

Perception des étudiants de la qualité de l'enseignement supérieur en Algérie : Cas de l'université Mouloud Mammeri de Tizi Ouzou

HAMMACHE Souria

Maitre assistante « A »

Université : Mouloud Mammeri de Tizi Ouzou

AMZIANE Louiza

Maitre assistante « A »

Résumé

L'objectif de cette recherche est de comprendre la perception de la qualité de l'enseignement supérieur dans les universités algériennes, en prenant comme cas l'université Mouloud Mammeri de Tizi Ouzou. Nous avons appliqué un modèle d'équations structurelles, composé de deux variables dépendantes: la qualité perçue de l'enseignement supérieur, et la compétence acquise par les étudiants; et un ensemble de variables dépendantes qui sont susceptibles d'avoir un effet sur les variables dépendantes. Nous avons pu confirmer que, les variables compétences des enseignants, la sécurité et la courtoisie sont des variables déterminantes de la qualité de l'enseignement supérieur chez l'étudiant à l'université Mouloud Mammeri de Tizi Ouzou. Les étudiants se préoccupent d'avantage du capital humain et de la sécurité que du capital matériel dans leur perception de la qualité de l'enseignement supérieur.

Mots clés : qualité de l'enseignement, compétence, enseignement supérieur, UMMTO.

Abstract

The objective of this research is to understand the perception of quality higher education in Algerian universities, taking as case the university Mouloud Mammeri of Tizi Ouzou. We applied a structural equation model, composed of two dependent variables: the perceived quality of higher education, and the skills acquired by students, and a set of dependent variables that are likely to have an effect on dependant variables We were able to confirm that, the teacher's skills variables, security and empathy are determining variables of the quality of higher education for the student at the Mouloud Mammeri University of Tizi Ouzou. Students are more concerned with human capital and security than material capital in their perception of the quality of higher education.

Keys words: Teaching's quality, UMMTO, competence, Higher education.

1. Introduction:

L'enseignement supérieur a, dans ses lignes directrices, le rôle de produire des connaissances fondées sur le développement de la science, de la technologie et de la citoyenneté. À leur tour, les établissements d'enseignement supérieur influencent directement le développement économique, culturel et social dans les régions où ils exercent leurs activités, exigeant un engagement fort sur la qualité des services fournis. L'évaluation de la qualité de service repose de manière significative sur les caractéristiques des expériences et des croyances passées, comprenant divers attributs. Selon Kotler et Keller (2005), rencontrer et satisfaire les clients mieux que la concurrence, constitue la clé d'un développement soutenable. La qualité est devenue un sujet de discussion crucial et stratégique parmi les établissements d'enseignement supérieur et a été largement étudiée ces dernières années. Tout comme les autres organisations, pour réussir, EES doit jouer son rôle efficacement. (Marta_Peris-Ortiz 2014).

En conséquence, il est essentiel que les établissements de l'enseignement supérieurs fassent un effort authentique pour mesurer régulièrement ses performances. L'analyse Importance-Satisfaction peut être utilisée pour évaluer la performance d'un établissement d'enseignement supérieur. Cette méthodologie est soutenue par l'intersection de deux dimensions, telles que le niveau de satisfaction des étudiants qui utilisent les services et le degré d'importance qu'ils attachent aux services, il est possible de déterminer si un établissement d'enseignement supérieur a fourni les services répondant aux besoins des étudiants.

La qualité de l'enseignement supérieur est souvent fustigée et remise en cause dans les établissements algériens. Les universités algériennes sont très mal classées car elles ne répondent pas aux standards internationaux en termes, de qualité de la formation dispensées, mais aussi en termes de recherche et de production scientifiques. Pour cela, nous entreprenons cette étude qui s'orientera sur la perception de la qualité par les premiers concernés à savoir les étudiants. Nous partons de l'idée que, l'une des meilleures façons d'évaluer la qualité des universités algériennes, serait de savoir si les établissements supérieurs répondent aux attentes des étudiants.

L'objectif de cette recherche est d'acquérir une compréhension empirique de la perception globale des étudiants à l'égard de la qualité de l'enseignement qu'ils ont eu dans une université algérienne. Cette recherche a pour objectif d'identifier les facteurs de la qualité de l'enseignement supérieur tels qu'ils sont perçus par les étudiants universitaires. Cette étude nous permettra donc d'apporter un éclairage sur les potentielles réformes qu'on devrait mener pour aboutir à une université algérienne de qualité où l'étudiant s'identifiera et s'épanouira intellectuellement. Les données de cette étude ont été collectées via un questionnaire auquel ont répondu les étudiants ayant suivi les programmes d'études supérieures et de masters à l'université Mouloud Mammeri de Tizi Ouzou, localisée à plus de 100Km d'Alger.

Nous avons appliqué un modèle d'équations structurelles, composé de deux variables dépendantes : la qualité perçue de l'enseignement supérieur, et la compétence acquise par les étudiants, et un ensemble de variables dépendantes qui sont susceptibles d'avoir un effet sur les variables dépendantes.

