



# RÉFÉRENCES ET LIGNES DIRECTRICES POUR L'ASSURANCE QUALITÉ DANS L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR AFRICAIN (African Standards and Guidelines for Quality Assurance in Higher Education) ASG-QA

---

ISBN: pending

Ce document a été préparé pour la Commission européenne, mais il ne reflète que l'opinion de ses auteurs. La Commission européenne ne devrait être tenue pour responsable de l'utilisation qui pourrait être faite des informations qui y figurent.



# SOMMAIRE

<b>Avant-propos</b> .....	<b>6</b>
<b>Introduction</b> .....	<b>9</b>
Contexte .....	9
Objectif .....	11
Approche utilisée pour cadrer les références et lignes directrices .....	12
Principes .....	12
Champ d'application .....	12
<b>Partie A :</b>	
<b>Références et lignes directrices pour l'assurance qualité interne</b> .....	<b>14</b>
Introduction ..	14
1. Vision, mission et objectifs stratégiques .....	14
2. Gouvernance et gestion.....	15
3. Ressources humaines .....	16
4. Gestion des ressources financières .....	17
5. Infrastructure et installations .....	18
6. Recrutement, admission et certification des étudiants et services de soutien aux étudiants .....	19
7. Élaboration, approbation, suivi et évaluation des programmes .....	21
8. Enseignement, apprentissage et évaluation .....	23
9. Recherche et innovation .....	25
10. Engagement envers la communauté .....	26
11. Gestion de l'information .....	26
12. Information du public.....	27
13. Collaboration, mobilité du personnel et des étudiants .....	28
<b>Partie B :</b>	
<b>Références et lignes directrices pour l'assurance qualité externe</b> .....	<b>30</b>
Introduction .....	30
1. Objectifs de l'assurance qualité externe et prise en compte pour l'assurance qualité interne .....	30
2. Élaboration de mécanismes d'assurance qualité externe adaptés au contexte.....	31
3. Mise en œuvre de processus d'assurance qualité externe.....	32
4. Indépendance de l'évaluation .....	32
5. Décisions et rapports d'évaluation (résultats de l'AQE) .....	33
6. Évaluation périodique des établissements et des programmes.....	34
7. Plaintes et recours .....	34

## **Partie C :**

<b>Assurance qualité interne pour les agences d'assurance qualité .....</b>	<b>35</b>
Introduction .....	35
1. Personnalité juridique .....	35
2. Vision et énoncé de mission .....	35
3. Gouvernance et gestion.....	36
4. Indépendance de l'AAQ.....	37
5. Politiques, processus et activités .....	37
6. Assurance qualité interne .....	38
7. Ressources humaines et financières .....	39
8. Benchmarking (études comparatives), réseautage et collaboration.....	40
9. Évaluation périodique de l'AAQ .....	41
<b>Annexe 1 – Processus d'élaboration des ASG-QA .....</b>	<b>42</b>
<b>Annexe 2 - Principaux termes .....</b>	<b>44</b>
<b>Annexe 3 - Lexique .....</b>	<b>46</b>

# AVANT-PROPOS

Des systèmes d'enseignement supérieur de qualité harmonisés sont impératifs pour que l'Afrique réalise sa vision d'un continent intégré, prospère et pacifique. L'Union africaine (UA) a – au plus haut niveau – appelé à une harmonisation et un renforcement de la qualité de l'enseignement supérieur en Afrique afin de rendre celui-ci pertinent à l'échelle locale et compétitif au niveau mondial. Ceci est en phase avec la vision de l'UA formulée dans l'Agenda 2063 « *L'Afrique que nous voulons* » et constitue un outil majeur qui devrait faciliter la Zone de libre-échange continentale de l'UA convenue récemment. Ces efforts sont l'aboutissement du souhait de longue date de l'Afrique de disposer de systèmes d'enseignement supérieur harmonisés, capables de faciliter la mobilité de personnes formées ayant des qualifications accréditées. La diversité des systèmes d'enseignement supérieur se traduit par l'absence de reconnaissance mutuelle des diplômes universitaires, la limitation de l'intégration académique et une entrave à la mobilité des étudiants sur le continent africain. L'acceptation collective de l'harmonisation et de la reconnaissance mutuelle présuppose que l'on porte davantage attention à la qualité et à l'assurance qualité dans l'enseignement supérieur. La qualité et l'assurance qualité sont devenues des thèmes centraux en raison de l'augmentation rapide du nombre d'étudiants et d'établissements d'enseignement supérieur (EES) et de la focalisation accrue sur l'employabilité. Si l'on veut que les investissements de l'Afrique dans la formation de sa jeunesse produisent des dividendes démographiques, il est essentiel de promouvoir la qualité et l'assurance qualité dans l'enseignement supérieur et dans la formation.

La vision de l'UA sur le développement d'une Afrique intégrée nécessite un système d'éducation harmonisé, soutenu par la mobilité intra-africaine et la transférabilité des compétences. La Stratégie continentale de l'Éducation pour l'Afrique (Continental Education Strategy for Africa, CESA) reconnaît que « *[l]a mobilité intra-africaine et l'intégration académique exigent l'harmonisation des systèmes d'éducation et de formation, ainsi que la coopération régionale* ».

Les chefs des États et gouvernements africains ont officialisé leur appréciation du rôle de l'enseignement supérieur dans la concrétisation de la vision de l'UE, en prenant une décision qui vise à mettre en place des mécanismes d'harmonisation et des processus d'assurance qualité afin de garantir un enseignement supérieur comparable en Afrique et établir une agence continentale d'accréditation de qualité. Cela se traduit par le premier *Plan décennal de mise en œuvre de l'Agenda 2063* comme moyen de développer et surveiller les références de la qualité de l'éducation sur tout le continent.

L'harmonisation de l'assurance qualité et de l'accréditation, couplée à une coopération continentale étroite, contribuera à promouvoir l'internationalisation de l'enseignement supérieur et à faciliter la mobilité des étudiants et du personnel académique. La Commission de l'Union africaine (CUA) collabore avec les établissements d'enseignement supérieur africains pour promouvoir l'harmonisation et l'assurance qualité en partenariat avec l'Union européenne (UE) et les institutions européennes. L'Association des universités africaines (AUA) a été désignée comme principale agence de l'UA en charge de la mise en œuvre de cette harmonisation dans l'enseignement supérieur en Afrique.

L'harmonisation vise à avoir une vue partagée sur les critères et les références de qualité et une méthode équivalente d'évaluation de la qualité. Il est crucial d'harmoniser les références et les critères, de façon à ce que toutes les universités soient réglementées en fonction de références comparables. En effet, l'harmonisation n'implique pas que chaque établissement ou chaque pays soit contraint d'adopter un système uniforme. Cela signifie plutôt que le cadre de base pour l'évaluation de la qualité est équivalent. Une étape importante dans la promotion de l'harmonie au sein du système d'enseignement supérieur africain diversifié est l'établissement d'un cadre d'assurance qualité continental. La CUA a par conséquent initié le développement d'un Cadre panafricain d'assurance qualité et d'accréditation (*Pan-African Quality Assurance and Accreditation Framework, PAQAF*) afin d'offrir une plateforme continentale en vue d'améliorer la qualité de l'enseignement supérieur et de promouvoir des méthodologies compatibles.

Un des instruments nécessaires au bon fonctionnement du PAQAF est le développement de références et lignes directrices pour l'assurance qualité dans l'enseignement supérieur africain (*African Standards and Guidelines for Quality Assurance in Higher Education, ASG-QA*). Une mise en œuvre correcte des ASG-QA peut contribuer à l'offre d'un enseignement supérieur de qualité et à garantir que les qualifications obtenues par les étudiants et leur expérience de l'enseignement supérieur restent compatibles avec les exigences du programme, la vision et la mission de l'établissement et les objectifs de l'enseignement supérieur. Pour atteindre cet objectif de manière optimale, il est indispensable que les EES commencent par imprégner toutes leurs activités d'une culture de la qualité probante. La CUA est convaincue que les ASG-QA apportent un cadre global à l'assurance qualité et que leur mise en œuvre sera soutenue par le Mécanisme africain de notation de la qualité (*AQRM - African Quality Rating Mechanism*).

La Commission de l'Union africaine apprécie le travail réalisé pour le développement des ASG-QA, dans le cadre de l'initiative HAQAA (Harmonisation of African Higher Education Quality Assurance and Accreditation) par un groupe de travail technique réunissant des experts des cinq régions de l'Afrique. Les ASG-QA ont fait l'objet d'une série de consultations d'agences et d'experts de l'enseignement supérieur africains et d'organismes d'assurance qualité des Etats membres, d'organisations d'étudiants et d'autres parties prenantes essentielles. Je pense dès lors que cela reflète une perspective africaine valable, sans pour autant ignorer les bonnes pratiques internationales. Je remercie l'UE et les agences partenaires qui ont apporté leur soutien technique et financier. J'invite les Etats membres à promouvoir l'usage de cet instrument dans un univers d'enseignement supérieur africain de qualité afin de contribuer ainsi à la vision collective de l'Afrique.

***H.E. Prof. Sarah Anyang Agbor***

*Commissaire aux ressources humaines, à la science et à la technologie*  
Commission de l'Union africaine



# INTRODUCTION

## CONTEXTE

Après les nombreuses décennies de développement qui ont suivi l'indépendance et la libération du continent africain, d'importants progrès ont été réalisés sur certains fronts, tels que le développement de sociétés, l'établissement de gouvernements stables et l'instauration de systèmes d'enseignement supérieur et de production économique, pour n'en citer que quelques-uns.

Le développement a été constant dans de nombreux pays, ce qui a débouché sur un meilleur niveau de vie pour leurs citoyens. Il est cependant manifeste que le passé colonial, post-colonial et les autres héritages d'exploitation ont laissé de profondes empreintes sur les défis de développement, qui – dans la plupart des cas en plus d'un demi-siècle d'autodétermination – ont empêché les pays africains d'atteindre le plein essor, y compris sur le front de l'enseignement supérieur. Une situation exacerbée par les cas de conflits internes et régionaux, de mauvaise gouvernance, de corruption et de gestion malaisée des ressources disponibles. Dans la plupart des cas, l'ampleur des défis liés au développement a semblé énorme et disproportionnée par rapport aux ressources disponibles pour y répondre de manière adéquate et durable.

L'objectif de l'enseignement supérieur en Afrique au 21<sup>e</sup> siècle est d'en améliorer l'accès et de veiller à ce qu'un enseignement de qualité soit dispensé. L'enseignement supérieur doit répondre aux priorités de l'Afrique et tenir compte des spécificités du marché de l'emploi. Cela implique notamment de forger des mentalités d'entrepreneuriat et d'innovation et d'inculquer des valeurs africaines, afin de contribuer au développement économique et social, à la création d'emplois et à l'employabilité. Or, aujourd'hui trop de diplômés ne répondent pas aux besoins des employeurs. L'enseignement supérieur devrait être développé en fonction des besoins nationaux, régionaux et continentaux de l'Afrique ; ce développement devrait reposer sur les épistémologies et le contenu africains.

