



Enhancing Quality Assurance
Management in Morocco

Auto-évaluation
sur l'utilisation de la Boîte à Outils
Université Cadi Ayyad

Projet EQuAM-M
585694-EPP-1-2017-1-ES-EPPKA2-CBHE-SP



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

Table des matières

I. Système d'assurance qualité interne de l'institution	3
PARTIE A – MANAGEMENT DE LA QUALITÉ	3
PARTIE B – AMÉLIORATION	3
PARTIE C – INDICATEURS	3
PARTIE D– SATISFACTION	3
II. La boîte à outils	3
PARTIE A – GOUVERNANCE ET MANAGEMENT DES FONCTIONS SUPPORTS 3	
A.I – Gouvernance de l'institution	3
A.II – Politique et gestion de la qualité	4
A.III – Gestion des fonctions supports au service des missions	5
A.IV – Système d'information et de communication	5
A.V – Ouverture de l'institution sur son environnement local, régional, national et international	6
PARTIE B – FORMATION	6
B.I – Conception et offre de formation	6
B.II – Planification, organisation, mise en oeuvre et évaluation des formations	7
B.III – Innovation pédagogique	7
PARTIE C – RECHERCHE SCIENTIFIQUE	8
C.I – Politique et organisation de la Recherche scientifique	8
C.II – Coopération scientifique	9
C.III – Production et valorisation de la recherche scientifique	9
C.IV – Evaluation de la recherche scientifique	10
PARTIE D – ACCOMPAGNEMENT DES ÉTUDIANTS ET VIE ESTUDIANTE	10
D.I – Admission et orientation des étudiants	10
D.II – Vie estudiantine et activités para-universitaires	10
D.III – Suivi des lauréats et employabilité	11
PARTIE E – SERVICES DE L'INSTITUTION ENVERS LA SOCIÉTÉ	11
E.I – Services de l'institution envers la société	11
III. Mise en place de la boîte à outils	12

I. Système d'assurance qualité interne de l'institution

Décrire brièvement le système d'assurance qualité interne de l'institution.

PARTIE A – MANAGEMENT DE LA QUALITÉ

- La culture de la qualité est instaurée dans les différents axes en relation avec les missions de l'université et fait partie intégrante de sa gestion interne ;
- L'ensemble des activités développées dans ce sens permet de vérifier que les normes et les attentes nécessaires sont respectées, de mettre l'accent sur l'amélioration et de s'aligner sur les contextes juridiques, pédagogiques et sociaux dans lesquels l'université opère ;
- Le résultat de ces travaux donne lieu à des rapports accessibles et compréhensibles pour le grand public.

PARTIE B – AMÉLIORATION

- Pour réaliser les objectifs du plan de développement de l'université, des actions sont élaborées au niveau du comité de direction composé de la Présidence et des chefs des établissements.
- L'évaluation des actions entreprises est réalisée dans un intervalle de temps régulier. Certaines non-conformités détectées et les actions correctives mises en place ne sont pas systématiquement formalisées.

PARTIE C – INDICATEURS

- Des indicateurs de performances liés aux objectifs stratégiques de l'université sont définis. La mesure de satisfaction de ces indicateurs est évaluée périodiquement.

PARTIE D – SATISFACTION

II. La boîte à outils

Pour chaque Référence, décrire de manière analytique les mesures mises en place par votre institution pour répondre à la Référence ainsi que les outils utilisés. Les lignes directrices peuvent être retrouvées dans la boîte à outils.

PARTIE A – GOUVERNANCE ET MANAGEMENT DES FONCTIONS SUPPORTS

A.I – Gouvernance de l'institution

Référence A I.I – L'accomplissement par l'institution de ses missions et la réalisation de ses objectifs dans un cadre de transparence et d'intégrité.

- La mission de l'université est définie dans son règlement.

- Le Conseil de l'université adopte une vision globale et une stratégie pour accomplir sa mission.
- La stratégie et les objectifs sont précisés dans le projet de développement de l'institution.
- La stratégie, regroupant les missions, la vision, les objectifs et les actions, est diffusée auprès des enseignants et administratifs.

Référence A I.2 – L'institution dispose d'une vision précise et mise en œuvre concernant ses missions et ses objectifs, et conforme aux textes législatifs et réglementaires régissant l'enseignement supérieur.

