

AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DE L'ENSEIGNEMENT UNIVERSITAIRE AU MAROC ; CAS DE LA FACULTÉ DES SCIENCES KENITRA

El Azizi Ouarda

Fouad Ouad

Chaouch Abdelaziz

Laboratoire de Biotechnologie Environnement et Qualité,
Faculté des Sciences Kenitra, Maroc

Fadli Anas

Laboratoire de Botanique, biotechnologie et protection des plantes,
Faculté des Sciences Kenitra, Maroc

Abstract

The Moroccan Higher Education knows many problems, especially those concerning the quality of its services and its environment. Thus, this sector has known many reforms without reaching the expected results. Therefore, it is necessary to determine its weak points to have a better reform. The mainly objective of this study is a sensitization of policy makers to develop a national quality assurance system in universities. Based on the level of student satisfaction on many internal and external services of the Faculty of Sciences of Kenitra (Morocco), and comparing the results with those of a similar work previously done, we evaluated the evolution of quality of services and the environment of this establishment. The results showed that between the two surveys the degree of student satisfaction on many quality indicators significantly increased. Contrary to the results of the survey conducted during the academic year 2011/12, where there was a negative opinion of student satisfaction on 72% of all surveyed indicators, the 2015 survey did showed a negative opinion on 16% of all the indicators.

Keywords: Higher Education, Evolution, Students Notice of Faculty of Kenitra, Morocco

Résumé

L'Enseignement Supérieur Marocain connaît de nombreux problèmes, notamment ceux concernant la qualité de ses services et de son

environnement. Ainsi, ce secteur n'a cessé de connaître réforme sur réforme mais sans aboutir aux résultats espérés. Il est donc nécessaire, de déterminer ses points faibles pour mieux le réformer. Parmi les objectifs de cette étude, une sensibilisation des décideurs à élaborer un système national de qualité assurance dans les établissements universitaires. En s'appuyant sur le degré de satisfaction des étudiants sur de nombreux services internes et certains services externes d'un établissement universitaire, la Faculté des Sciences de Kenitra (Maroc), et en comparant les résultats obtenus à ceux d'un travail similaire effectué antérieurement, nous avons évalué l'évolution de la qualité des services et de l'environnement de cet établissement. Les résultats ont montré qu'entre les deux enquêtes réalisées le degré de satisfaction des étudiants sur de nombreux indicateurs de la qualité a sensiblement augmenté. En effet, contrairement aux résultats de l'enquête effectuée durant l'année universitaire 2011/12, où il y avait un avis négatif de satisfaction des étudiants sur 72 % de l'ensemble des indicateurs étudiés, l'enquête de 2015 n'a montré un avis négatif que sur 16 % de l'ensemble des indicateurs.

Mots-clefs: Enseignement Supérieur , Evolution , Faculté des Sciences Kenitra-Avis étudiants , Maroc

Introduction

Une société du savoir doit obligatoirement à la qualité de son enseignement. Mais, comme a été signalé par Demougeot-Lebel et Perret (2010), il existe différentes conceptions de la qualité qui sont issues de différents courants de pensée. Ainsi, pour l'enseignement supérieur par exemple, on peut se demander quand on pourra dire que cet enseignement est de qualité ? Quels sont les devoirs et les responsabilités des établissements d'enseignement supérieur (personnel d'encadrement et de direction, corps professoral, personnel de soutien pédagogique, étudiants et étudiantes, etc.) et quels sont les défis qui se posent à eux et à leurs partenaires pour maintenir la qualité de l'enseignement et en assurer un développement harmonieux?, Quels mécanismes pourraient assurer la qualité de l'enseignement offert par les universités.