2. Revue de littérature

L'enseignement supérieur est perçu comme l'un des instruments les plus importants pour le développement social et économique individuel d'une nation. Le but premier de l'enseignement supérieur est la création de connaissances et sa diffusion pour le développement à travers l'innovation et la créativité. Par conséquent, les institutions de l'enseignement supérieur reconnaissent de plus en plus et mettent davantage l'accent sur la satisfaction des attentes et des besoins de leurs clients, à savoir les étudiants. (IM Salinda Weerasinghe 2017). La capacité des établissements de l'enseignement supérieurs à attirer et à retenir les étudiants dépend fortement de la satisfaction fournie. Selon Aktas et al. (2007) l'image d'une institution influence leur choix et affecte le comportement des étudiants. La fidélité est le résultat de la reconnaissance qui attire et retient les clients et liée à la capacité de différencier les services, ainsi que la conviction que l'institution leur offrira une qualité constante. Cette analyse implique la prise en compte simultanée des évaluations des clients sur l'importance des attributs les plus importants et leur niveau de satisfaction par rapport au service fourni. Certains auteurs considèrent que la satisfaction est devenue la principale mesure de la qualité du service (Matzler et al. 2003; Tonge et Moore 2007; Aktas et al. 2007). Selon Abu Hasan (2008, pp. 165), la qualité perçue est définie comme « le jugement du consommateur sur l'expérience globale ou la supériorité d'une entité ». D'autres chercheurs (Parasuraman, Zeithaml et Berry, 1990) concluent que la perception de la qualité du service est la comparaison entre les attentes du consommateur et la perception du service. Nous supposons que les étudiants tiennent compte de leurs expériences passées lorsqu'ils évaluent la qualité de service attendue. Sultan et Wong (2012, pp. 759) déclarent que « l'expérience passée fournit une brève norme cognitive et aide à évaluer la qualité de service ».

En bref, les attentes des clients ou des étudiants en matière de qualité de service sont influencées par leurs expériences passées (Sultan et Wong, 2012; O'Neill et Palmer, 2003; Biedenbach et Marell, 2010). À ce jour, la méthode de mesure de la qualité de service la plus utilisée est SERVQUAL, qui mesure la qualité de service selon cinq dimensions : tangibilité, fiabilité, réactivité, assurance et empathie (Parasuraman et coll., 1990; Lassar et coll., 2000; Kim, Kim et Yun, 2003; Chen, Deng, Chung et Tsai, 2008; Rodrigues et coll., 2010; Martin, 2012; Abu-EISamen et al. 2013).

Pariseau et McDaniel (1997) ont souligné que le feedback des étudiants est un aspect très important pour plusieurs raisons : améliorer la qualité des programmes qui aideront les éducateurs à améliorer leur qualité de service pour créer une image positive dans l'esprit des élèves. Oldfield et Baron, (2000), considèrent le niveau de satisfaction des étudiants en tant que source importante pour l'université pour le maintien de sa position concurrentielle et de sa stabilité financière. Les résultats de Purgailis et Zaksa (2012), suggèrent que la qualité perçue par les élèves est en corrélation avec des facteurs tels que le personnel académique, le contenu des études, la préparation au marché du travail et les compétences acquises qui ont par conséquent une influence sur la fidélité des étudiants aux établissements d'enseignement supérieur. Sultan (2013) suggère trois aspects fondamentaux de l'évaluation de la qualité des services, à savoir: les aspects académiques, administratifs et le contexte des institutions de l'échantillon.

Elliot et Shin (2002) mesurent la satisfaction des élèves à l'aide d'un instrument d'enquête appelé Inventaire de satisfaction des élèves (SSI) comprenant 11 dimensions et 116 éléments. Parmi les dimensions figurent l'efficacité du conseil académique, le climat du campus, la vie sur le campus, le souci de l'individu, l'efficacité pédagogique, l'efficacité du recrutement et de l'aide financière, l'efficacité de l'inscription, la sécurité du campus, l'excellence du service, et l'implication des étudiants. Cette étude indique que mesurer la satisfaction des étudiants avec précision n'est pas une tâche facile, car certains paramètres qui ne sont pas pris en compte pourraient influencer les résultats. Petruzellis et al. (2006) ont mis au point un questionnaire basé sur 19 services éducatifs comprenant à la fois les aspects pédagogiques et non pédagogiques proposés dans une université italienne. Les résultats de cette étude indiquent que les universités doivent concentrer leurs efforts sur l'amélioration de la qualité de l'enseignement et des aspects non pédagogiques afin de répondre aux besoins des étudiants.

Il est important de noter que les études traitant de la relation qualité perçue des étudiants au niveau des universités algériennes sont très rares voir quasi absentes. Ce qui redonne à cette étude toute son importance et son utilité.

3. Méthodologie

Notre méthodologie de travail sera basée sur une application d'un modèle d'équations structurelles, qui regroupera l'ensemble des paramètres susceptibles d'influencer la perception des étudiants de la qualité de l'enseignement supérieur en Algérie. Pour cela notre choix s'est porté sur l'université Mouloud Mammeri de Tizi Ouzou. Ce choix est motivé par des raisons de proximité, mais aussi et surtout par l'application récente du nouveau système LMD. Nous pensons alors que les étudiants pourront contribuer à l'évaluation du nouveau système tout en le comparant avec les performances de l'ancien système dit classique. Le modèle le plus utilisé dans l'évaluation de la qualité des services notamment les services relatifs à l'enseignement supérieur est le modèle dit:SERVQUAL.

