

## Le système d'assurance qualité à l'ENS de Constantine : des principes à la mise en œuvre.

*The quality assurance system at ENS Constantine: From principles to  
implementation.*

Date de réception : 18/08/2020 ; Date d'acceptation : 04/01/2022

### Résumé

Dans cet article, nous présenterons l'opération d'auto-évaluation menée par l'école Normale Supérieure Assia Djebar de Constantine (ENSC) dans le domaine de l'Assurance Qualité et dont l'objectif premier est de procéder à un état des lieux de l'établissement. L'opération consiste en une analyse des différents aspects de l'organisation et du fonctionnement de l'école dans le but d'établir un plan d'actions en vue d'améliorer les performances et de garantir un maintien et une amélioration de la qualité dans les sept domaines définis par le Référentiel National de l'Assurance Qualité.

Nous présenterons le déroulement de l'opération, les différents acteurs concernés, les difficultés rencontrées, les points faibles et les points forts identifiés ainsi que les différentes recommandations.

**Mots clés:** Assurance qualité ; Auto-évaluation ; Référentiel national d'assurance qualité dans l'enseignement supérieur (RNAQES); Sept Domaines de l'évaluation.

**Boukredime Fedoua \***

**Idjet Ahlem**

ENS de Constantine,  
Algérie.

### Abstract

In this article, we will present the self-assessment operation carried out by the École Normale Supérieure Assia Djebar de Constantine (ENSC) in the field of Quality Assurance and whose primary objective is to conduct an inventory of the establishment. The operation consists of an analysis of the various aspects of the organization and functioning of the school with the aim of establishing an action plan with a view to improving performance and guaranteeing maintenance and improvement of quality in the seven areas defined by the National Quality Assurance Reference System.

We will present the progress of the operation, the various actors concerned, the difficulties encountered, the weaknesses and the strengths identified as well as the various recommendations.

**Keywords:** Quality assurance; Self-assessment; National repository for quality assurance in higher education (RNAQES); Seven Areas of Assessment.

### ملخص

في المقال الحالي، سنعرض عملية التقييم الذاتي التي قامت بها المدرسة العليا للأساتذة، أسيا جبار، في مجال نظام ضمان الجودة. والهدف الاساسي منها القيام بدراسة تقييمية شاملة للمؤسسة. تمثلت العملية في القيام بدراسة تحليلية لمختلف مظاهر ومجالات التنظيم والسير للمؤسسة بغرض اعداد مخطط عمل يساعد على تحسين القدرات والمحافظة عليها وتطوير الجودة في المجالات السبع المحددة في المرجع الوطني لضمان الجودة.

محتوى المقال هو عرض لسير العملية، ومختلف الأطراف المعنية، والصعوبات التي واجهتنا، والنقاط الايجابية والنقاط الضعيفة كنتائج للدراسة، وأيضاً مختلف التوصيات.

**الكلمات المفتاحية:** نظام ضمان الجودة؛ التقييم الذاتي؛ المرجع الوطني لنظام ضمان الجودة في التعليم العالي؛ المجالات السبع للتقييم.

\* Boukredime Fedoua, e-mail: [kedissafedoua@yahoo.fr](mailto:kedissafedoua@yahoo.fr)

### I- Introduction :

Toute université moderne doit se doter d'un système de gestion de la qualité pour assurer un maintien et une amélioration de la qualité de ses services, une adaptation permanente à son entourage et une recherche de l'excellence garantissant un enseignement supérieur de qualité. Ainsi, «la qualité» de l'enseignement supérieur devient de plus en plus une exigence de la part des différentes parties prenantes concernées par les résultats de la formation universitaire, à savoir les enseignants et les chercheurs, les étudiants et leurs parents, les responsables, le secteur économique, et la société dans son ensemble. (Lerari, 2016, P3)

En Algérie, l'instruction n°1 du 27 janvier 2008 du chef du gouvernement considère l'Assurance Qualité dans l'enseignement supérieur comme étant « l'ensemble des moyens par lesquels un établissement peut garantir avec confiance et certitude que les normes et la qualité de l'enseignement qu'il dispense soient maintenues et améliorées. Les mécanismes internes et transparents d'assurance de la qualité doivent être conçus et mis en œuvre pour chaque fonction de l'université. L'assurance de la qualité est basée sur le processus d'évaluation, il n'implique pas seulement les enseignants, mais aussi les étudiants, les chercheurs, le personnel administratif et les employeurs. Le mécanisme d'évaluation de la qualité repose sur une auto-évaluation et sur un examen par des pairs. »(Instruction N° 1 du 27 janvier 2008 du chef du gouvernement, 2008)

De ce fait, et à l'instar de toutes les institutions de l'enseignement supérieur algériennes, l'École Normale Supérieure Assia Djebar Constantine s'est engagée à partir de l'année 2017 dans une opération d'auto-évaluation afin de procéder à un état des lieux de l'établissement dans le but d'améliorer ses pratiques internes et préserver ses traditions de qualité, en effet, un « système d'assurance qualité » est un moyen mis en place par une institution dans le but de lui permettre de confirmer à elle-même et à d'autres concernés que les conditions nécessaires ont été mises en place pour que les étudiants puissent atteindre les standards que l'institution s'étaient fixés (Ekong.d, 1998, P2); il s'agit donc de l'ensemble des stratégies, des procédures, des actions et des attitudes nécessaires pour garantir un maintien et une amélioration de la qualité au sein de l'institution (Woodhouse, 1999,P33-46).

L'opération d'auto-évaluation s'inscrit donc dans une perspective de gestion commune en impliquant les différents acteurs au sein de l'école dans un processus collectif d'amélioration continue de la qualité. L'opération se résume à analyser les différents aspects de l'organisation et du fonctionnement de l'école dans le but d'identifier les points faibles et les points forts pour pouvoir établir un plan d'actions en vue d'améliorer les performances dans les sept domaines définis par le référentiel national de l'Assurance Qualité: la formation, la recherche scientifique, la gouvernance, la vie à l'université, les relations avec l'environnement socio-économique, la coopération et les infrastructures (Boubakour, 2012, P5).

À Cet effet, nous avons procédé, en tant que présidentes de la cellule de l'assurance qualité (CAQ) de l'ENSC, à l'évaluation des sept domaines, précédemment cités, et qui constituent le périmètre de l'opération d'auto-évaluation. Nous avons pris en charge la préparation et la mise en œuvre de l'opération de l'auto-évaluation à travers la préparation des questionnaires, la conduite des visites et des entretiens, le traitement des résultats et la rédaction du rapport. Les résultats de cette opération suggèrent une évaluation assez satisfaisante ou moyenne de la qualité (CIAQES, 2017,P4) dans l'ensemble des sept domaines à l'ENSC.

