

# ASPECTS CONCERNANT LE MANAGEMENT DE LA QUALITÉ DANS L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR. ÉTUDE DE CAS – UNIVERSITÉ „CONSTANTIN BRÂNCOVEANU” DE PITEȘTI

Gănescu Cristina

*Université „Constantin Brâncoveanu” de Pitești, Faculté de Management Marketing dans les Affaires Économiques Pitești, Calea Bascovului nr. 2A, Pitești, județul Argeș, Email cristina\_ganescu@yahoo.com, Tél. 0744420742*

Ene Sebastian

*Université „Constantin Brâncoveanu” de Pitești, Faculté de Finances - Comptabilité Pitești, Calea Bascovului nr. 2A, Pitești, județul Argeș, Email george\_sene@yahoo.com , Tél. 0721236051*

*Realisé au projet de recherche intitulé „Le développement du recherche académique interdisciplinaire pour la montée de la compétitivité des universités roumaines au niveau international”*

*Providing a high quality education represents a priority for any higher institute. quality teaching and learning contribute to the student's evolution, to society's welfare and to the preservation and improvement of the environment. An educational institution must function in such a way as to satisfy the public trust by the quality of its activity and facilitate the affirmation of education as one of the public goods.*

*Mots clé (la qualité des services éducationnels, le management de la qualité, le système de management de la qualité, la garantie de la qualité, l'évaluation de la qualité des services éducationnels).*

## 1. La garantie de la qualité dans le domaine universitaire de notre pays

L'enseignement supérieur joue un rôle important dans la formation des futurs spécialistes et dans la réalisation d'une conduite orientée vers la qualité, comme "élément vital pour la réalisation d'une économie prospère" (Joseph M. Juran)\*. Assurer la qualité de l'acte éducationnel représente au moment actuel une nécessité et une obligation de chaque établissement d'enseignement supérieur.

Les préoccupations concernant la garantie de la qualité dans l'enseignement supérieur à niveau européen ont été mises en évidence vers la moitié des années 1990, quand est apparue la nécessité de créer l'aire européenne de l'enseignement supérieur. Ainsi, le concept de qualité dans l'enseignement universitaire a fait l'objet de certains documents importants, tels: *Déclaration de Sorbonne de 1998; Déclaration de Bologne de 1999; Réunion de Prague de 2001; Réunion de Berlin de 2003; Réunion de Bergen de 2005*. Le cadre législatif existant dans notre pays établit les conditions qui permettront le développement d'une culture de la qualité de l'éducation et la protection du bénéficiaire d'éducation.

Les établissements d'enseignement supérieur doivent respecter une série de standards européens, à savoir: la politique et les procédures pour garantir la qualité; approuver, monitoriser et évaluer de manière régulière les programmes d'études et les diplômes; l'évaluation des étudiants; garantir la qualité du personnel didactique; les ressources d'apprendre offertes aux étudiants; les bases de données et les informations intérieures; information publique.

## 2. Aspects concernant le management de la qualité dans le cadre de l'Université „Constantin Brâncoveanu” de Pitești

Le management de la qualité représente l'ensemble des activités coordonnées par l'intermédiaire desquelles on oriente et on contrôle l'université en ce qui concerne la qualité\*.

---

\* Joseph M. Juran est né en Roumanie en 1904 et il a été élevé aux États-Unis. Entre 1954-1960 il a été le consultant des entreprises japonaises pour la qualité. Le concept japonais de qualité, qui a connu un succès mondial par l'intermédiaire des maisons telles Hitachi, Fujitsu, Honda, est une symbiose des idées de Deming, Juran et Peter Drucker.

\* Règlement concernant la garantie de la qualité des services éducationnels et de recherche scientifique, l'Université „Constantin Brâncoveanu” de Pitești

L'Université „Constantin Brâncoveanu” de Pitești est un établissement d'enseignement et de recherche, fondée en 1991 et accréditée institutionnellement par la Loi no. 242/23 avril 2002. Elle est une personne juridique de droit privé et d'utilité publique, partie du système national d'enseignement (ECTS), ce qui la rattache à l'aire européenne d'enseignement supérieur.

