

Application D'un Système D'assurance Qualité : Difficultés, Contraintes, Opportunités Et Défis. Une Etude De Cas De L'institut Supérieur De Commerce De Matadi

Implementation of a Quality Assurance System: Challenges, Constraints, Opportunities, and Prospects. A Case Study of the Matadi Higher Institute of Commerce.

Auteur 1 : KAMBONAKO DIMBOTE Rhobonet

Auteur 2 : MAFUTA MBAMBI Eric

KAMBONAKO DIMBOTE Rhobonet (ORCID *, titre académique PhD, MA, etc.)
Institut Supérieur de Commerce de Matadi/ Management appliqué / RD Congo

MAFUTA MBAMBI Eric (ORCID *, titre académique PhD, MA, etc.)
Institut Supérieur de Commerce de Matadi / Sciences commerciales et financières/RD Congo

Déclaration de divulgation : L'auteur n'a pas connaissance de quelconque financement qui pourrait affecter l'objectivité de cette étude.

Conflit d'intérêts : L'auteur ne signale aucun conflit d'intérêts.

Pour citer cet article : KAMBONAKO DIMBOTE .R & MAFUTA MBAMBI .E (2025) « Application D'un Système D'assurance Qualité : Difficultés, Contraintes, Opportunités Et Défis. Une Etude De Cas De L'institut Supérieur De Commerce De Matadi », African Scientific Journal « Volume 03, Numéro 29 » pp: 1299 – 1326.



DOI : 10.5281/zenodo.15594090
Copyright © 2025 – ASJ



Résumé

L'objectif général poursuivi dans cette investigation était celui d'analyser les difficultés et défis, contraintes et opportunités de la mise en œuvre d'un système d'assurance qualité interne (SAQI) à l'Institut Supérieur de Commerce de Matadi. Pour bien faire notre étude, nous avons un questionnaire d'enquête comportant 44 questions. Nous avons tiré un échantillon de 30 personnes fait par tirage non probabiliste de choix raisonné. Le résultat a été obtenu grâce au logiciel SPSS 22.0. A travers les résultats, on peut montrer que l'ISC-Matadi devrait faire de la gouvernance un pilier dans son management notamment en termes de formation et de recrutement. Le composant « Management » ressort comme la première composante importante du construit volet difficultés et contraintes de la mise en œuvre du SAQI. Cette dimension montre que l'Institut Supérieur de Commerce de Matadi a un grand travail quant à la mise en place d'un vrai management, gage de la réussite de la mise en œuvre du SAQI. La dimension « Ethique et déontologie » est ressortie comme la deuxième composante valorisée par les agents. Nous avons aussi compris que l'application de l'éthique et de la déontologie au sein de l'Institut Supérieur de Commerce de Matadi est un grand défi et/ou une contrainte pour la réussite de la mise en place du SAQI.

L'observance de ces résultats montre clairement que l'Institut Supérieur de Commerce de Matadi a plusieurs opportunités quant à la mise en œuvre du SAQI car, en dehors de la culture universitaire, toutes les autres dimensions constituent des défis.

Mots clés : *Enseignement supérieur, assurance qualité, système d'assurance qualité interne*

Abstract

The overall objective pursued in this investigation was to analyze the difficulties and challenges, constraints and opportunities in the implementation of an internal quality assurance system (IQAS) at the Matadi Higher Institute of Commerce.

To conduct our study effectively, we used a survey questionnaire consisting of 44 questions. A non-probability purposive sampling method was used to select a sample of 30 individuals. The results were obtained using the SPSS 22.0 software.

Through the findings, it becomes evident that the Matadi Higher Institute of Commerce should make governance a cornerstone of its management, particularly in terms of training and recruitment. The “Management” component emerged as the most significant factor under the category of difficulties and constraints in implementing the IQAS. This dimension indicates that the Matadi Higher Institute of Commerce has substantial work to do in establishing sound management, which is essential for the successful implementation of the IQAS.

The “Ethics and Deontology” dimension was identified as the second most valued component by staff. We also understood that the application of ethics and deontology within the Matadi Higher Institute of Commerce represents a major challenge and/or constraint for the success of the IQAS implementation. The analysis of these results clearly shows that the Matadi Higher Institute of Commerce has several opportunities for implementing the IQAS. Indeed, apart from the university culture, all other dimensions represent challenges.

Keywords: Higher education, quality assurance, internal quality assurance system

1. Introduction

L'université, est le lieu de production et de transmission d'une expérience culturelle et scientifique, elle constitue un lieu de liberté intellectuelle et scientifique. Cette liberté lui permet d'affirmer pleinement sa responsabilité dans l'accomplissement de ses missions.

Nul ne peut ignorer le rôle combien important que l'université assure en matière de développement économique, social et culturel. Pour réaliser sa mission, celle qui consiste de rendre accessible les connaissances ; les partager et les exploiter, et l'ouverture au monde socio-économique est plus qu'une nécessité.

L'Université réalise sa politique sur la qualité à travers des actions de planification, de mise en œuvre, de suivi et de contrôle dans le but de s'assurer que chaque sujet impliqué dans le processus soit conscient de ses tâches et qu'il les accomplisse dans le respect de la programmation définie.

L'assurance qualité (AQ), expression qui désigne l'ensemble des institutions, des règles et des instruments qui participent au processus continu d'évaluation des programmes académiques, des universités et autres institutions d'enseignement supérieur (Vlasceanu et al., 2007), est devenue un élément majeur des réformes de ce secteur à partir de la décennie 1980.

Ceci nous conduit dans le cadre de cette recherche à poser la question centrale ci-après : Comment mettre en application un Système d'Assurance Qualité Interne (SAQI) efficace au sein de l'ISC Matadi (Institut Supérieur de Matadi) ? De cette question centrale, découlent les questions spécifiques suivantes : - Quels sont les défis à relever pour la mise en application du SAQI à l'Institut Supérieur de Commerce de Matadi ? - Quelles sont les difficultés et contraintes auxquelles une telle mise en application peut être butée ? - Quelles sont les opportunités de la mise en application de ce SAQI au sein de cette alma mater ?

2. Objectifs et hypothèses de la recherche

L'objectif général poursuivi dans cette investigation est celui d'analyser les difficultés et défis, contraintes et opportunités de la mise en œuvre d'un système d'assurance qualité interne (SAQI) au sein de l'ISC Matadi. De manière spécifique, il s'agit de montrer les avantages de cette mise en œuvre, exposer les différentes difficultés et contraintes auxquelles il faut faire face, comment contourner ces difficultés, quelles stratégies ou politiques monter dans le sens de promouvoir la qualité en dépit ou malgré les contraintes et instaurer une culture de l'excellence au sein de cette institution.

S'agissant des hypothèses, nous supposons que les contraintes et difficultés auxquelles la mise en œuvre du SAQI au sein de l'ISC Matadi sont : - le Manque de culture universitaire, le manque des procédures préétablies en matière de fonctionnement ou marche de l'établissement, le manque de promotion des valeurs, absence d'une charte éthique et déontologie, laxisme et impunité, quasi absence de coopération

et partenariats université-monde professionnelle sur l'employabilité des étudiants, quasi manque de coopération et partenariats ISC-autres universités, problème d'infrastructures, opacité dans la gestion des ressources financières, problème des ressources humaines, numérisation, non application ou respect de certains textes de la tutelle, quasi absence d'une politique de soutien à la formation et à la recherche des enseignants, absence d'une politique de recyclage des agents administratifs, grande école de gestion de la province, la présence des ports internationaux (Matadi et Boma), la construction du ports en eaux profondes à Banana .