- Le Conseil de l'Université adopte un projet de développement de l'institution qui découle du projet du président et qui est conforme aux directives du ministère de tutelle et aux textes réglementaires.
- Le Président de l'université organise des réunions d'informations et d'échange autour du projet de développement, avec les enseignants et les administratifs de manière générale et avec les structures de recherche.
- Le projet de développement de l'institution est décliné en plan d'action établi au sein des instances de l'université.
- Des indicateurs d'évaluation sont établis par les instances de l'institution et les besoins en ressources sont identifiés.

Référence A I.3 – L'organisation interne et le leadership du dirigeant permettent un pilotage efficace de l'institution.

- L'université a, depuis plusieurs années, adopté un règlement intérieur qui régit tous les aspects liés au pilotage et au fonctionnement de ses composantes.
- Ce règlement intérieur est actualisé, à chaque fois que le besoin en est identifié.

A.II – Politique et gestion de la qualité

Référence A II.1 – L'institution développe, en partenariat avec les parties concernées, une politique d'assurance qualité. Cette politique fait partie intégrante du pilotage stratégique.

- Les actions sont menées après échanges et discussions au sein des instances de l'université. Par ailleurs, pour le lancement de nouveaux champs d'action ou de nouveaux projets, des consultations sont souvent organisées avec les parties prenantes (responsables des formations, structures de recherches, enseignants chercheurs, administratifs, ...).
- L'université organise, dans le cadre de son plan d'action, des formations au profit des enseignants chercheurs et du personnel administratif.

Référence A II.2 – L'institution met en œuvre sa politique d'assurance qualité à tous les niveaux.

- Le comité de gestion, les différentes commissions du Conseil de l'université et le comité directeur, constitué des chefs des établissements, se réunissent régulièrement.
- Ces instances de l'université débattent régulièrement de l'état des lieux dans les différents domaines (formation, recherche, ...) en mettant l'accent sur les dysfonctionnements éventuels. Elles décident par la suite de mener des actions de remédiation.

- Le suivi des actions décidées se fait par les Vice-Présidents, en concertation avec les coordonnateurs des commissions et par les chefs des établissements dans les actions qui concernent les établissements.

A.III – Gestion des fonctions supports au service des missions

Référence A III.1 – L'institution détermine et fournit les ressources humaines nécessaires pour la réalisation de ses activités.

- Le Conseil de gestion demande aux différents établissements et aux services de la présidence d'exprimer leurs besoins en ressources humaines.
- Des appels à candidature sont lancés selon le nombre de postes possibles.
- Selon une procédure claire adoptée par l'université, des commissions de recrutement d'enseignants permanents sont désignées. Elles effectuent leur travail en suivant à la lettre la procédure arrêtée.
- Les nouvelles recrues bénéficient de formations.

Référence A III.2 – L'entretien régulier du patrimoine immobilier et mobilier, y compris le matériel d'enseignement et de recherche, suivant une programmation fixe.

- Des accès sous forme de pentes sont mis en place près de plusieurs escaliers pour les personnes en situation d'handicap moteur.

Référence A III.3 – L'institution assure, par une analyse des besoins et par une gouvernance efficace, les moyens financiers nécessaires à court et à long terme.

- Le Conseil de gestion répartit le budget de l'université.
- La gestion et le suivi des budgets sont réalisés par les chefs des établissements et par le Président.
- Les établissements développent des ressources propres.

A.IV – Système d'information et de communication

Référence A IV.1 – L'institution collecte, analyse et utilise des informations nécessaires au pilotage efficace de ses programmes de formation, de recherche et des activités de ses différents services.

- L'Université Cadi Ayyad compte parmi ses enseignants, des informaticiens et des enseignants d'autres départements formés dans l'utilisation des technologies de l'information et de la communication.
- Elle recrute depuis quelques années des ingénieurs et techniciens pour développer son système d'information et de communication.

Référence A IV.2 – L'institution communique efficacement avec toutes les parties concernées, via des canaux de communication performants.

- Dans chaque action menée, les besoins en communication, en interne ou en externe, sont toujours identifiés

- La Présidence et les différents établissements disposent de service de communication chargés d'assurer la communication d'informations via les sites web, les brochures,

A.V – Ouverture de l'institution sur son environnement local, régional, national et international

Référence A V.1 – L'institution favorise des partenariats utiles avec des organismes publics ou privés à l'échelle locale, régionale, nationale et internationale.

- Dans le cadre de sa stratégie, l'UCA traite le volet de la coopération.

Référence A V.2 – L'institution assure la mise en oeuvre de la coopération internationale.

- Depuis 3 années, une Vice Présidence chargée de la coopération a été mise en place.
- Cette dernière structure le travail de coopération en développant une stratégie de coopération aussi bien au niveau régional, national qu'international.