**La responsabilité publique.** L'université déroule son activité conformément aux lois roumaines et à la Carte de l'Université, elle a des pratiques d'audit intérieur concernant les principaux domaines d'activité, en poursuivant le respect des engagements assumés en conditions de transparence publique. L'audit intérieur est réalisé de manière périodique au niveau institutionnel et de services en ce qui concerne les domaines: financière-comptable, de l'intégrité académique, de l'enseignement, de l'évaluation et de la recherche. **L'intégrité académique** est contrôlée par l'intermédiaire d'un Code d'éthique universitaire, qui a été approuvé dans le Sénat de l'Université, qui garantit la protection des valeurs de la liberté académique, de l'autonomie universitaire et de l'intégrité éthique, en disposant des pratiques et des mécanismes claires de mise en œuvre.

Le système de garantir la qualité des services éducationnels adopté par l'Université a comme but: *fournir une meilleure corrélation des services éducationnels et de recherche scientifique aux exigences des clients et des autres parties intéressées; l'amélioration permanente de la qualité des services éducationnels et de ceux de recherche scientifique; le développement d'une culture de la qualité et garantir une protection réelle des intérêts des clients et des autres parties intéressées par les services offerts par l'Université; la définition et l'implémentation d'un système d'évaluation intérieure de la qualité des processus didactiques et de recherche scientifique et d'évaluation extérieure; la mobilisation des responsabilités des membres de la communauté de l'Université en ce qui concerne la façon d'utiliser les ressources financières; la facilité de la reconnaissance mutuelle au niveau européen des certificats, des diplômes et des titres universitaires.*

Dans le cadre de l'Université „Constantin Brâncoveanu” de Pitești, la qualité des services éducationnels est assurée par: le planing des activités de prestation des services éducationnels; la monitorisation des processus didactiques et de recherche scientifique; l'évaluation intérieure des résultats des processus didactiques et de recherche scientifique; l'évaluation extérieure des résultats des processus didactiques et de recherche scientifique; l'amélioration continue des services éducationnels et de recherche scientifique offerts par l'Université. Dans le cadre de l'Université, le système de garantie de la qualité concerne les domaines suivants:

**a) La capacité institutionnelle de l'Université concernant la garantie de la qualité.** La mission et les objectifs de l'Université sont actualisés par le **Projet stratégique et les projets opérationnels** annuels, en parfaite concordance avec le cadre national et européen des qualifications professionnelles. Dans ce sens, l'Université forme et perfectionne des spécialistes de haute qualification, elle promeut l'esprit de la libre pensée, critique, elle initie des activités de recherche scientifique à son compte et en collaboration avec des institutions similaires du pays et de l'étranger ou avec le milieu d'affaires, elle cultive et transmet les valeurs de la culture et de la civilisation universelle.

L'Université „Constantin Brâncoveanu” déploie son activité à présent dans les villes de Pitești, Rm. Vâlcea et de Brăila, par six facultés et 23 spécialisations, comptant plus de 7000 étudiants. L'offre éducationnelle de l'Université s'est diversifiée par l'organisation, à partir de l'année universitaire 2002-2003, des programmes d'études universitaires de mastère et de ceux postuniversitaires, dans toutes les trois villes, dans des domaines tels le Management et le Marketing. À partir de l'année universitaire 2008-2009, l'offre éducationnelle se diversifiera, le nombre des spécialisations pour le domaine de mastère se levant à huit.

L'activité académique est organisée en quatre **chaires**: la Chaire Management – Marketing, la Chaire Finances-Banques-Comptabilité, la Chaire Sciences Technico-Économiques, la Chaire Sciences Juridiques et de la Communication. Les **activités de recherche scientifique, pédagogie et méthodique** sont, elles aussi, à l'attention de l'Université, pour instruire les futurs diplômés de sorte que ceux-ci deviennent des cadres didactiques dans l'enseignement préuniversitaire et universitaire.