3. Plan sommaire de l'étude

Pour répondre à notre problématique, nous dresserons d'abord une revue de littérature afin d'élucider le concept de l'assurance qualité, de l'assurance qualité à l'enseignement supérieur et du système d'assurance qualité interne. Des éléments conceptuels sur lesquels nous appuierons notre recherche. Après cela, nous montrerons que le SAQI présente des avantages et opportunités pour l'ISC Matadi et en même temps, nous exposerons les défis à relever pour une telle mise en œuvre ainsi que les différentes contraintes auxquelles elle devra être butée. Enfin, une conclusion qui portera sur une discussion en rapport avec les résultats de cette étude.

4. Cadre théorique de l'étude

4.1. Qu'est-ce que l'assurance qualité : une revue de la littérature

L'expression « assurance-qualité » vise les stratégies, les procédures, les actions et les attitudes nécessaires pour garantir un maintien et une amélioration de la qualité. Selon Vlăscesanu, et al (2007), l'assurance qualité est un « terme général qui désigne un processus permanent et continu visant à évaluer (estimer, contrôler, garantir, maintenir ou améliorer) la qualité du système, des établissements ou des programmes de l'enseignement supérieur ». L'assurance qualité dans l'enseignement supérieur est une démarche visant la mise à niveau des établissements d'enseignement supérieur, par une mise en conformité avec les normes standards en matière d'enseignement, de recherche, d'organisation, de gestion et d'évaluation.

4.2. Assurance qualité à l'ESU¹ : pour quels finalités et avantages ?

La Qualité est la mesure avec laquelle l'Université atteint ses objectifs d'enseignement et de recherche, conformément à ses lignes directrices. Les chercheurs comme Neave & van Vught (1991) et Craft (1992) ont fourni les premières descriptions détaillées des expériences nationales à partir desquelles les grandes tendances d'évaluation de la qualité dans l'enseignement supérieur ont été identifiées. Certains auteurs

¹ ESU : Enseignement Supérieur et Universitaire

comme Van Vught & Westeheiiden (1994) ont mis en place les indicateurs d'évaluation et de comparaison.

L'AQ a une dimension interne (qui relève de la responsabilité de l'établissement) et externe (qui relève de la responsabilité des autorités nationales), toutes deux intrinsèquement liées. L'assurance qualité interne (AQI) vise le suivi et l'amélioration de la qualité au niveau de l'établissement. Par contre, l'assurance qualité externe (AQE) s'organise à travers les étapes suivantes : auto-évaluation, évaluation par les pairs, rapport et/ou décision et, éventuellement, procédure de suivi.

4.3. Principes de base de l'Assurance Qualité à l'enseignement supérieur

L'assurance qualité répond à la diversité des systèmes, des institutions, des programmes et des étudiants de l'enseignement supérieur, elle favorise le développement d'une culture de la qualité. En outre, elle tient compte des besoins et des attentes des étudiants, de toutes les autres parties prenantes et de la société.

4.4. Le système d'assurance qualité interne à l'enseignement supérieur

Peu de pays se contentent de la mise en place exclusivement d'un système d'assurance qualité interne en raison du fait que les établissements (même publics) risquent d'adopter une attitude d'autosuffisance source de non-qualité. Ce qui nécessite un avis externe indépendant est primordial, non seulement pour une évaluation objective mais aussi pour stimuler l'amélioration et la transparence qui est vitale pour les parties prenantes. De ce fait, il est préférable d'instaurer un guide ou des lignes directrices qui assurent le respect des exigences pour la mise en œuvre d'un système assurance qualité. Il constitue un socle sur lequel fonder la planification stratégique pour un fonctionnement qualitatif optimal (ANAQ, 2023).

L'établissement soucieux d'obtenir la qualité doit pouvoir la gérer (planifier, organiser, diriger et contrôler). Pour ce faire les guides de bonnes pratiques ou les lignes directrices d'un organe de régulation ou d'évaluation peuvent être d'un grand apport.

4.4.1. Politique et procédures pour le management de la qualité

Les établissements doivent avoir une politique et des procédures associées pour le management de la qualité et des niveaux de leurs programmes et de leurs diplômes et, aussi mettre en œuvre et développer une stratégie visant à l'amélioration continue de la qualité. La stratégie, la politique et les procédures doivent avoir un statut officiel et être rendues publiques. Mettre en place, un guide de procédures pour donner une information plus détaillée sur les façons de mettre en œuvre la politique et les points de référence utiles à ceux qui ont besoin de connaître les aspects pratiques du déroulement des procédures. La déclaration de politique doit inclure des propos sur : - Le lien entre enseignement et recherche au sein de l'établissement ; - La stratégie de l'établissement en matière de qualité et de références ; - L'organisation du système de management de la qualité ; - Les responsabilités respectives des

départements, écoles, facultés et autres unités organisationnelles et celles des individus concernant le management de la qualité ; - L'implication des étudiants dans le management de la qualité ; - les façons dont la politique est mise en œuvre, suivie et évaluée.

4.4.2. Approbation, examen et révision périodique des programmes et des diplômes

Le management de la qualité des programmes et des diplômes doit normalement comprendre : - La mise au point et la publication d'objectifs de formation explicites ; - Une attention rigoureuse portée à la conception des programmes et à leur contenu ; - La prise en compte des besoins spécifiques des diverses offres (par exemple, formation initiale, formation continue, enseignement à distance, apprentissage en ligne) et des divers types d'établissement (universitaire, technique, professionnel) ; - La mise à disposition de ressources pédagogiques adéquates ; - Des procédures officielles d'approbation des programmes par un organisme autre que celui qui offre ces programmes ; - L'examen des progrès et des réussites des étudiants ; - L'évaluation régulière et périodique des programmes (en y faisant participer des membres extérieurs) ; - Des réactions régulières de la part des employeurs, des représentants du marché du travail et d'autres organismes compétents ; - La participation des étudiants aux activités de management de la qualité.

4.4.3. Evaluation des étudiants

L'évaluation des étudiants doit normalement : - être conçue pour mesurer le degré d'atteinte des objectifs de formation et des autres objectifs des programmes ; - être adaptée au but recherché, que ce soit un bilan, l'appréciation d'un résultat intermédiaire ou d'un contrôle final ; - présenter des critères clairs et publiés pour la notation ; - être menée par des gens qui comprennent le rôle de l'évaluation dans la progression des étudiants vers l'acquisition des connaissances et des aptitudes relatives aux qualifications qu'ils visent ; - ne pas se limiter au jugement d'un seul examinateur ; - prendre en compte toutes les conséquences possibles des règlements d'examens ; - comprendre des règlements clairs quant aux absences des étudiants, la maladie et autres cas de force majeure ; - s'assurer que les examens sont organisés rigoureusement en accord avec les règles en vigueur dans l'établissement ; - être soumise à des mesures de contrôle administratif garantissant le respect des procédures.