Cette opération nous a permis de prendre conscience des pratiques positives et négatives de l'établissement et que nous allons présentées dans ce travail qui s'articule autour de 4 parties : au niveau de la première partie, nous nous intéresserons au processus d'auto-évaluation : nous présenterons le contexte dans lequel l'opération a été menée (préparation des questionnaires, collecte des données, déroulement de l'opération et difficultés rencontrées) ; la deuxième partie sera consacrée à l'analyse des données recueillies pour chaque domaine ; au niveau de la troisième partie nous présenterons les points faibles identifiés et les domaines nécessitant une amélioration ; les recommandations de la cellule Assurance Qualité feront l'objet de la quatrième partie. (Rapport d'auto-évaluation de l'école Normale Supérieure de Constantine selon le référentiel National de l'Assurance Qualité, 2017-2018)

Le texte de l'introduction est écrit En Times New Roman, taille 10, interlignes 1.0 (bien sûr, ce format s'applique à tous les contenus textuels), l'auteur de l'article montre le côté général du sujet et le côté précis, dans lequel il aborde le problème sous forme d'une seule question et l'hypothèse / hypothèses qui la sous-tendent (résultats susceptibles d'avoir la solution), en plus des recherches et études antérieures traitant directement le sujet et rédigées de façon scientifique ordonnée et concise. Le chercheur montre des similitudes et des différences en termes d'objectif, d'échantillon, de variables d'étude, de méthode et d'outils utilisés, de conclusions atteintes.

## **1. Le processus d'auto-évaluation à l'ENS Assia Djebar Constantine**

### **1.1. Contexte et attentes**

L'ENSC a lancé une politique d'assurance qualité en vue de répondre aux enjeux de la compétition nationale et internationale et harmoniser l'organisation et les structures de la formation. Elle a mené une opération d'auto-évaluation qui concerne les sept domaines.

A travers cette opération d'auto-évaluation, notre institution espère atteindre des objectifs bien définis à savoir instaurer une culture de l'assurance qualité parmi son personnel enseignant et administratif ainsi que ses étudiants, il s'agit également d'habituer l'ensemble du staff de l'école à considérer l'exercice de l'auto-évaluation comme partie intégrante de ses activités ordinaires et initier les personnels de l'établissement aux différentes pratiques de l'auto-évaluation, l'institution espère enfin procéder à un état des lieux de l'institution en dévoilant les points forts et les points faibles qui concernent les sept domaines dans le but d'améliorer les pratiques internes et de préserver les traditions de qualité de l'établissement.

### **1.2. Préparation des questionnaires :**

Pour ce qui est de la préparation des questionnaires nous avons constitué des Sous-comités qui avaient pour principale mission d'arrêter la liste des critères et preuves du Référentiel National à évaluer pour chaque domaine ainsi que les critères non applicables au contexte de l'ENSC. Afin d'adapter les questions à poser au contexte spécifique de l'école normale supérieure Constantine, nous avons modifié ou remplacé certaines références et/ou critères. Sept sous-comités ont été constitués afin de préparer les questionnaires pour chaque domaine et d'identifier éventuellement les différents acteurs auxquels il fallait s'adresser pour recueillir l'information. Les sous-comités devaient aussi mentionner le type de preuves ou documents à vérifier lors des visites. Il était ensuite question d'extraire les questions du formulaire global afin d'établir un questionnaire spécifique pour chaque acteur. Pour ce qui est des acteurs à interroger, la CAQ a identifié plusieurs acteurs : Le directeur, les directeurs adjoints responsables de la post-graduation et de la recherche scientifique, des études en graduation et des diplômes, des relations extérieures et de la formation continue, le sous-directeur responsable du personnel, le secrétaire général, le sous-directeur des finances, le responsable du centre Réseaux, Systèmes et Télé-enseignement, le chef de service des moyens généraux, le chef de service des activités culturelles et sportives, le chef de service de la communication, le responsable de la cellule assurance qualité, le responsable de la bibliothèque, le responsable de la revue, le responsable du service santé, les responsables des laboratoires de recherche, les chefs des départements, les enseignants et les étudiants.

### **1.3. Déroulement de l'opération et collecte des données**

Pour la collecte des données, des commissions de 2 évaluateurs ont été installées pour chaque visite. Ces commissions se constituent d'un enseignant et un administrateur, de deux administrateurs ou de deux enseignants, ces répartitions ont été faites selon la disponibilité des membres de la CAQ. Avant le lancement de l'opération, un mail d'information a été envoyé par la direction de l'école à l'ensemble des acteurs et évaluateurs, une version papier des questionnaires a été distribuée aux différents acteurs, environ une semaine à l'avance, afin de préparer leurs réponses, les documents

et les preuves et éventuellement leurs questionnements et commentaires pour les visites des comités de pilotage de l'auto-évaluation. Un premier calendrier a été ensuite établi pour les visites. Néanmoins, ce calendrier fut révisé à maintes reprises à cause de la non disponibilité de certains acteurs, il faut ajouter à cela, la charge de travail des membres évaluateurs. Il convient également de souligner le manque d'effectif au sein de la CAQ et du comité de pilotage, qui a fait que les commissions avaient à effectuer de 4 à 5 visites. Il est à souligner également qu'aucun service, département ou direction n'avait toute sa documentation préparée le jour de la visite, nous obligeant ainsi à multiplier le nombre de visite pour avoir les réponses exactes et vérifier les preuves qui correspondent. Nous faisons des rapports sur le déroulement des visites effectuées au fur et à mesure de l'avancement de l'opération.

Après la fin des enquêtes, nous avons commencé, en tant que présidentes de la CAQ, l'opération de traitement et d'analyse des données recueillies. Nous avons reporté les notes et les commentaires donnés par les acteurs interrogés sur les questionnaires de chaque domaine. Pour chaque questionnaire une synthèse et une évaluation globale ont été par la suite élaborées à partir des résultats obtenus, cela nous a permis d'analyser avec précision chaque référence, chaque champ et chaque domaine. Les résultats furent enfin reportés sur le formulaire global qui concerne les sept domaines analysés.

Nous avons procédé au calcul des notes et des pourcentages des réponses insatisfaisantes, moyennement satisfaisantes, assez bien satisfaisantes et entièrement satisfaisantes. Ces pourcentages ont ensuite contribué à former une appréciation globale de chaque référence et de chaque champ. Une analyse détaillée de chaque preuve, critère et référence a subséquentement suivie. En deuxième étape, une synthèse des rapports des domaines est élaborée, nous avons enfin cité les points forts et points faibles identifiés lors de l'analyse des résultats.

#### **1.4. Difficultés rencontrées**

Malgré notre volonté inlassable, en tant que présidentes de la CAQ ainsi que les moyens mis à la disposition du comité, un certain nombre de difficultés ont accompagné l'opération d'auto-évaluation, en effet, parmi ces difficultés on peut citer le désintéressement et le manque de motivation de la part de la plupart du personnel enseignants, administratif ou encore étudiantin de la démarche assurance qualité. De plus, l'indisponibilité d'un certain nombre d'acteurs le jour de la visite d'auto-évaluation nous a obligées de revoir le calendrier des visites plusieurs fois et à retarder les étapes qui suivent. A cela nous ajoutons, la charge de travail des évaluateurs et parfois la non disponibilité de certains d'entre eux le jour des visites. Même après les visites, nous avons été retardés par la non disponibilité d'un grand nombre de documents et preuves le jour de la visite.

