

## LIGNES DIRECTRICES

### CADRES D'ASSURANCE DE LA QUALITÉ DANS LES UNIVERSITÉS DES MARITIMES (2016)

#### 1. OBJET DES LIGNES DIRECTRICES

Ces *lignes directrices* ont pour objet d'aider les universités à instituer ou à améliorer leurs cadres en matière d'assurance de la qualité (de même que les politiques et les procédures connexes) ainsi que d'appuyer la Commission dans l'évaluation du cadre en vigueur.

#### 2. PRINCIPES DIRECTEURS

Un cadre fructueux en matière d'assurance de la qualité<sup>1</sup> est guidé par :

- 2.1 la recherche de l'amélioration continue;
- 2.2 un accent sur l'apprentissage;
- 2.3 la nécessité d'englober toutes les fonctions et toutes les unités de l'établissement;
- 2.4 la reddition de comptes et la transparence; ainsi que
- 2.5 la documentation et la mise en œuvre des politiques, lignes directrices et procédures en matière d'assurance de la qualité.

#### 3. PORTÉE DU CADRE D'ASSURANCE DE LA QUALITÉ DANS UNE UNIVERSITÉ

Le Cadre d'assurance de la qualité d'une université devrait :

- 3.1 refléter sa mission et ses valeurs
- 3.2 tenir compte de la gamme complète de ses programmes, services et activités offerts.
- 3.3 être lié aux plans stratégiques et autres, de l'établissement.
- 3.4 prévoir des dispositions pour couvrir toutes les fonctions et toutes les unités de l'établissement (recherche, administration, service communautaire, etc.) et s'applique à *toute* l'expérience universitaire des étudiants.
- 3.5 être remise à la Commission.

#### 4. OBJECTIFS DU CADRE D'ASSURANCE DE LA QUALITÉ D'UNE UNIVERSITÉ

Les objectifs du Cadre d'assurance de la qualité d'une université devraient être, au minimum, de garantir la qualité des programmes et de s'assurer que les résultats prévus pour les étudiants peuvent être atteints.

L'objet de chaque évaluation menée par l'établissement est de fournir une réponse aux deux questions suivantes : « Dans quelle mesure l'unité ou le programme réussit-il à atteindre les objectifs visés? »; « Accomplit-il ce qu'il devait accomplir? »

En répondant à ces questions, l'établissement examine à la fois :

- 4.1 les ressources; et
- 4.2 les résultats.

#### 5. NORME<sup>2</sup> POUR L'ÉVALUATION DES PROGRAMMES ET DES UNITÉS ACADÉMIQUES

##### 5.1 Principales composantes

Pour évaluer les programmes et les unités académiques<sup>3</sup>, le Cadre d'assurance de la qualité d'une université doit, au minimum :

- 5.1.1 Nommer l'unité de coordination ou d'administration responsable de la gestion globale du processus d'assurance de la qualité. Cette unité est située à un échelon supérieur (p. ex. : vice-recteur) de la structure administrative de l'établissement et est responsable devant les instances décisionnelles de l'établissement.
- 5.1.2 Attribuer et répartir les responsabilités relatives aux diverses composantes du Cadre d'assurance de la qualité (doyens, directions de départements, responsables de programmes, comités, etc.).
- 5.1.3 Définir les critères d'évaluation (voir la section 5.2).
- 5.1.4 Exiger une composante d'auto-évaluation mettant à contribution les professeurs et les étudiants qui participent au programme ou à l'unité. L'auto-évaluation est axée sur les étudiants puisqu'elle vise, en général, à évaluer l'expérience des étudiants et, dans le cas des programmes d'enseignement, à évaluer la qualité de l'apprentissage et de l'enseignement. Elle est structurée en fonction des critères d'évaluation établis et est à la fois descriptive et analytique. Lorsqu'il est approprié de le faire, les résultats d'un processus d'agrément peuvent être compris ou remplacer, en tout ou en partie, cette composante.<sup>4</sup>

1. Ce document traite d'un cadre d'assurance de la qualité d'une université qui pourrait englober de nombreuses politiques et procédures portant sur le travail d'un établissement dans ce domaine (p. ex. politiques propres aux facultés qui tiennent compte des réalités de chacune ou politiques distinctes pour les unités académiques et pour les autres types d'unités).

2. La Commission utilise le terme norme pour désigner « un document établi par consensus et approuvé par un organisme reconnu, qui fournit, pour des usages communs et répétés, des règles, des lignes directrices ou des caractéristiques pour des activités ou leurs résultats, garantissant un niveau d'ordre optimal dans un contexte donné ». Guide ISO/CEI 2:1996, définition 3.2

3. Pour les besoins de cette section des Lignes directrices, une unité académique désigne un département ou une unité dont la mission est, en premier lieu, l'enseignement, et dont la nature reflète l'existence d'un champ de savoir cohérent manifeste, qui se définit normalement par des disciplines apparentées. Une unité académique peut offrir plus d'un programme, mais, dans le contexte de l'assurance de la qualité, chaque programme doit faire l'objet d'une évaluation, y compris le programme d'études, les résultats, les ressources, etc.