Cependant, peu importe l'angle sous lequel on l'aborde, l'amélioration continue de la qualité de l'enseignement supérieur devrait constituer une priorité pour une société du savoir. Ainsi, Smith (2002), entre autres, a précisé que pour une amélioration du rendement des établissements universitaires, le rôle des évaluations est important (EL Azizi, 2013). Cette nécessité d'une évaluation de l'enseignement supérieur et de la recherche est apparue depuis plus de vingt ans et les indicateurs potentiellement utilisables pour évaluer cette qualité sont multiples. Mais, ces indicateurs sont tous insuffisants à eux seuls. Regroupés, ils forment simplement un «faisceau

d'indices » (Beudaert, 2003). En outre, La nécessité d'une évaluation de l'enseignement supérieur et de la recherche a poussé nombreux pays à créer des organismes qui visent cette évaluation ; la création en France, en 2006, de l'Agence d'évaluation de la recherche et de l'enseignement supérieur (AERES) en est un exemple. Or, jusqu'à l'instant dans nombreux autres pays, tel que le Maroc, l'évaluation de la qualité de l'enseignement ne se fait pas par des organismes spécialisés et ne s'appuie même pas sur des critères fiables et, par suite, reste très superficielle.

Ainsi, pour la faculté des Sciences de Kenitra (Maroc), dans deux travaux antérieurs (El Azizi et *al.*, 2013 et 2014), les auteurs ont essayé d'évaluer le degré de la qualité de l'enseignement en se basant principalement sur le degré de satisfaction des étudiant sur un certain nombre de services offerts par l'établissement et de l'état physique des lieux. Dans le présent travail, s'appuyant sur le même principe, nous évaluons l'évolution de la qualité de l'enseignement dans la même faculté tout en utilisant l'avis des étudiants en tant qu'outils d'évaluation.

Matériel et méthode

La population cible

L'Université Ibn Tofaïl, est une université publique marocaine située à la ville de Kenitra. Elle compte plusieurs filières et établissements attachés, dont certains étaient déjà existants avant sa création et qui y ont été rattachés par la suite ;

Faculté des Sciences ; inaugurée en 1985

Faculté des Lettres et Sciences Humaines ; inaugurée en 1985

Faculté des Sciences Économique, Juridiques et Sociales ; inaugurée en 2004

École nationale de commerce et de gestion ; inaugurée en 2005

École nationale des sciences appliquées ; inaugurée en 2008

Par ailleurs, depuis son inauguration, la Faculté des Sciences n'a cessé de s'agrandir et se développer aussi bien au niveau des formations dispensées qu'au niveau des infrastructures et des ressources humaines. De point formation, celle-ci à travers plusieurs filières notamment la filière « Licence Professionnelle », la filière « Master spécialisé » et la filière « Master fondamental ».

Méthode d'étude

La méthode suivie est basée sur l'exploitation des données obtenues de l'exploitation d'une fiche questionnaire (Tableau 1) distribuée à 200 étudiants de la filière « Master ». Ainsi, comme dans les travaux que nous avons publiés antérieurement (El Azizi et *al.*, 2013, 2014), nous avons donc choisit « l'étudiant » comme principal acteur de cette évaluation. Notons

que, comme l'a signalé Lacroix et *al.* (2011), dans ces types d'étude le choix de l'étudiant comme moyen d'évaluation permet d'aboutir à des résultats fiables.

Par ailleurs, l'élaboration du questionnaire a tenu compte du degré de satisfaction des étudiants, du contenu du programme d'enseignement étudié, de son adéquation à la demande du marché de travail, de la langue française en tant que langue d'enseignement et l'équilibre entre les contenus du cours magistral, des travaux dirigés (TD) et des travaux pratiques (TP). De même, nous avons tenu compte de l'avis des étudiants sur la disponibilité des équipements et des produits nécessaires au bon déroulement des TP, la planification et le déroulement des moyens d'évaluation des étudiants, et les conditions de la réalisation du projet de fin d'étude (PFE)

L'ensemble des résultats est recueilli et comparé aux résultats de deux études effectuées en 2011 et 2012 à savoir celles de El Azizi et *al.*, (2013, 2014). Le principe de ces études est le même. Ainsi, nous avons pu évaluer le degré de satisfaction des étudiants sur la qualité des études, les services offerts par l'établissement et de l'état physique des lieux.