PARTIE B – FORMATION

B.I – Conception et offre de formation

Référence B I.1 – L'institution dispose de processus d'élaboration et d'approbation des filières et des contenus, de manière à répondre aux compétences et acquis d'apprentissage visés (savoir, savoir-être et savoir-faire). La conception tient compte du contexte régional, national et international.

- La commission des affaires pédagogiques de l'Université propose une offre de formation qui est adoptée par le Conseil de l'Université, en tenant compte des besoins aux niveaux régional, national et international.
- Une concertation est souvent organisée, notamment pour les formations à caractère professionnel.
- L'architecture des filières de formation tient compte de la dimension internationalisation pour permettre aux étudiants de poursuivre leurs études dans des universités étrangères et pour pouvoir organiser des échanges d'étudiants dans le cadre de projets spécifiques.
- Le processus de conception et d'accréditation des filières est établi et suivi avec rigueur. Les projets de filières de formation sont étudiés par les commissions pédagogiques des départements puis par les commissions des conseils des établissements et enfin par la commission des affaires pédagogiques de l'université avant d'être soumis pour accréditation par le ministère.
- Des formations sur l'ingénierie de formation et ingénierie pédagogique ont été organisées.

Référence B I.2 – L'institution veille à la clarté de son offre de formation. Elle met en place un processus d'orientation efficient pour faciliter l'orientation des nouveaux étudiants.

- Les établissements de l'Université ont créé des Espaces d'Accueil, d'Information et d'Orientation pour les étudiants (EAIO), notamment pour les nouveaux parmi eux.

- Des dépliants, brochures et posters sont conçus par les coordonnateurs pédagogiques des filières de formation, en concertation avec l'EAIO. Une large diffusion de ces documents auprès des nouveaux bacheliers est assurée par les EAIO au moment des inscriptions. L'essentiel de ces documents est également mis sur les sites des établissements.

B.II – Planification, organisation, mise en œuvre et évaluation des formations

Référence B II.1 – L'institution assure la gestion de ses formations et l'accompagnement des étudiants. Elle fournit les moyens nécessaires et adéquats pour soutenir ses programmes et ses étudiants.

- Le calendrier de l'année universitaire est établi par la commission des affaires pédagogiques de l'Université. Les établissements sont tenus de respecter ce calendrier qui est communiqué aux enseignants, administratifs et étudiants.
- Les établissements essaient de mettre en place tous les moyens matériels nécessaires pour le bon déroulement des enseignements (équipement des amphithéâtres, salles de travaux dirigés et salles de travaux pratiques).
- Chaque établissement dispose d'une bibliothèque pour les étudiants dont le fonds documentaire est constitué sur la base des propositions des enseignants chercheurs.

Référence B II.2 – L'institution dispose de programmes de formation et d'une politique d'évaluation des étudiants et des enseignants, en prenant compte l'analyse des progrès et de réussite des étudiants pour des fins de planification et d'amélioration des formations

- Les modalités et procédures des évaluations des acquis des étudiants sont discutées au niveau de la commission pédagogique de l'université et des établissements. La réglementation est basée sur le régime des études adopté au niveau national.
- Ce régime des études est diffusé par les EAIO des établissements auprès des étudiants au moment des inscriptions pour les nouveaux bacheliers et durant toute l'année.

B.III – Innovation pédagogique

Référence B III.1 – L'institution veille à la promotion et au soutien des projets d'innovation pédagogique et d'excellence en vue d'améliorer l'insertion des diplômés dans le monde professionnel.

- L'université encourage l'interdisciplinarité et le développement de compétences transversales. Dans ce sens, un centre de modules transversaux a été créé et est fonctionnel.
- Des formations à l'entrepreneuriat ont été organisées par le centre de modules transversaux.

Référence B III.2 – L'institution offre et garantit un environnement propice à l'innovation pédagogique.

- L'université a créé une Cellule d'Innovation Pédagogique qui est fonctionnelle et qui accompagne les enseignants qui le souhaitent dans leurs travaux pédagogiques innovants.
- L'université consacre un budget pour l'innovation pédagogique.

PARTIE C – RECHERCHE SCIENTIFIQUE

C.I – Politique et organisation de la Recherche scientifique

Référence C I.1 – L'institution connaît ses potentiels humains, ses moyens matériels et financiers ainsi que les opportunités offertes par son environnement régional, national et international en matière de la recherche scientifique.