## **2. Résultat global de d'auto-évaluation par domaine**

L'opération d'auto-évaluation est la forme la plus courante de procédure d'assurance qualité, considérée comme un outil qui permet à l'établissement d'identifier ses forces et ses faiblesses, elle consiste à comparer les références et les critères de RNAQES (Référentiel National de l'Assurance Qualité dans l'enseignement supérieur) aux pratiques effectives de l'établissement.

L'opération d'auto-évaluation, réalisée par l'ENSC par rapport au RNAQES, a permis aux évaluateurs mais aussi aux responsables et à l'ensemble du personnel enseignant et administratif de prendre conscience des pratiques enracinées dans l'établissement et de réviser la conception du fonctionnement de leur établissement. Il s'agissait essentiellement d'appliquer les normes de la qualité par l'utilisation du RNAQES et de diffuser une culture de la qualité dans toutes les activités de la communauté universitaire. L'expérience a également contribué à la consolidation d'un esprit d'autocritique objective. Nous présentons dans la partie qui suit l'ensemble des points forts identifiés pour chaque domaine :

## 2.1. Le domaine Formation

Le premier domaine qui a fait l'objet de l'opération d'auto-évaluation est celui de la Formation. Ce domaine est composé de sept champs : La définition de l'offre de formation et son pilotage, L'accompagnement de l'étudiant dans sa formation, L'évaluation et la révision des enseignements, Le contrôle des connaissances et des apprentissages des étudiants, L'orientation et l'insertion professionnelle, La formation doctorale, La formation continue.

Les résultats obtenus à partir des enquêtes réalisées auprès des acteurs concernés montrent une qualité satisfaisante de la formation à l'ENSC, en effet, ces résultats sont soutenus par les données statistiques affichées sur ce tableau et qui prouvent que 50% des champs du domaine Formation sont notés de 2 à 3 (qualité satisfaisante).

Champs du domaine	Notes calculées des références				Nombre de Critères Non Appliqué(Nc=0)	Nombre de Preuves Non Appliquée (Na=0)
	Nc≤1	1<Nc≤2	2<Nc≤3	3<Nc≤4		
Champ 1	1	1	1	3	0	3
	16,7 %	16,7 %	16,7 %	50%	0%	8,6%
Champ 2	0	2	0	0	2	7
	-	100%	-	-	33,3%	33,3%
Champ 3	0	0	2	0	0	1
	-	-	100%	-	-	4,3%
Champ 4	0	0	1	2	1	2
	-	-	33,3%	66,7%	16,7%	13,3%
Champ 5	1	0	0	1	1	3
	50%	-	-	50%	20%	30%
Champ 6	0	1	0	0	0	1
	-	100%	-	-	-	25%
Champ 7	2	0	0	0	2	5
	100%	-	-	-	50%	62,5%
total	18	4	4	4	6	22
	100%	22,2%	22,2%	22,2%	33,3%	15,8%

**Tableau 1 : Synthèse et évaluation globale du domaine FORMATION**

Les enquêtes réalisées nous ont permis de relever plusieurs points forts dans le domaine de la Formation : nous avons constaté que la formation au sein de l'ENSC est planifiée pour répondre aux besoins du partenaire socio-économique, en effet, l'institution entretient des relations étroites avec son partenaire 'socio-économique' qui est l'éducation nationale. L'offre de formation répond à un cahier des charges établi entre les deux partenaires : le ministère de l'éducation nationale et celui de l'enseignement supérieur et la recherche scientifique. Ce cahier des charges est révisé selon les besoins et les changements de politique, d'approche d'enseignement de l'éducation nationale. En conséquence l'inscription des étudiants est conditionnée par le nombre de poste ouvert par le secteur utilisateur, de plus les programmes d'études répondent aux profils définis par l'éducation nationale tels que exprimés dans ce cahier des charges et tiennent compte des nouvelles méthodes d'enseignement, des profils de l'enseignant de l'éducation nationale et des besoins de la société.

Nous avons constaté également que les modules sont planifiés de manière cohérente et sont basés sur un équilibre approprié des compétences et des connaissances théoriques et pratiques, les travaux universitaires des étudiants sont souvent orientés vers le secteur de l'éducation nationale à travers un apprentissage sur le terrain (mémoires de fin d'études, stage de fin de cycle). L'institution a su mettre en place un dispositif bien ficelé de gestion, d'encadrement et de suivi des stages des

élèves stagiaires dans les établissements scolaires. La mise en place et le suivi des stages sont pris en charge par le service des stages qui travaille en collaboration continue avec la direction de l'éducation nationale pour le choix des établissements d'application et des maîtres d'application.

Sur le plan de la Bonne visibilité de l'établissement et de ses des parcours de formation, les enquêtes nous ont permis de constater que cette dernière est assurée via la bonne présentation des parcours de formations sur le Site web de l'institution qui est fréquemment mis à jour, l'organisation de portes ouvertes ainsi que l'affichage des horaires d'ouverture des services pédagogiques. En ce qui concerne l'efficacité des structures de pilotage et de suivi de la formation, nous avons pu remarquer que les programmes pédagogiques sont enseignés par des formateurs spécialisés et qualifiés, de plus l'avancement des cours est suivi régulièrement par des structures de pilotage et de suivi de formation mises en place au début de chaque année (les comités pédagogiques, les équipes pédagogiques de modules, le comité pédagogique de l'école).

Les enquêtes réalisées nous ont permis également de démontrer un bon fonctionnement du mécanisme d'évaluations des enseignements, en effet, il existe une cellule d'évaluation des enseignements par rapport au respect des volumes horaires par les enseignants, la participation des étudiants à l'opération d'évaluation des enseignements, la mise en place d'équipes pédagogiques afin d'évaluer et réviser les programmes de formation.

Nous avons pu également démontrer l'efficacité du dispositif de l'évaluation des connaissances de l'étudiant : les modes d'évaluation sont clairement définis pour tous les modules du programme, les différents modes d'évaluation (formative, sommative, certificative) font partie intégrante du processus d'enseignement et de formation et vise à s'assurer que les étudiants ont maîtrisé des contenus spécifiques

Pour ce qui est du bon fonctionnement et de l'efficacité de la bibliothèque, nous avons constaté que l'accès à la documentation est facile et que celle-ci est disponible, l'accès à Internet est aussi disponible.