Tableau I : Plan et contenu du questionnaire effectué en 2015

Données sociodémographiques					
Sexe				Homme	Femme
Tranches d'âges	20 – 22 ans	22 – 24 ans	24 – 26 ans	26 – 28 ans	➤ 28 ans
Nationalités				Marocaine	Etrangère
Lieu d'origine	Région de Kenitra			Autres	
Moyen de transport du déplacement à la faculté	Petit taxi	Bus	A pied		Transport personnel
Informations générales					
Délai pour obtenir une attestation d'inscription ou réinscription	≤ 8 jours	[8-15 jours[[15-21 jours[[21-28 jours[≥ 28 jours
Délai pour obtenir une carte d'étudiant	≤ 8 jours	[8-15 jours[[15-21 jours[[21-28 jours[≥ 28 jours
Délai pour obtenir une attestation d'un diplôme acquis	≤ 8 jours	[8-15 jours[[15-21 jours[[21-28 jours[≥ 28 jours
Délai pour obtenir une consultation d'une demande effectuée au niveau de la bibliothèque	≤ 8 jours	[8-15 jours[[15-21 jours[[21-28 jours[≥ 28 jours
Fréquence de fréquentation de la bibliothèque	Souvent		Rarement		Jamais
Fréquence de fréquentation de la buvette	Souvent		Rarement		Jamais

1^{er} axe : Accessibilité		TS (%)	S (%)	I (%)	TI (%)
La signalétique en ville indiquant l'accès à la faculté (pancartes, panneaux,					
Les facilités pour se garer dans la faculté ou dans ses abords (voiture, bicyclette,...					
La signalétique indiquant l'accès aux services de la faculté (administration, amphis, département, ...)					
Le moyen de transport menant à la faculté (bus, taxi, transport personnel,					
2^{ème} axe : Organisation					
Présence des signalétiques (panneaux, flèches, ...) indiquant les structures de la faculté (Administration, laboratoires, départements, bibliothèque, ...)					
Apparence des locaux et équipements (espaces verts, salles de cours, administration, W-C,...)					
Apparence physique du personnel					
Les services administratifs		TS (%)	S (%)	I (%)	TI (%)
	Horaires de travail (ouverture)				
	Gestion des réclamations (boîtes à suggestions, site internet, écoute, procédures à suivre, cahier de favorable,...)				
Bibliothèque de la faculté :	Organisation (nombre de chaises, tables, propreté, bruit, climat)				
	Disponibilité des livres et documents recherchés				
	Facilité de consultation de la documentation				
	Facilité de prêt de documentation				
	Classement des documents et des fiches de renseignement sur ces documents				
	Horaire d'ouverture				
Cafétéria/ Buvette	Propreté et hygiène				
	Organisation (nombre de chaises, tables, climat social, ...)				
	Prix				
	Qualité des services (variété et disponibilité des menus, hygiène, temps d'attente, ...)				
Bâtiments de la Faculté	Amphis				
	Salle de TD				
	Salle de TP				
	Bibliothèque				
	Lieux d'affichage administratif				
	Lieux d'affichage pour activité estudiantine				
	Facilité d'accès d'un bâtiment à l'autre				
	Organisation (cadre général, climat social, gestion,...)				
	Espace vert				
Carrelage/goudronnage (sol)					
	Disponibilité des parkings				

	Propreté (bâtiments, jardins,...)				
	Accessibilité et Disponibilité des passages entre bâtiments				
	Vue panoramique de l'intérieur de la faculté vers le milieu environnant (forêt)				
	Sécurité à l'intérieur de la faculté				
3^{ème} axe : Relationnel		TS (%)	S (%)	I (%)	TI (%)
La disponibilité	Personnel administratif (bibliothécaires, administrateurs, cités universitaires)				
	Corps professoral (enseignants)				
La politesse et le respect	Personnel administratif				
	Corps professoral				
4^{ème} axe : Technico-professionnel		TS (%)	S (%)	I (%)	TI (%)
L'administration	La compétence du personnel pour répondre aux questions des étudiants				
	Les solutions apportées aux problèmes liés à l'utilisation des services				
Les enseignants : Les techniques d'enseignement (nouvelle technologies, technologies traditionnelles)					
Les cours (Enseignants) :	Qualité des supports utilisés (documents sur papier, fichiers électroniques,...)				
	Méthode de présentation (utilisation des vidéo-projections, vidéos, simulations et étude cas,...)				
Comment évaluer globalement la qualité des services offerts par la faculté					

