitaires
- Indicateurs: Rapport d'accréditation périodique de l'ANVUR, Fiche d'indicateurs de l'Université 2020, Rapport de la performance, résultats des questionnaires universitaires, etc.
- Suivi: méthodes de suivi périodique et continue
- Accréditation: conditions d'accréditation et liens utiles vers le site ANVUR





## La communication de l'AQ au niveau central de l'Université

Pour garantir la qualité, l'Université s'appuie sur les activités menées par l'Unité de la Qualité Universitaire, qui veille à l'exécution des procédures d'AQ en collaboration avec les structures en charge de l'AQ (Départements, Écoles, Cours d'Étude) à travers un **système de communication** efficace parmi les différents acteurs, dont les commissions paritaires enseignants étudiants et le bureau de l'évaluation.

Pour que le système d'AQ fonctionne correctement, l'Université doit avoir une **organisation** fonctionnelle pour la mise en œuvre de son Projet d'Établissement et pour la gestion de l'AQ. Cette organisation doit s'appuyer sur une **définition claire** et une **répartition des tâches, des acteurs et des responsabilités**, et **prévoir des flux de communication constants** entre les instances dirigeantes et les structures chargées de l'enseignement, de la recherche et de la troisième mission.



# La communication de l'AQ au niveau des Départements et des CdS

Les pages dédiées à l'AQ dans les site web des Départements et des Cours d'Étude (CdS) ont pour objectif de rendre public les liens, les documents et les données qui se réfèrent aux processus d'AQ, conformément à la législation sur la protection des données et la privacy.

Les pages d'AQ des Départements et des Cds contiennent, après une brève présentation, une série de documents et indicateurs:

**Pages AQ des Départements** → Plans et règlements des Départements, lien vers le Rapport d'accréditation périodique de l'ANVUR.

**Pages AQ des Cds** → Fiche Unique annuelle du Cours d'Étude, opinions des étudiants, lien vers le Rapport d'accréditation périodique ANVUR, indicateurs ANVUR utilisés pour la Fiche de Suivi Annuel, indicateurs utilisés par le bureau de l'évaluation pour la rédaction du rapport annuel et audits des CdS.



L'Enseignement Supérieur Algérien à l'heure de la Gouvernance Universitaire

[www.esagovproject.eu](http://www.esagovproject.eu)

Coordinateurs du lot de travaux 3:



Università  
Ca' Foscari  
Venezia



Avec la contribution de:



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union



This work is licensed under the Creative Commons Attribution 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1866, Mountain View, CA 94042, USA.