## 2.2. Le domaine Recherche scientifique

La présente auto-évaluation s'est intéressée également à la recherche scientifique afin de mettre en évidence et d'encourager les bonnes pratiques et de noter les insuffisances qu'il serait nécessaire de dépasser en vue de faire évoluer la structure vers un mode de fonctionnement plus adapté. Ce domaine se compose de trois champs : l'organisation, la structuration et le développement de la recherche scientifique de l'établissement ; les relations et les partenaires scientifiques ; la valorisation de la recherche.

Le souci du comité a été d'évaluer les structures de la recherche et d'apprécier leur niveau de fonctionnement concernant notamment : les priorités de recherche définies par l'institution, la production scientifique, les ressources consacrées à l'amélioration de l'environnement de la recherche, les projets et contrats de recherche, l'encadrement, les rapports et expertise de revues, de conférences... , les activités à caractère scientifique (organisation de manifestations scientifiques...), Implication dans la formation par la recherche, les collaborations nationales et internationales, les modalités de partenariat.

Champs du domaine recherche scientifique	Notes Calculées des critères				Nombre de Critères Non Appliqués(Nc=0)	Nombre de Preuves Non Appliquées (Na=0)
	Nc≤1	1<Nc≤2	2<Nc≤3	3<Nc≤4		
Total (Nc du champ1 )	2	3	3	9	0	0
	11.76%	17.64%	17.64%	52.94%	0%	0

Total (Nc du champ2)	2	1	2	6	0%	0
	18.18%	9.09%	18.18%	54.54%	0%	0
Total (Nc du champ 3 )	1	1	2		1	2
	20%	20%	40%		20%	
Total (Nc du domaine RECHERCHE SCIENTIFIQUE)	5	5	7	15	1	2
	15.15%	15.15%	21.21%	45.45%	3.03%	2

**Tableau 2 : Synthèse et évaluation globale du domaine RECHERCHE SCIENTIFIQUE**

A travers les résultats obtenus dans ce tableau, nous constatons que le domaine de la recherche scientifique est, de manière globale, entièrement satisfaisant, en effet, le pourcentage des références entièrement satisfaisantes est de 45.45%, celui des références assez bien satisfaisantes dépasse les 21%. Cependant, il est à noter qu'il existe des références non satisfaisantes et dont le pourcentage est de 15.15%.

Les enquêtes menées, nous ont permis de dégager les points forts de l'institution dans le domaine de la recherche scientifique, en effet, l'institution a mis en place un classement par ordre de priorité des axes de recherche pour le développement de l'institution, elle a également mis en œuvre des ressources pour les priorités de la recherche, les moyens à disposition couvrent les besoins en qualification du personnel ; en dotations financières suffisantes. De plus l'institution a mis en place d'un côté, des structures de pilotage qui garantissent le bon fonctionnement et le suivi des activités de recherche, et d'un autre côté, une organisation de la recherche qui répond aux priorités définies.

Les résultats des enquêtes auprès des acteurs concernés nous ont permis de constater que l'institution encourage le dynamisme de la recherche par la mise à disposition des conditions et des ressources nécessaires à la recherche consacrées à l'amélioration de l'environnement de la recherche, et la mise en place d'une politique de formation à la recherche en assurant l'intégration des étudiants de 2eme cycle et de 3eme cycle dans des équipes de recherche.

Nous avons constaté également que l'institution développe une politique documentaire à travers la mise en place d'un fond documentaire qui répond aux besoins des chercheurs. L'école dispose également d'une structure de veille technologique et scientifique opérationnelle, et possède des équipes pluridisciplinaires formées de chercheurs appartenant à des spécialités différentes.

L'institution organise régulièrement des activités de diffusion et de dissémination des travaux de recherche à travers un planning des manifestations, la traçabilité des activités et l'ouverture vers l'extérieur.

L'institution assure la mobilité des chercheurs au niveau national, de plus elle est impliquée dans des partenariats internationaux et veille à la mise en place des mécanismes d'incitation à la valorisation de la recherche à travers l'intégration des résultats de la recherche dans la formation initiale.

Nous avons constaté, enfin, que l'institution organise des portes ouvertes, des journées pédagogiques ou des campagnes publicitaires dans le but de sensibiliser et de former à l'innovation culturelle.

### 2.3. Le domaine Gouvernance :

Le troisième domaine qui a fait l'objet de l'opération d'auto-évaluation est celui de la gouvernance. Ce domaine est composé de cinq champs : le système d'information, les conditions d'élaboration des politiques, l'organisation et le pilotage

des composantes et des services, le management des fonctions supports au service des missions et enfin les démarches qualité.

Les champs du domaine Gouvernance	Notes calculées des critères				Nombre de Critères Non Appliqués (Nc= 0)	Nombre de Preuves Non Appliquées
	Nc≤1	1<Nc≤2	2<Nc≤3	3<Nc≤4		
Total (Nc du champ1)	2	2	5	3	0	
	16.66%	16.66%	41.66%	25%	0%	
Total (Nc du champ 2)	2		3	7	0	
	16.66%		25%	58.33%	0%	
Total (Nc du champ 3)			1	12	0	
			7.69%	92.30%	0%	
Total (Nc du champ 4)				7	0	
				100%	0%	
Total (Nc du champ 5 )		1	5	1	0%	
		14.28%	71.42%	14.28%		
Total (Nc du domaine GOUVERNANCE)	4	3	14	30	0%	
	7.84%	5.88%	27.45%	58.82%	0%	

**Tableau 3 :Synthèse et évaluation globale du domaine GOUVERNANCE**

Nous constatons à travers les résultats obtenus dans ce tableau que dans l'ensemble les références et les critères du domaine Gouvernance sont, satisfaisants, en effet, le nombre de références entièrement satisfaisantes dépasse les 58%, de plus, le pourcentage des références assez bien satisfaisantes est de 27.45%, tandis que les références insatisfaisantes sont au nombre de 7.84%.

Les résultats des enquêtes réalisées auprès des acteurs concernés nous ont permis de remarquer que l'institution a mis en place une stratégie de collecte et de gestion des informations, plusieurs dispositifs sont mis en place pour le traitement et la collecte de l'information. De plus l'institution veille sur la surveillance et la maintenance du système d'information, assure la diffusion de l'information au profit des partenaires et identifie les services numériques qui sont en nombre suffisant.

Les enquêtes réalisées nous ont également permis de démontrer que l'institution développe le E-Learning et met à la disposition des enseignants des fiches de demande d'ouverture de cours sur la plateforme ENSC MOOLE. De plus, L'école dispose des moyens numériques et des logiciels de gestion qui sont mis à la disposition des services opérationnels, elle dispose également de structures chargées d'élaborer des politiques concertées de formation, de recherche et de gouvernance. Nous avons pu remarquer qu'un canevas du projet d'établissement est élaboré et que la politique de

l'institution s'inscrit dans l'orientation stratégique de l'enseignement supérieur, et tient compte des orientations stratégiques de la tutelle.