4. Toutefois, le cadre d'assurance de la qualité vient combler les lacunes du processus d'agrément (le cas échéant) afin de veiller à ce que les mêmes normes soient appliquées à tous les programmes (p. ex. reddition de compte aux échelons supérieurs de l'établissement).



## LIGNES DIRECTRICES

### CADRES D'ASSURANCE DE LA QUALITÉ DANS LES UNIVERSITÉS DES MARITIMES (2016)

- 5.1.5 Exiger un élément d'évaluation externe, avec une visite sur place et un rapport écrit suffisamment exhaustifs, habituellement réalisé par deux experts indépendants de l'établissement d'enseignement, dont au moins un qui provient de l'extérieur du Canada atlantique. L'équipe des examinateurs externes devrait aussi compter un professeur chevronné d'une autre unité de l'établissement pour aider les examinateurs externes pendant le processus et fournir des précisions sur le contexte de l'établissement. Lorsqu'il est approprié de le faire, les résultats d'un processus d'agrément peuvent être compris où remplacer, en tout ou en partie, cette composante.<sup>4</sup>
- 5.1.6 S'assurer de la participation des étudiants à l'assurance de la qualité en rendant obligatoires les évaluations de cours par les étudiants, en leur réservant des sièges au sein des comités responsables de l'examen des programmes et de l'assurance de la qualité et en les invitant à prendre part aux enquêtes conçues pour recueillir des données sur certains résultats se rapportant aux étudiants et aux diplômés.
- 5.1.7 Inclure la participation de professeurs qui ne sont pas directement liés au programme (ou à la discipline ou à l'unité) visé par l'évaluation.
- 5.1.8 Favoriser la participation d'un réseau étendu d'intervenants, comme les employeurs, les diplômés, les associations professionnelles et la communauté locale.
- 5.1.9 Définir les pratiques de suivi, ce qui comprend les modalités, les sphères de responsabilité et les délais prévus, de même que des dispositions pour le suivi des progrès (mettant habituellement le Sénat à contribution).
- 5.1.10 Établir le cycle d'évaluation et le calendrier correspondant, qui, normalement, ne dépasse pas sept ans (et dont aucun programme, en pratique, n'est évalué à plus de dix ans d'intervalle).<sup>5</sup>
- 5.1.11 Évaluer les programmes ou les unités nouvellement établis une fois que les étudiants de la première cohorte ont obtenu leur diplôme.
- 5.1.12 Consigner par écrit le calendrier type des évaluations individuelles, allant de la préparation de l'autoévaluation à l'approbation des recommandations par le Sénat, soit d'une durée de 12 à 18 mois.
- 5.1.13 Inclure une stratégie de communication pour informer la communauté universitaire (étudiants, corps professoral, personnel, etc.) et le public du Cadre d'assurance de la qualité de l'université et des changements importants découlant des activités visant l'assurance de la qualité. La stratégie de communication devrait inclure des activités destinées à informer le corps professoral, le personnel et les chefs d'unité du Cadre, de ses objectifs, des critères d'évaluation et des processus de suivi.
- 5.1.14 Définir les dispositions relatives à l'évaluation périodique du Cadre, évaluation qui devrait avoir lieu normalement à la fin de chaque cycle d'évaluation et dont le rapport est présenté aux instances décisionnelles de l'établissement.

#### 5.2 Critères d'évaluation

Chaque université définit les critères d'évaluation utilisés pour l'examen de la qualité de ses programmes et unités. Les critères d'évaluation sont exhaustifs et visent tous les programmes et les unités; ils sont axés sur les étudiants et tiennent compte de la mission et des valeurs de l'établissement. Les critères d'évaluation sont publiés et doivent comprendre, au minimum, les éléments suivants :

- 5.2.1 La pertinence de la structure du programme, la méthode de prestation du programme d'études en regard des résultats d'apprentissage du programme et de ses attentes compte tenu du niveau du grade universitaire à être conféré.
- 5.2.2 L'atteinte des résultats d'apprentissage par les étudiants et les diplômés à la lumière des objectifs énoncés pour le programme, des attentes et exigences d'un grade universitaire et, s'il y a lieu, des normes de tout organisme professionnel, de réglementation ou d'agrément pertinent.
- 5.2.3 La pertinence et l'efficacité des méthodes utilisées pour évaluer les progrès et les réalisations des étudiants à la lumière des attentes et exigences d'un grade universitaire.
- 5.2.4 La capacité du corps professoral et du personnel d'offrir le programme, d'assurer la qualité de l'enseignement nécessaire pour permettre aux étudiants d'atteindre les objectifs d'apprentissage énoncés et de répondre aux besoins en fonction de la demande étudiante actuelle et prévue.
- 5.2.5 Le rendement continu du corps professoral, y compris la qualité de l'enseignement et de la supervision, les progrès continus et les réalisations en matière de recherche, l'activité savante, l'activité créative et l'activité professionnelle à la lumière du programme visé par l'examen.
- 5.2.6 La pertinence du soutien fourni au milieu d'apprentissage, y compris, mais sans s'y limiter, la bibliothèque et les ressources à l'apprentissage (p. ex. ressources humaines, physiques et financières; conseils pédagogiques; services aux étudiants; études supérieures; services du registraire; services technologiques; centres pour l'enseignement et l'apprentissage), sauf si ce soutien est déjà évalué d'une autre façon.
- 5.2.7 L'à-propos et l'efficacité de l'utilisation des ressources humaines, matérielles, technologiques et financières existantes.
- 5.2.8 L'à-propos des règlements universitaires (y compris les exigences de l'admission, de la promotion et de l'obtention du diplôme, les demandes de transfert de crédits et d'équivalence de cours et les appels) et des structures de gouvernance et de prise de décisions des unités académiques.
- 5.2.9 L'établissement d'indicateurs qui témoignent de la qualité, dont le nombre d'inscriptions, les taux d'obtention de diplôme, le temps nécessaire pour obtenir le diplôme, le degré de satisfaction des étudiants et, s'il y a lieu, les mesures pertinentes des résultats des diplômés (les taux d'emploi des diplômés, l'emploi dans le domaine d'études, le niveau de satisfaction des employeurs, la poursuite des études, etc.).