Il est incontestable que l'éducation joue un rôle fondamental dans le développement des nations. Alors que, pendant plusieurs décennies, l'accent du développement de l'enseignement a surtout été mis sur l'enseignement fondamental, on se rend compte et on reconnaît aujourd'hui qu'un investissement dans l'enseignement supérieur apporte des avantages importants à une nation. Les économies en développement ont besoin de capacités humaines qualifiées et de haut niveau afin d'identifier et d'exploiter les opportunités qu'offrent l'exploitation de ressources naturelles et sociales et du capital intellectuel, la mondialisation et les changements macroéconomiques. De même, pour tirer profit des développements technologiques et contribuer à

l'innovation, des connaissances scientifiques fines sont indispensables, lesquelles sont principalement dérivées de l'enseignement supérieur. En termes de développement, pour bâtir des écosystèmes de recherche et d'innovation, promouvoir et préserver la démocratisation et le leadership, et renforcer des cultures collaboratives, l'enseignement supérieur doit produire des capacités diverses et complexes.

Pour libérer son plein potentiel, œuvrer dans les intérêts du continent dans un esprit de coopération et réaliser ses aspirations, l'Afrique doit : (1) libérer son potentiel de devenir autonome dans son offre d'enseignement supérieur, par exemple en promouvant le leadership et en faisant de la bonne gouvernance la marque de ses établissements d'enseignement supérieur ; et (2) augmenter les investissements dans l'enseignement supérieur tout en assurant l'inclusion, une plus grande équité et de meilleures opportunités d'accès pour tous à l'enseignement supérieur. Disposer de ressources financières adéquates demeure toutefois le principal défi sur l'ensemble du continent. Les gouvernements ne devraient pas ménager leurs efforts pour accroître les fonds afin de répondre aux demandes croissantes d'enseignement supérieur en Afrique. Ce financement devrait être acquis à long terme afin de développer des systèmes d'enseignement supérieur stables et dotés de ressources sur tout le continent.

Le renforcement des ressources locales et du leadership dans des partenariats multilatéraux où des entreprises conjointes ou collaboratives se focalisent davantage sur les priorités et les capacités locales contribueront à promouvoir la pertinence et l'assurance qualité. L'Union africaine œuvre au renforcement de la collaboration académique et de la mobilité intra-africaine, ainsi qu'à la mutualisation des ressources et des capacités dans l'enseignement supérieur - ce qui permettra de consolider les efficacités et de promouvoir la qualité par le biais d'une émulation constructive entre pairs. Les établissements d'enseignement supérieur constituent des instruments vitaux pour répondre aux aspirations socio-économiques de l'Afrique. Les étudiants sont des parties prenantes essentielles de ces développements et leur voix doit être entendue au cœur de tous les débats.

Le rôle de l'assurance qualité est dès lors crucial pour aider les systèmes et établissements d'enseignement supérieur africains à relever les défis se rapportant aux cadres juridiques, à la gouvernance, au financement, aux qualifications du corps enseignant et aux capacités de recherche. Pour relever certains de ces défis et garantir la qualité, il faut que les établissements collaborent et partagent les ressources tant sur le plan local qu'au niveau international. Il faut également intensifier la coopération internationale de manière à accroître la mobilité à la fois du personnel et des enseignants. Il convient aussi d'assurer le financement du développement d'un cadre global d'assurance qualité aussi bien pour les établissements d'enseignement supérieur (EES) que pour les agences d'assurance qualité.

## OBJECTIF

Les ASG-QA soutiendront les EES et les agences d'assurance qualité (AAQ) en Afrique en mettant en œuvre les bonnes pratiques d'assurance qualité, en les orientant dans l'application des références et lignes directrices en matière d'enseignement supérieur, en les aidant à développer des mécanismes d'assurance qualité interne adéquats qui correspondent aux bonnes pratiques internationales, et en les aidant à évaluer leur propre qualité par le biais de processus d'autoévaluation.

L'objectif spécifique des ASG-QA est dès lors d'aider les EES et les AAQ dans les Etats membres en Afrique à : (a) disposer d'un cadre commun et d'une compréhension partagée des systèmes d'assurance qualité pour l'enseignement et l'apprentissage, et ceci parmi toutes les parties prenantes aux niveaux continental, régional et national ; (b) développer une confiance mutuelle et faciliter ainsi la reconnaissance et la mobilité des étudiants et des ressources humaines à l'intérieur et au-delà des frontières nationales du continent ; (c) assurer une amélioration de la qualité de l'enseignement supérieur sur le continent à travers une autoévaluation, une évaluation externe par les pairs et un suivi et une évaluation continus ; (d) promouvoir la transparence et la responsabilité en fournissant des informations appropriées au public en matière d'assurance qualité ; (e) aider les EES à développer une culture de la qualité durable ; (f) promouvoir la compétitivité internationale du système d'enseignement supérieur africain ; et (g) soutenir la production de ressources d'enseignement et d'apprentissage pertinentes ainsi que d'instruments d'évaluation des étudiants.

Les ASG-QA et l'AQRM (*African Quality Rating Mechanism*)<sup>1</sup> sont complémentaires et se soutiennent mutuellement ; les ASG-QA fonctionneront aux côtés de l'AQRM et compléteront l'AQRM pour aider les établissements d'enseignement supérieur africains à développer une culture durable de la qualité.

Les ASG-QA sont un ensemble de références et lignes directrices pour l'assurance qualité interne et externe dans l'enseignement supérieur. Elles n'ont pas de visée prescriptive, mais fournissent plutôt un dispositif pour la réalisation de la qualité dans les EES et les AAQ en Afrique. Elles sont élaborées pour apporter finalement une valeur ajoutée aux établissements et AAQ en fournissant un cadre unifié applicable à tous les processus d'assurance qualité, ce qui permet une approche axée sur l'amélioration pour l'augmentation de la qualité des établissements et de l'enseignement.

---

1 L'African Quality Rating Mechanism (AQRM - *mécanisme africain de notation de la qualité*) a été conçu en tant qu'outil pour étayer un système africain devant s'assurer que la performance des établissements d'enseignement supérieur puisse être comparée à un ensemble de références communes et faciliter une culture de l'amélioration continue de la qualité par le biais d'exercices d'autoévaluation et d'une validation externe. L'AQRM doit aider les établissements à s'autoévaluer sur le plan de l'amélioration continue en promouvant le développement de systèmes d'assurance qualité interne.

Les AAQ nationales doivent jouer le rôle de points de contact nationaux vis-à-vis des ASG-QA. Les ASG-QA peuvent servir de cadre directeur pour faciliter l'établissement d'AAQ dans les pays où elles n'existent pas encore.

## **APPROCHE UTILISÉE POUR CADRER LES RÉFÉRENCES ET LIGNES DIRECTRICES**

Les ASG-QA sont formulées comme des références ou exigences minimales communes qui doivent être respectées, mais chaque EES et AAQ peut ajouter des références supplémentaires qui reflètent ses propres traditions et contextes. Les lignes directrices décrivent comment réaliser les références et proposent des preuves étayant la réalisation d'un niveau de qualité pour les EES et les AAQ. Elles fournissent des exemples de bonne pratique et la liste n'est pas exhaustive.

## **PRINCIPES**

Les ASG-QA reposent sur les principes suivants pour assurer le succès de l'assurance qualité dans l'enseignement supérieur africain : (a) la qualité et l'assurance qualité relèvent essentiellement de la responsabilité des EES ; et (b) l'autonomie, l'identité et l'intégrité des EES sont reconnues et respectées.

Les EES et les AAQ peuvent adapter les références et lignes directrices pour qu'elles correspondent à leurs propres systèmes et contextes sur la base de preuves qu'ils fournissent.

## **CHAMP D'APPLICATION**

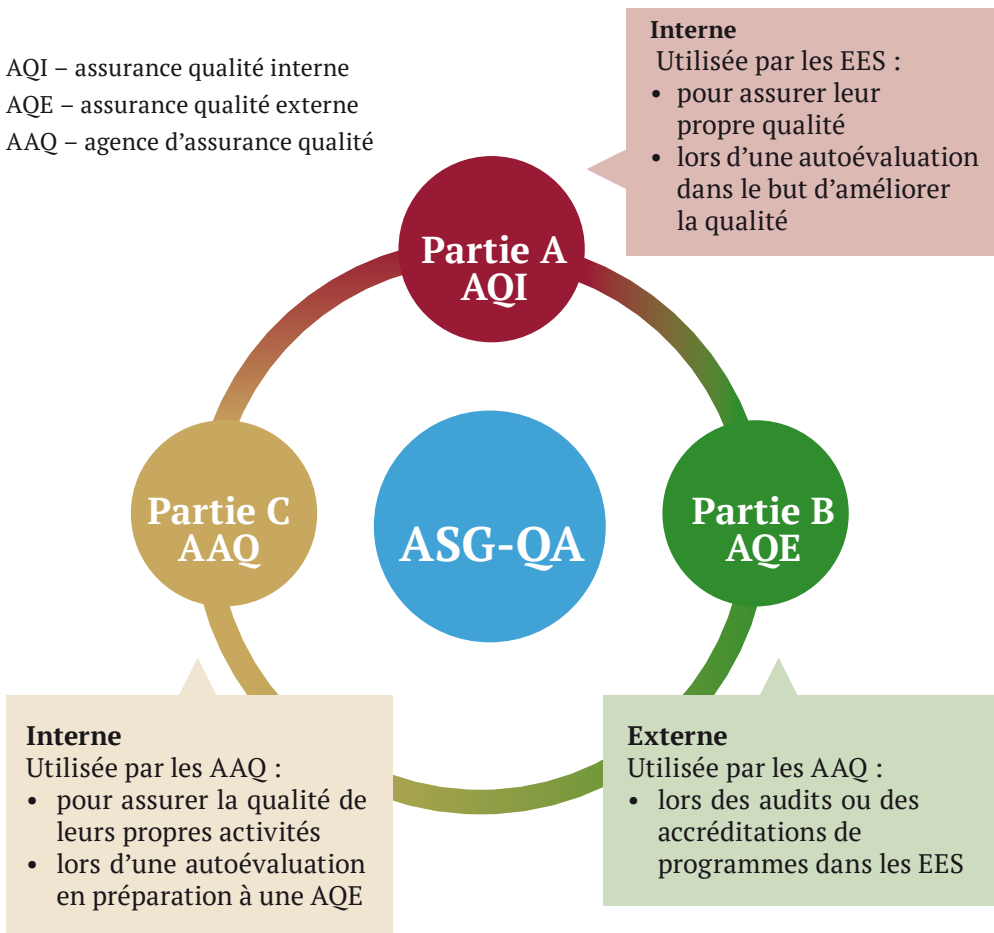
Les ASG-QA s'appliquent à tous les types d'EES en Afrique, quels que soient le mode d'étude ou le lieu d'activité, y compris l'enseignement transnational et transfrontalier. Sauf mention contraire, dans les ASG-QA, le terme « étudiants » désigne les étudiants tout au long de leur apprentissage universitaire, qu'ils soient au premier ou au troisième cycle. De même, lorsque les EES mentionnent le personnel, il s'agit, sauf mention contraire, du personnel enseignant, des chercheurs, du personnel administratif et technique/d'accompagnement.

Les ASG-QA doivent être appliquées en ayant connaissance des cadres de qualifications existants et des systèmes de transfert et d'accumulation de crédits opérationnels sur le continent, étant donné que ceux-ci font également office de catalyseurs pour l'amélioration de la transparence et de la confiance mutuelle dans l'offre d'enseignement supérieur.