Des mécanismes pour l'élaboration et la mise en œuvre d'un budget concerté sont mis en place. L'organisation et les infrastructures de l'institution permettent un pilotage efficace. L'institution définit les différentes instances, les compétences et les responsabilités, elle respecte la réglementation pour les postes de responsabilités, délimite les responsabilités et veille au respect des tâches : existence d'une charte d'éthique et de déontologie.

L'institution dispose également d'un Organe de contrôle et de supervision (autoévaluation) : la Cellule Assurance Qualité, elle a mis en place une démarche qualité dans le respect de ses valeurs et de ses missions. Enfin L'institution veille à remédier aux éventuels dysfonctionnements à travers l'identification et le traitement des dysfonctionnements et des causes.

#### 2.4. Le domaine infrastructures

Le quatrième domaine qui a fait l'objet de l'opération d'auto-évaluation est celui des Infrastructures. Ce domaine est composé de cinq champs : les infrastructures administratives, les infrastructures pédagogiques, les infrastructures scientifiques et de recherche, les infrastructures d'hébergement, les infrastructures sportives et culturelles.

Les champs du domaine INFRASTRUCTURES	Notes Calculées des critères				Nombre de Critères Non Appliqués (Nc= 0)	Nombre de Preuves Non Appliquées
	Nc≤1	1<Nc≤2	2<Nc≤3	3<Nc≤4		
Total (Nc du Champ1)			1	3	0	
			25%	75%	0%	
Total (Nc du champ2)		3	1		0	
		75%	25%		0%	
Total (Nc du champ 3)		1	2		0	
		33.33%	66.66%		0%	
Total (Nc du champ 4)	2		1	1	0	
	50%		25%	25%	0%	
Total (Nc du champ 5)		1	1		0	
		50%	50%		0%	
Total (Nc du domaine infrastructures)	2	5	6	4	0	
	11.76%	29.41%	35.29%	23.52%	0%	

**Tableau 4 : Synthèse et évaluation globale du domaine INFRASTRUCTURES**

Contrairement aux deux domaines précédents, les références du domaine Infrastructures, sont dans l'ensemble, des références assez bien satisfaisantes ou moyennement satisfaisantes, en effet, six références sont assez bien satisfaisantes, soit 35.29% des références, cinq références sont moyennement satisfaisantes soit 29.41% ; cependant il est à signaler que le nombre de références entièrement satisfaisantes est de 4 références soit 23.52%.

Nous présentons dans cette partie les points forts identifiés dans le domaine des infrastructures, nous avons constaté que l'institution dispose de grands espaces pour les locaux administratifs qui sont bien aérés et éclairés naturellement. L'établissement dispose de bonnes conditions d'hygiène et de sécurité.

Les salles des cours sont spacieuses et bien équipées, les ateliers et les laboratoires ont une grande capacité d'accueil et le nombre de personnel est suffisant. Nous avons constaté également la disponibilité des structures d'hébergement pour les étudiants et la prise en charge totale des enseignants visiteurs. Enfin l'institution veille sur le bon déroulement de toutes les activités y compris les activités sportives et culturelles.

## 2.5. Le domaine vie à l'université

Toute institution universitaire est appelée à maintenir un climat convivial favorisant une bonne intégration et une bonne implication sociale et intellectuelle de l'étudiant dans l'établissement et qui constitue un facteur important de persévérance.

Dans cet exercice d'auto-évaluation, l'évaluation du domaine vie à l'université a porté sur quatre champs à savoir : l'accueil et la prise en charge des étudiants et du personnel, les activités culturelles et sportives, les conditions de vie, de travail et d'études des acteurs de l'université (santé, hygiène, sécurité, ...), et enfin la responsabilité sociétale (éthique, citoyenneté, égalité des chances, développement durable, ...).

Les champs du domaine vie a l'universite	Notes Calculées des critères				Nombre de Critères Non Appliqués (Nc= 0)	Nombre de Preuves Non Appliquées
	Nc≤1	1<Nc≤2	2<Nc≤3	3<Nc≤4		
Total(Nc du Champ1)	1 20%	1 20%	1 20%	2 40%	0 0%	
Total(Nc du champ2)		1 33.33%	1 33.33%	1 33.33%	0 0%	
Total(Nc du champ 3)		2 33.33%	2 33.33%	1 16.66	1 16.66%	
Total(Nc du champ 4)	3 42.85	2 28.57%		2 28.57	0 0%	
Total(Nc du domaine vie à l'université)	4 19.04%	6 28.57%	4 19.04%	6 28.57%	1 4.76%	

**Tableau 5 : Synthèse et évaluation globale du domaine VIE A L'UNIVERSITE**

Pour ce qui est du domaine Vie à l'université, nous constatons que les références non satisfaisantes sont au nombre de 4, soit 19.04%, il est de même pour les références assez bien satisfaisantes et qui représentent, elles aussi 19.04% des références. Nous constatons également que les références moyennement satisfaisantes sont au nombre de 6, soit 28.57%, ce pourcentage représente également les références entièrement satisfaisantes et qui sont au nombre de six références.

Nous avons constaté la participation de l'institution aux portes ouvertes sur l'université. Le règlement interne et des dépliants sur l'activité culturelle et sportive sont distribués aux nouveaux entrants. Des supports diversifiés sont utilisés pour la diffusion de d'information.

Nous avons constaté également que l'école fait partie de la commission de la wilaya de Constantine pour l'organisation et la participation aux championnats nationaux universitaires.

L'espace vert est bien entretenu, l'hébergement, la restauration et le transport sont assurés pour les étudiants.

## 2.6. Le domaine Relations avec le monde socio-économique

Le sixième domaine qui a fait l'objet de l'opération d'auto-évaluation est celui des relations avec le monde socio-économique. Ce domaine est composé de quatre champs : la participation au développement des collectivités locales, les relations avec les entreprises, la recherche et le développement, l'information et le suivi.

Les champs du domaine relations avec le monde socio-économique	Notes Calculées des critères				Nombre de Critères Non Appliqués( Nc= 0)	Nombre de Preuves Non Appliquées
	Nc≤1	1<Nc≤2	2<Nc≤3	3<Nc≤4		
Total (Nc du Champ1)	1	1		2	2	
	16.66%	16.66%		33.33%	33.33%	
Total(Nc du champ2)	1		2	3	1	
	14.28%		28.57%	42.85	14.28%	
Total(Nc du champ 3)	1	2	1	1		
	20%	40%	20%	20%		
Total (Nc du champ 4)	2	1			1	
	50%	25%			25%	
Total(Nc du domaine relations avec l'environnement socio-économique	5	4	3	6	4	
	22.72%	18.18%	13.63%	27.27%	18.18%	

**Tableau 6 : Synthèse et évaluation globale du domaine RELATIONS AVEC LE MONDE SOCIO-ECONOMIQUE**

Il est de même pour le domaine Relations avec le monde socio-économique, où nous trouvons des références non satisfaisantes, et qui représentent 27.27%, des références moyennement satisfaisantes, et qui représentent 18.18%, des références assez bien satisfaisantes, et qui représentent 13.63%, mais aussi, des références entièrement satisfaisantes et dont le pourcentage est de 27.27%. Il est à noter qu'un certain nombre de références des champs 1 et 2 sont non applicables au contexte spécifique de l'école normale supérieure de Constantine, elles sont au nombre de 3 références, soit 13.63%.