- Les structures de recherche relevant de l'UCA sont répertoriées avec identification des ressources matérielles et financières à disposition.
- La base de données des partenariats nationaux, régionaux et internationaux est élaborée et mise à jour systématiquement.

Référence C I.2 – L'institution dispose d'une stratégie de recherche scientifique, d'une vision prospective et d'objectifs scientifiques pertinents, et ce conformément à sa mission et en adéquation avec son environnement régional, national et international.

- L'élaboration de la politique de la recherche scientifique est assurée par la Présidence de l'Université, dans le cadre d'une approche participative, à travers la Commission Recherche de l'Université CRCU (issue du Conseil de l'Université).
- Cette politique est en adéquation avec les priorités régionales, nationales et internationales.

Référence C I.3 – L'institution organise et pilote les activités de recherche scientifique et s'assure de l'opérationnalisation de sa stratégie.

- La gestion et le pilotage de la recherche sont assurés par la Commission Recherche et Coopération (CRC) des établissements, issue du conseil de l'établissement.
- Le fonctionnement et la production des structures de recherche sont évalués tout les 4 ans, à l'occasion de leur accréditation par la commission recherche de l'université.
- Un travail d'identification des entités de recherche travaillant sur des thématiques proches ou complémentaires est réalisé avec l'encouragement des ces structures à se regrouper

Référence C I.4 – L'institution veille au bon déroulement des études doctorales et assure les conditions favorables au développement des travaux de recherche au sein des structures de

- Le fonctionnement et les conditions d'accès à ces formations sont stipulés dans le descriptif de l'accréditation des formations doctorales.
- La communication autour des études doctorales est assurée par le Centre des Etudes Doctorales (CED) et le service de scolarité des établissements.
- Les CED disposent d'une charte des doctorants précisant les engagements réciproques du doctorant, de son directeur de thèse, du directeur du CED et du responsable de la structure de recherche. Elle est communiquée aux doctorants avant leur inscription.

Référence C I.5 – Ethiques de la recherche.

- La charte de thèse comporte, entre autres, des exigences en matière de respect de l'éthique

C.II – Coopération scientifique

Référence C II.1 – L'institution dispose d'une stratégie de coopération scientifique à objectifs déterminés, efficace et globale.

- Une stratégie de coopération scientifique est élaborée en adéquation avec les priorités nationales.

Référence C II.2 – L'institution promeut la coopération internationale.

- La visibilité et le rayonnement de la recherche sont assurés essentiellement à travers la participation de ses chercheurs aux congrès et séminaires internationaux et l'organisation de manifestations scientifiques internationales.

C.III – Production et valorisation de la recherche scientifique

Référence C III.1 – L'institution met en place un dispositif de soutien à la recherche scientifique et à l'innovation. Elle veille au développement de la recherche scientifique, assure son dynamisme et promeut l'excellence dans ce domaine.

- L'université favorise le développement de la recherche et de l'innovation à travers le soutien des travaux de recherche et de l'innovation. Ces soutiens financiers sont octroyés en particulier pour la mobilité de chercheurs, l'organisation des manifestations scientifiques et la publication.

Référence C III.2 – L'institution mène une politique de valorisation et de transfert des résultats de la recherche.

- Une structure dédiée pour la valorisation et le transfert des résultats de recherche est mise en place avec attributions des ressources matérielles nécessaires.
- Des formations sur le dépôt de brevets, l'incubation et la création de spin-off sont réalisées.

Référence C III.3 – L'institution dispose d'une stratégie de communication efficace et appropriée dans le domaine de la recherche scientifique.

- Des bases de données sur tous les travaux de recherche de l'institution sont élaborés et mises à jour.

C.IV – Evaluation de la recherche scientifique

Référence C IV.1 – L'institution mène une évaluation périodique de ses stratégies, ses organes et ses structures dans le domaine de la recherche scientifique.

- L'évaluation de la recherche se fait à travers la commission recherche et coopération de l'université à l'occasion de l'accréditation et de la ré-accréditation des structures de recherche de l'UCA. Un système d'évaluation par des comités d'évaluation mixtes (en interne et en externe) a été adopté.
- Un rapport d'autoévaluation des SR est également réalisé annuellement pour l'attribution du budget.
- Certains établissements relevant de l'UCA veillent à promouvoir l'excellence scientifique à travers l'organisation des prix de la meilleure structure de recherche et de la meilleure thèse.

PARTIE D – ACCOMPAGNEMENT DES ÉTUDIANTS ET VIE ESTUDIANTE

D.I – Admission et orientation des étudiants

Référence D I.1 – L'institution définit les qualifications des étudiants ciblés, et ce conformément à sa mission et ses objectifs. Elle met en place pour chaque formation des procédures claires et appropriées d'admission et de sélection des étudiants afin de leur garantir la réussite.