**Structures administratives et territoriales.** Dans le cadre de l'Université on met en œuvre de manière rigoureuse le management de la qualité, dans une conception participative, en stimulant la créativité et le travail en équipe. On emploie des méthodes scientifiques de diriger, telles la méthodes de la direction par objectives, par projets et par innovation. L'Université a opté pour la structure hiérarchique-fonctionnelle, dans une conception flexible, qui permet, au cas d'apparition des problèmes particuliers, qu'on mette en œuvre les méthodes de la direction par comités ou matricéale. La structure comprend 12 directions et services. La direction de l'Université est réalisée par le Bureau du Sénat, à savoir le recteur, qui jouit du

support de trois prorecteurs. Le choix des organes de direction se réalise conformément à la loi et sur la base d'un Règlement d'élections approuvé par le Sénat. L'élection des représentants des étudiants dans les Conseils des Facultés et Sénat est prévue clairement dans la Carte Universitaire et permet l'accès démocratique, transparent et non discriminatoire des étudiants conformément à leur droit de représenter et d'être représentés.

**La relation entre l'activité d'enseignement-apprentissage et celle de recherche scientifique.**

L'université a créé une stratégie à long terme et des objectifs à terme moyen et court qui concerne les projets et les résultats attendus de la recherche, tout comme les ressources de réalisation, composante du projet stratégique de l'Université. Il y a déjà une culture de la recherche, un code d'éthique et des préoccupations pour valorifier les résultats de la recherche. On élabore chaque année un Rapport concernant l'activité de recherche. Tous les cadres didactiques titulaires font une activité de recherche, fondée sur des grants ou dans le cadre du projet intérieur de recherche. En 2007-2008, dans l'Université „Constantin Brâncoveanu” il y a en déroulement 2 projet de recherche scientifique („La stratégie post-adération du ville Pitesti”, „Le développement du recherche academique interdisciplinaire pour la montée de la competitivite des universités roumaines au niveau international”), 1 grant CNCSIS, 1 programme „Bourse doctorale” (BD) et 1 contracts financés par des agents économiques.

**Les résultats de la recherche** sont mise en valeur par l'organisation d'un symposium scientifique annuel, avec participation internationale, et des symposiums ou des tables rondes thématiques périodiques. Dans le cadre du Symposium annuel de 2007 ont été communiquées 118 ouvrages scientifiques. Les ouvrages ont été choisis et publiés dans un volume du symposium, quoté ISBN (978-973-7732-58-3), publié à la Maison d'Édition „Indépendance Économique”. Cette maison d'édition est reconnue par CNCSIS et elle publie les ouvrages scientifiques et les manuels universitaires, ayant compte ISBN, appréciées et premiées à les expositions nationales avec le titre „La meilleure livre universitaire”. Chaque année, les cadres didactiques participent aux symposiums des autres universités du pays, tout comme à d'autres conférences et workshops nationaux et internationaux. Les résultats de l'activité de recherche sont utilisés pour la modernisation des supports de cours, et le développement de la base matérielle pour le processus didactique. Les étudiants ont accès à une partie de la base matérielle pour la recherche, effectuant des ouvrages scientifiques dans le cadre des cercles scientifiques estudiantins, sous la direction des cadres didactiques ou finalisant leurs mémoires de licence ou de dissertation.

**La base matérielle.** Le management de qualité et la valorification de bonne foi des ressources financières se sont matérialisés par la réalisation, pour la première fois dans le pays et dans l'enseignement supérieur, de trois sièges dans les trois villes, en tant qu'établissements d'enseignement et de recherche, mis en utilisation en 1997. Dans les trois complexes de l'Université il y a des bâtiments destinés à l'enseignement et à la recherche scientifique (trois Aula Magna; 25 amphithéâtres; un Master Centre à Pitești, inauguré en 2006, qui comprend des salles de conférence, une bibliothèque ayant une capacité de 400 places, club, café et restaurant; 80 salles de séminaires; 10 laboratoires d'informatique; 4 laboratoires de processon-édition; 6 laboratoires de langues étrangères; 4 laboratoires de mercéologie-technologie; 5 laboratoires multimédia; deux autres bibliothèques et six salles de lecture; 3 salons de livre; une résidence estudiantine d'élite; une salle sportive et un terrain avec nocturne. Les salles de cours et de séminaire et les laboratoires disposent des facilités nécessaires au déroulement du processus didactique (vidéoprojecteur, ordinateurs, imprimantes, rétroprojecteur et d'autres matériels didactiques, logiciels et bases de données spécifiques aux disciplines d'étude).