La première version de SERVQUAL a été développée en 1985, à partir d'une série d'études réalisées par Parasuraman et ses collègues, qui conceptualisaient la qualité des services comme l'écart entre les attentes des clients et leurs perceptions (Parasuraman et al., 1988, Ham et Hayduk, 2003). Le paradigme de confirmation / infirmation considère les jugements de satisfaction de la clientèle comme le résultat de la perception par le consommateur de l'écart entre ses perceptions de la performance et ses attentes antérieures (Parasuraman et al., 1994). Selon Ham et Hayduk (2003), Parasuraman, Berry et Zeithmal (1991) ont constaté que, quel que soit le service mesuré, les clients partageaient des critères similaires pour évaluer la qualité du service. Ces critères se répartissaient initialement en dix dimensions clés : 1. *Tangibilité* 2. *Fiabilité* 3. *Réactivité* 4. *Compétence* 5. *Courtoisie* 6. *Crédibilité* 7. *Accessibilité* 8. *Sécurité* 9. *Communication*. 10. *Compréhension du client*.

Après une analyse approfondie des facteurs, les dix dimensions ont été regroupées en cinq dimensions (Parasuraman et al., 1985, 1988, 1991): SERVQUAL a donc cinq dimensions ou facteurs génériques: tangibilité, fiabilité, réactivité, assurance et empathie. La différence entre les services attendus et perçus est définie comme un écart qui correspond à la qualité du service.

Tableau 1: Les dimensions de la qualité de l’enseignement supérieur

Le facteur	Explication
Fiabilité	La capacité à exécuter les services avec précision et fiabilité.
Réactivité	La volonté d'aider les clients et la capacité à fournir un service rapide.
Tangibilité	L'apparence des installations physiques, de l'équipement, du personnel et du matériel de communication
Confiance	La connaissance et la courtoisie des employés et leur capacité à transmettre la confiance.
Empathie	L'attention attentive et individualisée apportée au client.

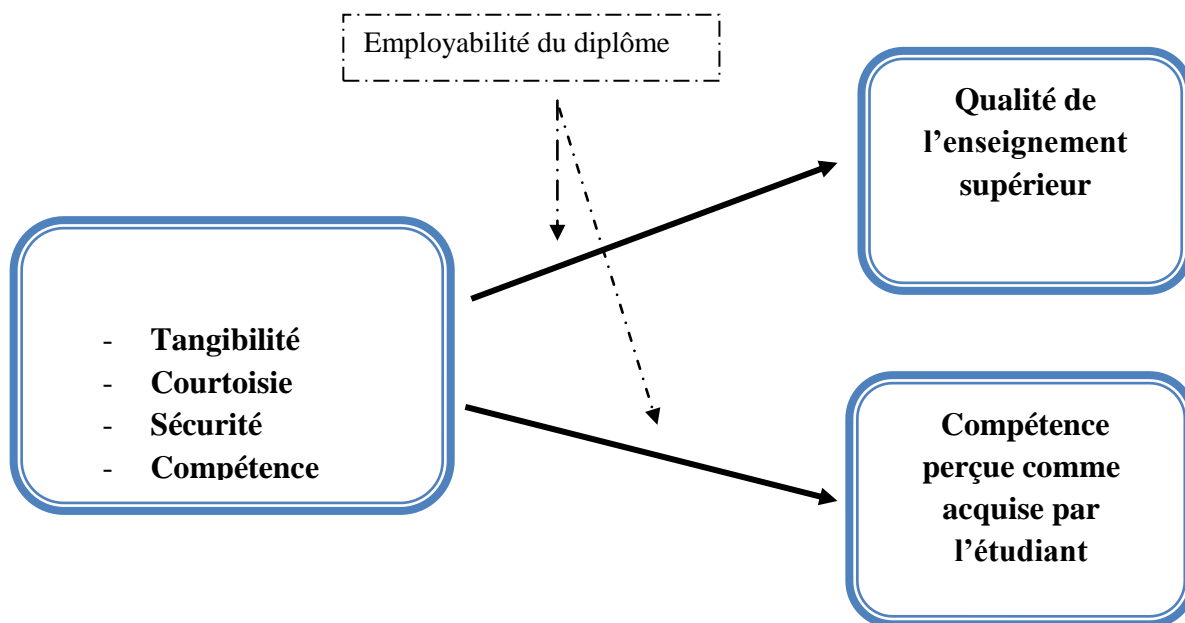
Source: Adapté des travaux de Parasuraman et al., 1991.

Dans notre étude nous prenons en considération trois des facteurs cités : la fiabilité, la tangibilité et l’empathie (Courtoisie). Nous avons fait le choix de rajouter trois autres facteurs que nous jugeons pertinents dans le contexte algérien : La sécurité au sein du campus, la compétence des professeurs et l’employabilité des diplômés c'est-à-dire la reconnaissance du diplôme dans le milieu professionnel et la possibilité pour l’étudiant de s’insérer professionnellement.

3.1. Le modèle théorique

Notre modèle théorique est alors le suivant :

Figure n°1: le modèle théorique



Source: réalisé par nos soins.

3.2. Le déroulement de l'enquête

La population visée par cette enquête est les étudiants de l'université Mouloud Mammeri de Tizi Ouzou, inscrits dans différentes facultés: sciences technologiques, sciences naturelles, Sciences économiques, commerciales et des sciences de gestion, la faculté de médecine et celle des langues. Nous avons interrogé à la base d'un questionnaire 332 étudiants inscrits en graduation et en master.