En outre, les étudiants doivent être informés de façon claire sur les modalités de contrôle en vigueur dans leur programme de formation : quels sont les examens ou les autres types de contrôle auxquels ils devront se soumettre, ce qui sera attendu d'eux, et les critères qui seront appliqués pour l'évaluation de leurs résultats.

4.4.4. Management de la qualité du corps enseignant

Les enseignants doivent avoir une parfaite connaissance et compréhension de la matière qu'ils enseignent, qu'ils aient compétences et l'expérience nécessaires pour transmettre leurs connaissances aux étudiants. Les établissements doivent garantir que leurs modalités de recrutement et leurs procédures de nomination comprennent des moyens de s'assurer que les personnels nouvellement recrutés ont le niveau minimum de compétences nécessaires. Les établissements doivent offrir à des enseignants peu pédagogues la possibilité de s'améliorer jusqu'à un niveau acceptable, et doivent pouvoir les éloigner des fonctions d'enseignement s'ils restent manifestement inefficaces.

4.4.5. Outils pédagogiques et soutien des étudiants

Les outils pédagogiques et autres moyens de soutien (du matériel – bibliothèques, parc informatique – aux ressources humaines – par exemple des tuteurs, des conseillers d'orientation ou autres) doivent être aisément accessibles aux étudiants, conçus selon leurs besoins et adaptés en fonction des réactions des utilisateurs. Les établissements doivent régulièrement contrôler et améliorer l'efficacité des services de soutien aux étudiants.

4.4.6. Systèmes d'information

Les systèmes d'information sur la qualité nécessaires aux établissements dépendent, dans une certaine mesure, des conditions locales, mais doivent au moins couvrir les domaines suivants : - progression des étudiants et taux de réussite ; - employabilité des diplômés ; - niveau de satisfaction des étudiants vis-à-vis des programmes ; - efficacité des enseignants ; - profil de la population étudiante ; - ressources pédagogiques disponibles et leurs coûts ; - indicateurs de performance propre à l'établissement.

4.4.7. Information du public

Dans la mise en œuvre de leur mission de service public, les établissements d'enseignement supérieur ont la responsabilité de fournir des informations sur les programmes qu'ils offrent, les objectifs de formation, les diplômes délivrés, l'enseignement, les méthodes d'apprentissage et d'évaluation utilisées et l'offre de formation aux étudiants. Les informations publiées devraient aussi comprendre les avis et les domaines d'emploi de leurs anciens étudiants, ainsi que les caractéristiques des étudiants en cours de formation. Ces informations doivent être précises, impartiales, objectives, aisément accessibles et ne pas être utilisées simplement à des fins promotionnelles.

5. Méthodologie

5.1. Brève présentation de l'Institut Supérieur de Commerce de Matadi

L'Institut Supérieur de Commerce de Matadi (ISC-Matadi) est un établissement public d'Enseignement Supérieur et Universitaire créé en 1993 par le gouvernement congolais. Il organise des enseignements principalement dans les domaines de la gestion d'entreprise. C'est l'un des plus grands établissements

d'enseignement supérieur de la Province du Kongo Central avec près de quatre mille étudiants. Il est situé à côté de la maison communale de M'vuzi. Ci-dessous l'adresse complète : Avenue de la Cité n°1, Commune de M'vuzi. Ville de Matadi., E-mail : iscmatadi@yahoo.fr, site-web: www.iscmatadi.net

5.1.1. Mission et vision

L'ordonnance-loi n° 025-81 du 03 octobre 1981 portant organisation générale de l'Enseignement Supérieur et Universitaire reconnaît, précisément en son article 28, aux Instituts Supérieurs Techniques. L'ISC-Matadi a particulièrement pour mission de former des cadres compétents dans le domaine de la gestion de l'entreprise et disciplines connexes pour le développement socio-économique de la RDC en général et du Kongo Central en particulier. La vision de l'ISC-Matadi est d'être leader et l'une des meilleures écoles de commerce en RDC et en Afrique.

5.1.2. L'organisation de l'ISC/Matadi

Comme tout établissement public de l'enseignement supérieur et universitaire, l'ISC – Matadi comporte les organes suivants :

5.1.2.1. Le Conseil de l'Institut

Le Conseil de l'Institut est l'organe qui est chargé de l'élaboration de la politique générale de l'Etablissement. Il est également l'autorité budgétaire de l'Institut. Il est présidé par le Directeur Général.

5.1.2.2. Le Comité de Gestion

Il est l'organe, qui assure la gestion courante de l'Institut et qui prend toutes les décisions, qui ne relèvent pas d'un autre organe. A ce titre, il exécute les décisions du Ministère de Tutelle et du Conseil d'Administration et du Conseil de l'Institut.

5.1.2.3. La Direction Générale

Elle est l'organe suprême qui, sous la houlette du Directeur Général, coordonne et contrôle l'ensemble des activités de l'Institut. A ce titre, elle assure l'exécution des décisions du Conseil de l'Institut et du Comité de Gestion conformément aux instructions hiérarchiques et de la tutelle.

5.1.2.4. Le secrétariat général académique

Sous la houlette du Secrétaire Général Académique, il gère le secteur de l'enseignement et de la recherche.

5.1.2.5. Le Secrétariat Général Administratif

Le Secrétariat Général Administratif s'occupe des affaires administratives de l'institut.

5.1.2.6. L'administration du Budget

L'Administration du Budget suit les finances et le budget de l'institut.

5.1.3. Les conseils de Sections

Les Sections sont des unités d'enseignement, de recherche et de production jouissant de l'autonomie de gestion. Leurs organes sont les Conseils de Sections. Un Conseil de Section est constitué de tous les enseignants intervenant dans la section et d'un représentant des étudiants. Une section est dirigée par un chef de section.

5.1.4. Des enseignements

Depuis l'année académique 2021-2022, l'Enseignement supérieur congolais a basculé vers le système LMD (Licence, Master et Doctorat). Le système LMD présente quelques avantages pour l'étudiant parmi lesquels on peut épingler trois. *Premièrement*, ce système organise des enseignements en se focalisant sur les besoins exprimés sur le marché du travail. En effet, il ne s'agit pas de former pour former. Il s'agit plutôt de doter l'étudiant des compétences recherchées sur le marché du travail et dont il a besoin pour être compétitif. *Deuxièmement*, ce système facilite le transfert des étudiants d'une institution à une autre. L'étudiant peut donc décider d'aller poursuivre ces études dans une autre institution dans une autre ville ou à l'étranger. Les Unités d'enseignement qu'il aura validé seront alors capitalisées. Il n'aura donc pas reprendre les enseignements qu'il aura déjà suivis et réussis. *Troisièmement*, en cas d'échec, l'étudiant n'aura à reprendre que les unités d'enseignements et les cours pour lesquels il aura échoué. En d'autres termes, lorsqu'un étudiant aura réussi à une Unité d'enseignement, il ne va plus le reprendre même s'il devait redoubler l'année académique.

5.1.5. Des Filières organisées

L'ISC-Matadi dispose de cinq sections, à savoir : - Section sciences commerciales et financières (Comptabilité et finance, Marketing, Gestion et commerce des ressources naturelles) - Section Douane et commerce extérieur (fiscalité, Douane et Accises) - Section Management (Gestion des Ressources Humaines, Entrepreneuriat et Gestion des PME) - Section Informatique de gestion (Informatique de gestion, Réseaux et techniques de maintenance) - Section Secrétariat et hôtellerie.