Nous avons pu dégager les points forts suivants : il existe un lien entre l'institution et le milieu socioprofessionnel ; 100% des diplômés de l'école sont insérés à la demande de l'éducation nationale ; l'institution développe des programmes de recherche au niveau local et organise des formations spécifiques au personnel de l'éducation nationale ; les diplômés de l'institution correspondent aux caractéristiques du secteur employeur et la formation répond totalement aux besoins et à la demande

des entreprises locales et régionales ; la formation de l'institution est jalonnée par des stages pratiques ; l'institution a mis en place un mécanisme d'orientation des stagiaires grâce au service d'orientation des étudiants vers les institutions scolaires et a établi des conventions avec les entreprises et plus particulièrement avec l'éducation nationale ; l'institution organise des rencontres avec les différents acteurs du monde socio-économique permettant le diagnostic global des entreprises et la définition des lignes directrices du programme de recherche et développement ; elle participe aux différents programmes nationaux et internationaux concernant la production scientifique et dispose d'une revue scientifique, l'information scientifique est diffusée sur le site Web officiel de l'Ecole ainsi que sur les sites WEB des laboratoires de recherche.

## 2.7. Le domaine Coopération

Le dernier domaine qui a fait l'objet de l'opération d'auto-évaluation est celui de la Coopération. Ce domaine est composé de trois champs : la politique d'ouverture internationale, le partenariat et la mobilité et enfin l'échange de connaissances et mutualisation des ressources. Les questions posées dans cette partie du référentiel national, vont permettre au comité de vérifier si l'institution a trouvé les moyens lui permettant de s'ouvrir sur l'international, les modes de partenariats et de mobilité susceptibles de favoriser l'ouverture sur l'international et les modes d'échange des connaissances et de mutualisation des ressources.

Les champs du domaine coopération	Notes Calculées des critères				Nombre de Critères Non Appliqués (Nc= 0)	Nombre de Preuves Non Appliquées
	Nc≤1	1<Nc≤2	2<Nc≤3	3<Nc≤4		
Total (Nc du Champ1)	2 25%	1 12.5%	2 25%	3 37.5%	0	
Total (Nc du champ2)	3 60%		2 40%			
Total (Nc du champ 3)	4 66.66%		1 16.66%	1 16.66%		
Total(Nc du domaine Coopération)	9 47.36%	1 5.26%	5 26.31%	4 21.09%		

**Tableau 7 : Synthèse et évaluation globale du domaine COOPERATION**

Pour ce qui est du domaine Coopération, nous constatons à partir des résultats obtenus, que ce domaine est globalement insatisfaisant, en effet, plus de 47% des références sont non satisfaisantes, de plus nous avons des références moyennement satisfaisantes, et qui constituent 5.26% des références, cependant, il est à noter que 26.31% des références sont assez bien satisfaisantes et 21.09% des références sont entièrement satisfaisantes.

Les résultats obtenus nous ont permis de dégager plusieurs points forts dans le domaine de la coopération, en effet, nous avons constaté que la politique d'ouverture sur l'international est documentée et déclarée et est affichée sur le site WEB.

Nous avons remarqué également que l'institution adopte une stratégie qui favorise la scène internationale à travers plusieurs projets conjoints, elle dispose d'un service de communication au sein de l'école avec un plan préétabli, la politique de partenariat avec des universités étrangères est satisfaisante. De plus, l'institution a mis en place des moyens et des infrastructures pour l'accueil des étrangers et dispose d'un service d'accueil et d'orientation des étudiants étrangers.

Enfin, nous avons constaté que l'institution se dote d'une banque de données documentaires avec accès autorisé, et a mis en place un programme de mutualisation des ressources à travers la mise en usage commun d'un matériel scientifique : une plateforme et des serveurs.

### **3. Points faibles et Domaines nécessitant une amélioration identifiés**

Nous allons présenter dans la partie qui suit les points faibles que nous avons pu identifier à partir des enquêtes réalisées.

#### **3.1. Le domaine Formation**

Pour ce qui est de la particularité de l'offre de formation des ENS, nous avons constaté que le maintien du système classique aux ENS ne permet pas aux étudiants d'accéder à la formation post graduée aux autres universités, nous avons remarqué également l'inexistence de passerelles ENS-Université et l'absence de formation en post-graduation.

Pour ce qui est de la formation pour le personnel enseignant, nous avons remarqué l'insuffisance de formation sur les TICE pour le personnel enseignant, insuffisance des actions de formation pédagogiques pour les enseignants, l'inexistence de formations disciplinaires pour les enseignants à l'échelle institutionnelle. Le nombre de formation ne concorde pas avec le nombre d'enseignants.

Nous avons constaté également que la coordination interdépartementale est insuffisante : Il ya une vrai disparité entre les départements concernant, par exemple, la constitution et fonctionnement des équipes pédagogiques. Les équipes pédagogiques de modules travaillent d'une façon très efficace dans certains départements, or elles sont presque absentes dans d'autres départements.

Nous avons remarqué aussi une réticence d'utilisation de l'espace numérique pour héberger les cours en ligne par les enseignants. Le taux de cours mis en ligne est trop faible, les modes d'accès à la documentation ne sont pas variés. Absence d'accords et de projets développés avec les bibliothèques régionales, nationales et internationales.

En ce qui concerne l'évaluation et la révision de l'offre de formation et des enseignements, nous avons constaté une absence d'une politique de révision des contenus de l'offre de formation.

La révision officielle des contenus des programmes de formation doit être régulière, ce qui n'est pas le cas. Les programmes ne sont pas mis régulièrement à jours ; la dernière révision date de 2008.

Pour ce qui est de l'évaluation des connaissances des étudiants, les enquêtes réalisées ont démontré une suspension des soutenances de mémoires, une correction des copies qui ne respectant pas l'anonymat, et une absence d'un mécanisme d'affichage des résultats des examens qui garantie la confidentialité

Concernant la formation continue, nous avons remarqué que la nature de la formation aux ENS ne permet pas la validation des acquis de l'expérience. Nous avons remarqué également une absence d'un procédé pour l'accueil des adultes en reprise d'études, une absence de formation en PGS (post graduation spécialisé), et une absence de formation pour des publics du milieu socioprofessionnel autre que le secteur de l'éducation nationale.

### **3.2. Le domaine Recherche Scientifique**

Pour ce qui du domaine de la recherche scientifique, la CAQ a pu dégager les points faibles suivants : d'abord, l'institution n'a pas mis en place un système d'évaluation interne de ses activités de recherche, elle ne dispose pas de mécanismes appropriés pour assurer une évaluation planifiée ou un suivi des activités de la recherche.