L'opération s'est déroulée durant le mois de Mai 2018, nous avons essayé de faciliter l'énoncé des questions, d'informer sur le but de la recherche et de donner des explications de certains items lors de la distribution de ce questionnaire tout en insistant sur l'anonymat et la confidentialité de toutes les informations fournies. Nous avons distribué directement aux étudiants de notre échantillon les questionnaires, et nous avons donné suffisamment de temps pour répondre à ces questions et nous les faire retourner. Le tableau de l'annexe 1 indique les détails relatifs aux questions posées et aux items choisis.

L'échantillon de cette étude est composé de 53.6% de femmes et de 46.6% d'hommes, appartenant à la tranche d'âge 18 ans et 35 ans. 74.9% des étudiants de notre échantillon appartiennent à la tranche d'âge comprise entre 18 ans et 24 ans. 24.6% des étudiants ont un âge compris entre 25 et 30 ans.

4. Les hypothèses de recherche

H01: *La perception de la qualité de l'enseignement supérieur par l'étudiant est influencée par la compétence des enseignants.*

Dans cette hypothèse nous supposons que la compétence des enseignants est un facteur déterminant de la qualité de l'enseignement supérieur chez l'étudiant. Purgailis et Zaksa (2012), affirment l'existence d'une relation positive entre la variable citée et la qualité perçue par les étudiants.

H02: *La sécurité au sein de l'université et les moyens mis en œuvre, influencent la qualité perçue de l'enseignement supérieur chez les étudiants.*

Nous supposons dans cette hypothèse que la sécurité, les infrastructures et les moyens mis en œuvre influencent fortement la qualité de l'enseignement supérieur. Plusieurs auteurs ont démontré que la tangibilité (la qualité des moyens mis en œuvre), ainsi que la sécurité déterminent la qualité de l'enseignement au sein des établissements supérieurs. Elliot, K.M. Healy, M.A (2001).

H03: *Une forte employabilité du diplôme améliore la qualité perçue de l'enseignement supérieur chez l'étudiant.*

Dans cette troisième hypothèse nous supposons que la perception des étudiants quant à l'insertion professionnelle après l'obtention des diplômes influence la qualité de l'enseignement supérieur. Autrement dit, une forte employabilité du diplôme, améliore la perception de la qualité de

l'enseignement chez l'étudiant. Thor-Erik Sandberg Hanssen G. Solvoll (2015) ont confirmé l'existence de cette corrélation positive entre les deux variables.

5. Résultats

Dans cette section nous présenterons les résultats de notre analyse factorielle et confirmatoire, ainsi que les résultats du modèle principal sous le logiciel AMOS.

5.1. Synthèse de l'analyse factorielle

Nous pouvons constater du tableau 2, que les alphas sont satisfaisants. Le KMO et les tests de Barlette sont satisfaisants et indiquent que les données sont adéquates à la factorisation. La matrice anti image indique que chaque item est expliqué à plus de 50% par les autres items, ce qui est fortement appréciable. (Voir tableau 3).

Tableau 2 : Les résultats de l'analyse factorielle

échelles	compétence	sécurité	tangibilité	courtoisie	employabilité	qualité	Compt/Acquise
KMO	0,845	0,814	0,736	0,787	0,816	0,768	0,749
Test de Barlett	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
La plus faible valeur de matrice anti-image (%)	81,4	79,3	68,2	75,8	81,9	57,6	71,8
coude	1	1	1	1	1	2	1
% de la variance extraite par le premier axe	55,82	71,23	54,72	69,47 Sup C5	68,66	69,89	54,7 Sup Comp5
Alpha de Cronbach	0,840	0,860	0,711	0,850	0,848	0,780	0,791
Rho de Joreskog	0,822	0,867	0,717	0,854	0,754	0,822	0,849
Rho de VC	0,486	0,622	0,463	0,596	0,45	0,540	0,586

Source : Sorties du logiciel SPSS

Tableau 3 : La matrice des composantes

Les items	%expliqué	Les items	% expliqué	Les items	% expliqué
Compétence (Enseignants)		Sécurité		Tangibilité	
COMP1	0,780	SECR1	0,864	TANG1	0,744
COMP2	0,720	SECR2	0,850	TANG2	0,660
COMP3	0,665	SECR3	0,881	TANG3	0,829
COMP4	0,725	SECR4	0,778	TANG4	0,717
COMP5	0,825				
COMP6	0,730				
Courtoisie		Qualité		Compétence acquise (par l'étudiant)	
COURT1	0,776	<u>Dimen1</u>			
COURT2	0,840	QUALI1	0,734		
COURT3	0,851	QUALI2	0,777	COMPACQ1	0,846
COURT4	0,865	QUALI3	0,855	COMPACQ2	0,835
		QUALI4	0,800	COMPACQ3	0,862
		<u>Dimen2</u>		COMPACQ4	0,769
		QUALI5	0,827		
		QUALI6	0,910		

Source : Sorties du logiciel SPSS

Pour la variable de compétence (enseignant) une forte colinéarité est observée entre les deux items COMP4 et COMP6, de ce fait nous avons supprimé l'item COMP6 et nous avons abouti à des résultats plus satisfaisants en termes d'ajustement. Nous avons aussi rencontré une forte colinéarité

entre les items EMPL4 et EMPL5. Par conséquent, nous avons supprimé l'item EMPL5 et nous avons obtenu de meilleurs résultats en termes d'ajustement et de parcimonie. Une forte colinéarité est aussi observé entre deux items QUALI5 et QUALI6 de la variable qualité perçue. Nous avons par conséquent supprimé l'item QUALI6 qui correspond au poids factoriel le plus faible. Nous avons supprimé les items dont la qualité de représentation est inférieure à 0.5.