5.1.6. Du corps enseignant

Le personnel enseignant est constitué de deux corps, à savoir : le corps académique et le corps scientifique. Le corps académique comprend les professeurs. Ce sont des enseignants qui ont un diplôme de doctorat. Le corps scientifique comprend les Chefs de Travaux et les Assistants. Ceux-ci assistent les professeurs. Repris dans le tableau ci-dessous :

Tableau1. Du personnel enseignant

Grade	Permanents	Visiteurs	Total
Corps académique			
Professeurs ordinaires	1	4	5
Professeurs	1	9	10
Professeurs associés	7	12	17
<i>Sous-total1</i>	9	25	34
Corps scientifique			
Chef de Travaux	41	9	50
Assistants	31	0	31
<i>Sous-total2</i>	72	9	81
Experts	0	40	40
Total	79	74	153

Source : Services académiques de l'ISC-Matadi

Le personnel enseignant propre à l'ISC-Matadi comprend 7 Professeurs, 41 Chefs de travaux et 31 Assistants. La formation à l'ISC-Matadi est aussi appuyée par des enseignants visiteurs dont 25 Professeurs, 9 Chefs de Travaux et 40 Experts d'entreprise. Les professeurs et Chefs de travaux visiteurs viennent principalement de l'Université de Kinshasa, de l'UPN, de l'ISC Kinshasa, de l'ISS Kinshasa et de l'ISP Mbanza-Ngungu. S'agissant des experts, ce sont des cadres qui viennent des entreprises locales et qui sont utilisées à cause de leur expertise du domaine.

5.1.7. Infrastructures

L'ISC-Matadi possède ses propres infrastructures physiques avec une capacité d'accueil jusque-là de 5.000 étudiants. Les infrastructures de l'ISC-Matadi comprennent quatre bâtiments destinés aux salles de cours, au centre informatique, au laboratoire informatique, à la bibliothèque et à la Direction Générale, ainsi qu'aux bureaux. L'ISC-Matadi dispose également d'une bibliothèque qui renferme des ouvrages spécialisés et ceux des domaines connexes, ainsi que des revues nationales et internationales. C'est aussi là que sont gardés les travaux de fin de cycle et mémoires rédigés par les étudiants.

5.2. Méthodologies de recherche

L'interprétation et l'analyse des résultats de l'enquête effectuée sur le terrain représentent les derniers aspects à effectuer pour toute recherche. Pour avoir accès à l'information nous avons procédé par une enquête sur terrain.

5.2.1. La collecte des données et description de l'échantillon

Le questionnaire comprend une série d'interrogations précises qui ne laisse la place à aucune ambiguïté tant au niveau de la réalisation de l'analyse qu'au niveau de son interprétation. Il convient de s'attarder sur la formulation des questions et sur le choix des instruments de mesure (voir annexe 1).

5.2.2. Instrument de collecte des données : le questionnaire

Deux exigences ont guidé l'élaboration de notre questionnaire :

- ❖ ils sont suffisamment précis et complets pour répondre aux aspects essentiels du problème étudié ;
- ❖ ils ne sont pas trop volumineux afin de ne pas lasser les répondants.

5.2.3. Le contenu du questionnaire

Nos questionnaires comportent des questions fermées. Celles-ci sont présentées sous leurs différentes possibilités : - pour certaines questions, la personne interrogée effectue un choix entre un nombre limité de réponses prédéterminées ; - pour d'autres, le choix est multiple ; - une dernière forme de question est représentée par les échelles d'attitude.

Le choix de ce genre de question s'explique par le type d'information recherchée. Il a aussi l'avantage de permettre un traitement rapide et moins onéreux des données collectées, et par conséquent, l'analyse. Pour ce faire, la codification du questionnaire est obligatoire. Or, comment peut-on par exemple coder les réponses à une question ouverte dont le nombre de réponses peut être infini ? En plus, les questions fermées facilitent l'administration du questionnaire car, l'enquêteur peut facilement guider le répondant et éviter des réponses inappropriées.

5.2.4. La rédaction du questionnaire

D'après Brignier (1991), pour des raisons économiques, il peut être plus judicieux de reprendre des outils dûment expérimentés, réputés de bonne qualité, plutôt que de créer ses propres instruments de mesures. Ainsi, nous avons utilisé une échelle de type Likert à 5 points, pour la quasi-totalité de nos questions relatives aux variables explicatives. Ce qui nous a permis d'appréhender l'environnement interne et externe des répondants avec une proposition.

5.2.5. Traitement et présentation des résultats

Pour le traitement des données de notre enquête, nous avons fait recours à l'utilisation du logiciel statistique SPSS-22.0 (Statistical Package for Social Sciences).

6. Résultats

Tableau 2: Caractéristiques sociodémographiques des répondants

Caractéristiques retenues	Modalités	Ni	fi%
Sexe	Masculin	22	73,3
	Féminin	8	26,7
	TOTAL	30	100
Grade	Professeur	2	6,7
	Chef de Travaux	11	36,7
	Assistant de 2 ^{ème}	1	3,3
	Assistant 1 ^{er}	4	13,3
	Directeur Chef de service	1	3,3
	Directeur	1	3,3
	Chef de Division	2	6,7
	ATA1	4	13,3
	ATA2	4	13,3
	TOTAL	30	100
	Section ou service d'attache	Management	8
Sciences Commerciales et financières		6	20,0
Douane et Commerce Extérieur		3	10,0
Gestion informatique & Maintenance		2	6,7
Secrétariat et hôtellerie		1	3,3
Affaires académiques		1	3,3
Finances		2	6,7
Budget-contrôle		1	3,3
Affaires sociales		1	3,3
Cabinet des membres COGES		5	16,7
TOTAL		30	100
Ancienneté		Moins de 5 ans	9
	5 ans et 10 ans	9	30,0
	10 ans et 20 ans	5	16,7
	20 ans et plus	7	23,3
	TOTAL	30	100

Source : Notre enquête

Les résultats se rapportant aux caractéristiques des répondants indiquent que les agents hommes sont majoritairement représentés (73,3%) contre 26,7% des femmes. Cette forte différence en termes du sexe d'agent est expliquée par le fait que le secteur éducatif en RDC en général et la ville de Matadi en particulier est beaucoup plus ouvert aux hommes qu'aux femmes.

La majorité des agents rencontrés sont de Chef de Travaux (36,7) suivi d'assistant de premier mandant, d'attaché d'administration 1^{ère} classe, d'attaché d'administration 2^{ème} classe en raison de (13,3) pour chacune de composantes. Les 6,7% sont de professeurs, même pourcentage pour les Chef de Division. Les composantes suivantes : assistant de deuxième mandant, directeur chef de service et le directeur viennent en dernier avec 3,3% chacune.

Quant aux services et sections, le management, le cabinet des membres COGES, les sciences commerciales et financières et la douane et commerce extérieur sont plus représentés dans l'échantillon. Ils ont une expérience comprise entre 1 à plus de 20 ans. Il s'avère une forte dispersion d'années d'expérience entre les agents rencontrés.