Résultats et discussion

Le tableau II regroupe les résultats de l'enquête effectuée en 2015 (valeurs en rouge) et ceux de l'enquête effectuée durant 2011/12 par El Azizi et *al.* (Valeurs en noir). Pour chaque variables étudiée, les valeurs en gras sont celles dont la sommes du degré de satisfaction étudiants (satisfait ou très satisfait confondus) est supérieure ou égale à 50 %).

Tableau II : Résultats de l'enquête 2015 (en rouge) et des enquêtes 2011/13 (en noir)

Données sociodémographiques																	
Sexe					Homme			Femme									
Tranches d'âges	20 – 22 ans		22 – 24 ans		24 – 26 ans		26 – 28 ans		➤ 28 ans								
	14	15	44	40	42	40	02	03	10	02							
Nationalités					Marocaine			Etrangère									
Lieu d'origine					Région de Kenitra		Autres										
Moyen de transport du déplacement à la faculté					Petit taxi		Bus		A pied	Transport personnel							
					35		39		65		61						
					17		43		31		9						
Informations générales																	
Délai pour obtenir une attestation d'inscription ou réinscription	≤ 8 jours		[8-15 jours[[15-21 jours[[21-28 jours[≥ 28 jours								
	23	27	30	32	07	12	08	04	32	25							
Délai pour obtenir une carte d'étudiant	≤ 8 jours		[8-15 jours[[15-21 jours[[21-28 jours[≥ 28 jours								
	18	19	26	25	10	12	10	08	36	36							
Délai pour obtenir une attestation d'un diplôme acquis	≤ 8 jours		[8-15 jours[[15-21 jours[[21-28 jours[≥ 28 jours								
	19	03	14	05	08	24	4	13	55	55							
Délai pour obtenir une consultation d'une demande effectuée au niveau de la bibliothèque	≤ 8 jours		[8-15 jours[[15-21 jours[[21-28 jours[≥ 28 jours								
	38	55	27	25	20	20	10	0	05	0							
Fréquence de fréquentation de la bibliothèque			Souvent		Rarement			Jamais									
			26		34		54		46	20	20						
Fréquence de fréquentation de la buvette			Souvent		Rarement			Jamais									
			45		51		47		48	08	01						
1^{er} axe : Accessibilité					TS (%)		S (%)		I (%)		TI (%)						
La signalétique en ville indiquant l'accès à la faculté (pancartes, panneaux,					02	36	25	43	45	12	28	09					
Les facilités pour se garer dans la faculté ou dans ses abords (voiture, bicyclette,...					05	44	40	37	42	13	13	06					
La signalétique indiquant l'accès aux services de la faculté (administration, amphis, département, ...					07	45	31	38	46	15	16	02					
Le moyen de transport menant à la faculté (bus, taxi, transport personnel,					04	12	26	33	42	40	28	15					
2^{ème} axe : Organisation																	
Présence des signalétiques (panneaux, flèches, ...) indiquant les structures de la faculté (Administration, laboratoires, départements, bibliothèque, ...)					06	46	35	39	38	12	21	03					
Apparence des locaux et équipements (espaces verts, salles de cours, administration, W-C,...)					07	38	50	41	32	11	11	10					
Apparence physique du personnel					58	31	29	42	10	22	3	5					
					TS (%)		S (%)		I (%)		TI (%)						
Les services administratifs					Horaires de travail (ouverture)					03	10	31	40	44	36	22	14
					Gestion des réclamations (boîtes à suggestions, site internet, écoute, procédures à suivre, cahier de					02	03	21	20	45	48	32	29