**Les ressources humaines.** Le corps didactique de l'Université, caractérisé par professionnalisme et compétence professionnelle, comprend 215 cadres didactiques, dont 149 en CDI (70%) și 66 collaborateurs (30%). La structure du personnel didactique, hiérarchiquement, est la suivante : professeurs (11%), maîtres de conférences (25%), lecteurs (37%), assistants (22%) și préparateurs (5%). La stratégie concernant les ressources humaines établit la soutènement des jeune salaries par des programmes d'études de mastère et doctorat, payées par l'Université et publiés à la Maison d'Édition „Indépendance Économique”.

**Étudiants.** Les derniers trois ans, l'admission à la faculté a été fondée sur le *concours de dossiers*, le critère principal étant les compétences et les performances antérieures du candidat, sans mettre en œuvre aucun critère discriminatoire. La méthodologie de l'organisation du concours d'admission est en concordance avec la législation nationale, étant mise à jour chaque année et soumise à l'approbation du Sénat. Le marketing universitaire promut les informations sur l'admission par l'intermédiaire de la page web de l'Université [www.univcb.ro](http://www.univcb.ro), la presse locale, la participation à des foires et expositions de

spécialité, des visites aux lycées et de la publicité directe adressée aux candidats potentiels. L'Université offre aux candidats des informations concernant : l'offre éducative, les compétences acquises, les facilités du campus universitaire ; le nombre des places ; la période d'inscription, les papiers nécessaires et la taxe afférente. L'admission et la scolarisation des étudiants étrangers sont effectuées conformément à la législation en vigueur, par le Service de Relations Internationales.

**La promovabilité** des étudiants enregistrée dans la session d'hiver de l'année universitaire 2007-2008 a dépassé 70% pour chaque année d'étude, étant de 80% pour la I-ère année, 75 % II-ème année, 76 % III-ème année, 77% IV-ème année. Par sièges, la promovabilité a été de 74% à Pitești et Rm. Vâlcea et de 78% à Brăila. Au niveau d'Université, la moyenne de promovabilité a été de 77%. La promovabilité à l'examen de licence et de dissertation dans les derniers 3 ans a été, en moyenne, de plus de 98%.

**b) L'efficacité éducative.** Le programme d'étude contient: les objectifs de formation et les compétences spécifiques pour les spécialisations respectives; des plans d'enseignements, avec les disciplines ordonnées successivement sur toute la période d'étude. Dans le cadre de l'Université on a fait des efforts pour le perfectionnement du processus didactique en ce qui concerne son côté pratique, en améliorant la qualité des cours et des séminaires. Des éléments d'innovation ont représenté l'introduction des disciplines semestrielles et d'enseignement avec de fréquence réduite. On a conclu des conventions bilatérales avec des universités européennes de prestige pour effectuer des stages de perfectionnement tant les cadres didactiques que les étudiants, par des programmes de type Erasmus-Socrates.

Par l'intermédiaire des activités didactiques, théoriques et pratiques déroulées dans le cadre de l'université, on envisage que, par l'acquisition des connaissances, des compétences et des habiletés nécessaires, ceux qui obtiennent la licence soient capables de: trouver un emploi; développer une affaire propre; poursuivre leurs études universitaires; réaliser l'apprentissage permanent; faire une activité de recherche. Au niveau de l'Université déploie son activité un **Centre de conseil et information en carrière**, ayant pour objectif de soutenir les étudiants dans le développement de la carrière professionnelle. Un nombre significatif de diplômés ayant obtenu la licence sont admis aux études universitaires de maîtrise.

Les cadres didactiques ont une **stratégie d'enseigner** avec d'objectifs précis et ils publient les objectifs du cours, le programme et la bibliographie sous une forme accessible. On se sert des ressources des technologies nouvelles (mèl, la page personnelle de web pour la thématique, la bibliographie, les ressources et le dialogue avec les étudiants) et des méthodes auxiliaires modernes d'enseigner (rétroprojecteur, vidéoprojecteur). La relation entre étudiant et professeur est une relation de partenariat, où chacun s'assume la responsabilité d'accomplir les résultats de l'apprentissage. Les titulaires de discipline ont un horaire de consultations, affiché au panneau de chaque faculté. Pour chaque année d'études et pour chaque groupe d'étudiants on désigne un **mentor**, cadre didactique dans le cadre de la faculté respective.