6.1. Présentation des résultats de l'analyse factorielle exploratoire (AFE)

L'analyse factorielle exploratoire a été mobilisée dans l'objectif de réduire les variables en identifiant les items liés aux facteurs sous-jacents aux différents construits.

Tableau 3 : Rapport des communalités du construit formation et recherche

Communalities		
	<i>Volet formation et recherche</i>	Extraction
Q1	Les enseignants contribuent quels que soient leurs niveaux dans plusieurs recherches qui élèvent le niveau de l'université d'un côté, et le niveau de l'enseignement supérieur dans le pays, d'un autre côté	,715
Q2	L'administration fournit différents moyens pédagogiques et scientifiques qui aident les enseignants à offrir les meilleures informations aux étudiants	,691
Q3	L'évaluation des étudiants se fait de manière objective tout le long de chaque semestre	,801
Q4	Les notes finales reflètent de façon exacte les aptitudes et les connaissances des étudiants	,647
Q5	Les enseignants ont des aptitudes et des connaissances très fiables qu'ils transmettent aux étudiants en parfaite connaissance des matières, et en meilleure qualité	,858

Q6	L'université a beaucoup d'infrastructures qui aident les enseignants et les étudiants à acquérir des nouvelles informations et des nouvelles connaissances chaque jour	,806
Q7	Les résultats des examens et des évaluations des étudiants sont affichés libres avec possibilité de recours en cas d'erreur de note	,754
Q8	Les enseignants accueillent les étudiants dans leurs bureaux, dans les heures libres, pour les aider à mieux comprendre les leçons	,652
Q9	Les enseignants font des publications dans des revues internationales	,634
Q10	L'établissement dispose d'une revue pour la promotion de la recherche des enseignants	,691
Q11	L'administration accueille à bras ouverts les propositions et les suggestions des enseignants, en ce qui concerne le développement de l'enseignement supérieur et des méthodes de recherche	,808
Methode d'extraction : Analyse en composantes principales.		

Source : Résultats en SPSS 22.0

Les résultats se rapportant à l'extraction des items du volet formation et recherche indiquent que tous les items retenus dans cette échelle de mesure présentent tous les communalités supérieures à .50. Les items qui présentaient les communalités inférieures à .50 ont été éliminés de l'analyse. L'item qui présente une communalité faible a une valeur de .634 et celui qui en a élevée présente une valeur de .808. Ces valeurs prouvent que la qualité de représentation fournie par chaque item à son facteur est meilleure. La contribution des informations fournies de chaque item à sa dimension ou composante est supérieure à 50%.

La somme des valeurs propres est égale au nombre total de variables ou d'observables. La valeur propre d'un facteur est au moins égale au poids symbolique d'une variable (c.-à-d. une valeur de 1). Le facteur ayant une valeur propre supérieure ou égale à 1 a été retenu dans l'AFE. Les valeurs propres sont plus grandes pour les quatre premiers facteurs et, après le sixième, ces valeurs sont souvent plus petites². Il y aurait donc en général un constat que la solution factorielle la plus probable se situe entre un et six facteurs³.

Le tableau fournit les détails sur les valeurs propres et le pourcentage de variance totale expliquée.

² CRESWELL, J. W., Research design : qualitative, quantitative, and mixed methods approaches. London: 4th ed. Fourth edition, Sage Publications, 2014

³ Idem

Tableau 4 : Rapport de Variance Totale Expliquée du construit volet formation et recherche

Composante	Valeurs propres initiales			Sommes extradites du carré des changements			Sommes de rotation du carré des changements		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	5,240	47,640	47,640	5,240	47,640	47,640	5,240	47,640	47,640
2	1,723	15,660	63,300	1,723	15,660	63,300	1,723	15,660	63,300
3	1,095	9,956	73,256	1,095	9,956	73,256	1,095	9,956	73,256
Méthode d'extraction : Analyse en composantes principales.									

Source : Résultats en SPSS 22.0

Les résultats relatifs aux valeurs propres et pourcentage de variance totale expliquée du construit volet formation et recherche révèlent que le premier facteur présente 47.640% et le dernier facteur ne contribue qu'à 9.956% de la variance totale expliquée. Dans cette perspective, critère de la variance totale expliquée a été respecté du fait que le pourcentage de la variance totale expliquée est > à 60%.

En d'autres termes, le processus d'épuration de l'échelle a été arrêté quand la variance totale expliquée a atteint plus de 60% sachant que les autres critères ont été respectés. De même, ne sont retenues que les dimensions qui présentent des valeurs propres > à 1. La première composante est la plus importante que les autres du fait qu'elle présente la valeur propre plus élevée (5.240) que les autres dimensions. Au vue de cette situation, nous comprenons qu'au sein de l'Institut Supérieur de Commerce de Matadi, la formation prévaut sur la recherche.

Nous avons considéré un seuil de 0,35 pour éliminer les items dont les poids factoriels sont supérieurs à ce seuil sur plusieurs facteurs et ceux n'ayant aucune contribution supérieure ou égale à 0,50 sur l'une des composantes principales identifiées. Le tableau donne plus d'explications sur la matrice rotée des composantes.

Tableau 5 : Matrice des composantes

Volet formation et recherche		Composante		
		formation	recherche	compétence
Q1	Les enseignants contribuent quels que soient leurs niveaux dans plusieurs recherches qui élèvent le niveau de l'université d'un côté, et le niveau de l'enseignement supérieur dans le pays, d'un autre côté	,810		
Q2	L'administration fournit différents moyens pédagogiques et scientifiques qui aident les enseignants à offrir les meilleures informations aux étudiants	,560		
Q3	L'évaluation des étudiants se fait de manière objective tout le long de chaque semestre	,879		
Q4	Les notes finales reflètent de façon exacte les aptitudes et les connaissances des étudiants			,604
Q5	Les enseignants ont des aptitudes et des connaissances très fiables qu'ils transmettent aux étudiants en parfaite connaissance des matières, et en meilleure qualité	,868		
Q6	L'université a beaucoup d'infrastructures qui aident les enseignants et les étudiants à acquérir des nouvelles informations et des nouvelles connaissances chaque jour	,885		
Q8	Les enseignants accueillent les étudiants dans leurs bureaux, dans les heures libres, pour les aider à mieux comprendre les leçons	,697		
Q9	Les enseignants font des publications dans des revues internationales	,619		
Q10	L'établissement dispose d'une revue pour la promotion de la recherche des enseignants		,561	
Q11	L'administration accueille à bras ouverts les propositions et les suggestions des enseignants, en ce qui concerne le développement de l'enseignement supérieur et des méthodes de recherche	,686		
Méthode d'extraction : Analyse en composantes principales.				
Méthode de rotation : Varimax avec normalisation Kaiser.				
a. Convergence de la rotation dans 3 composantes extraites.				

Source : Résultats en SPSS 22.0

Les résultats liés à l'analyse factorielle exploratoire du construit volet de formation et recherche montrent que les items qui étaient corrélés à plus de .35 comme coefficient structurel dans plus d'une dimension ont été supprimés et éliminés de l'échelle de mesure. Au bout de cette épuration, trois dimensions (ou composantes, facteur, axe) ont été retenues.