Les résultats des variances montrées dans le tableau nous montrent que la classification a réussi puisque la valeur des F est importante. Nous avons obtenu 62% des répondants qui correspondent à une forte employabilité du diplôme et 38 % restant correspondent à une faible employabilité du diplôme.

Tableau 4: L'ANOVA

	Cluster		Erreur		F	Sig.
	Carré moyen	ddl	Carré moyen	ddl		
EMPL1	199,955	1	1,014	330	197,158	,000
EMPL2	271,226	1	,842	330	322,234	,000
EMPL3	213,204	1	,969	330	220,025	,000
EMPL4	146,378	1	,936	330	156,407	,000

5.2. Résultats de l'analyse confirmatoire

D'après les résultats du tableau 5, les indices d'ajustement sont globalement satisfaisants. Les indice AGFI et GFI sont satisfaisant, le RMR qui calcule l'écart avec le modèle idéal est inférieur à 0.1 ce qui est recherché et qui est fortement appréciable.

La plupart des Khi deux normés sont inférieurs à 4 ce qui correspond aux normes recommandés par Roussel. Il est important de noter, qu'il ne faut pas s'alarmer du fait que certains indices ne répondent pas aux normes comme l'a précisé Hair et al, 1999. Le modèle de structure global confirme l'ensemble de ses résultats (Voir annexe 2). La validité convergente et la validité discriminante des échelles de mesures montrées dans le tableau n°2 sont satisfaisantes et elles sont toutes proches de 0,5 pour la validité convergente et supérieurs à 0,7 pour la validité discriminante.

Tableau 5 : Résultats de l'analyse confirmatoire

Indices	d'ajustement absolu				Incrémentaux et de parcimonie		
	RMR	GFI	AGFI	p	CFI	TLI	Khi-deux normé
compétence	0,027	0,991	0,971	0,1	0,994	0,981	1,64
sécurité	0,033	0,987	0,937	0,016	0,990	0,970	4,16
tangibilité	0,005	1	0,999	0,9	1	1	0,08

courtoisie	0,042	0,965	0,825	0,00	0,964	0,892	3,02
Employabilité	0,064	0,978	0,890	0,00	7,8	0,958	0,873
Qualité	0,018	0,997	0,991	0,76	1	1	0,5
Compétence acquise (étudiant)	0,032	0,987	0,934	0,012	0,988	0,963	4,04
Le modèle global	0,097	0,856	0,822	0,00	0,895	0,880	2,52
Roussel et al, (2002)	<0,1	Proche de 1	Proche de 1	Plus de 0,05	Plus 0,09	Plus 0,09	Entre 1 et 4

Source : Sortie du logiciel SPSS.

5.3. Synthèse des effets directs

Le tableau 6 indique l'impact et l'effet des variables indépendantes sur premièrement la qualité perçue de l'étudiant et deuxièmement sur la compétence acquise par ces derniers. Le schéma montré en figure n° nous donne un aperçu des de l'effet des variables indépendantes sur les variables dépendantes considérées.

Tableau 6: les effets direct des variables indépendantes

Effet des variables indépendantes sur la qualité perçue et la compétence acquise par l'étudiant			
	Coefficient de régression	CR	P
Qualité <--- compétence	0,400	7,35	***
Qualité <--- sécurité	0,162	3,09	***
Qualité <--- Tangibilité	0,230	3,16	***
Qualité <--- Courtoisie	0,046	0,69	0,4
Compétence Acquise <--- compétence	0,732	9,08	***
Compétence Acquise <--- sécurité	0,213	2,68	***
Compétence Acquise <--- Tangibilité	0,275	2,51	***

CompétenceAcquise<---	-0,224	-2,3	0,02
Courtoisie			

Source : Sortie du logiciel SPSS/AMOS

Le tableau fait valoir des résultats intéressants. Nous pouvons constater que la plupart des variables sont significatives :

- Pour la variable dépendante qualité perçue de l'enseignement supérieur, nous constatons que :
 - La compétence des enseignants a un effet positif et élevé sur la qualité de l'enseignement, une augmentation de la compétence de 1 va induire à une qualité additionnel de 0.4.
 - La tangibilité en dépit qu'elle est significative, elle n'a pas un effet élevé sur les deux variables. L'étudiant à l'université Mouloud Mammeri n'est pas affecté par le manque de moyens pédagogiques et le manque t'attraction de l'installation physique.
 - La courtoisie ou l'empathie affiché par les acteurs de l'université notamment le personnel administratif, semble être déterminant pour la qualité de l'enseignement supérieur pour les étudiants.
 - La sécurité au sein du campus est aussi très déterminante de la qualité de l'enseignement chez l'étudiant à l'université Mouloud Mammeri.
- Pour la variable dépendante les compétences acquises par l'étudiant, elles semblent être affectées par la compétence des enseignants, la tangibilité et la sécurité.
 - La courtoisie semble ne pas affecter les compétences acquises par les étudiants à l'université Mouloud Mammeri de Tizi Ouzou.

5.4. Synthèse des effets modérateurs

Pour étudier l'effet modérateur de l'employabilité du diplôme, nous avons commencé par une analyse des nuées dynamiques afin de partager entre les répondants qui dont l'employabilité du diplôme est élevée des autres répondants. Nous avons obtenus deux groupes de répondants. Un groupe à forte employabilité et un groupe a faible employabilité.