Les références et lignes directrices s'articulent en trois parties : la Partie A se concentre sur l'assurance qualité interne (AQI) des EES ; la Partie B décrit les références et méthodologies utilisées pour l'assurance qualité externe (AQE) des EES ; et la Partie C se penche sur l'assurance qualité interne des AAQ. L'offre de formation ouverte et à distance (FOAD) de qualité est incorporée dans l'AQI mise en œuvre par les EES.

Les EES devraient développer leurs propres systèmes d'AQI conformément à la Partie A de l'ASG-QA. Les AAQ devraient entreprendre leurs activités d'AQ (partie C) conformément aux références et lignes directrices énoncées dans la Partie B. Les AAQ devraient appliquer les principes, pratiques et méthodologies de l'AQE (Partie B) en matière d'assurance qualité quelle que soit la démarche (accréditation de programme, accréditation institutionnelle, audits de qualité, bilans) dans les EES. Les AAQ devraient également reconnaître les références et lignes directrices d'AQI utilisées par les établissements (Partie A), et veiller ainsi à ce que les pratiques internes des EES soient

**FIGURE 1 : INTERCONNEXION DES TROIS PARTIES DES ASG-QA**



Ces références et lignes directrices fournissent une feuille de route pour la réalisation de la qualité dans les établissements d'enseignement supérieur et les agences d'assurance qualité en Afrique. Leur mise en œuvre doit tenir compte des cadres de qualifications nationaux et régionaux. Le processus d'élaboration des ASG-QA est expliqué à l'Annexe 1.

# PARTIE A : RÉFÉRENCES ET LIGNES DIRECTRICES POUR L'ASSURANCE QUALITÉ INTERNE

## INTRODUCTION

Conformément au principe selon lequel les EES ont la responsabilité première de la qualité de leur offre et de l'assurance de celle-ci, la Partie A présente les références et lignes directrices pour l'AQI au niveau des établissements, mais incorpore également les références et lignes directrices spécifiques à la FOAD. Les références et lignes directrices couvrent des domaines qui sont considérés comme essentiels pour la réalisation d'une offre d'enseignement supérieur de qualité et mettent principalement l'accent sur la gouvernance, les politiques et les processus institutionnels promouvant un enseignement supérieur de qualité, l'environnement d'enseignement et d'apprentissage, la recherche et l'innovation, la collaboration, et l'engagement envers la communauté.

## 1. VISION, MISSION ET OBJECTIFS STRATÉGIQUES

### Référence

**L'établissement développe et rend publics une vision et un énoncé de mission qui reflètent son engagement en faveur de l'amélioration continue de la qualité, des objectifs stratégiques, ainsi que des politiques et procédures en phase avec sa vision et son énoncé de mission.**

### Lignes directrices

La vision, la mission et les objectifs stratégiques de l'établissement

- a) sont rendus publics : ils reflètent les aspirations et les besoins des parties prenantes et indiquent des plans de développement et des objectifs stratégiques.
- b) En matière d'assurance qualité, ils sont traduits dans des politiques et plans stratégiques clairs, qui sont opérationnalisés en objectifs réalisables.

L'établissement veille à disposer d'un système AQ robuste et efficace pour l'ensemble de ses activités (académiques, de recherche et d'engagement envers la communauté), lequel facilite la coordination de l'approbation des politiques, procédures et mécanismes. L'établissement s'assure dès lors :

- a) que la vision, l'énoncé de mission et les objectifs stratégiques reflètent l'engagement en faveur de l'amélioration de la qualité ;
- b) que diverses formes de planification (par exemple, stratégique, institutionnelle, académique, financière, de recherche) soient coordonnées afin d'assurer la qualité des prestations académiques ;
- c) que des plans institutionnels à moyen et long terme reflètent les programmes de formation offerts et les axes de recherche afin d'assurer la pérennité et l'amélioration continue ;
- d) que la formulation des plans soit collégiale et que les plans promeuvent un haut degré d'intégrité institutionnelle et de réactivité au changement et soient connus des parties prenantes ; et
- e) qu'il y ait un suivi, une évaluation et un benchmarking continus et périodiques des processus, y compris une autoévaluation des programmes académiques et de recherche, de la gouvernance et une autoévaluation de l'établissement à des fins d'amélioration continue.

## 2. GOUVERNANCE ET GESTION

### Référence

**L'établissement dispose de structures de gouvernance et de gestion clairement énoncées. Cela assurera une gouvernance et une gestion saines et éthiques, y compris des pratiques AQ robustes soutenant la réalisation de sa mission et de son mandat légal.**

### Lignes directrices

L'établissement :

- a) dispose d'autorités académiques qualifiées, compétentes et expérimentées afin de superviser le développement et la gestion d'une culture de la qualité en son sein ;
- b) dispose d'organes de gouvernance et de gestion pertinents, comme par exemple, un conseil d'administration, une assemblée de faculté, un conseil pédagogique et scientifique, et de divers comités, chacun ayant des mandats, des obligations, des responsabilités, des pouvoirs, des prérogatives et des attributions clairs ; ces divers organes sont correctement coordonnés afin d'assurer l'efficacité, l'efficience et la qualité ;
- c) dispose d'une politique et d'une structure AQ qui se répercutent à tous les niveaux ;
- d) dispose de systèmes et de réseaux de communication clairs favorisant la diffusion des informations en interne et en externe et l'exercice de sa responsabilité publique ;
- e) fait usage de son autonomie de manière responsable ;

- f) dispose de politiques et procédures de délégation d'autorité en cas de besoin ;
- g) permet aux étudiants de participer au processus décisionnel dans les organes décisionnels pertinents ;
- h) veille à ce qu'il y ait régulièrement des consultations avec les parties prenantes, des comptes rendus et des actions de suivi sur des questions clés de stratégie et de mise en œuvre opérationnelle afin de promouvoir les sentiments de cohésion, d'harmonie et d'identité au sein de l'établissement ;
- i) met l'accent sur l'éthique, la transparence et l'intégrité académique dans toutes ses activités d'enseignement, d'apprentissage et de recherche ;
- j) promeut un haut degré d'intégrité institutionnelle et de réactivité en préconisant et faisant preuve d'honnêteté et de non-discrimination dans son traitement du personnel, des étudiants et des membres de la société civile et dans la gestion des affaires institutionnelles ;
- k) publie et diffuse régulièrement des informations qualitatives et quantitatives impartiales et objectives concernant les programmes proposés, les recherches menées et les services communautaires ;
- l) a développé et mis en œuvre des processus efficaces de dissuasion, de détection et de gestion de la mauvaise conduite au niveau des étudiants ou du personnel ;
- m) dispose de politiques et procédures activées pour gérer les conflits d'intérêt ;  
et
- n) dispose de processus efficaces, systématiques, ponctuels et justes pour examiner les plaintes, les réclamations et les recours introduits par des étudiants, des membres du personnel ou d'autres parties prenantes.

### 3. RESSOURCES HUMAINES

#### Référence

**L'établissement dispose de politiques de ressources humaines inclusives qui garantissent le recrutement et la rétention d'un nombre adéquat de membres du personnel qualifiés et compétents afin de réaliser sa mission et d'exécuter son mandat légal.**

#### Lignes directrices

La qualité du personnel est essentielle pour la qualité de l'établissement d'enseignement supérieur. Par conséquent, ce dernier :

- a) dispose de politiques et procédures claires qui garantissent l'égalité des chances et une véritable égalité hommes-femmes dans les ressources humaines pour le recrutement, la rétention et la promotion du personnel basés sur les qualifications, les compétences et les aptitudes ;
- b) dispose d'un noyau de personnel à temps plein et tient des registres à jour sur les effectifs, les qualifications et les taux de rotation des emplois ;



- c) dispose de politiques et procédures claires pour le développement continu du personnel;
- d) dispose d'accords contractuels clairs avec le personnel qui décrivent les conditions de travail et sont alignés avec toutes les exigences législatives du pays de l'établissement ;
- e) fournit des installations et services de soutien du personnel adéquats ;
- f) assure un monitoring et une évaluation périodiques du personnel ; et
- g) respecte les normes (locales/régionales) en matière de ratios étudiants-professeur qui promeuvent l'apprentissage centré sur l'étudiant.

## 4. GESTION DES RESSOURCES FINANCIÈRES

### Référence

**L'établissement dispose de ressources financières adéquates et d'une gestion financière prudente qui sont alignées avec sa mission, ses objectifs et son mandat d'assurer un enseignement de qualité.**

### Lignes directrices

La pérennité financière est le fondement de tout établissement, et des ressources financières adéquates et une gestion financière prudente doivent s'inscrire dans un cadre approuvé de stratégies, politiques et procédures institutionnelles qui permettent à l'établissement de répondre à ses besoins financiers pour assurer une prestation académique de qualité. L'établissement dispose :

- a) de ressources financières adéquates afin d'exécuter son mandat et de réaliser ses objectifs de manière efficace et efficiente ;
- b) d'une base diversifiée et durable de ressources financières et il garantit une affectation équilibrée des ressources aux fonctions clés de l'enseignement et de l'apprentissage, de la recherche et de l'engagement envers la communauté ;
- c) d'un système de gestion financière prudente qui inclut des stratégies, des politiques et des procédures pour la budgétisation, l'allocation des ressources, les réparations et l'entretien de l'infrastructure, la gestion des actifs, la gestion des dettes et les comptes rendus financiers ;
- d) d'un système qui analyse, à des fins d'amélioration continue, les risques, les lacunes et les défis identifiés
- e) de processus de monitoring, d'évaluation (via des audits financiers) et de benchmarking pour le système de gestion financière fondés sur les bonnes pratiques internationales ou sur une autre base de comptabilité adaptée à l'établissement.

## 5. INFRASTRUCTURE ET INSTALLATIONS

### Référence

**L'établissement dispose d'infrastructures, d'installations et de ressources adéquates et appropriées pour soutenir l'enseignement, l'apprentissage et les activités de recherche.**

### Lignes directrices

Pour une bonne expérience d'enseignement supérieur, les établissements fournissent un éventail de ressources pour soutenir les étudiants dans leur apprentissage.

L'infrastructure et les installations sont en accord avec les buts et objectifs de l'établissement d'enseignement supérieur, les programmes proposés, la stratégie d'enseignement et d'apprentissage, ainsi que la recherche.

L'établissement dispose :

- a) d'installations académiques, administratives et récréatives (salles de conférence, salles de séminaire, bureaux pour le personnel, laboratoires, studios, ateliers, etc.) adaptées au nombre d'étudiants et de membres du personnel ;
- b) d'une bibliothèque correctement organisée équipée d'installations et de ressources (physiques et/ou en ligne) adaptées au nombre d'étudiants et de membres du personnel) ;
- c) d'une infrastructure de technologie de l'information et de la communication (TIC) adéquate, y compris une connectivité abordable, haut débit et dédiée ;
- d) d'installations conformes aux dispositions nationales pertinentes en matière de santé et de sécurité ; et
- e) d'installations accessibles aux personnes moins valides.