De plus l'institution n'accompagne pas les chercheurs dans le dépôt et la protection de leurs brevets et ne dispose pas d'une banque de données de toutes les ressources documentaires et d'un système informatique permettant l'accès en ligne aux ressources documentaires ni via un site web. La progression du nombre d'événements organisés et la progression du nombre de communications nationales et internationales présentées sont très peu satisfaisantes. Nous avons remarqué également que l'institution n'organise pas ou rarement des formations spécialisées dans le but d'intégrer les résultats de la recherche et faire profiter les secteurs utilisateurs, elle n'organise pas des formations spécialisées pour divulguer l'information sur les inventions. Enfin nous avons constaté que l'institution n'encourage pas le chercheur à la production d'un travail brevetable car elle ne possède pas un dispositif d'incitation à la production de brevets.

### **3.3. Le domaine Gouvernance**

Les lacunes identifiées dans le domaine de la gouvernance sont les suivantes : le montant du budget alloué à l'entretien et au développement du système d'information est insuffisant. De plus l'institution ne définit pas l'archivage et l'élimination des informations administratives, pédagogiques et scientifique, elle ne dispose pas d'un enregistrement journalier des usagers du site WEB, de plus il n'existe pas de registre de doléances.

Nous avons remarqué également que l'institution ne dispose pas d'un règlement intérieur et d'une charte dans le domaine de la communication, ni de budget alloué à la cellule de communication, elle n'a pas de mécanismes de concertation interne pour l'élaboration de sa politique de formation.

De plus l'institution n'a pas procédé à l'intégration des notions d'assurance qualité dans les programmes d'enseignement et n'a pas organisé des séminaires « Assurance qualité ». Elle ne formalise pas la démarche qualité, elle n'a pas mis en place des procédures d'assurance qualité pour toutes les activités.

### **3.4. Le domaine Infrastructures**

Nous avons constaté que les consignes de sécurités ne sont pas affichées. Manque de data show fixés dans les amphithéâtres, trop d'espace mal exploité.

Nous avons constaté également que le système de sonorisation dans les amphis est faible. Les moyens de sécurité dans les laboratoires sont insuffisants. Nous avons remarqué enfin, l'inexistence d'espace de restauration pour les enseignants, l'absence d'infrastructures sportives et culturelles fonctionnelles propre à l'école.

### **3.5. Le domaine Vie à l'université**

En ce qui concerne la vie à l'université, plusieurs points faibles ont été identifiés : nous avons remarqué une implication timide des étudiants dans l'orientation et l'information, une absence de structures adaptées aux activités culturelles et sportives, une absence de statistiques sur le nombre d'étudiants adhérents aux activités culturelles et sportives. De plus, l'institution n'a pas effectué des sondages auprès des internautes pour l'estimation de la qualité du site.

L'effectif assurant le nettoyage et la sécurité est insuffisant. Les cas d'urgence ne sont pas pris en charge par UMP. Nous avons constaté enfin que l'institution n'a pas d'ambulance équipée.

### **3.6. Le domaine Relations avec le monde socio-économique**

Les enquêtes menées nous ont permis d'identifier les points faibles suivants : l'institution n'organise pas des manifestations scientifiques qui s'articulent autour des problématiques locales, elle n'effectue pas des sondages périodiques des opinions des établissements partenaires.

Nous avons constaté également que l'institution n'est pas membre des différentes instances nationales chargées de définir les grandes orientations du programme de recherche et de développement ; de plus, elle ne valorise pas et ne protège pas l'information scientifique et technique à l'aide des brevets.

Nous avons remarqué aussi que l'institution ne surveille pas l'évolution des besoins en formation de son environnement local, il n'y a pas lieux d'enquêtes périodiques (chaque année) auprès des collectivités et des entreprises locales. Les projets de recherche ne sont pas inscrits dans le programme de recherche national.

### **3.7. Le domaine Coopération**

Pour ce qui est du domaine de la coopération, nous avons identifié plusieurs points faibles, en effet, nous avons constaté que les chartes internationales sont inexistantes ; de plus, l'institution ne dispose pas des revues indexées à l'international ; les procédures d'évaluation et de comparaison des contenus des programmes ne concernent qu'une seule spécialité.

De plus, il nous a été possible de constater l'inexistence de rapports d'évaluation externe des contenus des programmes, l'inexistence des programmes d'enseignement cohérents de langues étrangères au sein de l'institution, l'inexistence des programmes d'enseignement cohérents de la langue arabe aux hôtes étrangers et l'inexistence de guide d'accueil et d'orientation à l'intention des hôtes étrangers.

Nous avons remarqué enfin que l'institution ne dispose pas de fiches de poste des missions de la cellule de veille, elle ne dispose pas aussi de ressources humaines et de logiciels de veille.

## **4. Les recommandations de la Cellule Assurance Qualité**

Nous avons proposé, en tant que présidentes de la CAQ, quelques recommandations par rapport aux points faibles identifiés et qui seront présentées dans la partie qui suit :

Pour le domaine de la formation, L'ENS Assia Djebar doit déployer une stratégie d'évaluation et de révision de son offre de formation. L'actualisation des programmes doit être périodique et la fréquence des révisions des programmes doit être régulière, officielle et assurée par des équipes d'experts.

Les programmes doivent être élaborés par des comités pédagogiques au niveau de chaque ENS, puis discutés dans des ateliers avant d'être validés par le ministère de la tutelle, ce qui donne une cohérence à l'ensemble des programmes pédagogiques afin de les adapter à la vocation de l'école et aux attentes du partenaire.

Nous considérons également qu'il est nécessaire de donner plus de liberté au personnel enseignant de prendre part à l'évaluation et la révision régulière des contenus de programmes. En organisant régulièrement des comités pédagogiques par module ou par palier de formation, nous pouvons intervenir pour aider à atteindre les objectifs fixés pour la formation, en particulier la finalisation des programmes pédagogiques.

Les contenus des modules et des matières dans certaines spécialités (comme le français par exemple) sont laissés pour compte. Les objectifs pédagogiques et scientifiques de chaque matière doivent être définis clairement par le collectif enseignants et les spécialistes en la matière.

Même si le dispositif des stages est assez performant, il faudra songer à le renforcer encore en intégrant, graduellement dans le cursus de formation des étudiants, des stages de formation en milieu professionnel dès les premières années d'études au lieu de le laisser pour l'année de graduation.

Pour ce qui est de la formation des ressources humaines : nous considérons qu'il est nécessaire d'organiser des formations d'actualisation pédagogique pour le personnel enseignant, des ateliers autour des techniques d'apprentissage et de la

didactique et des ateliers de formation pour initier les enseignants formateurs à la didactique de leurs disciplines.

Concernant l'Enseignement et l'évaluation des apprentissages, nous proposons l'amélioration des méthodes d'enseignement en se basant sur les nouvelles techniques d'apprentissage et la diversification des modes d'évaluation, tel que les examens oraux.

En ce qui concerne les activités de recherche, l'institution doit veiller au développement de son système d'évaluation interne et doit installer les mécanismes appropriés pour assurer une évaluation planifiée et un suivi des activités de la recherche. L'institution doit également développer son système informatique pour permettre l'accès en ligne aux ressources documentaires et mettre en place une banque de données de toutes les ressources documentaires.

Elle doit organiser des formations spécialisées dans le but d'intégrer les résultats de la recherche et faire profiter les secteurs utilisateurs et divulguer l'information sur les inventions. Enfin, l'institution doit mettre en place des dispositifs d'incitation à la production de brevets, afin d'encourager les enseignants chercheurs à la production d'un travail brevetable.

Pour ce qui est de la politique de gouvernance, l'institution doit développer des mécanismes de concertation interne pour l'élaboration de sa politique de formation. Elle doit précéder également à l'intégration des notions d'assurance qualité dans les programmes d'enseignement et organiser des séminaires « Assurance qualité ». L'institution doit donc formaliser la démarche qualité en mettant en place des procédures d'assurance qualité pour toutes les activités. Elle doit mettre en place un registre de doléances.

Et dans le domaine de la communication, l'institution doit mettre en place un règlement intérieur et une charte de la communication.

Concernant les infrastructures, l'institution doit afficher les consignes de sécurité et fixer plus de data show dans les amphithéâtres, elle doit assurer les moyens de sécurité dans les laboratoires et la restauration pour les enseignants

Pour le domaine Vie à l'université, l'institution doit renforcer l'implication des étudiants dans la vie de l'établissement et développer leur sentiment d'appartenance et assurer des structures adaptées aux activités culturelles et sportives, et augmenter les effectifs assurant le nettoyage et la sécurité.

Elle doit effectuer des sondages auprès des internautes pour l'estimation de la qualité du site, et des statistiques sur le nombre d'étudiants adhérents aux activités culturelles et sportives.

Il est nécessaire également d'équiper les UMP afin qu'elles puissent prendre en charge les cas d'urgence.

En ce qui concerne le domaine Relations avec le monde socio-économique, l'institution doit organiser des manifestations scientifiques qui s'articulent autour des problématiques locales et doit mettre en place une politique de formation et de recyclage destinée à l'entreprise.

Elle doit aussi valoriser et protéger l'information scientifique et technique à l'aide des brevets.

Il est également nécessaire de mener des enquêtes périodiques auprès des collectivités locales et des entreprises locales afin de surveiller l'évolution des besoins en formation de son environnement local.

Enfin l'institution doit poursuivre la dynamique d'établissement et amener l'ENS à une meilleure intégration

Pour le domaine de la Coopération, l'institution doit mettre en place des procédures d'évaluation et de comparaison de l'ensemble des contenus des programmes.

Elle doit mener une opération d'évaluation externe des contenus des programmes, et mettre en place une politique d'accueil des étudiants étrangers qui s'inscrivent individuellement.

L'institution doit créer des programmes d'enseignement cohérents de langues étrangères au sein de l'institution. Ainsi que des programmes d'enseignement cohérents de la langue arabe aux hôtes étrangers. Elle doit créer un guide d'accueil et d'orientation à l'intention des hôtes étrangers.

## Conclusion

L'objectif premier de cette opération d'auto évaluation est de promouvoir une culture d'Assurance Qualité et améliorer l'enseignement supérieur, l'École Normale Supérieure Assia Djebar Constantine s'est engagée dans cette opération afin de procéder à un état des lieux de l'établissement dans le but d'identifier les points forts et les lacunes de l'institution. Cette opération d'auto-évaluation s'inscrit dans une perspective de gestion commune qui impliquant les différents acteurs au sein de l'école dans un processus collectif d'amélioration continue. Nous avons pu analyser les différents aspects de l'organisation et du fonctionnement de l'école dans le but d'identifier les failles pour pouvoir établir un plan d'actions en vue d'améliorer les performances dans divers domaines : la formation, la recherche scientifique, la gouvernance, la vie à l'université, les relations avec l'environnement socio-économique, la coopération et les infrastructures. Les résultats de cette opération suggèrent une évaluation assez satisfaisante ou moyenne de la qualité dans l'ensemble des sept domaines à l'ENSC. Elle nous a permis en tant qu'évaluateurs, mais aussi aux responsables et à l'ensemble du personnel enseignant et administratif de prendre conscience des pratiques positives et négatives de l'établissement.

## Bibliographie

- [1]. *Instruction N° 1 du 27 janvier 2008 du chef du gouvernement*. (2008, janvier 27). Récupéré sur <https://www.mesrs.dz/fr/assurance-qualite>
- [2]. Boubakour, F. (2012). « *Assurance Qualité Interne et Autoévaluation : des principes à la mise en oeuvre* », 4<sup>ème</sup> session de formation des responsables d'assurance qualité des établissements d'enseignement supérieur. Récupéré sur <https://www.univsetif.> : <https://www.univsetif.>
- [3]. CIAQES. (2017). Autoévaluation des Etablissements d'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique. *CIAQES*, 4.
- [4]. Ekong, d. (1998, Octobre 5-9). *L'enseignement supérieur au XXI<sup>e</sup> siècle, vision et actions, conférence mondiale sur l'enseignement supérieur, organisation des nations unies pour l'éducation, la science et la culture en paris*. Récupéré sur <http://www.unesco.org/education/educprog/wche/principal/ket-f.html> : <http://www.unesco.org/education/educprog/wche/principal/ket-f.html>
- [5]. Lerari, M. (2016). *Implémentation de l'Assurance Qualité dans les Etablissements d'Enseignement supérieur*. Guide de l'auto-évaluation selon le référentiel national (RNAQES).
- [6]. Rapport d'auto-évaluation de l'école Normale Supérieure de Constantine selon le référentiel National de l'Assurance Qualité, 2. (2017-2018). *Rapport d'auto-évaluation de l'école Normale Supérieure de Constantine selon le référentiel National de l'Assurance Qualité*. école Normale Supérieure de Constantine .
- [7]. Woodhouse, D. (1999). « *Qualité et assurance-qualité'* », in *Qualité et internationalisation de l'enseignement supérieur, OCDE*. Récupéré sur [http://ifgu.auf.org/media/document/Qualit%C3%A9\\_et\\_internationalisation\\_d\\_e\\_enseignement\\_sup%C3%A9rieur.](http://ifgu.auf.org/media/document/Qualit%C3%A9_et_internationalisation_d_e_enseignement_sup%C3%A9rieur.) : [http://ifgu.auf.org/media/document/Qualit%C3%A9\\_et\\_internationalisation\\_d\\_e\\_enseignement\\_sup%C3%A9rieur.](http://ifgu.auf.org/media/document/Qualit%C3%A9_et_internationalisation_d_e_enseignement_sup%C3%A9rieur.)