4. Toutefois, le cadre d'assurance de la qualité vient combler les lacunes du processus d'agrément (le cas échéant) afin de veiller à ce que les mêmes normes soient appliquées à tous les programmes (p. ex. reddition de compte aux échelons supérieurs de l'établissement).

5. Dans des circonstances exceptionnelles, les cycles d'évaluation peuvent être interrompus afin de tenir compte des autres priorités de l'établissement; dans ces cas, la Commission doit être informée de la durée ou de la portée de l'interruption prévue (aucun programme ne doit être évalué à plus de dix ans d'intervalle).



## **LIGNES DIRECTRICES**

### **CADRES D'ASSURANCE DE LA QUALITÉ DANS LES UNIVERSITÉS DES MARITIMES (2016)**

#### **6. NORME POUR L'ÉVALUATION DES AUTRES UNITÉS**

Le Cadre d'assurance de la qualité d'une université doit prévoir l'évaluation de toutes les fonctions et unités de l'établissement. Ceci comprend donc aussi les unités de l'université dont la mission première n'est pas l'enseignement et la recherche, et plus particulièrement les unités de soutien. Il s'avère difficile, compte tenu de la diversité de ces unités, d'élaborer des lignes directrices générales universelles qui s'appliquent à toutes les unités et à toutes les universités. La décision qui consiste à déterminer s'il est plus efficace d'évaluer chaque unité individuellement ou conjointement avec des unités d'enseignements (voir n° 5.2.6 ci-dessus) revient à l'établissement.

*La Commission recueillera des renseignements auprès des universités et engagera un dialogue avec celles-ci quant aux pratiques exemplaires pour l'évaluation de ces unités.* D'ici là, les universités doivent tout de même évaluer ces unités et, à ce stade-ci, la Commission propose les quatre critères d'évaluation suivants :

- 6.1 L'à-propos et l'efficacité du service ou du soutien offert aux programmes d'enseignement, aux étudiants et au corps professoral.
- 6.2 La capacité de l'unité ou du programme d'offrir le service ou le soutien prévu par son mandat.
- 6.3 L'à-propos et l'efficacité de l'utilisation des ressources humaines, matérielles, technologiques et financières existantes.
- 6.4 L'apport de l'unité ou du programme à d'autres aspects de la mission de l'établissement et à l'expérience des étudiants.

#### **7. DOCUMENTS CLÉS D'UN CADRE D'ASSURANCE DE LA QUALITÉ D'UNE UNIVERSITÉ**

La normalisation et la consignation des processus et des modalités appuient deux objectifs : un processus commun et transparent et des délais plus courts. À cette fin, les établissements doivent établir les politiques, les normes et les modèles suivants :

##### **POLITIQUES OFFICIELLES ET APPROUVÉES EN MATIÈRE D'ASSURANCE DE LA QUALITÉ**

**LIGNES DIRECTRICES POUR LA PRÉPARATION DE L'AUTO-ÉVALUATION**, y compris les modèles, les données et les sources utilisés pour les indicateurs et les mesures de la qualité (p. ex. le nombre d'inscriptions, les taux d'obtention de diplôme, le temps nécessaire pour obtenir le diplôme, le degré de satisfaction des étudiants et le niveau de satisfaction des employeurs, les taux d'emploi des diplômés, l'emploi dans le domaine d'études, la poursuite des études)

##### **ATTRIBUTIONS GÉNÉRALES DES ÉVALUATEURS EXTERNES**

##### **FORMULAIRE COMMUN POUR L'ÉVALUATION DES COURS PAR LES ÉTUDIANTS**

##### **MANDAT DES COMITÉS PERTINENTS**

##### **LIGNES DIRECTRICES POUR L'ÉVALUATION DES PROGRAMMES QUI FONT AUSSI L'OBJET D'UN AGRÉMENT**

