

Université Libre des Pays des Grands Lacs

B.P. 368 Goma / Rép. Dém. du Congo

www.ulpg.net

Cellule d'Assurance Qualité



La Charte qualité

de

l'ULPGL-Goma

Livret blanc

Version 2021

1. Présentation globale de l'ULPGL-Goma

1.1. Historique

L'Université Libre des Pays des Grands Lacs (ULPGL) est un établissement d'enseignement universitaire non gouvernemental initié par six confessions religieuses protestantes et issu de la transformation, en mars 1990, de l'Institut Supérieur de Théologie Protestante (ISTP), dont la création remonte à 1985 à Goma.

L'Arrêté du Ministre de l'Enseignement Supérieur et Universitaire n° ESU/CABMIN/0188/91 du 16/08/91 lui accorda l'autorisation d'ouverture, tandis que celui portant N° ESURS/CABMIN/0108/92 du 02/05/92 reconnaissait les diplômes délivrés par l'ULPGL. Cet Arrêté fut modifié et complété par l'Arrêté ministériel N° ESURS/CABMIN/A5/0022/96 du 31 janvier 1996 portant agrément de l'Université, le Décret N°0016 du 27 mai 1996 accorda la personnalité civile à l'ULPGL tandis que le Décret présidentiel N° 006 du 16 mai 2006 portait son agrément comme institution d'utilité publique.

Son siège est établi dans la ville de Goma, Province du Nord-Kivu, en République Démocratique du Congo.

1.2. Facultés organisées

1. Théologie,
2. Droit,
3. Sciences économiques et de gestion,
4. Santé et Développement Communautaires,
5. Psychologie et sciences de l'éducation,
6. Sciences et Technologies Appliquées,
7. Médecine

1.3. Adresse et contacts

2 av. Du Lac Kivu,

Commune de Goma,

Ville de Goma,

Province du Nord-Kivu,

République Démocratique du Congo

Site web: www.ulpgl.net

1.4. Vision

Développer une approche d'enseignement scientifique et de la recherche répondant aux aspirations de la société, dans la Région des Grands Lacs.

1.5. Mission

Former les cadres universitaires en leur assurant un enseignement académique et scientifique de qualité, en étroite collaboration avec les communautés locales.

1.6. Valeurs

- L'éthique et la déontologie
- L'égalité et la justice
- La distribution des services envers les vulnérables
- L'esprit d'équipe et d'excellence
- L'amour interprofessionnel
- L'atmosphère de travail de bonne moralité,
- La confidentialité et transparence.

L'ULPGL attache beaucoup d'importance à l'intégrité, à l'honnêteté, à l'équité et au respect des droits d'autrui, et s'efforce d'intégrer ces qualités à ses activités d'enseignement, de recherche et à ses activités administratives.

1.7. Devise

Foi, Science, Action

1.8. Objectifs de l'ULPGL

En tant qu'institution universitaire, l'ULPGL focalise ses activités sur la formation (enseignement), la recherche et les services à la communauté en vue d'assurer le développement intégral partant des initiatives de la base et des activités propres à des groupes sociaux par une nouvelle approche de la recherche et de l'enseignement scientifique correspondant aux besoins et aux aspirations de la population en respectant les convictions et les ressources de la région.

L'objectif pédagogique des programmes d'enseignement et de recherche de l'ULPGL est de favoriser :

- le développement personnel,
- la réflexion éthique,
- les compétences transversales,
- l'esprit d'entreprise,
- l'employabilité,
- l'adaptabilité et la citoyenneté active (contribuer, dans le respect de la conviction du citoyen, à sa promotion spirituelle, morale, culturelle, sociale et civique).

2. Charte qualité de l'ULPGL

2.1. Définition

La charte qualité est le résumé des engagements en termes de qualité à l'ULPGL-Goma. Elle détermine les principes fondamentaux et les grandes orientations de la démarche qualité.

Cette charte vise à préserver et à développer la qualité des programmes de formation, tout en veillant à l'information des publics et au développement d'une culture de la qualité à l'ULPGL-Goma.