Nous avons appliqué l'analyse multi-groupe. La modération indique que quel que soit le degré de l'employabilité du diplôme, les effets se rapprochent, ce qui signifie que notre hypothèse n'est pas vérifiée. Quel que soit l'appréciation de l'étudiant de son diplôme celui-ci est affecté par deux variables : la sécurité et la courtoisie. (Tableau 7-8).

Tableau 7 : RegressionWeights: (faible employabilité - Unconstrained)

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
Qualité <--- compétence	,314	,073	4,288	***	b1_1
Qualité <--- sécurité	,139	,068	2,041	,041	b2_1
Qualité <--- Tangibilité	,184	,090	2,040	,041	b3_1

Qualité <--- Courtoisie	,059	,095	,620	,535	b4_1
CompétanceAcquise<--- compétence	,651	,108	6,049	***	b5_1
CompétanceAcquise<--- sécurité	,109	,093	1,173	,241	b6_1
CompétanceAcquise<--- Tangibilité	,239	,124	1,918	,055	b7_1
CompétanceAcquise<--- Courtoisie	-,148	,135	-1,092	,275	b8_1

Sortie du logiciel SPSS/AMOS

Tableau8:RegressionWeights: (forte employabilité - Unconstrained)

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
Qualité <--- compétence	,333	,079	4,228	***	b1_2
Qualité <--- sécurité	,180	,094	1,903	,057	b2_2
Qualité <--- Tangibilité	,268	,142	1,886	,059	b3_2
Qualité <--- Courtoisie	,097	,104	,934	,351	b4_2
CompétanceAcquise<--- compétence	,678	,138	4,926	***	b5_2
CompétanceAcquise<--- sécurité	,484	,177	2,737	,006	b6_2
CompétanceAcquise<--- Tangibilité	,236	,239	,987	,324	b7_2
CompétanceAcquise<--- Courtoisie	-,434	,196	-2,216	,027	b8_2

Sortie du logiciel SPSS/AMOS

Les résultats de la modération indiquent quel que soit le domaine d'étude des étudiants et quel que soit la perception de l'employabilité que les étudiants ont de leurs diplômes, la qualité semble être affectée par la sécurité et la courtoisie. En d'autres termes, les étudiants semblent se préoccupé des deux facteurs précédemment cités, quel que soit leur domaine d'étude. Ce résultat réfute donc notre hypothèse qui stipulait qu'une forte employabilité du diplôme modère l'impact des variables indépendantes sur la perception des étudiants quant à la qualité de l'enseignement.

Comme le montre le tableau 9, les hypothèses 1 et 2 ont a pu être confirmé ; les variables compétences des enseignants, la sécurité la courtoisie semblent être très importantes et déterminantes de la qualité de l'enseignement supérieur chez l'étudiant à l'université Mouloud Mammeri de Tizi Ouzou. Il est aussi important de noter que la tangibilité ou les moyens mis en œuvre sont moins déterminants que la courtoisie et la sécurité au sein du campus.

Tableau 9 : Confirmation/Infirmeration des hypothèses

Lien Causal	Validation des hypothèses
H1 : Qualité de l'enseignement supérieur → compétence des enseignants	Confirmée
H2 : Qualité de l'enseignement Sécurité/Courtoisie/Tangibilité	Confirmée. La courtoisie et la sécurité semblent être plus déterminantes que la tangibilité.
H3 : Qualité de l'enseignement → employabilité du Diplôme	Infirmé

Source : réalisé par nos soins

Nous concluons alors que les étudiants à l'université Mouloud Mammeri se préoccupent d'avantage du capital humain et de la sécurité que du capital matériel dans leur perception de la qualité de l'enseignement supérieur.

Figure n°2 : le modèle structurel



Source : sortie du logiciel Amos

6. Préconisations

A la lumière de cette étude, nous nous permettons de mettre en avant un certain nombre de préconisations que nous jugeons inéluctables pour améliorer la qualité de l'enseignement au sein de l'université Mouloud Mammeri :

- Cette étude démontre que la sécurité au sein du campus est un facteur déterminant de la qualité de l'enseignement chez l'étudiant à l'université de Tizi Ouzou. En effet, nous constatons ces

dernières années une montée de la violence au sein du campus. L'insécurité qui règne dans l'université perturbe cruellement le bon déroulement des études. Des mouvements de protestations sont souvent créés pour dénoncer ce manque de sécurité, ce qui génère des retards criants dans les enseignements dispensés, affectant ainsi la qualité de l'enseignement. Face à cette situation, les responsables de l'université doivent impérativement garantir un environnement serein afin de rassurer les étudiants et les accompagner dans leur épanouissement intellectuel.