	favorable,...)								
Bibliothèque de la faculté :	Organisation (nombre de chaises, tables, propreté, bruit, climat)	02	30	30	22	44	29	24	19
	Disponibilité des livres et documents recherchés	01	32	31	23	47	25	21	20
	Facilité de consultation de la documentation	06	26	35	29	42	24	17	21
	Facilité de prêt de documentation	05	23	38	36	43	22	19	14
	Classement des documents et des fiches de renseignement sur ces documents	03	26	42	31	38	18	17	25
	Horaire d'ouverture	04	19	41	41	43	27	12	17
Caffétéria/ Buvette	Propreté et hygiène	04	29	41	32	31	43	12	18
	Organisation (nombre de chaises, tables, climat social, ...)	01	27	19	29	44	30	36	14
	Prix	03	18	31	35	37	32	29	15
	Qualité des services (variété et disponibilité des menus, hygiène, temps d'attente, ...)	01	17	16	22	43	41	40	20
Bâtiments de la Faculté	Amphis	-	25	-	27	-	32	-	16
	Salle de TD	-	21	-	34	-	34	-	11
	Salle de TP	-	16	-	28	-	35	-	21
	Bibliothèque	02	17	30	19	44	45	24	19
	Lieux d'affichage administratif	-	34	-	42	-	09	-	15
	Lieux d'affichage pour activité estudiantine	-	32	-	39	-	24	-	05
	Facilité d'accès d'un bâtiment à l'autre	-	27	-	52	-	17	-	04
	Organisation (cadre général, climat social, gestion,...)	-	20	-	31	-	28	-	21
	Espace vert	-	34	-	52	-	11	-	03
	Carrelage/goudronnage (sol)	-	21	-	46	-	15	-	20
	Disponibilité des parkings	-	31	-	44	-	20	-	05
	Propreté (bâtiments, jardins,...)	-	23	-	35	-	21	-	21
	Accessibilité et Disponibilité des passages entre bâtiments	-	31	-	51	-	11	-	07
	Vue panoramique de l'intérieur de la faculté vers le milieu environnant (forêt)	-	32	-	54	-	11	-	03
Sécurité à l'intérieur de la faculté	-	26	-	53	-	10	-	11	
3^{ème} axe : Relationnel			TS		S		I		TI
			(%)		(%)		(%)		(%)
La disponibilité	Personnel administratif (bibliothécaires, administrateurs, cités universitaires)	06	18	26	26	42	37	26	19
	Corps professoral (enseignants)	07	22	45	35	38	35	10	08
La politesse et le respect	Personnel administratif	09	24	25	31	48	22	16	23
	Corps professoral	12	19	38	42	36	29	14	19
4^{ème} axe : Technico-professionnel			TS		S		I		TI
			(%)		(%)		(%)		(%)
L'administration	La compétence du personnel pour	05	14	33	19	44	50	18	17

	répondre aux questions des étudiants								
	Les solutions apportées aux problèmes liés à l'utilisation des services	06	17	30	29	25	33	39	21
Les enseignants : Les techniques d'enseignement (nouvelle technologies, technologies traditionnelles)		10	19	42	34	35	32	13	15
Les cours (Enseignants) :	Qualité des supports utilisés (documents sur papier, fichiers électroniques,...)	05	33	52	27	32	24	11	16
	Méthode de présentation (utilisation des vidéo-projections, vidéos, simulations et étude cas,...)	09	34	54	28	27	26	10	12
Comment évaluer globalement la qualité des services offerts par la faculté		03	22	31	31	26	50	16	21