Dans le cas de l'e-learning, l'établissement assure :

- a) une infrastructure suffisante pour assurer le support technique en termes :
  - i. d'espace serveur,
  - ii. de redondance ou d'équilibrage de charge,
  - iii. de helpdesk technique,
  - iv. d'accès Internet fiable, et
  - v. de services techniques fiables en termes de sauvegarde et services à distance ; et
  - vi. ressources en vue de développer les connaissances et les compétences des professionnels TIC
- b) qu'il dispose d'un plan informatique afin d'assurer :
  - i. la maintenance et la mise à niveau des technologies ; et
  - ii. la fiabilité, le respect de la vie privée, la sécurité et la sûreté.
- c) qu'il existe une cohérence et une uniformité du cadre technique pour les étudiants et pour le personnel académique, qui garantit que tout changement de

technologie est introduit d'une façon qui limite son impact sur les étudiants et le personnel académique. L'établissement dispose par conséquent :

- i. d'une structure claire de communication des changements de programmes logiciels, de matériel informatique ou de système/procédure technique quand un étudiant ou un membre du personnel passe d'un programme à un autre,
  - ii. d'un programme/processus de formation aussi bien pour le personnel que pour les étudiants quand un nouveau logiciel ou un nouveau système est adopté,
  - iii. d'un accès à la formation pour les étudiants hors campus ou virtuels, et
  - iv. d'une politique d'apprentissage sur un nouveau logiciel quand un étudiant ou tuteur passe d'un programme à un autre.
- d) que le matériel informatique, les logiciels et le support technique constituent un élément clé de l'e-learning. L'établissement dispose dès lors de ce qui suit :
- i. un helpdesk opérationnel 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7,
  - ii. un système de monitoring et de prise en charge d'une série de matériel informatique/logiciels,
  - iii. des attentes techniques clairement formulées,
  - iv. un système de questions fréquentes (FAQ), qui doit être évalué avec fourniture d'un feed-back aux étudiants.

## **6. RECRUTEMENT, ADMISSION ET CERTIFICATION DES ÉTUDIANTS ET SERVICES DE SOUTIEN AUX ÉTUDIANTS**

### **Référence**

**L'établissement dispose de politiques et procédures prédéfinies publiées et appliquées de manière cohérente qui assurent un recrutement, une admission, une progression et une certification justes et équitables des étudiants et des services de soutien aux étudiants justes et équitables à travers toutes les phases du cycle d'études, et portant sur des matières qui concernent l'employabilité future des étudiants.**

**L'établissement dispose de politiques et stratégies documentées qui promeuvent le bien-être des étudiants et une orientation dans leur parcours académique ainsi que dans les domaines professionnel et personnel.**

### **Lignes directrices**

Offrir les conditions et le soutien nécessaires aux étudiants pour progresser dans leur carrière académique sert au mieux les intérêts de chaque étudiant, , des pro-

grammes et des établissements. Il est crucial de disposer de procédures d'admission, de reconnaissance et de certification adaptées au contexte.

L'établissement dispose dès lors de lignes directrices et de stratégies claires :

- a) pour le marketing/la promotion de l'établissement, de ses programmes, des procédures de recrutement, d'admission, de sélection et d'inscription ;
- b) qui promeuvent la diversité dans l'admission, y compris en termes de genre, et qui prêtent attention aux groupes défavorisés et aux personnes handicapées, le cas échéant ;
- c) qui veillent à ce que les étudiants admis remplissent les exigences minimales d'admission dans l'EES et d'admission dans le programme ;
- d) qui assurent un monitoring, une évaluation et un benchmarking en vue de l'amélioration de la gestion des inscriptions ;
- e) qui garantissent une collecte et une compilation continues de données sur l'admission, les progrès et la performance des étudiants et sur les taux d'obtention de diplôme ;
- f) qui promeuvent la rétention et la progression des étudiants et remédient aux problèmes relatifs aux taux d'abandon ;
- g) qui assurent des processus rigoureux pour la délivrance et le stockage des certificats ; et
- h) qui assurent le stockage de registres et dossiers détaillés, indiquant la liste des cours, les points de crédit et les notes.

Les besoins d'une population étudiante diversifiée (adultes en reprise d'étude, étudiants mi-temps, travailleurs, étudiants internationaux et étudiants à besoins spécifiques), d'une part, et le changement de paradigme vers un apprentissage centré sur l'étudiant ainsi que les modalités plus flexibles d'enseignement et d'apprentissage, d'autre part, doivent être pris en considération dans la planification des études et dans la mise à disposition de ressources d'apprentissage et de ressources en vue de l'accompagnement des étudiants.

En fonction du contexte institutionnel, les structures d'accompagnement peuvent être organisées de multiples façons. Cependant, l'assurance qualité interne s'assure que toutes les ressources sont adéquates et accessibles, et que les étudiants en sont dûment informés.

Pour guider les étudiants dans leur parcours académique et leurs projets professionnels et personnels, un accompagnement adéquat leur est proposé. Informations et conseils sont communiqués aux étudiants potentiels lors de la phase de recrutement et d'admission. L'établissement dispose de lignes directrices pour promouvoir l'apprentissage des étudiants en :

- a) les conseillant en matière de parcours académique ;
- b) les conseillant en matière financière ;
- c) offrant des services de conseils personnels et en matière de santé ; et
- d) soutenant leurs projets professionnels.

L'établissement soutient et développe des stratégies appropriées pour la création et le fonctionnement des installations et associations culturelles, artistiques et sportives.

## **7. ÉLABORATION, APPROBATION, SUIVI ET ÉVALUATION DES PROGRAMMES**

### **Référence**

**L'établissement dispose de politiques et processus assurant l'élaboration, le développement, le suivi et l'évaluation de programmes pertinents et de qualité qui sont basés sur les acquis d'apprentissage et alignés sur les besoins des parties prenantes et qui contribuent à la réalisation de sa mission et respectent les références nationales, régionales et internationales.**

**Dans le cas de l'offre de FOAD, le fournisseur a des mécanismes de pré-test et/ou de pilotage du matériel pédagogique en place afin de s'assurer que celui-ci est au niveau des apprenants et que les apprenants pourront l'utiliser sans difficultés.**

### **Lignes directrices**

L'établissement :

- a) dispose de politiques, procédures et processus pour l'introduction de nouveaux programmes avec des acquis d'apprentissage et basés sur les compétences et pour la modification ou la fermeture de programmes existants ; les programmes font l'objet d'une évaluation et d'un suivi continu (y compris des évaluations externes régulières) ainsi que d'un développement qui assure leur actualité, leur qualité et leur pertinence ;
- b) dispose de programmes académiques qui s'inscrivent dans le droit fil de sa mission et de ses objectifs et répondent aux attentes et besoins des parties prenantes ; par conséquent, les programmes ont un contenu et une portée étendus, approfondis, cohérents, pertinents, à jour et adéquats et ils promeuvent un contenu, des idées et des valeurs clés ainsi que l'acquisition de compétences d'employabilité telles que l'apprentissage lié au travail/l'attachement/les stages ;
- c) veille à ce que les structures des programmes et les heures/points de crédit soient conformes aux normes internationales concernant le volume d'étude horaire requis pour chaque qualification proposée par l'établissement (ou le

- niveau des qualifications décernées) et à ce que les programmes soient approuvés par l'AAQ nationale pertinente et par des organismes professionnels, le cas échéant ;
- d) dispose de mécanismes efficaces pour la participation des parties prenantes à l'élaboration, à l'évaluation et à la validation des programmes, y compris le feed-back des étudiants, des anciens étudiants et des employeurs ;
  - e) dispose de politiques nécessitant la définition et la documentation des acquis d'apprentissage formulés pour tous les programmes et cours et veille à ce que ces spécifications de programme soient accessibles aux apprenants (ou aux parties prenantes) ;
  - f) dispose de structures et procédures pour l'approbation des programmes par des organes pertinents, comme le Sénat et par des autorités comme les organismes professionnels, le cas échéant ;
  - g) dispose de programmes dispensés par du personnel adéquat, qualifié et compétent possédant des compétences pédagogiques ;
  - h) dispose d'accords officiels appropriés pour tous les programmes proposés en partenariat avec d'autres établissements spécifiant les rôles et responsabilités des deux partenaires, y compris les engagements en matière d'enseignement et les arrangements sur le plan AQ ; et
  - i) veille à ce que les acquis d'apprentissage formulés soient comparés avec des descripteurs de niveaux de cadres de qualifications nationaux ou régionaux, le cas échéant.

Dans le cas particulier de l'offre de FOAD, le pré-test du matériel pédagogique est essentiel pour s'assurer que les apprenants seront capables d'atteindre les objectifs ou les acquis d'apprentissage visés. La prise en compte de cette exigence générale devrait par exemple passer par ce qui suit :

- a) la compréhension des objectifs par les étudiants ;
- b) la langue de présentation ;
- c) l'explication des concepts, idées et théories ;
- d) l'utilisation d'exemples à titre d'illustration ;
- e) les activités et les exercices pratiques donnés et le feed-back fourni ;
- f) l'utilisation de symboles ou icônes ;
- g) les systèmes de navigation pour le matériel en ligne ;
- h) motiver les apprenants et maintenir leurs intérêts en éveil ; et
- i) l'utilisation de concepts didactiques dans la rédaction des modules.

## 8. ENSEIGNEMENT, APPRENTISSAGE ET ÉVALUATION

### Référence

**L'établissement met en place, d'une façon qui cadre avec sa vision et sa mission, des politiques et procédures qui promeuvent l'apprentissage et l'acquisition de connaissances, compétences et aptitudes appropriées et assurent une évaluation juste et transparente basée sur l'évaluation centrée sur l'étudiant.**

**Les principes, références et procédures d'évaluation sont explicites et publiés à l'attention des étudiants et du personnel.**

### Lignes directrices

L'enseignement et l'apprentissage font partie des activités fondamentales d'un établissement d'enseignement supérieur, et il importe que les personnels académique et d'encadrement garantissent une expérience de qualité aux étudiants afin de permettre à ces derniers d'acquérir les connaissances, les compétences et les aptitudes appropriées.

L'établissement assure dès lors :

- a) que les stratégies d'enseignement, d'apprentissage et d'évaluation sont centrées sur l'étudiant et flexibles et qu'elles stimulent la réflexion personnelle et l'implication des étudiants dans le processus d'apprentissage ;
- b) que l'environnement et les ressources sont appropriés et adéquats pour soutenir chaque étudiant ;
- c) qu'il y a des systèmes en place pour le suivi et l'évaluation périodiques des approches d'enseignement et d'apprentissage en vue de l'amélioration de la qualité ; et
- d) qu'il existe des mécanismes permettant aux étudiants de fournir un feed-back sur leur expérience d'apprentissage.

Dans le cas particulier de l'offre de FOAD :

- e) que le choix du médium ou des médias de fourniture tienne compte du principe suivant :
  - i. accessibilité aux étudiants,
  - ii. coût d'utilisation, à la fois pour l'établissement (installation et entretien) et pour l'étudiant,
  - iii. pertinence par rapport au sujet enseigné,
  - iv. capacité à créer une interactivité,
  - v. exigences organisationnelles en vue du développement,
  - vi. innovation, et
  - vii. rapidité avec laquelle il peut être installé.
- f) qu'il y ait des sessions en face à face visant à fournir une orientation et une introduction générales au matériel pédagogique au début du programme ;

- g) qu'il y ait des sessions en face à face spéciales pour les aspects difficiles du programme en cours de programme ; et
- h) qu'il y ait des sessions en face à face visant à fournir du travail de révision aux apprenants avant les examens.