2.2. Objectifs

- Par cette déclaration de « Charte Qualité », l'Université Libre des Pays des Grands Lacs (ULPGL) s'engage à la mise en place d'une Démarche Qualité en vue de garantir la formation de cadres compétents et opérationnels en veillant à la mise en place de formations pertinentes et performantes, en offrant les meilleures conditions de travail, en promouvant la qualité avec la contribution de tous les acteurs de l'université et en respectant les valeurs universitaires.
- Il s'agit de Prévenir, Assurer, Améliorer la qualité à l'ULPGL ; Bref, pérenniser la culture qualité et amélioration des pratiques, selon sa mission, sa vision et les besoins de ses parties prenantes, dans le respect de

standards¹ internationaux. Ce document conduira et éclaira la prise de décision qualité au sein de l'ULPGL.

2.3. Matière

Cette charte vise la Gouvernance/management de l'ULPGL selon les 4 axes traditionnels :

- Organisation (Gestion administrative, académique et financière, infrastructures),
- Recherche,
- Partenariat,
- Services à la communauté.

2.4. Parties prenantes

- Les instances de décision ou organes de délibération,
- Les autres membres du personnel de l'ULPGL.

2.5. Engagements (selon les responsabilités)

1. Politique et procédures pour pérenniser le management de la qualité

- L'ULPGL s'engage à gérer efficacement le processus du changement.
- L'ULPGL s'engage à promouvoir les exigences les plus élevées en matière de comportement de façon à offrir un milieu d'apprentissage sécuritaire et de mieux servir la société.

¹ Concept et processus assurance qualité, USJ, octobre 2018.

- L'ULPGL s'assure de mettre en œuvre les valeurs, qualités et principes efficaces non seulement à travers ses activités d'enseignement et de recherche mais aussi dans la gestion de la gouvernance et des services, dans les relations avec le public, les partenaires institutionnels et les établissements universitaires locaux et étrangers.
- L'ULPGL se garantit de contrôler la bonne utilisation de ses ressources de mobiliser ses partenaires dans l'atteinte de ses objectifs selon les moyens disponibles mis en œuvre.
- L'ULPGL s'assurer une gestion administrative efficace (recrutement, carrière, prestations) de chaque membre du personnel dans une optique d'utilisation optimale de ses ressources humaines. Il s'agit aussi d'assurer la motivation du personnel et son bien-être au travail selon les moyens disponibles.
- L'ULPGL s'assure de gérer de manière optimale et durable les ressources matérielles et budgétaires.
- L'ULPGL s'engage à s'autoévaluer efficacement en répondant à la question « mon action a-t-elle atteint les résultats attendus ? » c'est-à-dire en évaluer les conditions de sa mise en œuvre en exploitant les points forts (à renforcer) et faibles (à corriger/améliorer).
- L'ULPGL développe une politique et des procédures associées pour le management de la qualité. Elle s'engage explicitement dans l'instauration

d'une culture qui reconnaisse l'importance de la qualité et du management de la qualité.

- L'ULPGL s'assure d'offrir un cadre accueillant propice à la formation et à la recherche, ainsi que le maintien des normes les plus élevées en matière d'éthique et de professionnalisme dans un milieu collégial.
- Pour y parvenir, l'ULPGL met en œuvre et développe une stratégie visant à l'amélioration continue de la qualité. La stratégie, la politique et les procédures ont un statut officiel et sont rendues publiques. Elles prévoient un rôle pour les enseignants, les personnels administratif et technique, ainsi que pour les étudiants et les autres parties intéressées.

2. De l'encadrement pédagogique, évaluations et révision périodiques des programmes et des diplômes

- L'ULPGL s'engage à mettre en place un cadre de vie (organisationnel, matériel, relationnel, ...) propice à l'apprentissage et à l'épanouissement de l'étudiant (Accès à une bibliothèque en ligne, Prêt des livres, ...)
- L'ULPGL, en adéquation avec son environnement socio-économique, s'engage à veiller à la qualité des cours et des services aux étudiants par des formations diversifiées leur assurant une bonne insertion dans la vie professionnelle et dans les métiers du monde moderne de développement.