Les établissements, y compris ceux de l'enseignement universitaire, doivent identifier les facteurs qui rendent leurs résultats faibles ou inappropriés aux normes potentielles. Les travaux effectués par El Azizi et al. (2011) (cf. El Azizi et al., 2013) ont constitué ainsi une importante étape de cette identification. En effet, selon les résultats de ces travaux nombreux facteurs socio-pédagogiques de la faculté des Sciences de Kenitra doivent être améliorés pour permettre à cet établissement un enseignement de qualité. Nous en citons l'apparence des locaux et équipements, la richesse du contenu du programme d'enseignement, la disponibilité du corps professoral, les compétences et l'aisance de la communication des enseignants, les techniques de communication, la qualité des supports didactiques utilisés et les méthodes de présentation de cours par les enseignants. Tous ces services intervenant dans l'amélioration de la qualité de l'enseignement sont à améliorer. D'autres sont d'une qualité acceptable, mais peuvent encore être améliorés. En outre, El Azizi et al. (2013) ont signalé que parmi la totalité des variables socio-pédagogiques étudiées seules 16 % d'entre elles ont bénéficiés d'un degré de satisfaction supérieur à 50% (très satisfait ou satisfait confondu). Contrairement, d'après les résultats de notre étude, effectuée en 2015, (Tab. II) 37 variables parmi 44 ont un degré de satisfaction des étudiants supérieur à 50 %, Soit 84 % d'avis « satisfait ou très satisfait ».

Cette amélioration dans l'avis des étudiants vis-à-vis des variables étudiées est en grande partie due à l'effort fourni par l'établissement pour rentabiliser ses services et son environnement. En effet, parmi les services ou facteurs pour lesquels au moins 50 % des étudiants ont donné en 2015 un degré de satisfaction positif alors que ce degré était négatif en 2011 nous notons :

- Gestion des réclamations (boîtes à suggestions, site internet, écoute, procédures à suivre, cahier de favorable,...) ;

- Organisation (nombre de chaises, tables, propreté, bruit, climat) ;
- Disponibilité des livres et documents recherchés ;
- Facilité de consultation de la documentation ;
- Facilité de prêt de la documentation ;
- Classement des documents et des fiches de renseignement sur ces documents ;
- Propreté et hygiène ;
- Organisation (nombre de chaises, tables, climat social, ...) ;
- Qualité des services (variété et disponibilité des menus, hygiène, temps d'attente, ...) ;
- Personnel administratif (bibliothécaires, administrateurs) ;
- Corps professoral (enseignants) ;
- Les techniques d'enseignement (nouvelle technologies, technologies traditionnelles) ;
- Qualité des supports utilisés (documents sur papier, fichiers électroniques,...) ;
- Méthode de présentation (utilisation des vidéo-projections, vidéos, simulations et étude de cas,...

Ainsi, durant la période séparant les dates des deux enquêtes effectuées, des efforts investis par le corps administratif de l'établissement ont favorisé une évolution positive du degré de satisfaction des étudiants notamment :

- Amélioration des amphis et des salles de TD ;
- Elaboration des lieux d'affichage administratif et d'affichage pour les activités estudiantines ;
- Amélioration de la facilité d'accès d'un bâtiment à l'autre ;
- Augmentation des surfaces carrelées ou goudronnées ;
- Augmentation des surfaces des parkings pour voiture ;
- Amélioration de l'état de propreté (bâtiments, jardins,...) ;
- Accessibilité et disponibilité des passages entre bâtiments ;
- Entretien et augmentation des surfaces d'espace vert ;
- Amélioration de la vue panoramique de l'intérieur de la faculté vers le milieu environnant (forêt),...

Par ailleurs, En accord avec Smith (2002) qui a précisé que, pour une amélioration du rendement des établissements universitaires, les évaluations sont importantes. Ainsi, notre enquête antérieure s'est intéressée à une évaluation dont les résultats ont mis la main sur un certain nombre de points qui affaiblissaient le degré de la qualité de l'enseignement de l'établissement. L'identification de ces points a été, peut-être, pour les responsables un bon support pour assurer une amélioration de la qualité de

l'enseignement et des services de cette établissement. Ainsi, entre autre, par l'amélioration de la qualité des supports pédagogiques utilisés, de l'amélioration de l'état des amphis et des salles de TD et de la disponibilité des lieux d'affichage administratif et des activités estudiantines, le rôle de l'enseignant s'est beaucoup amélioré. Cette action est en accord avec une suggestion de Marica et Melita (2002) qui ont signalé que l'évaluation de la qualité et de l'enseignement nécessite des changements substantiels dans les conceptions du rôle de l'enseignant en particulier un passage de l'enseignant en tant que transmetteur de savoir à un facilitateur de l'apprentissage des élèves.