- Les procédures d'admission et d'inscription sont clairement définies et appliquées selon le règlement des établissements relevant de l'UCA et selon les descriptifs des cahiers de charge des formations. Ces procédures sont en cohérence avec les objectifs et missions de l'université et respectent les exigences d'éthiques et d'égalité des chances à l'éducation.
- Les conditions d'obtention d'un diplôme sont clairement énoncées dans les descriptifs d'accréditation des filières.

Référence D I.2 – L'institution adopte des procédures claires et transparentes dans la gestion des affaires estudiantines.

- La gestion des affaires estudiantines est assurée par le service de Scolarité des établissements relevant de l'UCA en adéquation avec les orientations stratégiques de l'UCA.
- À travers ces structures, l'Université assure les actes de gestion administrative depuis l'entrée de l'étudiant (inscription) à sa sortie (délivrance des diplômes), tout en passant par l'organisation de son emploi du temps et de ses examens.
- L'université a modernisé la gestion des affaires estudiantines par la numérisation de ses activités à travers l'introduction de différentes solutions telles que l'application APOGEE (gérée par l'université), la plateforme d'inscription et une application mobile pour la gestion des demandes estudiantines.

D.II – Vie estudiantine et activités para-universitaires

Référence D II.1 – L'institution soutient la représentativité des étudiants au sein de ses structures et leur implication dans toutes ses activités.

- Les étudiants sont impliqués, via leurs représentants, dans certaines instances de l'université et de leurs établissements universitaires.

- Les avis et attentes des étudiants sont prise en compte et formalisés dans les réunions de ces instances.

Référence D II.2 – L'institution dispose d'une politique de promotion des activités culturelles, sportives, scientifiques et d'innovation pour encourager l'épanouissement des étudiants et leur développement personnel.

- Les activités para-universitaires réalisées dans le cadre d'associations culturelles, sportives ou des clubs scientifiques. Ces derniers sont reconnus et promus.
- Des infrastructures et des équipements appropriés sont mis à disposition des étudiants favorisant l'épanouissement et le développement personnel dans le respect des normes d'intégrité.

Référence D II.3 – L'institution définit et met en œuvre un ensemble de normes morales clairement énoncées relatives aux droits et devoirs des étudiants. Elle apporte le soutien social approprié à ses étudiants.

- Certains établissements universitaires relevant de l'UCA disposent d'un service d'écoute qui œuvre, entre autres, pour la gestion équitable des réclamations des étudiants.
- Des services spécifiques en faveur des étudiants tels que l'accès aux services de santé et l'assistance sociale nécessaire, sont offerts aux étudiants.

D.III – Suivi des lauréats et employabilité

Référence D III.1 – L'institution accorde un intérêt particulier à l'insertion de ses diplômés. Elle renforce ses liens avec le milieu socioprofessionnel pour identifier les opportunités offertes par le marché de l'emploi et développer des mécanismes d'aide à l'intégration professionnelle.

- L'université a mis en place, dans le cadre de projet de partenariat international, une structure dédiée pour l'aide à l'insertion professionnelle des lauréats de l'UCA ;

Référence D III.2 – L'institution mène des enquêtes d'opinion et analyse régulièrement les informations concernant les lauréats en vue d'évaluer l'adéquation de ses formations aux besoins socioprofessionnels et apprécier leur qualité.

PARTIE E – SERVICES DE L'INSTITUTION ENVERS LA SOCIÉTÉ

E.I – Services de l'institution envers la société

Référence E I.1 – L'institution contribue au développement social, économique et culturel, à l'échelle locale, régionale et nationale.

- L'ouverture de l'université sur son environnement constitue un axe stratégique de

développement de l'université. Dans ce cadre diverses actions sont réalisées par les structures de recherche et de formation, et sont à l'origine de partenariats avec différents établissements et organismes nationaux et internationaux.

Référence E I.2 – L'institution s'implique et encourage les activités citoyennes, les échanges et les débats sociétaux.

- L'UCA favorise la collaboration avec son environnement socioéconomique à travers l'organisation des manifestations, conjointement avec les différents organismes ou associations professionnelles du secteur public ou privé.

III. Mise en place de la boîte à outils

Commenter l'utilisation de la boîte à outils en indiquant notamment les problèmes rencontrés, les appréciations/points forts de la boîte à outils et les améliorations à apporter.