- L'ULPGL adopte des mécanismes officiels et systématiques pour les évaluations efficaces des apprentissages et la révision périodiques de ses programmes et le suivi de ses diplômés.
- Les étudiants sont évalués en fonction de critères, règlements et procédures publiés et appliqués de manière systématique et constante.
- Attentive aux ressentis des principaux bénéficiaires de ses missions d'enseignement, l'ULPGL a le souci de réaliser, de manière constructive et collégiale, une évaluation des enseignements par les étudiants (EEE) et d'en tenir compte pour apporter toute amélioration possible.
- L'ULPGL s'engage à veiller à l'efficacité et à la modernité des pratiques pédagogiques et des méthodes d'enseignement, notamment par l'utilisation des nouvelles technologies de l'information et la communication (préparation efficace, conduite efficace de l'apprentissage et de l'évaluation).
- L'ULPGL s'engage à actualiser les enseignements conformément à la modernisation des sociétés et les développements technologiques et économiques.
- L'ULPGL encourage la créativité et excellence de ses enseignants, étudiants et autres chercheurs.

- L'ULPGL, soutenant la coopération nationale et transnationale en matière de recherche, s'engage à promouvoir le développement de projets de recherche innovants et interdisciplinaires.
- L'ULPGL se proposer des pratiques administratives simplifiées, uniformisées et écrites.

3. Management de la qualité du personnel enseignant

- L'ULPGL s'assure de la qualité et de la compétence de ses enseignants.
- L'ULPGL s'engage d'organiser des entretiens d'évaluation avec son personnel à l'issue des résultats des grilles d'évaluation des services

4. Outils pédagogiques et soutien des étudiants

- L'ULPGL s'assure que les ressources affectées aux outils pédagogiques et au soutien des étudiants sont adéquates et adaptées à chaque programme proposé.
- L'ULPGL s'engage à garantir un partage, des savoirs, des compétences et des données aux parties prenantes ainsi qu'une évaluations équitables et transparentes des apprentissages.
- L'ULPGL s'assure d'offrir aux étudiants les conditions pédagogiques optimales, et à améliorer leur cadre de vie agréable, en leur offrant des activités culturelles et sportives complémentaires aux activités pédagogiques.

5. Systèmes d'information/communication

- L'ULPGL s'engage à faire connaître efficacement ce qu'elle fait. Pour ce faire, elle s'impose une écoute aussi efficace de ses intervenants et de sa cible.
- L'ULPGL garantit qu'elle collecte, analyse et utilise les informations nécessaires au pilotage efficace de ses programmes de formation et autres activités.
- L'ULPGL s'engage à rendre régulièrement publiques des informations à jour, impartiales et objectives, à la fois quantitatives et qualitatives, sur les programmes et les diplômes qu'elle propose. L'information élaborée, sa diffusion sera assurée et vérifiée et évaluée dans un délai raisonnable.
- Les rapports internes et externes relatifs aux enjeux de l'institution sont publiés et écrits dans un style clair et adapté au lectorat visé.

6. Critères de décision

- L'ULPGL s'assure que les décisions officielles résultent d'une activité de management de la qualité et sont fondées sur des critères explicites, rendus publics et appliqués de manière constante.

7. Processus adaptés aux objectifs

- L'ULPGL garantit que toute démarche de management de la qualité est conçue et menée de manière conforme aux buts et objectifs qui lui sont assignés.

8. Évaluations institutionnelles périodiques et procédures de suivi

- L'ULPGL s'assure que les démarches de management de la qualité qui font état de recommandations d'action ou qui doivent être suivies sont soumises à une procédure prédéterminée de suivi mise en place de manière systématique.
- Les démarches de management de la qualité de l'autoévaluation institutionnelle sont entreprises de manière cyclique selon un calendrier préétabli et mis à la disposition des parties prenantes.

2.5. Conclusion

Ce chapelet d'engagements importe peu. L'essentiel est de les observer ; les appliquer consciencieusement, s'évaluer régulièrement soi-même. En cas de nécessité de mutualisation des pratiques, ne pas hésiter à contacter un collègue tenu, de son côté, au soutien mutuel.

« Le projet tient son excellence sur le suivi de sa qualité. » Prof. Butoa Balingene

Table des matières

La Charte qualité de l'ULPGL-Goma	1
Livret blanc	1
Version 2021	1
1. Présentation globale de l'ULPGL-Goma	1
1.1. Historique	1
1.3. Adresse et contacts	2
1.4. Vision	3
1.5. Mission	3
1.6. Valeurs	3
1.7. Devise	3
1.8. Objectifs de l'ULPGL	4
2. Charte qualité de l'ULPGL	5
2.1. Définition	5
2.2. Objectifs	5
2.3. Matière	6
2.4. Parties prenantes	6
2.5. Engagements (selon les responsabilités)	6
2.5. Conclusion	12