La dimension est « formation » se positionne comme étant la première dimension du volet formation et recherche valorisée par les agents de l'ISC-Matadi. Cette composante se rapporte aux variables telles que « *Les enseignants contribuent quels que soient leurs niveaux dans plusieurs recherches qui élèvent le niveau de l'université d'un côté, et le niveau de l'enseignement supérieur dans le pays, d'un autre côté, L'administration fournit différents moyens pédagogiques et scientifiques qui aident les enseignants à offrir les meilleures informations aux étudiants, L'évaluation des étudiants se fait de manière objective tout le long de chaque semestre,...* ». L'apparition de cette dimension révèle que les agents accordent plus d'importance sur la formation des étudiants. Pareils résultats invitent les agents et cadres de l'ISC-Matadi à préserver cette image quant à la qualité de la formation.

La composante « Recherche » est ressortie comme la deuxième dimension importante du construit volet de formation et recherche, valorisée par les agents de l'ISC-Matadi. Ce facteur est mesuré par l'item « *L'établissement dispose d'une revue pour la promotion de la recherche des enseignants* ». L'apparition de cette dimension rappelle que l'institution dispose bel est bien d'une revue mais que celle-ci demeure inconnue de la majorité des agents de l'établissement.

La dimension « approche par compétence » se présente comme le troisième facteur important dans la valorisation du volet formation et recherche. Il est mesuré par la variable ci-après : « *Les notes finales reflètent de façon exacte les aptitudes et les connaissances des étudiants* ». Cette composante se rapporte à l'évaluation des étudiants au cours de leur cursus par les enseignants. L'objectif d'une évaluation est de faire passer l'étudiant de l'approche théorique à l'approche par compétence pour augmenter son employabilité et une telle évaluation si elle ne reflète pas de façon exacte les aptitudes et les connaissances des étudiants peut hypothéquer l'avenir de la nation.

Bien que le volet formation et recherche soient mesurées par 11 items regroupés dans trois dimensions, le volet gouvernance, vie à l'université, engagement envers la communauté et infrastructures ont également été mobilisées et ont suivi les étapes d'épuration d'une échelle de mesure. Le tableau soulève les informations liées à la qualité d'information fournie par chaque item.

Tableau 6 : Rapport de communalité du construit volet gouvernance, vie à l'université, engagement envers la communauté et infrastructures

Communalities		
	<i>Volet gouvernance, vie à l'université, engagement envers la communauté et infrastructures</i>	Extraction
Q12	Les agents administratifs sont souvent recyclés	,605
Q13	L'établissement organise-t-il des formations de remise à niveau des agents	,821
Q14	Le recrutement du personnel est objectif et efficient	,740
Q15	La gestion financière de l'établissement est saine	,786
Q16	Il existe une culture universitaire au sein de l'établissement	,821
Q17	Existence des outils de planification au sein de l'Etablissement	,860
Q18	Existence des coopérations et partenariats université-monde professionnel sur l'employabilité des étudiants	,672
Q19	Existence d'une coopération et partenariats ISC-autres universités	,764
Q20	Existence d'un système d'informations fiable	,889
Methode d'extraction : Analyse en composantes principales.		

Source : Résultats en SPSS 22.0

Les résultats se rapportant à la communalité des items du construit Volet gouvernance, vie à l'université, engagement envers la communauté et infrastructures indiquent que 9 items ont été retenues après analyse du critère de communalité. Ces items fournissent tous, les informations élevées à la dimension à laquelle chaque variable est associé. Cette qualité de l'information fournie par chaque item va au-delà de .50. La variable qui fournit une information faible présente une valeur de .605 alors que l'item qui a une communalité élevée présente une valeur de .889. Ces valeurs sont dans la limite de très bonne et excellente information fournie.

L'analyse des critères de valeurs propres et de pourcentage de variance totale expliquée sont nécessaire dans la mesure qu'il permette de déterminer le nombre de facteurs à retenir pour le construit Volet gouvernance, vie à l'université, engagement envers la communauté et infrastructures. Le tableau donne les détails sur les valeurs propres et le pourcentage de variance totale expliquée.

Tableau 7 : Rapport de Variance Totale Expliquée du construit Volet gouvernance, vie à l'université, engagement envers la communauté et infrastructures

Composante	Valeurs propres initiales			Sommes extradites du carré des changements			Sommes de rotation du carré des changements		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	4,365	48,500	48,500	4,365	48,500	48,500	4,365	48,500	48,500
2	1,454	16,160	64,659	1,454	16,160	64,659	1,454	16,160	64,659
3	1,139	12,657	77,316	1,139	12,657	77,316	1,139	12,657	77,316
Méthode d'extraction : Analyse en composantes principales.									

Source : Résultats en SPSS 22.0

Les résultats se rapportant aux valeurs propres et pourcentage de variance totale expliquée du construit volet gouvernance, vie à l'université, engagement envers la communauté et infrastructures indiquent que trois dimensions retenues expliquent 77.316% de la variance totale. Ce pourcentage est supérieur à la norme de 60%. Ce qui satisfait donc ce critère. La première composante (gouvernance) représente 48.500%, la deuxième (vie à l'université) 16.160% et la dernière (engagement envers la communauté et infrastructures) 12.657%. Ne sont retenues que les dimensions du construit volet gouvernance, vie à l'université, engagement envers la communauté et infrastructures ayant de valeur propre supérieure à 1. La première composante a une valeur propre de 4.365 et la troisième composante présente une valeur propre de 1.139.

Nous avons considéré un seuil de 0,35 pour éliminer les items dont les poids factoriels sont supérieurs à ce seuil sur plusieurs facteurs et ceux n'ayant aucune contribution supérieure ou égale à 0,50 sur l'une des composantes principales identifiées. Le tableau fournit les détails sur le groupement des items en composantes principales.

Tableau 8 : Matrice rotée du construit Volet gouvernance, vie à l'université, engagement envers la communauté et infrastructures

Volet gouvernance, vie à l'université, engagement envers la communauté et infrastructures		Composante		
		Gouvernance	Vie à l'université	Engagement envers la communauté
Q12	Les agents administratifs sont souvent recyclés	,690		
Q13	L'établissement organise-t-il des formations de remise à niveau des agents	,829		
Q14	Le recrutement du personnel est objectif et efficient	,691		
Q15	La gestion financière de l'établissement est saine			,828
Q16	Il existe une culture universitaire au sein de l'établissement		,534	
Q17	Existence des outils de planification au sein de l'Etablissement	,835		
Q18	Existence des coopérations et partenariats université-monde professionnel sur l'employabilité des étudiants	,716		
Q19	Existence d'une coopération et partenariats ISC-autres universités	,627		
Q20	Existence d'un système d'informations fiable	,805		
Méthode d'extraction : Analyse en composantes principales.				
Méthode de rotation : Varimax avec normalisation Kaiser.				
a. Convergence de la rotation dans 7 itérations.				

Source : Résultats en SPSS 22.0

Les résultats relatifs à la matrice des composantes rotée du construit Volet gouvernance, vie à l'université, engagement envers la communauté et infrastructures soulèvent que tous les facteurs extraits

valent mieux qu'un seul item. Tous les items sont fortement corrélés à un seul et unique facteur avec des poids factoriels (loadings) supérieurs ou égaux à .50. Ce qui signifie qu'il n'est plus possible de supprimer un item en vue d'améliorer la solution finale. Le volet gouvernance, vie à l'université, engagement envers la communauté et infrastructures constituent donc un construit multidimensionnel mesuré par 9 items regroupés dans trois composantes présentées selon leur ordre de valorisation et d'importance par les agents de l'ISC-Matadi : la gouvernance, la vie à l'université et l'engagement envers la communauté et infrastructures.