De même, durant la période séparant les deux enquêtes, il y a des investissements remarquables dans différents secteurs notamment la facilité d'accès d'un bâtiment à l'autre, l'évolution des surfaces de carrelage et goudronnage, la disponibilité des parkings, l'amélioration de la propreté des bâtiments, l'accessibilité et la disponibilité des passages entre bâtiments, la multiplication des surfaces d'espace vert, l'amélioration de la vue panoramique de l'intérieur de la faculté vers le milieu environnant (forêt) et de la sécurité à l'intérieur de l'établissement. Cette action sur l'investissement est en accord avec les suggestion de Lim (2010) qui a noté que pour un pays donné, un établissement de systèmes d'assurance qualité peut obliger les responsables de l'enseignement universitaire à investir du temps et des ressources pour satisfaire des exigences différentes qui garantissent une qualité de l'enseignement.

Par ailleurs, de nombreux auteurs dont Cullen et al. (1994), Delamont et al. (1997), James et Baldwin (1999), Parry et Hayden (1994), et Phillips et Pugh (2000) ont conclu que la réussite des études universitaires ou post-universitaires dépend de l'action de plusieurs facteurs. Nous rappelons que ces facteurs ont été résumés par Latona et Browne (2001) en trois groupes :

1. Institutionnel : Les facteurs environnementaux qui comprennent des protocoles et des procédures, le soutien de l'infrastructure, la culture de la recherche de différentes disciplines et de la communauté scientifique qui se développe dans le corps professoral.

Nous notons que la majorité des efforts fournit par améliorer la qualité de son enseignement entre cette catégorie de facteurs ;

2. Les dispositifs de surveillance individuels qui incluent le type et la fréquence des réunions de restitution et de surveillance que l'étudiant reçoit, sont à développer.

A signaler que les facteurs qui font partis de cette catégorie n'ont pas abordé dans notre étude ;

3. Cohortes d'élèves et caractéristiques qui comprennent les exigences d'entrée, les conditions financières des étudiants et les profils des élèves.

Certains facteurs de cette catégorie n'ont été étudiés dans les enquêtes effectuées que de façon indirecte tels le nombre d'étudiants ayant une bourse, le moyen adopté pour venir à la faculté qui dépend de l'état financier de l'étudiant, etc.

A noter qu'entre les deux enquêtes effectuées à l'établissement étudié, il y a une amélioration de la qualité des services et de l'environnement. Mais, il faut noter que comme l'a souligné Gingras (2008), l'aptitude d'une université à produire d'excellents résultats de recherche ne change pas énormément d'une année à l'autre. En effet, la détermination des points de faiblesse d'un établissement, l'amélioration de l'effet de chaque facteur intervenant et l'harmonie entre ces effets demandent souvent plus d'une décennie d'années pour se réaliser. Par conséquent, nous incitons les responsables à amplifier leurs efforts s'ils souhaitent avoir un enseignement productif et de qualité.

Conclusion

La comparaison des résultats des deux enquêtes montre une nette amélioration du degré de satisfaction telles que l'apparence des locaux et équipements, la disponibilité du corps professoral, les techniques de communication, la qualité des supports didactiques utilisés et les méthodes de présentation de cours par les enseignants, l'amélioration de l'état des amphithéâtres des salles de TD. L'accessibilité des locaux et l'élaboration de passerelle de passage entre ces locaux, la multiplication des espaces, des surfaces carrelées ou goudronnées et des surfaces et lieux d'affichage administratif et étudiantin sont tous des facteurs de l'amélioration de la qualité des services et de l'environnement de la faculté étudiée. La multiplication des surfaces « parking » et le changement du look général de l'université en remplaçant ses murs par grillages ferrés ont également un rôle dans l'évolution de la qualité des services et de l'environnement de la faculté étudiée.