L'évaluation des étudiants est l'un des éléments les plus importants de l'enseignement supérieur, étant donné que les résultats de cette évaluation ont un impact considérable sur la progression et les carrières futures des étudiants. Il est dès lors important que l'évaluation soit effectuée de manière professionnelle en toutes circonstances. Ceci implique ce qui suit :

- a) Les procédures d'évaluation sont publiées et appliquées de manière cohérente et incluent :
  - i. une série de méthodes d'évaluation (par exemple, exercices, projets, projet de recherche et examens à des fins d'évaluation formative et sommative),
  - ii. un jugement interne et externe des litiges,
  - iii. des procédures de surveillance des examens,
  - iv. un suivi des progrès des étudiants,
  - v. des pratiques d'évaluation valides et fiables,
  - vi. l'enregistrement des résultats de l'évaluation et le règlement des différends, et
  - vii. un système d'évaluation rigoureux et sécurisé ;
- b) Les références d'évaluation sont spécifiées pour chaque programme et sont basées sur les compétences ou sur les acquis d'apprentissage, le cas échéant ;
- c) L'évaluation est effectuée par des examinateurs compétents et impartiaux ;
- d) L'intégrité des examens et de la remise des diplômes est assurée de manière à prévenir les pratiques abusives en matière d'examens ;
- e) Les étudiants reçoivent régulièrement un feed-back objectif concernant leurs points forts et leurs points faibles ainsi que des conseils appropriés pour s'améliorer ;
- f) Il y a un processus disciplinaire et de recours pour les étudiants qui se sentiraient lésés ; et
- g) Il y a un manuel AQ qui est connu du personnel et des étudiants.



## 9. RECHERCHE ET INNOVATION

### Référence

**L'établissement encourage, promeut et s'engage dans des activités de recherche innovantes qui sont en phase avec ses politiques et plans stratégiques et qui répondent aux besoins nationaux, régionaux, continentaux et internationaux. L'établissement encourage l'innovation dans la démarche d'enseignement, d'apprentissage et de recherche.**

**L'établissement veille à ce que la gestion des études de troisième cycle s'inscrive dans un cadre approuvé de politiques et plans institutionnels qui assurent une recherche éthique et de qualité.**

### Lignes directrices

La recherche est l'une des activités centrales d'un établissement d'enseignement supérieur, et ce dernier doit dès lors disposer d'une politique de recherche institutionnelle qui établit la direction de sa recherche. Cette politique se situe à la fois au niveau du programme institutionnel et au niveau du programme de recherche (études de troisième cycle) afin de garantir un engagement approprié dans la recherche.

L'établissement s'assure :

- a) qu'il y ait une compréhension commune de la nature, du rôle et des objectifs de la recherche ;
- b) qu'il y ait des références, des procédures et des processus pour l'approbation des propositions et thèses de recherche et pour la réalisation et la supervision des recherches ;
- c) qu'il y ait des politiques, des systèmes et des stratégies de gestion de la recherche ainsi qu'une infrastructure et des ressources adéquates aidant le personnel à mener des recherches innovantes et à publier les résultats des recherches ;
- d) qu'il y ait des références et des processus pour l'approbation des propositions de projets de recherche, en phase avec les besoins du contexte national ou régional, ainsi que des possibilités de développement de capacité pour les chercheurs, la gestion des partenariats et contrats de recherche, la gestion de la propriété intellectuelle et de la commercialisation des fruits des recherches, et la gestion efficace et digne de confiance des informations recueillies dans le cadre des recherches ;
- e) qu'il y ait une intégrité académique adéquate à travers l'établissement et un recours à des comités et conseils de recherche appropriés afin de garantir une intégrité académique et éthique ;
- f) que les recherches menées soient pertinentes et répondent aux besoins de progression académique et aux attentes en matière de développement communautaire ; et
- g) qu'il y ait un suivi et une évaluation efficaces du système de recherche.

## 10. ENGAGEMENT ENVERS LA COMMUNAUTÉ

### Référence

**L'établissement encourage l'engagement dans des programmes communautaires dans le cadre de sa responsabilité sociétale.**

### Lignes directrices

Un établissement d'enseignement supérieur est non seulement responsable de l'enseignement, de l'apprentissage et de la recherche, il est aussi chargé de servir la société. L'établissement veille à ce que les activités d'engagement envers la communauté s'inscrivent dans le cadre des politiques et stratégies institutionnelles qui facilitent la collaboration entre l'établissement et ses communautés au sens large (locales, nationales, régionales, continentales et mondiales) en vue d'un échange mutuellement bénéfique de connaissances et de ressources dans un contexte de partenariat et de réciprocité. Pour le bénéfice des étudiants, de l'établissement et de la société, l'établissement souscrit, dans le cadre de ses activités, un engagement envers la communauté dans le but :

- a) d'enrichir les programmes de bourses d'études, la recherche et l'activité créative ;
- b) d'optimiser l'enseignement et l'apprentissage ;
- c) de faciliter la préparation de citoyens éduqués et engagés ;
- d) de renforcer les valeurs démocratiques et la responsabilité citoyenne auprès des étudiants;
- e) de remédier aux problèmes sociétaux critiques et de contribuer au bien public ;  
et
- f) de s'assurer qu'il y a des mécanismes pour établir des partenariats avec d'autres parties prenantes au sein de la communauté dans un objectif de développement durable.

## 11. GESTION DE L'INFORMATION

### Référence

**L'établissement veille à collecter, analyser et utiliser des informations pertinentes pour la gestion efficace de ses programmes d'études et de ses autres activités.**

### Lignes directrices

Des données fiables sont essentielles pour documenter les prises de décisions et pour comprendre, d'une part, ce qui fonctionne bien et, d'autre part, les défis à relever. Des processus efficaces de collecte et d'analyse des informations sur les programmes académiques, les programmes de recherche et les autres activités de l'établissement nourrissent le système AQ interne.

Les informations collectées dépendent de la vision et de la mission de l'établissement. Cependant, il est important de prendre en considération les points suivants :

- a) indicateurs clés de performance ;
- b) profil de la population étudiante (y compris en termes de genre) ;
- c) ressources pédagogiques et services aux étudiants disponibles ;
- d) progression des étudiants et taux d'abandon et d'obtention de diplôme ;
- e) satisfaction des étudiants et des diplômés par rapport aux programmes, à l'enseignement dispensé, et ;
- f) parcours de carrière des étudiants.

Il est important que les étudiants et le personnel soient impliqués dans l'analyse et les activités de suivi visant à pallier les insuffisances.

## 12. INFORMATION DU PUBLIC

### Référence

**L'établissement publie des informations sur ses activités, y compris ses programmes, de manière claire, précise et objective, et s'assure que ces informations sont à jour et accessibles.**

**L'établissement veille à ce que la promotion de ses programmes soit effectuée de façon juste et éthique suivant de bonnes pratiques et dans le respect de toute la législation en vigueur.**

### Lignes directrices

Les informations sur les activités de l'établissement sont utiles pour les étudiants potentiels et existants, pour les diplômés et autres parties prenantes, ainsi que pour le public. Ces informations englobent les programmes proposés, les critères de sélection, les acquis d'apprentissage visés, les qualifications décernées, les pratiques pédagogiques et activités d'apprentissage, les taux d'obtention de diplôme, les opportunités d'apprentissage et les carrières des diplômés de l'établissement. L'établissement et les départements doivent veiller à ce qui suit :

- a) Les supports d'information donnent une vue claire et précise du programme, de ses modalités d'offre, de ses objectifs et des acquis d'apprentissage, notamment :
  - i. identification du programme,
  - ii. l'organe décernant la qualification et son statut d'accréditation,
  - iii. les modalités d'offre,
  - iv. le niveau du programme dans le Cadre national des qualifications national (CNO), le cas échéant,
  - v. les frais,
  - vi. les conditions applicables au programme,

- vii. les conditions d'abandon du programme,
  - viii. les accords financiers avec le fournisseur, et
  - ix. les droits, obligations et engagements attendus de l'étudiant.
- b) Les étudiants sont pleinement informés des questions qui les concernent pour ce qui est de la gestion du programme, comme :
- i. la langue de communication,
  - ii. l'accès requis aux technologies, dans le cas particulier de l'offre de FOAD,
  - iii. les compétences techniques requises pour s'inscrire au programme, dans le cas particulier de l'offre de FOAD,
  - iv. la période durant laquelle les programmes sont proposés et la nature des acquis d'apprentissage,
  - v. les textes requis et l'accès aux supports pédagogiques de référence,
  - vi. les attentes en matière d'apprentissage autonome,
  - vii. le calendrier des interactions en face à face, dans le cas particulier de l'offre de FOAD,
  - viii. le calendrier des examens,
  - ix. le calendrier de soumission des devoirs, et
  - x. la délivrance des certificats.

### **13. COLLABORATION, MOBILITÉ DU PERSONNEL ET DES ÉTUDIANTS**

#### **Référence**

**L'établissement dispose de mécanismes qui promeuvent la collaboration avec d'autres EES, des organismes professionnels, des instituts de recherche et des acteurs sociaux pertinents aux niveaux national, régional, continental et international, et ceci afin d'encourager la mobilité des étudiants et du personnel.**

#### **Lignes directrices**

L'établissement dispose de politiques qui promeuvent la mobilité internationale du personnel académique, des chercheurs, du personnel administratif, et des étudiants du programme. L'établissement qui décerne le diplôme assure une offre de programmes appropriée et de haute qualité à l'établissement partenaire. Les établissements qui collaborent doivent :

- a) veiller à ce que les programmes collaboratifs soient du niveau requis et aient la même rigueur que ceux de l'établissement référent ;
- b) veiller à ce que les étudiants bénéficient du même niveau de ressources que les étudiants ordinaires de l'établissement diplômant ;
- c) assumer la responsabilité de la qualité de l'offre d'enseignement collaborative ;

- d) veiller à être tous deux approuvés par l'AAQ/l'organisme professionnel pertinent(e) et à se soumettre à des audits qualité périodiques ; et
- e) veiller à ce que les étudiants soient pleinement informés de la nature de la collaboration entre les établissements concernés.

Si le programme est proposé en collaboration, l'établissement référent définit clairement les droits et responsabilités de chacune des parties, les caractéristiques légales et le statut d'accréditation du programme ainsi que les ressources disponibles pour le programme.

# PARTIE B : RÉFÉRENCES ET LIGNES DIRECTRICES POUR L'ASSURANCE QUALITÉ EXTERNE

## INTRODUCTION

Il est important que les EES se soumettent à une évaluation externe périodique à des fins de responsabilité et d'amélioration de la qualité de leur offre. La Partie B décrit les méthodologies (ou références) utilisées pour l'assurance qualité externe (AQE) des EES. Cette section tient compte des références et lignes directrices de la Partie A (AQI) à l'intention des EES et veille à ce que l'AQI examinée soit pertinente et efficace pour l'établissement d'enseignement supérieur concerné et à ce qu'il y ait une cohérence entre l'assurance qualité interne menée par les établissements proprement dits et l'assurance qualité externe. Cette section couvre les objectifs de l'AQE : élaboration de mécanismes adaptés au contexte, indépendance, décisions et rapports, évaluation périodique, et plaintes et recours.