**c) Le système de management de la qualité.** Dans le cadre de l'Université „Constantin Brâncoveanu” fonctionne **La Commission d'Évaluation et de Garantie de la Qualité**, composée de représentants de la communauté académique et de représentants d'autres parties intéressées par les services offerts par l'Université, à savoir: le prorecteur qui répond de l'activité didactique, en tant que coordinateur, quatre représentants du corps professoral de l'Université, un représentant des étudiants les plus performants, un représentant des meilleurs diplômés, deux représentants de ceux qui ont embauché les diplômés de notre Université.

Au niveau de l'Université ont été créées des procédures et des instruments qui soutiennent l'optimisation des décisions concernant la projection, l'organisation et le déroulement des programmes d'étude, ayant pour objectif l'harmonisation avec le marché du travail, le respect des lois nationales, tout comme la convergence aux pratiques correctes et les exigences concernant la garantie de la qualité de l'espace européen de l'enseignement supérieur. Les diplômes offerts aux étudiants de la faculté sont en parfait accord avec les qualifications universitaires réglementées à niveau national par le Cadre National des Qualifications. La délivrance des diplômes d'étude et de la feuille matricule est fait conformément à la législation en vigueur.

L'évaluation des étudiants se réalise sur la base de certains critères, stipulés dans le **Règlement concernant l'activité didactique**, approuvé par le Sénat. **La garantie de la qualité des cadres didactiques** est un objectif stratégique de la direction de l'université et des facultés, et l'évaluation des cadres didactiques est réalisée par les procédés suivants: pour les postes à pourvoir par concours (professeurs, maîtres de conférence, chefs de mémoires) il y a des grilles de notation qui comprennent l'ensemble des activités; l'évaluation des cadres didactiques par les étudiants; l'autoévaluation.

En conclusion, en ce qui concerne le management de la qualité, l'Université doit prêter une attention particulière aux aspects suivants:

- le développement des relations internes et internationales concernant la recherche scientifique;
- l'implication du personnel didactique et de recherche dans des projets et plate-formes à niveau national et international;
- la réalisation des contacts plus poussés entre les cadres didactiques et les étudiants;
- l'intensification des contacts avec le milieu économique, surtout avec les recruteurs de profil;
- l'implication plus marquée des étudiants dans l'amélioration des cours;
- l'amélioration des procédures concernant l'évaluation annuelle du personnel didactique;
- la préoccupation de réaliser les indices de performance dans la garantie de la qualité de l'offre éducative conformément aux standards nationaux et européens;
- la préoccupation permanente d'assurer l'instruction pratique adéquate des étudiants ;
- la poursuite du processus de promouvoir le personnel didactique;
- l'investissement dans le déroulement des activités de consultance et extension dans le domaine économique pour la zone d'influence de l'université;
- l'accréditation nationale et internationale de certaines plate-formes et laboratoires de recherche.

On doit remarquer que toutes ces activités qui visent le soutien de la qualité représentent, pour une université, un effort majeur, tant du point de vue des ressources financières allouées, que, surtout, du point de vue des ressources humaines investies dans ce genre d'activité. Il faut mener des activités en vue de culturaliser la communauté académique dans l'esprit de la qualité.

## **Bibliographie**

1. La Carte de l'Université "Constantin Brâncoveanu" de Pitești
2. Règlement concernant la garantie de la qualité des services éducationnels et de recherche scientifique
3. La Loi no. 87/2006 sur la garantie de la qualité de l'éducation
4. L'arrêté gouvernemental no. 1257/2005 concernant l'approbation du Règlement d'organisation et de fonctionnement de l'Agence Roumaine de Garantie de la Qualité dans l'Enseignement Supérieur (ARACIS).
5. L'ordre M.Ed.C. no. 3928/2005 concernant la garantie de la qualité des services éducationnels dans les établissements d'enseignement supérieur, qui a pour but l'implémentation dans les universités des mécanismes de garantie intérieure de la qualité.
6. L'ordre no. 4492/2005 concernant la promotion de l'éthique professionnelle dans les universités