Par ailleurs, d'autres services intervenant dans l'amélioration de la qualité de l'enseignement sont encore à améliorer et demandent une persévérance des décideurs nationaux et locaux nous en citons principalement l'équipement des salles de TP.

References:

Demougeot-Lebel, J. & Perret, C. (2010). Identifier les conceptions de l'enseignement et de l'apprentissage pour accompagner le développement professionnel des enseignants débutant à l'université. *Savoir*, 23, 55-65.

Joëlle Demougeot-Lebel et Cathy Perret, 2010. Identifier les conceptions de l'enseignement et de l'apprentissage pour accompagner le développement professionnel des enseignants débutants à l'université. *Savoirs* 2010/2 (n° 23). ISBN : 9782296139251, DOI: 10.3917/savo.023.0051, Éditeur : L'Harmattan. Pages : 120.

Marc Beudaert, 2003. Mesure des performances dans le domaine de l'éducation ; Définition d'un indicateur de volume en comptabilité nationale pour la production non-marchande du service d'éducation. Note d'information n° 03.22 Ministère de l'Éducation nationale (France), avril 2003.

EL Azizi Ouarda, Fadli Anas, Rahma Oukouchoud, Chaouch Abdelazi, 2013. Evaluation de la qualité de certains services dans la Faculté des Sciences de Kenitra (Maroc) selon les étudiants de la filière « master professionnel ». ScienceLib Editions Mersenne : Volume 5, N ° 131221 ISSN 2111-4706. Publié le: 2013-12-26.

El Azizi ouarda; Fadli anas; Rahma Oukouchoud; Chaouch Abdelaziz. 2014. Services quality in the faculty of science kenitra (morocco) evaluated by students of the spinneret "professional license". *International Journal of Social Science & Interdisciplinary Research*. ISSN 2277-3630; IJSSIR, Vol. 3 (4), APRIL (2014) Online available a indianresearchjournals.com.

Smith, 2002. Quality Postgraduate Research Programs and Student Experience. *The Australian electronic Journal of Nurcing Education*. Vol.8, No.1 April 2002.

Lacroix, Robert et Lois Maheu, L'Université de calibre mondial : un acteur incontournable des sociétés fondées sur le savoir, aout 2011. P 21-22.

Marica Maernitc Pozarnic, and Melita Puklek Levruscek, 2002. Perceptions in quality and changes in teaching and learning by participants of university staff development courses.

Psiholoska objorja / *Orizons of Psychology* 11, 2, 71-79 (2002).

Lim, Fion Choon Boey, 2010. Do Too Many Rights Make a Wrong? A Qualitative Study of the Experiences of a Sample of Malaysian and Singapore Private Higher Education Providers in Transnational Quality Assurance. *Quality in Higher Education*, Vol. 16, No. 3, November 2010.

James, R. & Baldwin, G. 1999. Eleven practices of effective postgraduate supervision. Published by the Center for the study of Higher education and the School of Graduat Studies. The University of Melbourne, Victoria. 3052 Australia. ISBN 0 7340 1622 0.

Parry, S. & Hayden, M., 1994. Supervising the higher degree research students: a investigation of practices across a range of academic departments. AGPS, Canberra.

- Phillips, E. M. & Pugh, D. S. 2000. How to get a PhD. A handbook for students and their supervisors.3rd edn. Open University Press: Buckingham.
- Latona, K., & Browne, M. (2001). Factors Associated with Completion of Research Higher Degrees. Canberra, Australia: Government report in Higher Education Series, 37. Department of Education, Training and Youth Affairs - Higher Education Division.
- Gingras Y. 2008. « Du mauvais usage de faux indicateurs ». Revue d'Histoire moderne et contemporaine, 5 (55-4bis): 67-79, 2008. Disponible à <http://www.cairn.info/revue-d-histoire-moderne-et-contemporaine-2008-5-page-67.htm>.