- La présente recherche fait valoir l'importance de la courtoisie et de l'empathie pour les étudiants à l'université Mouloud Mammeri de Tizi Ouzou. Au cours de notre enquête, les étudiants ont insisté sur la médiocrité des services fournis mais aussi et surtout sur le manque de courtoisie des acteurs de l'université, notamment le personnel universitaire, ce qui fragilise la relation de confiance entre les différentes parties prenantes, et génère des tensions qui ont tendance à s'amplifier et à se transformer en mouvements de grèves qui paralysent les activités de l'université. Il est dès lors impératif que les responsables et le personnel administratif, adoptent des attitudes plus courtoises à l'égard des étudiants en vue d'instaurer cette relation de confiance, qui à première vue n'existe plus. Il est désormais important d'être à l'écoute des étudiants et de leur garantir un service de qualité, avec un personnel formé de sorte qu'ils comprennent les attentes et les besoins de l'acteur principal de l'université : l'étudiant.
- Nous préconisons aussi l'introduction de la langue anglaise dans les enseignements. En effet, 44% de notre échantillon sont parfaitement d'accord que dispenser les cours en langue anglaise améliorerait la qualité de l'enseignement supérieur.
- En dépit que les étudiants de l'université Mouloud Mammeri reconnaissent la compétence de leurs enseignants, ils déplorent néanmoins, le manque de compétences en termes de communication. 43% des étudiants de notre échantillon estiment que les enseignants ne motivent pas suffisamment les étudiants, et 33% pensent que les enseignants n'ont pas assez de compétences en termes de communication et de transmission de savoir. Les enseignants doivent désormais prendre cette dimension en considération et moderniser leur façon de dispenser les cours, en introduisant par exemple des techniques de communication plus attrayantes.
- En définitif, nous insistons sur la prise en compte de ces remarques et de la mise en place des dispositions nécessaires pour remédier aux carences dont souffre l'université Mouloud Mammeri de Tizi Ouzou, et espérer ainsi lui rendre ses lettres de noblesse. 65% d'étudiants de notre échantillon ne sont pas satisfaits de leurs études dans cette université. Ce chiffre est révélateur du malaise qui règne au cœur de l'université. Il est urgent que les premiers responsables prennent conscience de tous ces obstacles qui ont tendance à impacter lourdement la qualité de l'enseignement supérieur.
- Il est utile de rajouter que les dysfonctionnements au sein de l'université sont beaucoup plus profonds. En effet, nous déplorons un manque de bonne gouvernance dans la gestion de cet établissement de l'enseignement supérieur. Les objectifs de quantité sont devenus prioritaires aux objectifs de qualité. Les responsables universitaires ont accordés des facilités conséquentes aux étudiants. Chaque responsable a désormais comme but, la gestion des flux des étudiants au détriment de la qualité. Ces mesures font de l'étudiant un partisan de moindre effort, qui revendique par manifestation dans la moindre occasion. Il est donc important de revoir le

ystème en entier qui a tendance à négliger cette dimension fort importante « *la qualité de l'enseignement* », qui constitue une condition *sine qua non* au développement économique d'une nation.

7. Conclusion

L'objectif de cette recherche est de comprendre la perception de la qualité l'enseignement supérieur dans les universités algériennes, en prenant comme cas l'université Mouloud Mammeri de Tizi Ouzou.

Nous avons pu confirmer que, les variables compétences des enseignants, la sécurité la courtoisie sont des variables déterminantes de la qualité de l'enseignement supérieur chez l'étudiant à l'université Mouloud Mammeri de Tizi Ouzou. Nous avons aussi confirmé que la tangibilité ou les moyens mis en œuvre sont moins déterminants que la courtoisie et la sécurité au sein du campus. Les étudiants à l'université Mouloud Mammeri se préoccupent d'avantage du capital humain et de la sécurité que du capital matériel dans leur perception de la qualité de l'enseignement supérieur. Face à ces constats il est urgent pour les responsables de l'université, d'être désormais à l'écoute de l'étudiant qui constitue un acteur majeur de l'université, de la société mais aussi du développement de l'économie.

Instaurer plus de sécurité, moderniser l'administration, se rapprocher de l'étudiant, renforcer la relation de confiance responsable-étudiant, garantir plus de courtoisie, former les enseignants dans les techniques de communication, introduction de la langue anglaise, amélioration du mode gouvernance, sont à notre sens tous, des garant de l'amélioration de la qualité de l'enseignement supérieur à l'université Mouloud Mammeri de Tizi Ouzou.

8. Annexes

Annexe 1 :les items relatifs à la qualité de l'enseignement supérieur

Dimension	Code item	Les items relatifs à la qualité de l'enseignement supérieur
Fiabilité	FIAB1	Chaque semestre commence à temps
	FIAB2	Les examens sont organisés à temps
	FIAB3	Mes documents administratifs sont conservés correctement.
	FIAB4	L'université tient ses promesses en matière de services fournies.
	FIAB5	Les heures d'ouverture de l'administration sont commodes et convenables.

	FIAB6	Le personnel effectue le service correctement dès la première fois, et non pas après plusieurs demandes.
Compétence	COM1	Les enseignants de mon université sont compétents et maîtrisent leur domaine
	COM2	Les cours dispensés par mes enseignants sont compréhensifs et accessibles.
	COM3	Mes enseignants sont scientifiquement productifs (ils ont rédigé des livres, des articles...)
	COM4	Les enseignants attirent suffisamment les étudiants pour assister à leurs cours
	COM5	Le personnel administratif de l'université est compétent.
	COM6	Les enseignants ont les compétences requises en termes de communication dans les cours dispensés
	COM7	Les enseignants motivent suffisamment les étudiants.
Sécurité	SEC1	La sécurité est assurée dans mon université.
	SEC2	Mon université prend les dispositions nécessaires pour prévenir les conflits entre les étudiants.
	SEC3	Il n'y a pas de violence dans mon université.
	SEC4	Les étudiants sont suffisamment matures et respectent leur enseignant et le personnel à l'université.
Tangibilité	TANG1	Les salles de classe bien aménagées avec des aides pédagogiques modernes.
	TANG2	La bibliothèque de mon université est très riche et contribue à mon épanouissement intellectuel.
	TANG3	La restauration dans mon université est satisfaisante
	TANG4	L'installation physique et matérielle est attrayante