## 1. OBJECTIFS DE L'ASSURANCE QUALITÉ EXTERNE ET PRISE EN COMPTE POUR L'ASSURANCE QUALITÉ INTERNE

### Référence

**L'assurance qualité externe veille à ce que l'établissement d'enseignement supérieur dispose d'une vision et d'un énoncé de mission clairement articulés. L'AQE aide l'EES à garantir l'efficacité de ses mécanismes d'assurance qualité interne, offrant un instrument supplémentaire pour évaluer la qualité de l'établissement.**

### Lignes directrices

L'assurance qualité externe est basée sur la responsabilité de l'établissement concernant la qualité de ses programmes académiques, de ses programmes de recherche et de ses autres activités. Il est dès lors important que l'assurance qualité externe reconnaisse et soutienne la responsabilité de l'établissement en matière d'AQ. Les procédures d'AQE complètent un système d'AQI efficace et aident par conséquent l'établissement d'enseignement supérieur à :

- a) prendre la mesure du lien entre l'AQI et l'AQE ;
- b) respecter les principes, références et lignes directrices établis en matière d'AQ dans le secteur de l'enseignement supérieur ;
- c) développer et consolider une culture de la qualité en établissant des mécanismes d'amélioration continue de la qualité ;
- d) fournir une base pour comparer les données relatives aux intrants, processus et résultats avec d'autres EES aux niveaux national, régional et international ;
- e) déterminer la capacité de l'établissement à proposer des programmes académiques et de recherche ;
- f) évaluer le degré de conformité de l'établissement avec les exigences légales et autres ;
- g) fournir à ses parties prenantes, au grand public et à la communauté internationale des preuves tangibles et indépendantes attestant de l'offre d'un enseignement supérieur de qualité et d'activités de recherche de qualité ; et
- h) être reconnu et accepté aux niveaux national, régional, continental et international.

## 2. ÉLABORATION DE MÉCANISMES D'ASSURANCE QUALITÉ EXTERNE ADAPTÉS AU CONTEXTE

### Référence

**Les références, lignes directrices et processus d'assurance qualité externe sont élaborés en fonction du contexte et définis de façon à réaliser les buts et objectifs visés de l'AQE et à renforcer les systèmes d'AQI au niveau des établissements.**

### Lignes directrices

Il est nécessaire que les références, lignes directrices et processus développés et mis en œuvre par les AAQ et les établissements soient élaborés en consultation avec les parties prenantes en vue d'aborder toutes les activités académiques et de recherche du système d'enseignement supérieur et afin de susciter l'adhésion. Les références incluent :

- a) des références et lignes directrices pour l'accréditation/l'évaluation/l'audit périodique/cyclique des programmes de formation et de recherche ; et/ou
- b) des références et lignes directrices pour l'accréditation/l'évaluation/l'audit périodique/cyclique des établissements.

### 3. MISE EN ŒUVRE DE PROCESSUS D'ASSURANCE QUALITÉ EXTERNE

#### Référence

**Les références, processus et procédures d'AQE sont prédéfinis, fiables, publiés et mis en œuvre de manière cohérente à des fins de devoir de rendre compte.**

#### Lignes directrices

L'assurance qualité externe est effectuée de manière professionnelle, cohérente et transparente afin de garantir son acceptabilité par l'établissement d'enseignement supérieur. L'autoévaluation effectuée par l'établissement constitue la base des processus d'AQE. Ceux-ci englobent les activités suivantes :

- a) autoévaluation par l'établissement et production du RAE ;
- b) évaluation externe de l'établissement sur la base du RAE, d'une visite sur site, d'entretiens avec les parties prenantes de l'établissement et de preuves pour appuyer les affirmations de l'établissement ;
- c) rapport oral aux autorités académiques avant que le comité d'évaluation ne quitte l'établissement ;
- d) rapport préliminaire fourni à l'établissement avant production du rapport final ;
- e) rapport final de l'évaluation externe ; et
- f) activité de suivi pour s'assurer que les recommandations formulées dans le rapport final sont prises en considération.

### 4. INDÉPENDANCE DE L'ÉVALUATION

#### Référence

**L'AQE est effectuée par des comités d'experts externes issus d'un large éventail de domaines d'expertise.**

#### Lignes directrices

Le principe des bonnes pratiques d'assurance qualité externe repose sur l'utilisation cohérente d'un large éventail de domaines d'expertise :

- a) Les experts sont des membres du personnel académique, de recherche, des employeurs ou des experts de la pratique professionnelle, ou encore des étudiants ;
- b) Afin d'assurer le professionnalisme, la cohérence et la transparence du travail des experts, il est nécessaire qu'ils :
  - i. soient soigneusement sélectionnés,
  - ii. possèdent les compétences appropriées et soient aptes à exécuter les tâches qui leur sont confiées,
  - iii. soient adéquatement initiés aux principes et procédures d'AQE avant de procéder à l'évaluation externe,



- iv. soient indépendants dans leur jugement de la qualité du programme ou de l'établissement ;
  - v. n'aient pas de conflits d'intérêt avec l'établissement ou le programme qu'ils évaluent, et
  - vi. signent un « Formulaire de déclaration d'indépendance et d'absence de conflit d'intérêt » ;
- c) L'établissement peut s'opposer à la désignation des membres du comité d'évaluation en cas de risque de conflit d'intérêt ; et
- d) Le recours à des experts internationaux est une bonne pratique en matière d'AQE.

## 5. DÉCISIONS ET RAPPORTS D'ÉVALUATION (RÉSULTATS DE L'AQE)

### Référence

**Les rapports et décisions découlant de l'assurance qualité externe sont clairs et basés sur des références, processus et procédures publiés et rendus accessibles en toute transparence.**

### Lignes directrices

Les décisions de l'assurance qualité externe ont un impact significatif sur les établissements et les programmes évalués ou jugés. Il est essentiel :

- a) que les décisions de l'assurance qualité externe soient publiées sans porter atteinte à l'intégrité du processus d'évaluation ;
- b) que les rapports d'AQE servent de base pour les actions de suivi, qu'ils soient dès lors clairs et précis et incluent :
  - i. l'objectif de l'évaluation,
  - ii. une description du contexte (de l'établissement d'enseignement supérieur),
  - iii. une description des procédures, y compris la liste des experts impliqués,
  - iv. des constats, des éléments de preuve, et une analyse,
  - v. des citations et exemples de bonnes pratiques de l'établissement,
  - vi. des conclusions,
  - vii. des recommandations pour les actions de suivi ;
- b) que l'établissement se voie donner l'occasion de pointer les erreurs factuelles afin de garantir l'exactitude du rapport ;
- c) que l'établissement soit le premier à recevoir le rapport d'AQE dans l'intérêt de la transparence et de l'équité, avant distribution aux autres parties ;
- d) que les décisions prises par l'organe responsable ne soient pas sujettes à des influences externes; et
- e) que les décisions soient dans un format qui a été divulgué à l'établissement concerné (par exemple, forces et faiblesses identifiées, recommandations et décisions officielles).

## 6. ÉVALUATION PÉRIODIQUE DES ÉTABLISSEMENTS ET DES PROGRAMMES

### Référence

**L'assurance qualité externe des établissements et programmes est effectuée sur une base cyclique.**

### Lignes directrices

La durée du cycle d'évaluation est clairement définie et publiée :

- a) Pour les programmes académiques, le cycle d'évaluation est cohérent avec la durée du programme ou reflète la validité définie de la période d'accréditation;
- b) En fonction du contexte du système d'AQ l'évaluation cyclique des établissements a lieu de préférence tous les cinq ans ; et
- c) Chaque évaluation cyclique aboutit à un rapport indiquant les résultats généraux de l'évaluation.

## 7. PLAINTES ET RECOURS

### Référence

**La procédure d'introduction de plaintes et de recours est clairement définie et communiquée à l'établissement concerné.**

### Lignes directrices

Afin de préserver les droits de l'établissement et d'assurer l'équité du processus décisionnel, il est important que l'établissement ait accès aux procédures lui permettant de faire part de ses préoccupations aux agences s'il peut démontrer que le résultat de l'évaluation externe n'est pas fondé sur des éléments probants. Il est par conséquent essentiel:

- a) qu'un système de recours soit établi ;
- b) que l'établissement soit autorisé à faire part de ses préoccupations conformément au système de recours ;
- c) qu'il existe une procédure pour traiter les plaintes introduites par le grand public ;
- d) qu'il existe des procédures de plaintes et de recours clairement définies, appliquées de manière cohérente ; et
- e) que les recours et plaintes soient traités de manière professionnelle, dans un laps de temps convenu.

# PARTIE C : ASSURANCE QUALITÉ INTERNE POUR LES AGENCES D'ASSURANCE QUALITÉ

## INTRODUCTION

La Partie C des ASG-QA décrit l'assurance qualité interne à mettre en œuvre par les AAQ via une autoévaluation de leurs politiques, pratiques, procédures et activités et/ou en vue d'une évaluation externe par un autre organisme/une organisation paire. Cette section couvre ainsi les politiques, processus et activités des AAQ ainsi que les éléments suivants : personnalité juridique, vision et mission, ressources humaines et financières, indépendance, et références et processus utilisés.

## 1. PERSONNALITÉ JURIDIQUE

### Référence

**L'AAQ est une entité juridique autonome avec un mandat, un champ d'action et des pouvoirs clairement définis. Elle est reconnue comme l'agence d'assurance qualité à un niveau national/régional.**

### Lignes directrices

Quand l'assurance qualité externe est effectuée à des fins réglementaires, les établissements ont la garantie que les résultats du processus seront acceptés au sein du système d'enseignement supérieur, par les parties prenantes et par le public. L'AAQ est établie par une autorité compétente. Le mandat légal de l'AAQ précise entre autres:

- sa création par un instrument légal approprié tel qu'une loi ou des statuts ;
- ses fonctions et responsabilités : y compris le périmètre des activités d'assurance qualité.

## 2. VISION ET ÉNONCÉ DE MISSION

### Référence

**L'AAQ rédige et publie une vision et un énoncé de mission ou d'objectifs prenant le contexte de l'enseignement supérieur en considération.**

## **Lignes directrices**

La vision, la mission et les objectifs montrent :

- a) que l'assurance qualité est l'activité principale de l'agence ;
- b) qu'une approche systématique est adoptée pour réaliser la vision, la mission et les objectifs de l'AAQ ;
- c) que les objectifs sont mis en œuvre conformément à un plan de gestion pratique lié aux ressources de l'agence ; et
- d) que la préservation et la supervision de la vision et de la mission sont adaptées au mandat et aux objectifs de l'agence.