Le composant « Gouvernance » ressort comme la première composante importante du construit volet gouvernance, vie à l'université, engagement envers la communauté et infrastructures. Cette dimension est mesurée par sept items. Cette dimension montre que les agents de l'ISC-Matadi privilégient la gouvernance de leur institution que d'autres variables. Ceci peut clairement montrer que l'ISC-Matadi devrait faire de la gouvernance un pilier dans son management notamment en termes de formation et de recrutement.

La dimension « Vie à l'université » est ressortie comme la deuxième composante valorisée par les agents. Elle est mesurée par un item : « *Il existe une culture universitaire au sein de l'établissement* ». Cette composante montre que la vie à l'ISC-Matadi tourne autour d'une culture universitaire.

Le composant « engagement envers la communauté et infrastructures » est la troisième dimension de construit volet gouvernance, vie à l'université, engagement envers la communauté et infrastructures valorisée par les agents de l'ISC-Matadi. Elle est mesurée par l'item du type : « *La gestion financière de l'établissement est saine* ». Cet axe se rapporte sur les renseignements tirés de la gestion financière de l'établissement, les agents estiment que l'institution devrait s'engager à avoir une gestion financière qui soit saine.

Le tableau fournit les informations sur les critères de communalité des items du construit volet défis à relever pour la mise en œuvre du SAQI à l'ISC-Matadi.

Tableau 9: Rapport des communalités des items de volet défis à relever pour la mise en œuvre du SAQI à l'ISC-Matadi

Communalités		
	Volet défis à relever pour la mise en œuvre du SAQI à l'ISC-Matadi	Extraction
Q22	Mise en place des procédures préétablies en matière de fonctionnement ou marche de l'établissement	,894
Q23	Promotion les valeurs	,831
Q24	Mettre en place une charte éthique et déontologie	,840
Q25	Numérisation de tous les services de l'établissement	,874
Q26	Monter une politique de soutien à la formation et à la recherche des enseignants	,950
Q27	Mise en place d'une politique de recyclage des agents administratifs	,852
Méthode d'extraction : Analyse en composantes principales.		

Source : Résultats en SPSS 22.0

Les résultats relatifs aux communalités des items du construit défis à relever pour la mise en œuvre du SAQI à l'ISC-Matadi révèlent que toutes les variables manifestes fournissent les informations élevées à la dimension à laquelle chaque item est associé ($\geq .80$). Cette qualité de l'information fournie par chaque item va de .831 à .950 largement supérieur à .50. Ces valeurs sont dans la tranche d'excellence de la qualité de communalité fournie. Tous les items à l'exception de Q21 « *instauration d'une culture universitaire* ».

Les valeurs propres et le pourcentage de variance totale expliquée du construit ont été analysés. De cette analyse, il ressort que la variance totale expliquée indique qu'une seule dimension explique à 78,767% la variance de ce construit⁴.

L'observance de ces résultats montre clairement que l'Institut Supérieur de Commerce de Matadi fait face à plusieurs défis quant à la mise en œuvre du SAQI car, en dehors de la culture universitaire, toutes les autres dimensions constituent des défis.

⁴ Annexe

Tableau 10 : Rapport de communalité du construit volet difficultés et contraintes de la mise en œuvre du SAQI à l'ISC-Matadi

Communalities		
	<i>Difficultés et contraintes de la mise en œuvre du SAQI à l'ISC-Matadi</i>	Extraction
Q28	Laxisme et impunité (manque de sanction)	,624
Q29	Problème d'infrastructures	,615
Q30	Opacité dans la gestion des ressources financières	,819
Q31	Problème des ressources humaines qualifiées	,855
Q32	Non application ou respect de certains textes de la tutelle (ministère de l'ESU)	,572
Q33	Existence des antivaleurs (corruption, immoralité...)	,836
Q34	Problème de moralité dans le chef des agents	,900
Methode d'extraction : Analyse en composantes principales.		

Source : Résultats en SPSS 22.0

Les résultats se rapportant à la communalité des items du construit Volet difficultés et contraintes de la mise en œuvre du SAQI à l'ISC-Matadi indiquent que 7 items ont été retenues après analyse du critère de communalité. Ces items fournissent tous les informations élevées à la dimension à laquelle chaque variable est associé. Cette qualité de l'information fournie par chaque item va au-delà de .50. La variable qui fournit une information faible présente une valeur de .572 alors que l'item qui a une communalité élevée présente une valeur de .900. Ces valeurs sont dans la limite de très bonne et excellente information fournie.

L'analyse des critères de valeurs propres et de pourcentage de variance totale expliquée sont nécessaire dans la mesure qu'il permette de déterminer le nombre de facteurs à retenir pour le construit Volet difficultés et contraintes de la mise en œuvre du SAQI à l'ISC-Matadi. Le tableau donne les détails sur les valeurs propres et le pourcentage de variance totale expliquée.

Tableau 11: Rapport de Variance Totale Expliquée du construit Volet difficultés et contraintes de la mise en œuvre du SAQI à l'ISC-Matadi

Composante	Valeurs propres initiales			Sommes extradites du carré des changements			Sommes de rotation du carré des changements		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	3,796	47,448	47,448	3,796	47,448	47,448	3,796	47,448	47,448
2	1,729	21,608	69,056	1,729	21,608	69,056	1,729	21,608	69,056
Méthode d'extraction : Analyse en composantes principales.									

Source : Résultats en SPSS 22.0

Les résultats se rapportant aux valeurs propres et pourcentage de variance totale expliquée du construit volet difficultés et contraintes de la mise en œuvre du SAQI à l'ISC-Matadi indiquent que deux dimensions retenues expliquent 69.056% de la variance totale. Ce pourcentage est supérieur à la norme de 60%. Ce qui satisfait donc ce critère. La première composante (management) représente 47.448% et la deuxième (éthique et déontologie) 21.608%. Ne sont retenues que les dimensions du construit ayant de valeur propre supérieure à 1. La première composante a une valeur propre de 3.796 et la troisième composante présente une valeur propre de 1.729.

Nous avons considéré un seuil de 0,35 pour éliminer les items dont les poids factoriels sont supérieurs à ce seuil sur plusieurs facteurs et ceux n'ayant aucune contribution supérieure ou égale à 0,50 sur l'une des composantes principales identifiées. Le tableau fournit les détails sur le groupement des items en composantes principales.

Tableau 12 : Matrice rotée du construit Volet difficultés et contraintes de la mise en œuvre du SAQI à l'ISC-Matadi

Rotation de la matrice des composantes ^a		Composante	
<i>Difficultés et contraintes de la mise en œuvre du SAQI à l'Institut Supérieur de Commerce de Matadi</i>		Management	Déontologie
		Q28	Laxisme et impunité (manque de sanction)
Q29	Problème d'infrastructures	,782	
Q30	Opacité dans la gestion des ressources financières	,701	
Q31	Problème des ressources humaines qualifiées	,923	
Q32	Non application ou respect de certains textes de la tutelle (ministère de l'ESU)	,713	
Q33	Existence des antivaleurs (corruption, immoralité...)		,729
Q34	Problème de moralité dans le chef des agents		,718
Méthode d'extraction : Analyse en composantes principales.			
Méthode de rotation : Varimax avec normalisation Kaiser.			
a. Convergence de la rotation dans 7 itérations.			

Source : Résultats en SPSS 22.0

Les résultats relatifs à la matrice des composantes rotée du construit Volet difficultés et contraintes de la mise en œuvre du SAQI à l'ISC-Matadi soulèvent que tous les facteurs extraits valent mieux qu'un seul item. Tous les items sont fortement corrélés à un seul et unique facteur avec des poids factoriels (loadings) supérieurs ou égaux à .50. Ce qui signifie qu'il n'est plus possible de supprimer un item en vue d'améliorer la solution finale. Le volet difficultés et contraintes de la mise en œuvre du SAQI à l'ISC-Matadi constituent donc un construit multidimensionnel mesuré par 7 items regroupés dans deux composantes.

Le composant « Management » ressort comme la première composante importante du construit volet difficultés et contraintes de la mise en œuvre du SAQI à l'ISC-Matadi. Cette dimension est mesurée par sept items « *Laxisme et impunité (manque de sanction), Problème d'infrastructures* , *Opacité dans la gestion des ressources financières, Problème des ressources humaines qualifiées, Non application ou respect de certains textes de la tutelle (ministère de l'ESU)* »

Cette dimension montre que l'ISC-Matadi a un grand travail quant à mettre en place un vrai management gage de la réussite de la mise en œuvre du SAQI.

La dimension « Ethique et déontologie » est ressortie comme la deuxième composante valorisée par les agents. Elle est mesurée par deux items : « *Existence des antivaleurs (corruption, immoralité...), Problème de moralité dans le chef des agents* ».

Nous comprenons que l'application de l'éthique et de la déontologie au sein de l'ISC-Matadi est un grand défis ou contrainte pour la réussite de la mise en place du SAQI.

Tableau 13 : Rapport des communalités des items de volet opportunités pour la mise en œuvre du SAQI à l'Institut Supérieur de Commerce de Matadi

Communalities		
	Volet opportunités pour la mise en œuvre du SAQI à l'ISC-Matadi	Extraction
Q36	Devenir une grande école de gestion de la province	,862
Q37	Présence des ports internationaux	,936
Q38	Construction du port en eau profonde	,857
Q39	Possibilité de coopération et partenariats université-monde professionnel sur l'employabilité des étudiants	,923
Q40	Possibilité de coopération et partenariats ISC-autres universités	,945
Méthode d'extraction : Analyse en composantes principales.		

Source : Résultats en SPSS 22.0

Les résultats relatifs aux communalités des items du construit opportunités pour la mise en œuvre du SAQI à l'ISC-Matadi révèlent que toutes les variables manifestes fournissent les informations élevées à la dimension à laquelle chaque item est associé ($\geq .80$). Cette qualité de l'information fournie par chaque item va de .857 à .945 largement supérieur à .50. Ces valeurs sont dans la tranche d'excellence de la qualité de communalité fournie.

Les valeurs propres et le pourcentage de variance totale expliquée du construit ont été analysés. De cette analyse, il ressort que la variance totale expliquée indique qu'une seule dimension explique à 90,476% la variance de ce construit (voir annexe).

L'observance de ces résultats montre clairement que l'ISC-Matadi a plein d'opportunités quant à la mise en œuvre du SAQI car, en dehors de la culture universitaire, toutes les autres dimensions constituent des défis.

Conclusion

Le SAQI doit donc garantir l'efficacité et l'efficience des processus de formation et de recherche scientifique, la vie à l'université, l'engagement envers la communauté, infrastructures et installations et activités de gestion, avec des actions systématiques de suivi, d'évaluation et de vérification des résultats obtenus. Le système d'AQ doit encourager la participation active et consciente de tous les acteurs de la communauté universitaire à la réalisation des objectifs définis annuellement dans le document de programmation intégrée (DPI), en sensibilisant tous les niveaux de l'Université aux procédures d'AQ.

Les résultats de l'investigation révèlent simplement la place qu'occupe cette institution dans la formation des cadres de la province en particulier et de la République en général. Pareils résultats invitent les agents et cadres de l'ISC-Matadi à préserver cette image quant à la qualité de la formation.

La composante « Recherche » est ressortie comme la deuxième dimension importante du construit volet de formation et recherche, valorisée par les agents de l'ISC-Matadi. L'apparition de cette dimension rappelle que l'institution dispose bel est bien d'une revue mais que celle-ci demeure inconnue de la majorité des agents de l'établissement. Dans un domaine où la recherche scientifique a de plus en plus d'importance, la promotion de cette revue aura un effet positif sur la croissance intellectuelle des enseignants de l'ISC-Matadi.

Cette composante se rapporte à l'évaluation des étudiants au cours de leur cursus par les enseignants. L'objectif d'une évaluation est de faire passer l'étudiant de l'approche théorique à l'approche par compétence pour augmenter son employabilité et une telle évaluation si elle ne reflète pas de façon exacte les aptitudes et les connaissances des étudiants peut hypothéquer l'avenir de la nation. Ceci peut clairement montrer que l'ISC-Matadi devrait faire de la gouvernance un pilier dans son management notamment en termes de formation et de recrutement. Cet axe se rapporte sur les renseignements tirés de la gestion financière de l'établissement, les agents estiment que l'institution devrait s'engager à avoir une gestion financière qui soit saine. Le composant « Management » ressort comme la première composante importante du construit difficultés et contraintes de la mise en œuvre du SAQI à l'ISC-Matadi. Cette dimension montre que l'ISC-Matadi a un grand travail quant à la mise en place d'un vrai management, gage de la réussite de la mise en œuvre du SAQI. La dimension « Ethique et déontologie » est ressortie comme la deuxième composante valorisée par les agents.

L'observance des résultats a aussi montré que l'ISC-Matadi a plein d'opportunités quant à la mise en œuvre du SAQI car, en dehors de la culture universitaire, toutes les autres dimensions constituent des défis. L'application du système d'assurance qualité interne doit avoir des effets documentables et généralement mesurables sur l'amélioration des activités d'enseignement, de recherche et de service à la communauté, ainsi que sur les activités administratives et de gestion.

BIBLIOGRAPHIE

- ANAQ-ESU (juin 2023), Guide méthodologique de l'auto-évaluation institutionnelle, séminaire de formation sur l'assurance qualité axée sur les concepts de base et le référentiel d'auto-évaluation institutionnelle, Université Joseph KASA VUBU, Boma.
- Craft, A. (Ed.). (1992). Quality assurance in higher education. London : The Falmer Press.
- Neave, G. R., & Van Vught, F. (1991). Prometheus bound: The changing relationship between government and higher education in western Europe. Oxford : Pergamon Press.
- Van Vught, F. A., & Westerheijden, D. F. (1994). Towards a general model of quality assessment in higher education. Higher Education, 28(3), 355-371.
- Vlăsceanu, L. ; Grünberg, L. ; Pârlea, D. 2007. Quality Assurance and Accreditation : A Glossary of Basic Terms and Definitions. Bucarest : UNESCO-CEPES.