Employabilité des diplômes	EMPL1	Je pourrai facilement trouver un travail avec mon diplôme.
	EMPL2	Mon diplôme a une dimension internationale appréciable (Reconnu à l'étranger).
	EMPL3	Avec mon diplôme je pourrais facilement continuer mes études à l'étranger.
	EMPL4	Les enseignements que j'ai eu sont pratiques et en adéquation avec la vie professionnelle.
	EMPL5	J'ai acquis des connaissances transférables et des compétences pour obtenir mon premier emploi.
Courtoisie	COURT1	Le personnel de soutien s'inquiète du bien-être et des intérêts des étudiants et sont disposés à aider avec les préoccupations des étudiants.
	COURT2	Le personnel administratif est sympathique et rassurant lorsqu'il s'agit d'aider des étudiants
	COURT3	Le personnel administratif résout mes problèmes au temps voulu.
	COURT4	Les enseignants sont à votre écoute en cas de difficultés.
	COURT5	Le personnel comprend vos attentes et vos besoins
Compétences acquises	COMACQ1	Votre université vous a aidé à développer votre pensée analytique et logique.
	COMACQ2	L'université vous a aidé à apprendre efficacement par vous-même et à devenir autodidacte.
	COMACQ3	Vous avez appris à analyser les problèmes quantitatifs
	COMACQ4	Vous avez développé un code de valeur et éthique personnelle grâce aux enseignements que vous avez eu.
	COMACQ5	Le système LMD est un système de qualité
	QUALI1	L'université fournit un service de qualité
	QUALI2	La qualité de l'enseignement à l'université Mouloud Mammeri est supérieure à celle des universités du pays.
	QUALI3	Etudier dans mon université est une expérience satisfaisante.
	QUALI4	L'étudiant ne regrette pas d'avoir étudié dans cette université.
	QUALI5	L'enseignement en langue française améliore la qualité de l'enseignement à l'université.

<p style="text-align: center;">Qualité de l'enseignement supérieur</p>	<p style="text-align: center;">QUALI6</p>	<p>Il faut introduire la langue anglaise dans l'enseignement pour augmenter la qualité de l'enseignement dans l'université.</p>
---	---	---

Références bibliographiques:

- Abu Hasan, 2008, Service Quality and Student Satisfaction: A Case Study at Private Higher Education Institutions, *International Business Research*, Vol 1, num 03,
- Ahmet Aktas, 2007, destination choice ; an importante- satisfaction analysis, *Quality and Quantity*, Volume 41, issue 2, Edition Springer.
- AmranRasli, 2012, Perception of Service Quality in Higher Education: Perspective of Iranian Students of Malaysian Universities, *Journal of Economics and Management* 6(2): 201 – 220, ISSN 1823 - 836X.
- Elliott, K. & Shin, D., 2002, [Students' Satisfaction in Higher Education Literature Review](#), *American Journal of Educational Research*, 2017, Vol. 5 No. 5, 533-539 DOI: 10.12691/education-5-5-9
- Kotler P, Keller K, 2005, *Administração de Marketing* (12.^a Edição). Prentice Hall, São Paulo ;
- Marta_Peris-Ortiz, José_Álvarez-García, 2014 *Action-Based Quality Management Strategy and Tools for Continuous Improvement*, Edition Springer Switzerland.
- Oldfield.M, 2000, student perception, of service quality in UK university business and management faculty, *Quality assurance in Education*, Volume 8, issue 2 ; <https://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1108/09684880010325600>
- Palacio, A., Meneses, G. & Perez, P., 2002. The configuration of the university image and its relationship with the satisfaction of students. *Journal of Educational Administration*, 40(5), pp. 486-505.
- Parasuraman, A., Berry, L. & Zeithaml, V., 1985. A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, pp. 41-50.
- Parayitam, S., Desail, K. & Phelps, L., 2007. The Effect of Teacher Communication and Course Content On Student Satisfaction and Effectiveness. *Academy of Educational Leadership Journal*, 11(3), p. 16.
- [Parves Sultan](#), 2012, Service quality in a higher education context: An integrated model, *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics* 24(5):755-784, DOI: 10.1108/13555851211278196.
- Parves Sultan 2013, Antecedents and consequences of service quality in a higher education context: A qualitative research approach, *Quality assurance in education*, Volume 21, issue 1, <https://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1108/09684881311293070>
- Petruzzellis, L., D'Uggento, A. M. & Romanazzi, S., 2006. Student satisfaction and quality of service in Italian universities. *Managing Service Quality*, pp. 349-364.
- Pathmini, M., Wijewardhena, W., Gamage, C. & Gamini, L., 2014. Impact of Service Quality on Students' Satisfaction in Newly Established Public Sector Universities in Sri Lanka: Study Based on The Faculty of Management Studies. *Journal of Management Matters*, pp. 51-64.
- [Salinda Weerasinghe](#), (2018), University facilities and student satisfaction in Sri Lanka, *International Journal of Educational Management* 32(4):00-00, DOI : 10.1108/IJEM-07-2017-0174

- Susan E.Pariseau, (1997), Assessing service quality in schools of business, International journal of quality and reliability management, volume 14, issue
- Tzu-Hui Kao, 2007, university student satisfaction: an empirical analysis, Doctorat thesis, Lincoln University.