## **3. GOUVERNANCE ET GESTION**

### **Référence**

**L'AAQ a des structures clairement définies pour garantir une gouvernance et une gestion rigoureuses et éthiques, y compris de bonnes pratiques d'assurance qualité au service de sa mission et de son mandat officiel.**

### **Lignes directrices**

L'AAQ:

- a) dispose d'un personnel dirigeant qualifié et expérimenté pour superviser le développement et la gestion des bonnes pratiques en matière d'assurance qualité dans l'enseignement supérieur ;
- b) dispose d'organes de gouvernance pertinents tels qu'un conseil de gouvernance et plusieurs comités ayant chacun un mandat, des prérogatives et des responsabilités clairement définies, étant entendu que tous ces organes seront bien coordonnés pour garantir efficacité et efficience dans la réalisation de la vision, de la mission et des objectifs stratégiques de l'agence ;
- c) dispose de procédures pour la désignation des membres du conseil de gouvernance et du Directeur général ;
- d) dispose de politiques et procédures pour la prise des décisions financières et de gestion ;
- e) dispose d'un système de communication clair de ses activités afin de diffuser l'information dans le public ;
- f) garantit des concertations périodiques avec les parties prenantes et des actions de suivi concernant les aspects essentiels de la politique et des opérations ;
- g) promeut un haut niveau d'intégrité et de réactivité au niveau de la gestion des affaires institutionnelles, en préconisant et en faisant preuve d'honnêteté et de non-discrimination dans le traitement de son personnel et des membres de la communauté en général ;

- h) dispose de processus efficaces pour repérer, détecter et traiter tout comportement inapproprié ou abusive de la part du personnel, et
- i) dispose de processus efficaces, systématiques, ponctuels et justes pour analyser les plaintes, griefs et recours introduits par le personnel

#### 4. INDÉPENDANCE DE L'AAQ

##### Référence

**L'AAQ est indépendante dans ses activités, ses résultats, ses jugements et ses décisions.**

##### Lignes directrices

L'AAQ prend des décisions et émet des jugements en toute indépendance, sans que ceux-ci ne puissent être modifiés par des tierces parties. L'indépendance d'une agence implique ce qui suit :

- a) **Indépendance organisationnelle** – démontrée par des documents officiels, comme des actes législatifs ou des statuts et des instruments de gouvernance stipulant que le travail de l'agence est indépendant de tierces parties (par exemple, EES, gouvernements, autres parties prenantes) ;
- b) **Indépendance opérationnelle** – les définitions et mises en œuvre des procédures et méthodes de l'agence, la nomination et la désignation d'experts externes qualifiés (y compris la garantie de l'absence de conflit d'intérêt) ; et
- c) **Indépendance des résultats officiels** – la décision finale de l'activité d'assurance qualité demeure la responsabilité de l'AAQ

#### 5. POLITIQUES, PROCESSUS ET ACTIVITÉS

##### Référence

**L'AAQ entreprend ses activités d'assurance qualité externe conformément aux références et lignes directrices exposées dans la Partie B des ASG-QA.**

##### Lignes directrices

Il est important que les EES aient confiance dans les AAQ ; les agences sont transparentes et décrivent et publient leurs objectifs et activités, leurs champs de travail et leurs expertises, ainsi que la nature de leur interaction avec les EES et d'autres parties prenantes.

Les critères, références et processus d'assurance qualité externe sont adaptés aux activités fondamentales d'un établissement ou d'un programme. Celles-ci incluent :

- a) enseignement et apprentissage, recherche et engagement envers la communauté ;
- b) ressources telles que les finances, le personnel, et les ressources pour l'apprentissage et la recherche ;
- c) points spécifiques tels que degrés de réalisation, benchmarking relatif et types de mesures, et lignes directrices générales ; et
- d) acquis d'apprentissage spécifiques.

Pour exercer sa fonction centrale d'assurance qualité externe, l'AAQ procède, sur une base régulière, à l'audit/accréditation des établissements et à l'accréditation/évaluation des programmes et communique le cadre en amont à l'établissement concerné. À des fins de transparence, les processus d'évaluation de l'AAQ comprennent :

- a) la validation de l'autoévaluation de l'établissement en regard des, références et processus de l'agence ;
- b) la désignation d'un comité d'experts indépendants (experts disciplinaires et experts en AQ pour l'enseignement supérieur) ;
- c) une visite sur site par le comité d'évaluation et des entretiens avec différents membres du personnel et les parties prenantes de l'établissement ;
- d) un rapport oral avant que le comité d'évaluation ne quitte l'établissement ;
- e) un rapport préliminaire présenté à l'établissement en vue de la correction des erreurs factuelles ;
- f) un rapport final de l'évaluation externe publié ; et
- g) une activité de suivi des recommandations formulées dans le rapport final.

## 6. ASSURANCE QUALITÉ INTERNE

### Référence

**L'AAQ a des politiques et processus en place pour sa propre assurance qualité interne concernant la définition, l'assurance et l'amélioration de la qualité et de l'intégrité de ses activités.**

### Lignes directrices

L'AAQ doit rendre des comptes à ses parties prenantes, respecter des normes professionnelles strictes et l'intégrité en adhérant à ses principes directeurs et éthiques et rendre accessibles, sur son site internet, ses politiques, références, processus et procédures d'assurance qualité interne. Les décisions de l'AAQ sont impartiales, rigoureuses, approfondies, justes et cohérentes même si les jugements sont émis par différents comités d'experts. Les politiques prévoient dès lors ce qui suit :

- a) Une objectivité et une équité dans tous les jugements, décisions et conclusions de l'agence ;
- b) Les références et lignes directrices pour les procédures d'assurance qualité externe pour les EES sont d'une nature générale et non prescriptive et n'inter-

fèrent pas avec l'autonomie des établissements, mais contribuent à garantir, de manière globale, à toutes les parties prenantes et à la communauté internationale un professionnalisme, une visibilité, une transparence, une crédibilité, une intégrité et une responsabilité publique dans le sous-secteur de l'enseignement supérieur ;

- c) Une contribution aux mécanismes nationaux, régionaux, continentaux et internationaux établis en matière d'intégrité, de transparence et de responsabilité publique ; et
- d) Du professionnalisme et une acceptation par le public :
  - i. Toutes les personnes impliquées dans ses activités sont compétentes et agissent de manière professionnelle et éthique,
  - ii. Des mécanismes ponctuels de feed-back interne et externe mènent à une amélioration continue au sein de l'agence,
  - iii. L'agence se garde de toute intolérance ou discrimination,
  - iv. L'agence définit la communication appropriée avec les autorités compétentes dans les juridictions où elles sont actives, et
  - v. Toute activité exercée et tout matériel produit par d'experts respectent ses références et lignes directrices ainsi que celles des ASG-QA.

L'AAQ veille à ce que les références et processus utilisés pour l'assurance qualité externe soient prédéterminés, prédéfinis, publiés et mis à la disposition des établissements avant la mise en œuvre des procédures d'assurance qualité externes.

L'AAQ veille à ce que :

- a) les références et processus utilisés pour assurer la qualité et la pertinence des EES, comme les procédures d'autoévaluation et d'assurance qualité d'établissements ou de programmes, aient des mécanismes de suivi appropriés concernant la mise en œuvre des recommandations et les actions d'amélioration.
- b) une analyse thématique (production d'une synthèse issue des résultats des évaluations) soit réalisée occasionnellement, laquelle décrit et analyse les tendances générales dans les résultats des évaluations externes ainsi que des évaluations des établissements et de leurs programmes, et ce à des fins d'orientation éventuelle de politiques en matière d'enseignement supérieur.

## 7. RESSOURCES HUMAINES ET FINANCIÈRES

### Référence

**L'AAQ dispose de ressources humaines, financières et matérielles adéquates et appropriées pour exécuter son mandat d'AQ de manière efficace et efficiente.**

### Lignes directrices

L'AAQ est adéquatement financée pour réaliser sa vision, sa mission et ses objectifs. Elle doit :

- a) s'assurer de disposer de ressources adéquates par rapport à ses activités AQ ;
- b) recruter des ressources humaines adéquates et qualifiées pour exercer ses activités d'AQ, et ce en respectant la parité hommes-femmes basée sur la compétence et en prêtant attention aux groupes défavorisés et aux personnes moins valides ;
- c) exécuter son mandat d'AQ externe de manière professionnelle, efficace et efficiente ;
- d) améliorer ses pratiques et son développement ; et
- e) informer le public de ses activités et de ses résultats.

## **8. BENCHMARKING (ÉTUDES COMPARATIVES), RÉSEAUTAGE ET COLLABORATION**

### **Référence**

**L'AAQ promeut et participe à des initiatives, conférences et ateliers internationaux et collaborent avec des organes pertinents en matière d'AQ afin d'échanger et de partager expériences et bonnes pratiques.**

### **Lignes directrices**

Il est important que l'AAQ reste pertinente dans ses activités. L'AAQ :

- a) collabore avec tous les organes compétents tels que des organismes professionnels en matière d'AQ et d'accréditation;
- b) partage des informations exactes, fiables et facilement accessibles sur les critères et références pour l'enregistrement, l'autorisation, et l'AQ de toutes les formes d'offre d'enseignement ;
- c) contribue au développement et/ou à l'actualisation des conventions régionales, continentales et internationales appropriées en matière de reconnaissance des programmes et des qualifications et fait office de centre d'information national ou régional selon le cas ;
- d) participe aux accords bilatéraux ou multilatéraux visant à faciliter la reconnaissance ou la détermination des équivalences des qualifications de chaque pays sur la base des procédures et références reprises dans les accords internationaux établis en matière de reconnaissance des programmes et des qualifications ; et
- e) participe aux efforts régionaux, continentaux et internationaux visant à améliorer l'accessibilité, à des informations à jour, exactes et complètes sur les EES ou opérateurs d'enseignement supérieur reconnus.



## 9. ÉVALUATION PÉRIODIQUE DE L'AAQ

### Référence

**L'AAQ se soumet à des évaluations internes et externes périodiques dans un but d'amélioration continue.**

### Lignes directrices

L'AAQ dispose d'un système d'AQ continue de ses propres pratiques et activités qui met l'accent sur sa réactivité face à la nature changeante de l'enseignement supérieur, sur l'efficacité de ses activités et sur sa contribution à la réalisation de ses objectifs.

Par conséquent, l'AAQ :

- a) procède périodiquement à une autoévaluation interne complète de ses processus, pratiques et activités, y compris à l'analyse des données ;
- b) se soumet tous les cinq ans à une évaluation externe périodique réalisée par des organismes d'AQ régionaux, continentaux ou internationaux sur la base de l'autoévaluation ;
- c) veille à ce que les recommandations formulées soient divulguées et mises en œuvre à des fins d'amélioration ; et
- d) selon le contexte du système AQ, pour les AAQ, l'évaluation périodique aura lieu de préférence tous les cinq ans

# ANNEXE 1 – PROCESSUS D'ÉLABORATION DES ASG-QA

## **Initiative HAQAA :**

Les ASG-QA ont été élaborées dans le cadre de l'initiative pour l'harmonisation de l'assurance qualité et de l'accréditation en Afrique (*Harmonisation of African Higher Education Quality Assurance and Accreditation*, HAQAA). Cette initiative s'est inscrite dans un contrat de service pour la période allant de décembre 2015 à novembre 2018 conclu dans le but de soutenir le développement d'un système d'assurance qualité et d'accréditation harmonisé aux niveaux institutionnel, national, régional et au niveau continental panafricain. Elle est financée par l'initiative « Harmonisation, Quality and Accreditation » de l'Union européenne (CE EAC/37/2014).

## **Groupe de travail technique :**

Le groupe de travail technique (GTT) se composait d'experts en assurance qualité de l'enseignement supérieur issus de différentes régions : Afrique de l'Ouest, de l'Est, australe, du Nord et centrale. Le groupe comportait un expert de l'Espace européen de l'enseignement supérieur (EEES) et le travail du groupe était coordonné par la European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA, Association européenne pour la garantie de la qualité dans l'enseignement supérieur) et l'Association des universités africaines (AUA).

## **Processus d'élaboration :**

Le projet d'ASG-QA s'est construit sur les références et lignes directrices de l'enseignement supérieur existantes utilisées dans les pays africains et par les réseaux ou associations d'assurance qualité régionaux tels que le Conseil interuniversitaire de l'Afrique de l'Est (Inter-University Council of East Africa, IUCEA), la Communauté de développement de l'Afrique australe (Southern African Development Community - SADC), l'Association des Universités arabes (Association of Arab Universities - AARU), l'Association régionale des Universités d'Afrique australe (Southern African Regional University Association - SARUA) et le Conseil africain et malgache pour l'enseignement supérieur (CAMES). Par ailleurs, les ASG-QA ont été comparées avec les références et lignes directrices pour l'assurance qualité dans l'espace européen de l'enseignement supérieur (ESG 2015) et avec d'autres références et lignes directrices internationales. Le GTT a travaillé sur le projet dans le cadre de plusieurs réunions en présentiel et une bonne partie de l'élaboration a été effectuée par le Président et par les membres individuels du groupe entre les réunions.

**Consultation :**

Essentiellement via les canaux de diffusion de l'AUA, un sondage de consultation portant sur le projet d'ASG-QA a été envoyé à toutes les principales parties prenantes (EES, AAQ et ministères et organes directeurs des établissements d'enseignement supérieur en Afrique) pour qu'elles donnent leurs avis et commentaires. Un feed-back a également été donné par l'AUA et la Commission de l'Union africaine (CUA). Le projet et le sondage étaient disponibles en anglais, français, arabe et portugais. Tous les feedbacks ont été considérés en détail langue par langue.

En plus du processus de consultation, le projet a été présenté, à des fins de sensibilisation, lors de diverses conférences internationales comme les Conférences internationales sur l'assurance qualité dans l'enseignement supérieur en Afrique (ICQAHEA) de 2016 et 2017 et lors de la conférence organisée pour le 50e anniversaire de l'AUA en juin 2017. Le projet a également été discuté et un feed-back a été collecté lors du module de formation de l'initiative HAQAA qui a réuni des experts en assurance qualité issus des quatre coins du continent. Qui plus est le Comité consultatif de l'initiative HAQAA, où siègent des représentants des différentes régions du continent, a apporté son appui et donné du feed-back tout au long du processus.

# ANNEXE 2 - PRINCIPAUX TERMES

**Accréditation:** processus de vérification ou d'approbation d'un établissement d'enseignement supérieur ou d'une agence d'assurance qualité par une organisation externe autorisée, valable en principe pour une durée déterminée.

**Agence:** agence (nationale) d'assurance qualité pour l'enseignement supérieur

**Assurance qualité:** terme général désignant les procédures d'assurance qualité internes ou externes, y compris accréditation, évaluation, audit des programmes et des établissements et concernant également les agences d'assurance qualité

**Assurance qualité externe:** suivi et évaluation systématiques des activités d'une agence d'assurance qualité de l'enseignement supérieur et processus sous-jacents, afin de s'assurer que les références définies dans l'ASG-QA sont bien respectées/rencontrées.

**Assurance qualité interne:** système et procédures normalisées dans un établissement d'enseignement supérieur ou une agence d'assurance qualité garantissant la qualité et l'adéquation par rapport aux objectifs des résultats des processus

**Auto-évaluation (rapport d'autoévaluation - RAE):** rapport d'analyse préparé par un établissement d'enseignement supérieur ou une agence concernée, en guise d'évaluation de sa propre performance; sert essentiellement de preuve pour le comité d'évaluation

**Comité d'évaluation:** groupe d'individus engagés pour effectuer une évaluation externe

**Evaluation externe:** évaluation approfondie menée dans une agence d'assurance qualité par une équipe de personnes qualifiées ne faisant pas partie du personnel de l'agence.

**Etablissement d'enseignement supérieur (EES):** université, école supérieure ou autre organisation dispensant un enseignement supérieur.

**Évaluateur externe:** individu contractualisé pour une mission et attaché à l'équipe qui évalue l'établissement d'enseignement supérieur ou l'agence. L'évaluateur externe

doit avoir une expérience du secteur de l'enseignement supérieur/ de l'assurance qualité.

**Expert:** voir 'évaluateur externe'

**Ligne directrice:** les lignes directrices décrivent la manière dont les références auxquelles elles sont associées peuvent être appliquées.

**Rapport d'évaluation externe:** principal résultat de l'évaluation d'un établissement d'enseignement supérieur ou d'une agence sous la forme d'un document rédigé par le comité d'évaluation et retraçant en détail l'évaluation

**Référence:** renvoie à la spécification des aspects, éléments ou principes auxquels un établissement, un programme, un établissement d'enseignement supérieur ou une agence d'assurance qualité doit se conformer ou d'après lesquels la qualité est évaluée.

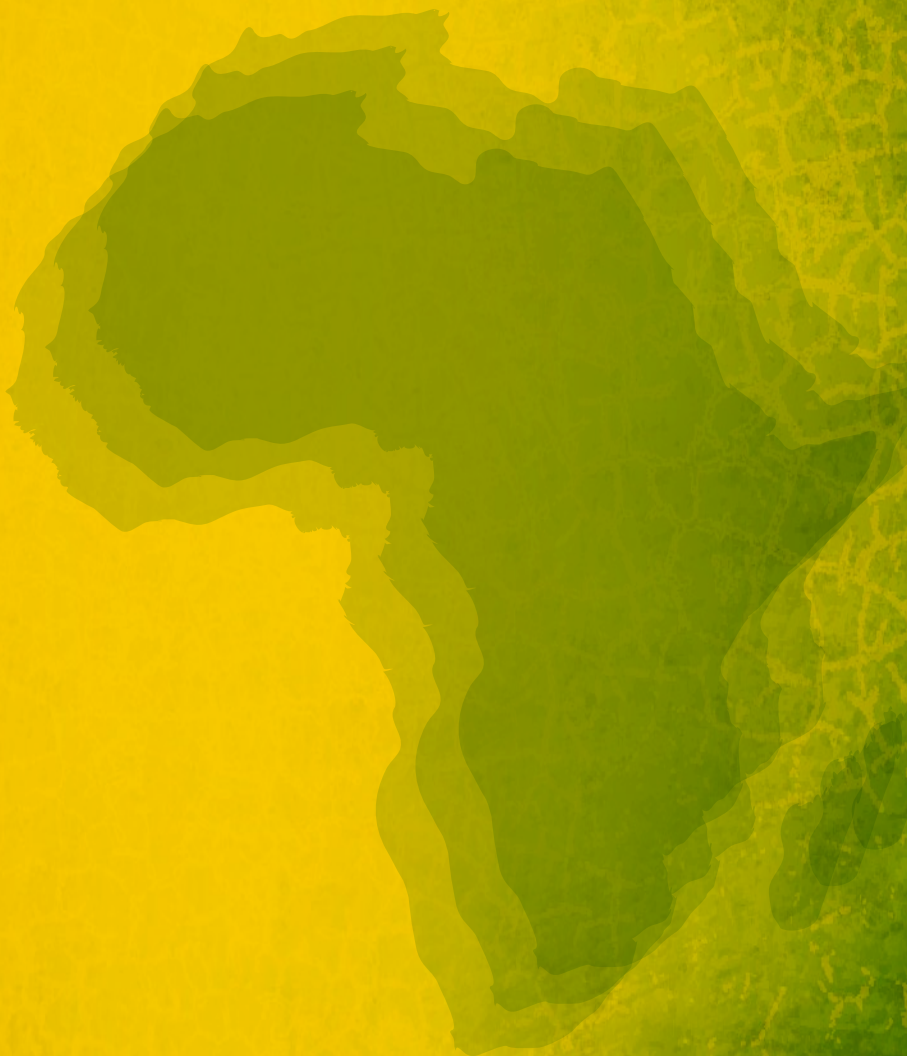
**Références et lignes directrices africaines pour l'assurance qualité dans l'enseignement supérieur (ASG-QA):** attentes développées dans le cadre de l'initiative HAQAA pour l'assurance qualité dans l'enseignement supérieur en Afrique.

**Visite sur site:** en principe, visite de deux à quatre jours par le comité d'évaluation dans les locaux d'un établissement d'enseignement supérieur ou d'une agence d'assurance qualité pour collecter des informations supplémentaires sur le fonctionnement de l'établissement ou de l'agence, et corroborer les informations existantes. L'essentiel de la visite consiste en des entretiens avec toutes les personnes et parties prenantes importantes - à savoir direction et personnel de l'agence, évaluateurs externes de l'agence, représentants des établissements d'enseignement supérieur, représentants des pouvoirs publics (gouvernement).

# ANNEXE 3 - LEXIQUE

- AARU** - Association of Arab Universities / Association des Universités arabes
- AAU** – Association of African Universities/ Association des Universités africaines
- ASG-QA** – African Standards and Guidelines for Quality Assurance in Higher Education/ Références et lignes directrices africaines pour l’assurance qualité dans l’enseignement supérieur
- AU** – African Union/ Union africaine
- AUC** - African Union Commission / Commission de l’Union africaine
- CAMES** - Conseil Africain et Malgache pour l’Enseignement Supérieur
- CESA** - The Continental Education Strategy for Africa/ Stratégie continentale pour l’éducation en Afrique
- ESG** - Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area/ Références et lignes directrices pour l’assurance qualité dans l’enseignement supérieur européen
- EU** – European Union / Union européenne (UE)
- EQA** – External quality assurance / Assurance qualité externe (AQE)
- FAQs** – Frequently asked questions/ Questions fréquentes
- HAQAA Initiative** - The Harmonisation of African Higher Education Quality Assurance and Accreditation Initiative/ Initiative pour l’harmonisation de l’assurance qualité et de l’accréditation dans l’enseignement supérieur en Afrique
- HEIs** – Higher education institutions/ Etablissements d’enseignement supérieur (EES)
- ICQAHEA** - International Conference on Quality Assurance in Higher Education in Africa/ Conférence internationale sur l’assurance qualité dans l’enseignement supérieur en Afrique
- ICT** - Information and communication technology/ Technologies de l’information et de la communication (TIC)
- IOA** – Internal quality assurance/ Assurance qualité interne (AQI)
- IUCEA** - The Inter University Council of East Africa / Conseil interuniversitaire d’Afrique de l’Est

**NQF** - National Qualifications Framework/ Cadre de qualifications national (CQN)  
**ODL** - Open and distance learning /Formation ouverte et à distance (FOAD)  
**PAQAF** - Pan-African Quality Assurance and Accreditation Framework/Cadre panafricain d'assurance qualité et d'accréditation  
**QA** – Quality Assurance/ Assurance qualité (AQ)  
**QAA** – Quality assurance agency / Agence d'assurance qualité (AAQ)  
**SAR** – Self-assessment report/ Rapport d'autoévaluation (RAE)  
**SADC** - Southern African Development Community/Communauté de développement de l'Afrique austral (CDAA)  
**SARUA** – Southern African Regional University Association/Association régionale des universités d'Afrique australe  
**TWG** – Technical Working Group/Groupe de travail technique



Cette initiative est mise en œuvre pour le compte des Commissions européenne et de l'Union africaine:

