



**Évaluation de la politique et des  
pratiques de l'Université de  
Moncton en matière d'assurance  
de la qualité**

**Août 2006**

**Erratum :**

- À la page 2, au 6<sup>e</sup> paragraphe, 4<sup>e</sup> ligne, le titre de Monsieur Neil Boucher devrait se lire, vice-recteur à l'enseignement et à la recherche.
- À la page 2, au 6<sup>e</sup> paragraphe, 5<sup>e</sup> ligne, le titre de Monsieur Jean-Guy Ouellette devrait se lire, vice-recteur adjoint à l'enseignement.
- À la page 3, 4<sup>e</sup> paragraphe, 1<sup>ère</sup> ligne, le vice-recteur adjoint aux affaires universitaires, devrait se lire, le vice-recteur adjoint à l'enseignement.

*(Le présent document est disponible dans la langue de travail de l'établissement seulement.)*

---

Pour obtenir d'autres exemplaires du présent rapport :

Visitez notre site Web à l'adresse [www.cespm.ca](http://www.cespm.ca) et cliquez sur Publications

ou communiquez avec la :

Commission de l'enseignement supérieur des Provinces maritimes /  
Maritime Provinces Higher Education Commission  
82, rue Westmorland / 82 Westmorland Street  
C.P. 6000 / P.O. Box 6000  
Fredericton (Nouveau-Brunswick) E3B 5H1  
Canada

(506) 453-2844

ISBN - 0-919471-49-8

---

Le Comité AUA-CESPM responsable de la vérification en matière d'assurance de la qualité et le personnel de la Commission de l'enseignement supérieur des Provinces maritimes ont préparé le rapport d'évaluation. La Commission l'a approuvé en juin 2006.

## Table des matières

1.	Introduction .....	1
2.	Description du processus de vérification auprès de l'Université de Moncton .....	2
3.	Aperçu de la politique et des pratiques de l'Université de Moncton en matière d'assurance de la qualité .....	3
4.	Évaluation de la politique et des pratiques de l'Université de Moncton en matière d'assurance de la qualité .....	5
4.1	L'établissement suit-il sa propre politique en matière d'assurance de la qualité? .....	5
4.2	La politique de l'établissement en matière d'assurance de la qualité pourrait-elle être améliorée pour mieux garantir la qualité de ses programmes et services universitaires, ou est-elle satisfaisante dans sa forme actuelle? .....	6
4.2.1	Simplifier le processus d'évaluation .....	6
4.2.2	Centrer davantage la politique sur les étudiants .....	8
4.2.3	Consolider le lien entre les évaluations de programmes et le processus budgétaire .....	8
4.2.4	Accroître la participation et la sensibilisation de la communauté (interne et externe) .....	9
4.2.5	Inclure une disposition dans la politique portant sur l'évaluation de la politique actuelle de l'Université en matière d'assurance de la qualité .....	10
4.2.6	Définir le processus d'évaluation des programmes articulés .....	10
4.2.7	Concilier la mission sociale de l'Université et sa politique en matière d'assurance de la qualité .....	11
5.	Sommaire des recommandations .....	11
6.	Conclusion .....	13
Annexe 1 :	Réponse de l'établissement .....	15
Annexe 2 :	Programme de la visite sur les lieux et participants .....	23
Annexe 3 :	(a) Processus de la vérification par la CESPM des politiques et pratiques des établissements en matière d'assurance de la qualité .....	25
	(b) Lignes directrices sur les politiques des établissements en matière d'assurance de la qualité .....	29
	(c) Critères d'évaluation applicables au processus de vérifications de la CESPM .....	31
	(d) Lignes directrices pour la préparation du rapport de l'établissement en matière d'assurance de la qualité .....	33
	(e) Mandat du Comité de l'AUA-CESPM responsable de la vérification en matière d'assurance de la qualité .....	37



## 1. INTRODUCTION

Le Programme de vérification de l'assurance de la qualité de la Commission de l'enseignement supérieur des Provinces maritimes a été mis en œuvre en 1999 pour donner suite au nouveau mandat de la Commission dans le cadre duquel elle est appelée à se concentrer sur l'amélioration continue de la qualité des programmes et de l'enseignement dans les établissements d'enseignement postsecondaire.

Le programme de vérification a été créé pour offrir des garanties aux groupes d'intervenants et au public que les universités des Maritimes se sont engagées à offrir des programmes de qualité et qu'elles ont mis en place des politiques en matière d'assurance de la qualité. L'objectif particulier de la fonction de vérification est de s'assurer que les pratiques utilisées par les établissements pour évaluer la qualité de leurs programmes actuels et autres fonctions, le cas échéant, fonctionnent adéquatement comme mécanismes de contrôle et d'amélioration de la qualité. Un résultat important du processus consiste à aider et à conseiller les établissements sur des façons d'améliorer leur politique et leurs pratiques actuelles en matière d'assurance de la qualité.

Le Comité responsable de la vérification en matière d'assurance de la qualité, un comité conjoint de l'Association des universités de l'Atlantique (AUA) et de la Commission de l'enseignement supérieur des Provinces maritimes (CESPM), exerce la fonction de vérification pour le compte de la Commission. Ce Comité, qui servira de comité d'examen par les pairs, a pour but de conseiller et de seconder la CESPM dans ses démarches visant à assurer l'amélioration continue de la qualité des programmes et de l'enseignement dans les établissements d'enseignement postsecondaire qui relèvent de sa compétence en vérifiant de près les activités en matière d'assurance de la qualité accomplies par ces établissements. Le mandat du Comité responsable de la vérification est présenté à l'annexe 3(e).

L'objectif principal du Comité responsable de la vérification est de répondre aux deux questions suivantes en prêtant une attention particulière à la mission et aux valeurs de chaque établissement :

1. L'établissement suit-il sa propre politique en matière d'assurance de la qualité?
2. La politique en matière d'assurance de la qualité de cet établissement pourrait-elle être modifiée afin de mieux garantir la qualité de ses programmes et services universitaires, ou est-elle satisfaisante dans sa forme actuelle?

La fonction de vérification comprend les étapes suivantes :

- une rencontre initiale entre les représentants de l'université et le Comité responsable de la vérification;
- la soumission par l'université de son rapport sur l'assurance en matière de qualité;
- une analyse de toute la documentation pertinente par le Comité responsable de la vérification;
- une visite sur les lieux;
- un rapport d'évaluation rédigé par le Comité responsable de la vérification;
- une réponse de l'établissement; la publication du rapport d'évaluation; et
- la soumission par l'université d'un plan d'action à titre de suivi.

L'Université de Moncton, ainsi que la University of New Brunswick, la Mount Allison University et l'Université Sainte-Anne, sont les premiers établissements inscrits à l'annexe de la loi de la Commission à subir le processus de vérification, depuis la fin de la phase pilote auprès de la St. Thomas University et de la

Dalhousie University, en septembre 2003. Les autres universités inscrites à l'annexe de la loi de la Commission devraient participer au processus au cours des trois prochaines années.

Le rapport du Comité responsable de la vérification commence par une description du processus de vérification et des activités menant à la rédaction du présent rapport, suivi d'un aperçu de la politique et des pratiques de l'Université de Moncton en matière d'assurance de la qualité. Le rapport conclut en répondant aux deux principales questions de la fonction de vérification.

## **2. DESCRIPTION DU PROCESSUS DE VÉRIFICATION AUPRÈS DE L'UNIVERSITÉ DE MONCTON**

La rencontre initiale entre le Comité responsable de la vérification et les représentants de l'Université de Moncton a eu lieu le 2 mars 2005. Les membres du Comité ont alors clarifié leurs attentes à l'égard du processus de vérification, des échéances et du rapport sur l'assurance de la qualité que devra rédiger l'Université. Le Comité était représenté par Léandre Desjardins, Ph.D., représentant de l'AUA, et par Mireille Duguay, directrice générale de la CESPМ. Neil Boucher, vice-recteur à l'enseignement et à la recherche et Jean-Guy Ouellette, vice-recteur adjoint à l'enseignement, représentaient l'Université.

Lors de cette rencontre, l'Université a reçu des exemplaires des *Critères d'évaluation applicables au processus de vérification de la CESPМ* et des *Lignes directrices pour la préparation du rapport de l'établissement en matière d'assurance de la qualité*. Ces deux documents sont présentés à l'annexe 3c et 3d.

Le 18 octobre 2005, l'Université de Moncton a soumis son rapport en matière d'assurance de la qualité que le Comité responsable de la vérification a examiné lors de sa réunion du 4 novembre 2005. Le Comité a alors choisi trois évaluations de programmes pour lesquels il souhaiterait recevoir un dossier complet. Le 1<sup>er</sup> février 2006, il a examiné les dossiers que lui a soumis l'Université de Moncton et a arrêté les questions qui seraient étudiées durant la visite sur les lieux.

La visite sur les lieux s'est déroulée le 8 février 2006. Les membres du Comité, Marie T. Mullally, Bernard Nadeau, Léandre Desjardins, Ph.D., Henry Cowan, Ph.D., et Don Wells, Ph.D., ainsi qu'un membre du personnel de la CESPМ, étaient présents à la réunion. Les représentants de la haute direction de l'Université de Moncton étaient : Yvon Fontaine, LL.M., recteur, Neil Boucher, Ph.D., vice-recteur aux affaires universitaires, et Jean-Guy Ouellette, Ph.D., vice-recteur adjoint aux affaires universitaires. Le comité responsable de la vérification a eu la possibilité d'entendre des représentants du corps professoral, du Sénat, du Conseil et des étudiants, ainsi que des directions de départements, d'écoles et de facultés qui ont été soumis à une évaluation récemment. Le programme de la visite sur les lieux est présenté à l'annexe 2.

Le 28 avril 2006, le Comité responsable de la vérification a soumis à l'Université de Moncton une ébauche de son rapport d'évaluation de sa politique et de ses pratiques en matière d'assurance de la qualité. Il a demandé à l'Université de valider les renseignements précis contenus dans le document et de fournir une réponse initiale au rapport. Cette dernière a été soumise le 6 juin 2006.

Le Comité responsable de la vérification tient à exprimer sa reconnaissance envers l'Université de Moncton pour son engagement et sa collaboration durant tout le processus.

### **3. APERÇU DE LA POLITIQUE ET DES PRATIQUES DE L'UNIVERSITÉ DE MONCTON EN MATIÈRE D'ASSURANCE DE LA QUALITÉ**

L'Université de Moncton est un établissement d'enseignement supérieur de langue française ayant des campus à Edmundston, à Moncton et à Shippagan, au Nouveau-Brunswick. Quelques 6 300 étudiants et étudiantes la fréquentent, la majorité en provenance du Nouveau-Brunswick, mais aussi des autres provinces canadiennes et d'une trentaine de pays de la Francophonie. Accessible et généraliste, l'Université de Moncton offre des programmes dans plus de 50 domaines d'études, dont l'administration des affaires, les arts, le droit (common law en français), l'éducation, l'environnement, la foresterie, l'ingénierie, les sciences sociales, les sciences de la santé, les sciences pures, l'informatique et les nouvelles technologies de l'information. Plusieurs programmes comportent des stages en milieu de travail et sont les seuls à être offerts en français à l'extérieur du Québec. L'Université offre également une trentaine de programmes de cycles supérieurs, dont quatre doctorats (études littéraires, sciences du langage, éducation et psychologie). Sa mission dépasse cependant le cadre de la région à cause de sa situation unique d'institution universitaire d'envergure exclusivement de langue française à l'extérieur du Québec. Elle offre ses services à la vaste diaspora francophone partout au pays, devenant ainsi le symbole par excellence de la vitalité linguistique et culturelle des francophones. Elle attire également une clientèle internationale toujours plus importante puisqu'elle constitue un lien privilégié entre la francophonie canadienne et mondiale.

Le sommaire suivant de la politique et des pratiques de l'Université de Moncton en matière d'assurance de la qualité est fondé sur les renseignements fournis dans le rapport de l'Université en matière d'assurance de la qualité.

Les notions d'assurance de la qualité ont d'abord émergé en 1978 lorsque le Sénat académique de l'Université a annoncé son intention d'élaborer un processus d'évaluation des programmes. Dès 1985 l'Université a établi un processus d'évaluation des programmes en place qui menaient à l'obtention d'un baccalauréat et, en 1993, elle l'a étendu aux programmes qui menaient à l'obtention d'une maîtrise et d'un doctorat. Ensuite, en 1996, le vice-rectorat à l'enseignement et à la recherche a évalué le processus d'évaluation universitaire de l'Université depuis son établissement, dont les résultats ont été présentés au Sénat. Le rapport a conclu que le processus d'évaluation, même s'il représentait parfois un défi, offrait des renseignements à valeur ajoutée qu'on pourrait utiliser dans la planification des programmes universitaires. En 2000, le Sénat académique a approuvé une nouvelle politique en matière d'assurance de la qualité qui définissait le processus d'évaluation et comportait un calendrier des évaluations.

Le vice-recteur à l'enseignement et à la recherche, appuyé du vice-recteur adjoint aux affaires universitaires, est chargé de coordonner la mise en œuvre de la politique de l'Université en matière d'assurance de la qualité.

La politique de l'Université en matière d'assurance de la qualité s'applique seulement aux programmes universitaires (dont les programmes menant à l'obtention d'un certificat, d'un baccalauréat, d'une maîtrise et d'un doctorat, les programmes d'un et de deux ans, ainsi que les programmes interdisciplinaires et offerts dans plusieurs campus), et chaque programme est évalué. Les évaluations sont menées une fois dans un cycle de cinq à sept ans.

La politique vise à fournir aux décideurs de l'Université les renseignements nécessaires sur lesquels fonder des décisions au sujet des modifications, des interruptions ou des abandons de programmes, ou du maintien ou non d'un programme avec ou sans modifications. Les objectifs précis de la politique sont d'offrir des garanties au sujet :

- de la qualité et de la pertinence des programmes de l'Université;
- de la valeur intrinsèque et de l'efficacité des programmes de l'Université; et
- du fait que les programmes de l'Université atteignent leurs buts et objectifs.

La direction de l'unité d'enseignement responsable du ou des programmes évalués doit préparer une auto-évaluation. Cette auto-évaluation doit fournir des renseignements sur le ou les programmes en général, le corps professoral, les ressources, l'enseignement, la recherche et l'innovation et les développements prévus ou en cours.

La politique doit être soumise à une évaluation externe. On demande à l'équipe d'évaluation externe d'évaluer ce qui suit :

- la pertinence et la valeur intrinsèque du programme;
- l'efficacité du programme;
- la mesure dans laquelle les buts et les objectifs du programme sont atteints;
- la qualité du corps professoral;
- la qualité des ressources matérielles (bibliothèque, laboratoires, centres de recherche, et autres) nécessaires à la prestation du programme;
- l'enseignement;
- la recherche, le développement et l'innovation; et
- les autres aspects jugés pertinents.

Lorsqu'il est approprié de le faire, les évaluations servant au processus d'agrément sont intégrées dans le processus d'évaluation et sont remises à l'équipe d'évaluation externe.

Les membres du corps professoral concernés sont invités à participer à chaque étape du processus d'évaluation (y compris à siéger au Comité, à établir le mandat, à réagir au rapport final). Les représentants étudiants, en tant que membres des comités institutionnels au niveau du département ou de l'école, de la faculté et de l'Université, ont l'occasion de participer à l'évaluation des programmes. Ils sont invités à rencontrer les évaluateurs externes durant la visite sur les lieux et à se prononcer sur les recommandations ou à prendre part au suivi de ces recommandations. Les diplômés sont également invités à rencontrer les équipes d'évaluation afin de donner leur point de vue sur le programme étudié. Parmi les autres membres du personnel qui sont invités à rencontrer l'équipe chargée de l'évaluation externe durant la visite sur les lieux, mentionnons les titulaires de chaire, les directeurs des centres de recherche, les techniciens de laboratoire et le personnel affecté aux bibliothèques. Les associations professionnelles et les ministères gouvernementaux pertinents sont également consultés.

Le ou les rapports des évaluateurs externes sont transmis à l'unité dont relève le programme évalué, aux fins de commentaires. Le vice-recteur à l'enseignement et à la recherche rédige ensuite un rapport (y compris des commentaires et des recommandations) et le transmet au comité conjoint de planification (Comité composé de membres du Conseil et du Sénat) qui présente ensuite ses recommandations au Sénat et au Conseil.



L'unité évaluée a 12 mois pour aviser le vice-recteur à l'enseignement et à la recherche du suivi assuré aux résolutions adoptées par le Sénat, le Conseil ou les deux.

Les résultats d'une évaluation sont documentés dans un rapport qui comprend des copies du mandat de l'équipe chargée de l'évaluation externe, l'auto-évaluation, le rapport final de l'équipe chargée de l'évaluation externe, la réponse aux recommandations de l'unité dont relève le programme évalué, ainsi que les conseils et les recommandations du vice-recteur à l'enseignement et à la recherche. Ce rapport est distribué aux membres du comité conjoint du Sénat académique et du Conseil des gouverneurs et à l'unité dont relève le programme évalué par l'entremise du doyen concerné.

## **4. ÉVALUATION DE LA POLITIQUE ET DES PRATIQUES DE L' UNIVERSITÉ DE MONCTON EN MATIÈRE D' ASSURANCE DE LA QUALITÉ**

### **4.1 L'établissement suit-il sa propre politique en matière d'assurance de la qualité?**

Cela fait un peu plus de cinq ans que l'Université de Moncton a mis en œuvre sa politique révisée en matière d'assurance de la qualité, même si elle participe à des évaluations de programmes depuis plus de vingt ans. D'après les renseignements recueillis au cours de sa visite sur les lieux, l'examen du rapport de l'établissement et de certains dossiers d'évaluation, le Comité responsable de la vérification constate que l'Université de Moncton semble suivre sa propre politique en matière d'assurance de la qualité. En particulier, l'Université évalue systématiquement ses programmes de premier cycle et des cycles supérieurs. En outre, ces évaluations ont comporté la préparation d'une auto-évaluation, une évaluation externe, l'apport des étudiants et du corps professoral, un rapport final avec des recommandations et un processus de suivi au rapport.

Le Comité trouve tout à fait louable que l'Université ait non seulement énoncé de façon explicite dans sa politique que le processus d'évaluation vise à fournir aux décideurs les renseignements nécessaires sur lesquels fonder les décisions au sujet des modifications, des interruptions ou des abandons de programmes, ou du maintien ou non d'un programme avec ou sans modifications, mais qu'elle ait également donné suite à cet énoncé comme en atteste la récente décision concernant le Baccalauréat en sciences et technologie des aliments (biotechnologie) et le Baccalauréat en génie industriel, ce qui est encore plus important. Le Comité responsable de la vérification souligne que, d'après son expérience, la plupart des universités continuent d'appuyer les programmes même après une évaluation défavorable.

Le Comité a cerné un seul écart entre la politique et sa mise en œuvre : la rapidité du processus. Dans la section suivante, il fournit diverses suggestions qui, selon lui, aideront l'Université à expédier son processus d'évaluation et à améliorer également la mise en œuvre globale de sa politique en matière d'assurance de la qualité.

#### **4.2 La politique de l'établissement en matière d'assurance de la qualité pourrait-elle être améliorée pour mieux garantir la qualité de ses programmes et services universitaires, ou est-elle satisfaisante dans sa forme actuelle?**

Dans l'ensemble, le Comité responsable de la vérification a été impressionné par la politique de l'Université en matière d'assurance de la qualité, soulignant qu'elle renferme bon nombre des éléments jugés essentiels au succès de sa mise en œuvre, à savoir la politique :

- reflète la mission et les valeurs de l'établissement;
- s'applique à l'ensemble des programmes et des unités;
- est gérée à un échelon supérieur de la structure administrative de l'établissement qui est responsable devant les chefs de l'établissement;
- comprend des critères d'évaluation clairement définis;
- comprend une disposition pour évaluer la recherche et les travaux d'érudition;
- exige la préparation d'une auto-évaluation de l'unité évaluée;
- exige l'apport des professeurs et des étudiants qui participent au programme ou à l'unité;
- exige une composante d'évaluation externe;
- comprend un mécanisme pour assurer un suivi adéquat de l'évaluation; et
- comprend un cycle d'évaluation de sept ans.

Le Comité a trouvé que la politique était bien formulée et a observé que les divers processus et les diverses échéances connexes sont bien définis. Une autre force de la politique est la disposition portant sur l'évaluation de la recherche et des travaux d'érudition, car de telles activités sont un élément essentiel de la mission d'une université et ont une influence considérable sur la qualité des programmes universitaires et de l'enseignement.

Le Comité souligne qu'il y a plusieurs aspects à l'égard desquels la politique et sa mise en œuvre pourraient être renforcées. Dans ce contexte, il a formulé diverses suggestions pour aider l'établissement à renforcer la mise en œuvre de sa politique de longue date et bien élaborée. Ces suggestions sont structurées autour des principales recommandations suivantes du Comité :

- simplifier le processus d'évaluation;
- centrer davantage la politique sur les étudiants;
- consolider le lien entre les évaluations de programmes et le processus budgétaire;
- accroître la participation et la sensibilisation de la communauté;
- inclure une disposition dans la politique portant sur l'évaluation de la politique actuelle de l'Université en matière d'assurance de la qualité;
- définir le processus d'évaluation des programmes articulés; et
- concilier la mission sociale de l'Université et sa politique en matière d'assurance de la qualité.

##### **4.2.1 Simplifier le processus d'évaluation**

Des améliorations continues de la qualité devraient être la pierre angulaire de toute politique en matière d'assurance de la qualité. Cependant, il est difficile d'y parvenir lorsque les évaluations peuvent prendre jusqu'à trois ans à réaliser, comme c'est le cas à l'Université de Moncton. Le comité responsable de la vérification reconnaît avec l'Université que son plus grand défi a été de réaliser une évaluation dans les échéances prescrites par la politique. Au lieu de remplacer une échéance de 18 à 24 mois par une échéance

de 24 à 30 mois, comme l'a proposé l'Université afin de tenir compte du temps moyen pour réaliser les évaluations de programmes par le passé, le Comité croit que celle-ci devrait simplifier ses pratiques actuelles pour accélérer le processus.

Le Comité responsable de la vérification croit que l'idéal serait qu'une évaluation prenne de 12 à 18 mois (de la soumission de l'auto-évaluation jusqu'à l'approbation des recommandations par le Sénat). Le comité a formulé diverses suggestions pour aider l'Université à simplifier son processus d'évaluation de programmes.

Il suggère que l'Université coordonne ses activités d'analyse institutionnelle pour mieux appuyer les évaluations de programmes. Si la collecte de données est centralisée, les professeurs et les administrateurs peuvent accéder rapidement à diverses sources de données (y compris les registraires, les services aux étudiants, le bureau des services financiers, etc.) afin de préparer les auto-évaluations et de répondre à la demande des évaluateurs externes et autres. Cela permet ainsi d'assurer des données que l'on peut comparer entre les facultés et les années.

Le Comité exhorte l'université à appuyer et à surveiller le travail de l'Unité académique réseau de la discipline qui a été créée pour faciliter les échanges entre les trois campus au niveau des programmes. Étant donné que l'une des principales raisons indiquées par l'Université pour les retards est la difficulté à rassembler le corps professoral de ses trois campus, le comité croit que l'unité a un rôle important à jouer en assurant la réalisation des évaluations en temps opportun.

Durant la visite sur les lieux, le Comité responsable de la vérification a constaté un certain scepticisme à l'égard du processus d'évaluation et, plus particulièrement, de ses liens avec le processus budgétaire. Un certain nombre de professeurs ont exprimé leur frustration par rapport à un processus d'évaluation qui leur semble trop bureaucratique, ayant un suivi limité, voire nul, et soulignent que dans certains cas les recommandations sont demeurées sans suite deux ans après la fin d'une évaluation. Cela est particulièrement préoccupant si l'on considère que la réalisation d'une évaluation peut prendre jusqu'à trois ans.

De nombreux professeurs ont cité le comité des programmes comme une raison principale des retards. Le rôle du comité des programmes n'était pas évident à prime abord pour le Comité responsable de la vérification, étant donné que l'Université ne l'avait pas mentionné dans son rapport d'évaluation de l'établissement ni ne l'avait souligné dans sa politique en matière d'assurance de la qualité. Cependant, lors de la visite sur les lieux, le Comité responsable de la vérification a rencontré, après avoir reçu une invitation de l'Université, plusieurs membres de ce comité. Même s'il ne participe pas directement au processus d'évaluation, ce comité semble jouer un rôle important en ce qui concerne la mise en œuvre des recommandations qui se rattachent à la modification de la structure d'un programme ou d'un programme d'études. Un tel comité est relativement la norme dans les universités. Cependant c'est la première fois dans l'expérience du Comité responsable de la vérification qu'un tel comité a été associé à l'assurance de la qualité et au processus d'évaluation en particulier. Le Comité responsable de la vérification conseille vivement à l'Université de clarifier le rôle du comité des programmes eu égard à son processus d'évaluation des programmes; et, si ce comité est jugé partie intégrante du processus d'évaluation, son rôle alors doit être clairement défini dans la politique de l'Université en matière d'assurance de la qualité.

Le Comité responsable de la vérification lance comme mise en garde que le processus d'évaluation doit être transparent, surtout pour ce qui est du suivi des recommandations découlant d'une évaluation. Pour renforcer la reddition des comptes, il suggère que 1) les recommandations découlant d'une évaluation soient gérées par le vice-recteur adjoint à l'enseignement et qu'on observe de façon rigide les échéances et 2) qu'un rapport, qui met en évidence le processus d'évaluation des programmes, les résultats et les suivis, soit soumis chaque année au Sénat. Finalement, le Comité suggère que l'Université étudie les raisons des retards dans le processus d'évaluation pour déterminer si elles sont attribuables à une bureaucratie excessive, à l'absence de lignes directrices claires ou à d'autres facteurs.

#### **4.2.2 Centrer davantage la politique sur les étudiants**

La participation des étudiants est une mesure déterminante de la qualité des programmes universitaires, du corps professoral et des services de soutien d'une université ainsi que de l'expérience universitaire globale. L'Université a un processus systématique d'évaluation par les étudiants en place depuis diverses années. Le formulaire d'évaluation rempli par les étudiants comportait deux sections; les résultats d'une section étaient confidentiels et la propriété du professeur en question, tandis que les résultats de l'autre section étaient la propriété publique de la fédération des étudiants.

Le Comité responsable de la vérification a été heureux d'apprendre que, depuis la dernière ronde de négociations, les doyens ont maintenant accès aux résultats des évaluations, soulignant que le doyen pourra ainsi travailler de concert avec le professeur en question pour l'aider à améliorer son enseignement lorsqu'un problème a été cerné.

Cependant, l'obtention d'un accès aux résultats n'est pas venue sans prix. Le formulaire d'évaluation a été raccourci pour comprendre seulement une section et les étudiants n'ont plus accès aux résultats. Durant la visite sur les lieux, les étudiants qui ont rencontré le Comité se sont déclarés déçus de cette décision, ajoutant que, en signe de protestation, le corps étudiant au complet n'avait pas participé à la dernière ronde d'évaluations. Le Comité responsable de la vérification exhorte l'Université à mettre à la disposition des étudiants les résultats globaux de leurs évaluations, ajoutant que les évaluateurs externes devraient également avoir accès à ces résultats.

Finalement, le Comité responsable de la vérification recommande fortement que l'Université élargisse la portée de sa politique pour englober les autres unités tels que les services aux étudiants, car l'expérience universitaire englobe tous les aspects de la vie universitaire et non seulement l'enseignement. Actuellement, le vice-recteur aux affaires universitaires le fait de façon informelle et au cas par cas.

#### **4.2.3 Consolider le lien entre les évaluations de programmes et le processus budgétaire**

Aujourd'hui, les universités sont de plus en plus appelées à prendre des décisions difficiles face à la demande accrue en ressources et aux recettes à la baisse, ce qui fait du processus d'évaluation un outil précieux pour aider les administrateurs universitaires, le Sénat et le Conseil à prendre des décisions d'ordre budgétaire. Le Comité responsable de la vérification a donc la ferme conviction que les évaluations de programmes fassent partie de l'information analysée pour la prise de décision concernant l'établissement du budget et l'amélioration des programmes et services. Les universités n'évoluent pas dans une ère où elles disposent de plus de fonds, cependant elles allouent des sommes importantes d'argent. Dans ce contexte, le comité

suggère que les budgets comportent un élément multiplicateur servant à valoriser la qualité dans l'enseignement, la recherche et le service de qualité, ce qui aidera également à motiver le corps professoral et à promouvoir leur engagement.

Lors de la visite sur les lieux, le Comité responsable de la vérification a constaté que de nombreux professeurs ne voyaient pas le processus de vérification d'un œil favorable. Divers professeurs ont exprimé leur frustration, car la plupart des évaluations ont conclu que des ressources supplémentaires étaient nécessaires, des professeurs en particulier, alors qu'en réalité de telles ressources n'étaient souvent pas disponibles. Le fait que divers programmes fonctionnent déjà avec des ressources minimales vient ajouter à leur frustration. Le cynisme à l'égard du processus d'évaluation n'est pas unique à l'Université de Moncton et exprime une conviction répandue voulant que le processus d'évaluation doive se traduire par une amélioration de l'affectation des ressources. Le comité responsable de la vérification souligne que les décisions et les recommandations découlant des évaluations contribuent à changer les pratiques et les procédures actuelles et ne se limitent pas à l'allocation des ressources.

#### **4.2.4 Accroître la participation et la sensibilisation de la communauté (interne et externe)**

La participation et la sensibilisation de la communauté sont des éléments importants de la politique d'une université en matière d'assurance de la qualité, de la participation au processus d'évaluation à la diffusion d'information. La communauté comprend la communauté immédiate d'une université, comme les étudiants, le corps professoral et le personnel, ainsi que la communauté externe, comme les gouvernements et le grand public.

La pratique actuelle à l'Université de Moncton consiste à embaucher un évaluateur externe pour évaluer les programmes de premier cycle et un autre pour les programmes des cycles supérieurs. Le Comité estime que la composition de l'équipe chargée de l'évaluation externe pourrait être renforcée par l'ajout d'un troisième évaluateur, soit un professeur d'un autre département comme c'est le cas actuellement pour les programmes des cycles supérieurs à l'Université de Moncton. De cette façon, les évaluateurs externes auraient un point de vue interne de l'établissement. De même, cette personne serait en mesure de clarifier les recommandations faites par les évaluateurs externes pour le corps professoral, les doyens, les administrateurs et le Sénat. De plus, le Comité responsable de la vérification croit qu'on devrait choisir au moins deux évaluateurs externes de l'Université même lorsqu'une unité offre seulement des programmes de premier cycle. Le Comité comprend l'argument de l'Université, à savoir qu'il en résultera une augmentation des coûts. Cependant, le Comité croit que les avantages l'emportent sur les coûts.

Le processus d'évaluation de l'Université de Moncton fait effectivement appel à la communauté dans son ensemble par la voie d'une consultation des associations professionnelles et des ministères pertinents. Cependant, cette exigence n'a pas été appliquée de façon uniforme dans toutes les évaluations. Le Comité responsable de la vérification exhorte l'Université à multiplier ses efforts pour obtenir la participation de la communauté dans son ensemble, en ajoutant qu'il ne s'agit pas nécessairement d'une tâche coûteuse comme l'a indiqué l'Université. Encore une fois, le Comité souligne que les avantages liés à la qualité l'emportent nettement sur les coûts. Le Comité responsable de la vérification suggère également d'élargir le processus de consultation afin d'intégrer des professeurs de départements qui ne sont pas directement liés à l'unité évaluée.

Le Comité responsable de la vérification suggère que l'Université communique les renseignements ayant trait à sa politique en matière d'assurance de la qualité et les résultats des évaluations ainsi que les suivis à la communauté immédiate de l'Université (étudiants, corps professoral et autres), au gouvernement et au grand public. Une bonne stratégie de communications informe la communauté de l'Université, le gouvernement et le grand public que l'Université met l'accent sur l'offre de programmes et de services de qualité à ses étudiants, ce qui générerait une reconnaissance accrue de la qualité des programmes à l'Université de Moncton. La diffusion d'information devrait donc être proactive et aller au-delà de l'information qui est disponible en ligne ou sur demande. C'est également déterminant pour l'engagement du corps professoral.

Le Comité responsable de la vérification estime que le corps professoral et le personnel doivent recevoir une formation adéquate pour le processus d'évaluation. La formation pourrait comprendre des ateliers destinés au corps professoral et aux chefs de département pour les informer au sujet de la politique, de ses objectifs, des critères d'évaluation et des processus de suivi, en mettant l'accent en particulier sur les avantages de la politique pour le corps professoral, les départements et l'Université en général. De tels ateliers offriraient également une belle possibilité de travailler avec les départements individuels afin d'apprendre quelles mesures peuvent être mises en place pour limiter au minimum le fardeau imposé au corps professoral et au personnel.

#### ***4.2.5 Inclure une disposition dans la politique portant sur l'évaluation de la politique actuelle de l'Université en matière d'assurance de la qualité***

Une disposition portant sur l'évaluation de la politique actuelle en matière d'assurance de la qualité dans la politique même assure qu'un processus systématique est en place pour : 1) déterminer si la politique atteint les objectifs et les résultats escomptés; 2) cerner les forces et les faiblesses de la politique, 3) mettre en œuvre des améliorations et 4) s'assurer que la politique demeure pertinente. L'évaluation devrait faire appel à la participation du corps professoral, des étudiants, des administrateurs et des évaluateurs externes. Le comité indique que le moment le plus approprié pour mener cette évaluation est à la fin de chaque cycle et suggère que les résultats de l'évaluation soient déposés auprès du Sénat. L'Université de Moncton a d'ailleurs convenu qu'une pratique systématique pour examiner sa politique devrait être établie.

#### ***4.2.6 Définir le processus d'évaluation des programmes articulés***

Actuellement, l'Université n'évalue pas le volet collégial des programmes articulés, mais souligne qu'il faut se pencher sur la question. Le Comité responsable de la vérification reconnaît qu'il s'agit d'une question complexe qui s'est révélée un défi de taille pour tous les établissements et l'Université ne fait pas exception. Néanmoins, il juge qu'il revient à l'établissement conférant des grades universitaires d'assurer la qualité de ses programmes articulés, car c'est l'Université la responsable au bout du compte du calibre de ses finissants. Le Comité recommande donc que le volet collégial des programmes articulés soit inclus dans le processus d'évaluation. Le Comité consultatif conjoint AUA-CESPM sur les affaires universitaires, un comité permanent de la Commission, a entrepris une évaluation de l'efficacité et des avantages des programmes articulés. Cependant, il a conclu qu'il ne pouvait procéder à une évaluation complète, car ces programmes n'ont pas été offerts depuis suffisamment longtemps et que les universités n'ont pas recueilli suffisamment de données. Le Comité consultatif sur les affaires universitaires a publié, cependant, une évaluation préliminaire des défis déterminés par les universités, des recommandations sur des façons de renforcer et de soutenir cette structure de programme et des recommandations sur des améliorations aux pratiques et

à la collecte des données pour aider les établissements à se préparer en vue d'une évaluation plus complète plus tard. Deux des recommandations préconisent ce qui suit : que l'établissement conférant des grades universitaires partage les responsabilités de l'évaluation des programmes articulés avec ses partenaires et utilise une approche intégrée lors des évaluations; et qu'un mécanisme de coordination entre les établissements soit établi, dont le pouvoir et l'autonomie seraient semblables à celles d'un département de l'université. Le rapport complet, intitulé *Évaluation préliminaire de l'efficacité et des avantages des programmes articulés offerts dans les Maritimes* (mars 2003), comprend la liste complète des recommandations du Comité consultatif sur les affaires universitaires. La Commission s'attend de poursuivre une évaluation complète des programmes articulés au cours des prochaines années.

#### **4.2.7 Concilier la mission sociale de l'Université et sa politique en matière d'assurance de la qualité**

Lors de la visite sur les lieux, l'Université a souligné que son mandat, qui est de fournir à la population acadienne et à la francophonie en général des programmes de formation de la plus haute qualité, présente un défi particulier. En tant que seul établissement francophone majeur à l'extérieur du Québec, l'Université a été soumise à la pression d'offrir, avec des ressources limitées, un vaste éventail de programmes. Le Comité responsable de la vérification convient comme l'Université que, pour qu'elle puisse continuer d'offrir des programmes de qualité, elle doit concilier son objectif social, sa politique en matière d'assurance de la qualité et ses activités en général, ou risquer d'offrir des programmes médiocres.

## **5. SOMMAIRE DES RECOMMANDATIONS**

### **RECOMMANDATION 1 : SIMPLIFIER LE PROCESSUS D'ÉVALUATION**

Suggestions pour simplifier le processus

- 1.1 Qu'une évaluation prenne de 12 à 18 mois (de la soumission de l'auto-évaluation jusqu'à l'approbation des recommandations par le Sénat)
- 1.2 Que l'Université coordonne ses activités d'analyse institutionnelle pour mieux appuyer les évaluations de programmes.
- 1.3 Que l'Université appuie et surveille le travail de l'Unité académique réseau de la discipline.
- 1.4 Que l'Université clarifie le rôle du comité des programmes eu égard à son processus d'évaluation des programmes.
- 1.5 Que les recommandations découlant d'une évaluation soient gérées par le Vice-recteur adjoint à l'enseignement et qu'on observe les échéances de façon rigide.
- 1.6 Qu'un rapport, qui met en évidence le processus d'évaluation des programmes, les résultats et les suivis, soit soumis chaque année au Sénat académique.
- 1.7 Que l'Université étudie les raisons des retards dans le processus d'évaluation pour déterminer si elles sont attribuables à une bureaucratie excessive, à l'absence de lignes directrices claires ou à d'autres facteurs.

**RECOMMANDATION 2 : CENTRER D'AVANTAGE LA POLITIQUE SUR LES ÉTUDIANTS**

Suggestions pour mieux centrer la politique sur les étudiants :

- 2.1 Que l'Université mette les résultats globaux des évaluations de l'enseignement par les étudiants à la disposition des évaluateurs externes et des étudiants eux-mêmes.
- 2.2. Que l'Université élargisse la portée de sa politique pour englober les autres unités, tels les services aux étudiants.

**RECOMMANDATION 3 : CONSOLIDER LE LIEN ENTRE LES ÉVALUATIONS DE PROGRAMMES ET LE PROCESSUS BUDGÉTAIRE**

Suggestions pour consolider le lien entre les évaluations de programmes et le processus budgétaire

- 3.1 Que les évaluations de programmes fassent partie de l'information analysée pour la prise de décision concernant l'établissement du budget et l'amélioration des programmes et services.
- 3.2 Que les budgets comportent un élément multiplicateur servant à valoriser la qualité dans l'enseignement, la recherche et les services à la collectivité.
- 3.3 Que les décisions et les recommandations découlant des évaluations contribuent à changer les pratiques et les procédures actuelles et ne se limitent pas à l'affectation des ressources.

**RECOMMANDATION : 4 ACCROÎTRE LA PARTICIPATION ET LA SENSIBILISATION DE LA COMMUNAUTÉ (INTERNE ET EXTERNE)**

Suggestions pour accroître la participation de la communauté

- 4.1 Qu'un troisième évaluateur, un professeur d'un autre département, soit ajouté à l'équipe chargée de l'évaluation.
- 4.2 Qu'au moins deux évaluateurs externes soit choisis même lorsqu'une unité offre seulement des programmes de premier cycle.
- 4.3 Que l'Université multiplie ses efforts pour obtenir la participation de la communauté dans son ensemble.
- 4.4 Que l'Université élargisse le processus de consultation afin d'intégrer des professeurs de départements qui ne sont pas directement liés à l'unité évaluée.
- 4.5 Que l'Université communique les renseignements ayant trait à sa politique en matière d'assurance de la qualité, les résultats des évaluations ainsi que les suivis à la communauté immédiate de l'Université (étudiants, corps professoral et autres), au gouvernement et au grand public.
- 4.6 Que la diffusion d'information soit proactive et aille au-delà de l'information qui est disponible en ligne ou sur demande.
- 4.7 Que le corps professoral et le personnel reçoive une formation adéquate pour le processus d'évaluation.



**RECOMMANDATION 5 : INCLURE UNE DISPOSITION DANS LA POLITIQUE PORTANT SUR L'ÉVALUATION DE LA POLITIQUE ACTUELLE DE L'UNIVERSITÉ EN MATIÈRE D'ASSURANCE DE LA QUALITÉ**

Suggestions concernant l'évaluation de la politique actuelle

- 5.1 Que l'évaluation fasse appel à la participation du corps professoral, des étudiants, des administrateurs et des évaluateurs externes.
- 5.2 Que le moment le plus approprié pour mener cette évaluation est à la fin de chaque cycle.
- 5.3 Que les résultats de l'évaluation soient déposés auprès du Sénat.

**RECOMMANDATION 6 : DÉFINIR LE PROCESSUS D'ÉVALUATION DES PROGRAMMES ARTICULÉS**

Suggestions pour l'évaluation des programmes articulés

- 6.1 Que le volet collégial des programmes articulés soit inclus dans le processus d'évaluation.
- 6.2 Que l'Université partage les responsabilités de l'évaluation des programmes articulés avec ses partenaires et utilise une approche intégrée lors des évaluations.
- 6.3 Qu'un mécanisme de coordination entre les établissements soit établi.

**RECOMMANDATION 7 : CONCILIER LA MISSION SOCIALE DE L'UNIVERSITÉ ET SA POLITIQUE EN MATIÈRE D'ASSURANCE DE LA QUALITÉ**

- 7.1 Que l'Université réconcilie sa mission *de fournir à la population acadienne et à la francophonie en général des programmes de formation de la plus haute qualité* avec ses décisions de maintien d'un grand nombre de programmes avec ressources minimales.

## **6. CONCLUSION**

Le Comité responsable de la vérification félicite l'Université de Moncton pour avoir reconnu rapidement l'importance d'évaluer la qualité de ses programmes. Cela fait un peu plus de vingt ans que l'Université a établi son processus initial d'évaluation des programmes. Cela fait plus de cinq ans qu'elle a approuvé sa nouvelle politique en matière d'assurance de la qualité. Le moment est donc idéal pour que l'établissement améliore ses activités actuelles en matière d'assurance de la qualité. Le Comité espère que ce rapport servira de guide utile lorsque l'Université entreprendra une autre évaluation de ses activités en matière d'assurance de la qualité.



## **ANNEXE 1**

### **RÉPONSE DE L'ÉTABLISSEMENT**

Le 6 juin 2006

Madame Mireille Duguay  
Directrice générale  
Commission de l'enseignement supérieure des Provinces maritimes  
82, rue Westmorland, bureau 401  
C. P. 6000  
Fredericton (Nouveau-Brunswick)  
E3B 5H1

**Objet : Réactions de l'Université de Moncton au Rapport du Comité AUA-CESPM responsable de la vérification en matière d'assurance de la qualité**

Madame,

Vous trouverez ci-joint les réactions de l'Université de Moncton au Rapport du Comité AUA-CESPM responsable de la vérification en matière d'assurance de la qualité.

En souhaitant que le tout est à votre entière satisfaction, je vous prie d'agréer, Madame, l'expression de mes salutations les meilleures.

Jean-Guy Ouellette  
Vice-recteur adjoint à l'enseignement

JGO/ds

c.c. M. Yvon Fontaine, recteur  
M. Neil Boucher, vice-recteur adjoint à l'enseignement et à la recherche

p.j.



Réactions de l'Université de Moncton  
au Rapport du Comité AUA-CESPM  
responsable de la vérification en matière d'assurance de la qualité

Document préparé par le  
Vice-rectorat à l'enseignement et à la recherche

Université de Moncton  
Moncton, N B  
E1A 3E9

Le 5 juin 2006

## Préambule

L'Université de Moncton accueille avec intérêt le Rapport du Comité AUA-CESPM responsable de la vérification en matière d'assurance de la qualité portant sur l'Évaluation de la politique et des pratiques de l'Université de Moncton en matière d'assurance de la qualité. Elle y voit des pistes intéressantes pouvant mener à un examen critique de sa politique d'évaluation des programmes dans un proche avenir.

De façon générale, le rapport dresse un tableau assez fidèle de la mise en pratique de notre politique d'évaluation des programmes. Par ailleurs, certaines corrections s'imposent. En plus de dresser la liste des corrections factuelles à apporter au texte, nous désirons faire part de nos réactions relatives à certaines parties du contenu du rapport et aux recommandations.

### 5- Sommaire des recommandations

Réactions aux recommandations.

#### Recommandation 1 : Simplifier le processus d'évaluation

- |                   |   |
|-------------------|---|
| Rec. 1.1          | Qu'une évaluation prenne de 12 à 18 mois (soit de la soumission de l'autoévaluation jusqu'à l'approbation des recommandations par le Sénat)   |
| <i>Réaction :</i> | Nous sommes ouverts à cette suggestion. Plusieurs évaluations de nos programmes dans le passé ont d'ailleurs respecté cet échéancier.   |
| Rec. 1.2          | Que l'Université coordonne ses activités d'analyse institutionnelle pour mieux appuyer les évaluations de programmes.   |
| <i>Réaction :</i> | Cela est déjà fait en grande partie. Les informations officielles de l'Université proviennent des sources identifiées précédemment (p. 7), entre autres du Registrariat.  |
| Rec. 1.3          | Que l'Université appuie et surveille le travail de l'unité académique réseau de la discipline.  |
| <i>Réaction :</i> | Ces unités relèvent déjà des doyennes, doyens et doyens des études concernés. Ces derniers sont redevables au Vice-recteur à l'enseignement et à la recherche.  |
| Rec. 1.4          | Que l'Université clarifie le rôle du Comité des programmes en égard à son processus d'évaluation des programmes.  |
| <i>Réaction :</i> | L'Université voit cette recommandation d'un bon œil. Dans le moment, ce comité occupe un rôle important lorsque le suivi de l'évaluation aboutit à une modification de programme. Nous sommes d'accord que ce rôle n'est pas explicite dans la Politique d'évaluation des programmes de l'Université. |

- Rec. 1.5 Que les recommandations découlant d'une évaluation soient gérées par le Vice-recteur adjoint à l'enseignement et qu'on observe les échéances de façon rigide.  
*Réaction :* C'est ce qui se fait déjà en grande partie. Le vice-rectorat à l'enseignement et à la recherche assume ce rôle et le vice-recteur adjoint à l'enseignement en a la responsabilité en grande partie.
- Rec. 1.6 Qu'un rapport, qui met en évidence le processus d'évaluation des programmes, les résultats et les suivis, soit soumis chaque année au Sénat académique.  
*Réaction :* L'Université est très réceptive à cette recommandation. D'ailleurs, cet exercice est déjà fait en bonne partie au moyen du rapport annuel que le Vice-recteur à l'enseignement et à la recherche présente au Sénat au mois d'août de chaque année. Le Recteur fait également rapport au Conseil des gouverneurs au sujet de l'état d'avancement de l'évaluation des programmes.
- Rec. 1.7 Que l'Université étudie les raisons des retards dans le processus d'évaluation pour déterminer si elles sont attribuables à une bureaucratie excessive, à l'absence de lignes directrices claires ou à d'autres facteurs.  
*Réaction :* Ce travail est déjà fait en bonne partie. Comme il a été indiqué dans le Rapport de l'Université de Moncton sur notre politique en matière d'assurance de la qualité, on connaît déjà bon nombre des raisons expliquant les retards dans le processus d'évaluation : entre autres, la disponibilité des membres du corps professoral ; la difficulté de réunir les ressources professorales des trois campus ; les délais dans la remise des rapports préliminaire et final de la part des évaluateurs externes ; la structure universitaire qui fait en sorte que les étudiantes et étudiants dans les unités sont disponibles à peu près sept mois par année seulement ; les unités qui accusent des retards (parfois répétés) dans la préparation du rapport d'autoévaluation ; la disponibilité des évaluateurs externes ; la surcharge de travail au niveau de certains décanats et du vice-rectorat à l'enseignement et à la recherche ; les exigences de la procédure d'évaluation des programmes en soi.

Il n'y a pas de doute que l'Université peut examiner le processus et explorer, malgré ces réalités, comment on peut diminuer les retards qui surviennent.

## **Recommandation 2 : Centrer davantage la politique sur les étudiants**

- Rec. 2.1 Que l'Université mette les résultats globaux des évaluations de l'enseignement par les étudiants à la disposition des évaluateurs externes et des étudiants eux-mêmes.  
*Réaction :* Quant à l'évaluation administrative de l'enseignement, l'Université est déjà liée par la convention collective signée entre le corps professoral et l'employeur. Pour le moment, les résultats de cette évaluation ne peuvent être remis aux équipes d'évaluation.
- Rec. 2.2 Que l'Université élargisse la portée de sa politique pour englober les autres unités, tels les services aux étudiants.

*Réaction :* L'Université est ouverte à cette suggestion.

### **Recommandation 3 : Consolider le lien entre les évaluations de programmes et le processus budgétaire**

Rec. 3.1 Que les évaluations de programmes fassent partie de l'information analysée pour la prise de décision concernant l'établissement du budget et l'amélioration des programmes et services.

*Réaction :* Les éléments relatifs à cette suggestion font déjà partie des informations examinées par le Comité du budget de l'Université dans l'examen des demandes budgétaires annuelles des facultés et services.

Rec. 3.2 Que les budgets comportent un élément multiplicateur servant à valoriser la qualité dans l'enseignement, la recherche et les services à la collectivité.

*Réaction :* L'Université met déjà en pratique cette suggestion en accordant des ressources et du financement additionnels aux programmes plus performants lorsque sa situation financière le lui permet.

Rec. 3.3 Que les décisions et les recommandations découlant des évaluations contribuent à changer les pratiques et les procédures actuelles et ne se limitent pas à l'allocation des ressources.

*Réaction :* Nous sommes ouverts à cette suggestion qui est déjà mise en pratique à l'Université.

### **Recommandation 4 : Accroître la participation et la sensibilisation de la communauté (interne et externe)**

Rec. 4.1 Que la composition de l'équipe chargée de l'évaluation externe inclut un troisième évaluateur, soit un professeur d'un autre département.

*Réaction :* Cette suggestion est déjà en vigueur pour les programmes de cycles supérieurs. En ce qui a trait aux études de 1<sup>er</sup> cycle, l'ajout d'un professeur d'une autre unité pourrait s'avérer un élément intéressant au processus d'évaluation.

Rec. 4.2 Qu'au moins deux évaluateurs externes soit choisis même lorsqu'une unité offre seulement des programmes de premier cycle.

*Réaction :* Cette suggestion semble pertinente en soi, mais on devra examiner si l'Université est prête à doubler le financement associé à l'évaluation des programmes.

Rec. 4.3 Que l'Université multiplie ses efforts pour obtenir la participation de la communauté dans son ensemble.

*Réaction :* Dans le moment, le processus d'évaluation des programmes engage la communauté par le biais des diplômés, des représentants des organismes professionnels, des employeurs et des membres du Conseil des gouverneurs. Compte tenu de la spécificité des programmes et de la disponibilité des gens, nous ne sommes pas



assurés qu'il faille élargir la participation à la communauté au-delà des pratiques courantes.

Rec. 4.4 Que l'Université élargisse le processus de consultation afin d'englober des professeurs de départements qui ne sont pas directement liés à l'unité évaluée.

*Réaction :* L'ajout de trop de personnes ne fait souvent qu'allonger le processus. Par ailleurs, il ne nous paraît pas pertinent d'ajouter d'autres personnes à part cette personne additionnelle venant d'une autre unité académique dont il a été question à la recommandation 4.1 ci-dessus.

Rec. 4.5 Que l'Université communique les renseignements ayant trait à sa politique en matière d'assurance de la qualité, les résultats des évaluations ainsi que les suivis à la communauté immédiate de l'Université (étudiants, corps professoral et autres), au gouvernement et au grand public.

*Réaction :* L'Université reçoit bien cette suggestion. En effet, les rapports d'évaluation sont remis aux facultés, aux diverses instances universitaires comme le Comité conjoint de la planification, le Sénat académique et le Conseil des gouverneurs, de même qu'à la CESP. De plus, les procès-verbaux du Sénat et du Conseil des gouverneurs apparaissent sur le site Web de l'Université. À notre avis, la CESP représente le gouvernement et le Conseil des gouverneurs représente le grand public. Quel est l'objectif d'aller au-delà de ces instances ?

Rec. 4.6 Que la diffusion d'information soit proactive et aille au-delà de l'information qui est disponible en ligne ou sur demande.

*Réaction :* Nous ne saisissons pas très bien l'objectif de cette suggestion. Nous nous interrogeons sur le choix des autres instances qui pourraient profiter d'informations aussi spécifiques.

Rec. 4.7 Que le corps professoral et le personnel reçoivent une formation adéquate pour le processus d'évaluation.

*Réaction :* Cette suggestion est bien accueillie. D'ailleurs, cette formation est offerte par le vice-rectorat à l'enseignement et à la recherche à chaque faculté ou unité qui entreprend un projet d'évaluation de programme.

### **Recommandation 5 : Inclure une disposition dans la politique portant sur l'évaluation de la politique actuelle de l'Université en matière d'assurance de la qualité**

Rec. 5.1 Que l'évaluation fasse appel à la participation du corps professoral, des étudiants, des administrateurs et des évaluateurs externes.

*Réaction :* Cette suggestion nous semble réalisable.

Rec. 5.2 Que le moment le plus approprié pour mener cette évaluation soit à la fin de chaque cycle.

- Réaction :* De prime abord, cette suggestion nous semble pertinente. Il conviendrait de préciser ce qu'on entend par « à la fin de chaque cycle ». S'agit-il du cycle d'évaluation d'un programme en particulier ou de celui de l'ensemble des programmes de l'Université.
- Rec. 5.3 Que les résultats de l'évaluation soient déposés auprès du Sénat.
- Réaction :* Cette suggestion nous paraît réalisable.

### **Recommandation 6 : Définir le processus d'évaluation des programmes articulés**

- Rec. 6.1 Que le volet collégial des programmes articulés soit inclus dans le processus d'évaluation
- Réaction :* L'Université est réceptive à cette suggestion.
- Rec. 6.2 Que l'Université partage les responsabilités de l'évaluation des programmes articulés avec ses partenaires et utilise une approche intégrée lors des évaluations.
- Réaction :* Cette suggestion nous semble plausible.
- Rec. 6.3 Qu'un mécanisme de coordination entre les établissements soit établi.
- Réaction :* Un comité conjoint de coordination composé de membres des deux institutions existe déjà.

### **Recommandation 7 : Concilier la mission sociale de l'Université et sa politique en matière d'assurance de la qualité**

- Rec. 7.1 Que l'Université réconcilie sa mission de fournir à la population acadienne et à la francophonie en général des programmes de formation de la plus haute qualité avec ses décisions de maintien d'un grand nombre de programmes avec ressources minimales.
- Réaction :* Cette recommandation nous paraît réalisable. L'Université doit maintenir la qualité de ses programmes tout en fonctionnant dans les limites de ses ressources financières.

## **6- Conclusion**

L'Université accueille favorablement plusieurs des recommandations et suggestions proposées par le Comité AUA-CESPM responsable de la vérification en matière d'assurance de la qualité. Ainsi que nous l'avons indiqué, certaines recommandations et suggestions sont cependant difficilement réalisables.

L'Université est quand même disposée à examiner son processus d'évaluation des programmes à la suite des suggestions du Comité.

**HORAIRE DES RENCONTRES avec le  
Comité AUA-CESPM responsable de la vérification de l'assurance de la qualité**

Date : le mercredi 8 février 2006

Local : 136 Édifice Taillon, Campus de Moncton

Heure	Personnes / groupes	Attributions
10 h - 10 h 15	Jean-Guy Ouellette	Vice recteur adjoint à l'enseignement et Responsable de l'évaluation des programmes
10 h 15 - 11 h 10	Raymond Gagnait	Membre - Conseil des gouverneurs
	Charles Bourque	Doyen - Faculté des sciences et Président du CCJ et membre du Sénat
	Jacques Paul Couturier	Doyen des études (UMCE) et Membre du Sénat et du Comité des programmes
	Edgar Robichaud	Doyen des études (UMCS) et Membre du Sénat et du Comité des programmes
	Isabelle McKee-Allain	Doyenne - Faculté des arts et des sciences sociales et Membre du Sénat
	Gaston LeBlanc	Doyen - Faculté d'administration et Membre du Sénat
	11 h 15 - 12 h 10	Liette Clément
Patrick Maltais		Directeur général de l'Éducation permanente et Membre du Comité des programmes et du Sénat
Marie-Christine Émond		Étudiante et Membre du Comité des programmes
Anne Paulin		Vice-doyenne de la Faculté des études supérieures et de la recherche et Membre du Comité des programmes de cycles supérieurs
Joceline Chabot		Directrice adjointe, Département d'histoire et de géographie et Membre du Comité des programmes de cycles supérieurs
Natalie Maltais		Étudiante (UMCM) et Membre du Comité des programmes de cycles supérieurs
Suzanne LeBlanc		Registraire
12 h 15	Repas	
12 h 45 - 13 h 55	Neil Boucher	Vice-recteur à l'enseignement et à la recherche
	Jean-Guy Ouellette	Vice recteur adjoint à l'enseignement
14 h - 14 h 30	Yvon Fontaine	Recteur
14 h 30 - 15 h 25	Raoul Boudreau	Directeur - Département d'études françaises

	Régina Robichaud	Directrice - École des sciences des aliments, de nutrition et d'études familiales
	Roger Atindéhou	Ancien directeur - Département de comptabilité
	Chadia Moghrabi	Présidence de l'ABPPUM et professeure au Département d'informatique Représentante ou représentant du corps professoral de l'UMCS Représentante ou représentant du corps professoral de l'UMCE Autres professeures ou professeurs de l'UMCM
15 h 30 - 16 h 25	Brian Gallant	Président de la FÉÉCUM Autres étudiantes et étudiants
16 h 30	Jean-Guy Ouellette	Vice recteur adjoint à l'enseignement

Membres du Comité AUA-CESPM responsable de la vérification de l'assurance de la qualité :

1. Monsieur Henry Cowan
2. Monsieur Léandre Desjardins
3. Madame Marie Mullally (Présidente)
4. Monsieur Bernard Nadeau
5. Monsieur Don Wells

## **ANNEXE 3(a)**

### **PROCESSUS DE LA VÉRIFICATION PAR LA CESPМ DES POLITIQUES ET PRATIQUES DES ÉTABLISSEMENTS EN MATIÈRE D'ASSURANCE DE LA QUALITÉ**

#### **1. Objectif**

La vérification des procédures et des pratiques en matière d'assurance de la qualité est particulièrement importante étant donné que la pierre angulaire de l'assurance de la qualité est l'auto-évaluation par les établissements.

L'objectif particulier de la fonction de vérification de la CESPМ est de s'assurer que les procédures utilisées par les établissements pour évaluer la qualité de leurs programmes actuels et autres fonctions le cas échéant fonctionnent adéquatement comme mécanismes de contrôle de la qualité.

Le but du processus de vérification est de répondre aux deux questions suivantes : « L'établissement suit-il sa propre politique d'assurance de la qualité? »; « La politique d'assurance de la qualité de l'établissement pourrait-elle être modifiée afin de mieux garantir la qualité de ses programmes et services universitaires, ou est-elle satisfaisante dans sa forme actuelle? ».

Le processus est formateur; les politiques et les pratiques des établissements sont évaluées en vue d'aider et de conseiller les établissements.

#### **2. Éléments centraux**

La fonction de vérification porte sur trois éléments :

- la politique d'assurance de la qualité de l'établissement;
- les pratiques d'évaluation de la qualité; et
- les mécanismes de suivi.

Le processus porte une attention particulière à la mission et aux valeurs de chaque établissement.

#### **3. Portée**

Compte tenu que le mandat de la CESPМ porte directement sur l'enseignement universitaire, seuls les établissements qui décernent des grades universitaires inscrits à l'annexe de la loi sur la Commission font l'objet d'une évaluation dans le cadre de cette politique. Les établissements suivants sont visés par le processus :

Acadia University	St. Francis Xavier University
Atlantic School of Theology	Saint Mary's University
Cape Breton University	St. Thomas University
Dalhousie University	Université de Moncton
Mount Allison University	Université Sainte-Anne
Mount Saint Vincent University	University of King's College
Nova Scotia Agricultural College	University of New Brunswick
Nova Scotia College of Art and Design	University of Prince Edward Island

#### 4. Cycle

La fonction de vérification sera exécutée une fois dans chaque établissement dans un cycle de sept ans. Deux évaluations par année seront menées au cours des cinq premières années de ce cycle, alors que trois évaluations par année seront menées dans chacune des deux dernières années du cycle. L'ordre dans lequel les évaluations auront lieu sera fixé par le comité responsable de la vérification de l'assurance de la qualité en consultation avec les établissements.

#### 5. Comité de vérification de l'assurance de la qualité

Le comité responsable de la vérification en assurance de la qualité exerce ses fonctions pour le compte de la Commission. Ce comité est essentiellement mis sur pied comme un comité d'examen par les pairs. Ses membres sont respectés dans le monde de l'enseignement postsecondaire, ont une connaissance certaine de l'assurance de la qualité et de l'évaluation périodique des programmes et des unités d'enseignement, et n'ont pas de liens directs avec les établissements à l'étude. Le mandat du comité est annexé à la politique.

#### 6. Processus et résultats

On s'attend à ce que le processus de vérification se déroule sur une période de dix à douze mois. Deux ou trois établissements sont évalués simultanément par la Commission.

Le processus de vérification de l'assurance de la qualité comprend les étapes suivantes :

##### **Étape 1 Première réunion**

Ordinairement, la première étape du processus est d'organiser une réunion pour clarifier les attentes et le processus ainsi que pour fixer l'échéancier de chaque étape.

##### **Étape 2 Rapport de l'établissement en matière d'assurance de la qualité**

Le rapport de l'établissement en matière d'assurance de la qualité porte sur les processus d'assurance et d'amélioration de la qualité en place dans l'établissement à l'étude. Il est à la fois descriptif et analytique. Il doit comprendre un énoncé clair quant à la performance des processus d'assurance et d'amélioration de la qualité et à la pertinence de ces processus pour la tâche à accomplir.

Le rapport de l'établissement en matière d'assurance de la qualité répond aux deux questions-clés qui guident le processus de vérification. Premièrement, « L'établissement suit-il sa propre politique d'assurance de la qualité? », et deuxièmement, « La politique d'assurance de la qualité de l'établissement pourrait-elle être modifiée afin de mieux garantir la qualité de ses programmes et services universitaires, ou est-elle satisfaisante dans sa forme actuelle? »

À la suite de la première réunion, l'établissement a une période de trois à quatre mois pour établir son rapport en matière d'assurance de la qualité et fournir toute la documentation pertinente à la CESPM.

### **Étape 3 Analyse de toute la documentation pertinente**

Pendant les six à douze semaines suivantes, le comité et le personnel de la Commission analysent la documentation fournie par l'établissement et demandent un complément d'information, s'il y a lieu.

Le rapport du comité est fondé sur la documentation fournie par l'établissement, qui comprend :

1. La politique de l'établissement en matière d'assurance de la qualité d'évaluation. Le comité responsable de la vérification utilisera comme toile de fond à son évaluation les éléments et critères d'évaluation décrits ailleurs dans la politique de la CESPМ en matière d'assurance de la qualité.
2. Le rapport de l'établissement en matière d'assurance de la qualité.
3. La liste de toutes les évaluations de programme ou d'unité d'enseignement effectuées pendant les sept dernières années. L'établissement peut signaler les unités ou programmes parmi cette liste qui reflète particulièrement bien la mission et les valeurs de l'établissement.
4. Le calendrier des évaluations à venir.

Le comité choisit un certain nombre d'évaluations parmi la liste fournie par l'établissement (normalement, de trois à cinq) pour une évaluation plus approfondie par le comité. Les évaluations de programme ou d'unité sont choisies afin de refléter le mieux possible la mission et les valeurs de l'établissement. L'établissement fournit ensuite :

5. Le dossier complet de ces évaluations.

### **Étape 4 Visite sur les lieux**

La visite sur les lieux complète la vérification des politiques et processus des établissements. Le comité rencontre les personnes mentionnées à l'étape 2 et celles nommées pendant la consultation avec l'établissement pour préparer la visite. Le but de la visite sur les lieux est de valider les énoncés contenus dans le rapport de l'établissement en matière d'assurance de la qualité ainsi que des éléments signalés dans les évaluations étudiées par le comité.

### **Étape 5 Rapport**

Le comité fait rapport du résultat de son étude et formule des recommandations à l'intention de l'établissement d'abord et avant tout. Le rapport du comité est transmis à l'établissement pour la vérification des faits et de l'information dans les huit à douze semaines qui suivent la visite sur les lieux. L'établissement peut soumettre des corrections au rapport dans les 30 jours qui suivent sa réception.

Lorsque le rapport est terminé, il est transmis une deuxième fois à l'établissement qui fournira une première réponse officielle au rapport, laquelle sera annexée à la version finale du rapport.

Le rapport est alors soumis à la Commission, accompagné le cas échéant des commentaires et recommandations du Comité AUA-CESPМ sur les affaires universitaires. Une fois le rapport approuvé, il est distribué au public sur demande. Ce rapport figure parmi les publications de la CESPМ et il est mentionné dans le rapport annuel de la CESPМ.

### **Étape 6 Réponse de l'établissement**

L'établissement prépare ensuite un plan d'action en réponse au rapport qui doit être soumis à la CESPМ au plus tard un an après la publication du rapport de vérification. Le comité et la Commission peuvent formuler des commentaires et répondre au plan d'action. Une courte description du plan d'action de l'établissement, ainsi que de la réponse du comité ou de la Commission le cas échéant, seront inclus l'année suivante dans le rapport annuel de la CESPМ.

### **7. Évaluation du processus de vérification de la CESPМ**

À la fin du premier cycle, le processus de vérification sera interrompu pour une période de douze mois afin de l'étudier et de l'analyser. Les établissements seront consultés pendant cette évaluation. Parmi les questions auxquelles on cherchera à répondre, on trouve :

1. Le processus a-t-il atteint les objectifs et les résultats attendus?
2. Quelles sont ses forces et ses faiblesses?
3. De quelle façon peut-il être amélioré?
4. Vaut-il la peine d'entreprendre un deuxième cycle?



## **ANNEXE 3(b)**

### **LIGNES DIRECTRICES SUR LES POLITIQUES DES ÉTABLISSEMENTS EN MATIÈRE D'ASSURANCE DE LA QUALITÉ**

#### **I But des lignes directrices**

Le but de ces lignes directrices est d'aider les établissements à instituer ou à améliorer leurs politiques et procédures ainsi que d'appuyer la Commission dans l'évaluation des procédures qui sont en vigueur.

#### **II Éléments centraux de la politique des établissements en matière d'assurance de la qualité**

La politique d'un établissement en matière d'assurance de la qualité devrait refléter la mission et les valeurs de cet établissement. Tous les établissements devraient avoir une politique en matière d'assurance de la qualité.

Il est important que la politique en matière d'évaluation de la qualité porte sur les unités (d'enseignement et autres) ou sur les programmes (ou groupes de programmes). La politique devrait inclure des dispositions qui couvrent toutes les fonctions et unités de l'établissement (recherche, administration, service communautaire, etc.).

#### **III Objectif de la politique des établissements en matière d'assurance de la qualité**

Le but de la politique des établissements en matière d'assurance de la qualité devrait être, au moins, d'améliorer la qualité des programmes et de s'assurer que les résultats prévus pour les étudiants peuvent être atteints.

Le but de l'évaluation même est de fournir une réponse aux deux questions suivantes : « L'établissement suit-il sa propre politique d'assurance de la qualité? »; « La politique d'assurance de la qualité de l'établissement pourrait-elle être modifiée pour mieux garantir la qualité de ses programmes et services universitaires, ou est-elle satisfaisante dans sa forme actuelle? »

#### **IV Composantes d'une politique des établissements en matière d'assurance de la qualité**

En plus de refléter la mission et les valeurs de l'établissement, il faut que la politique en matière d'assurance de la qualité soit exhaustive et s'applique à tous les programmes et à toutes les unités. Elle devrait aussi traiter au moins des éléments suivants :

1. Déterminer l'unité de coordination ou d'administration responsable de la gestion globale du processus d'assurance de la qualité. Cette unité devrait être située à un échelon supérieur de la structure administrative de l'établissement et être responsable devant les chefs de l'établissement.
2. Définir les critères d'évaluation (voir section V).
3. Exiger une composante d'auto-évaluation à laquelle les professeurs et étudiants du programme participent normalement. L'auto-évaluation devrait être axée sur les étudiantes et étudiants puisqu'elle vise en général à évaluer la qualité de l'apprentissage. Elle serait structurée en fonction de critères d'évaluation définis. Lorsqu'il est approprié de le faire, les résultats d'un processus d'agrément peuvent être inclus ou remplacer, en tout ou en partie, cette composante.

4. Comporter un élément d'évaluation externe, habituellement réalisé par deux experts indépendants de l'établissement d'enseignement. Lorsqu'il est approprié de le faire, les résultats d'un processus d'agrément peuvent être inclus ou remplacer, en tout ou en partie, cette composante.
5. 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.
6. Favoriser la participation d'un réseau étendu d'intervenants comme les employeurs, les diplômés, les associations professionnelles et les gens de l'endroit.
7. Prévoir des modalités et des sphères de responsabilité de manière à assurer un suivi adéquat au rapport.
8. Établir un cycle d'évaluation qui ne devrait probablement pas dépasser sept ans. Les programmes ou les unités récemment mis en oeuvre devraient être évalués après leur mise en oeuvre complète (habituellement entre trois et cinq ans suivant la mise en oeuvre).
9. Inclure des dispositions pour réviser la politique périodiquement.

La politique devrait être présentée à la CESPMP qui est l'organisme responsable de l'assurance de la qualité.

## **V Principaux critères d'évaluation**

Les critères d'évaluation devraient être axés sur les étudiantes et étudiants et devraient refléter la mission et les valeurs de l'établissement. Les critères d'évaluation devraient être exhaustifs (pour pouvoir englober tous les programmes et unités) et traiter des éléments suivants :

1. Une évaluation du programme envisagé et offert.
2. Un examen des méthodes d'enseignement.
3. La clarification des résultats escomptés pour les étudiantes et étudiants.
4. Un examen de la mesure où ses résultats sont atteints.
5. Une évaluation du caractère adéquat du soutien accordé aux étudiantes et étudiants.
6. Une évaluation de la recherche menée par l'unité d'enseignement ou par les professeurs liés au programme évalué.
7. Une évaluation de la contribution de l'unité ou du programme aux autres aspects de la mission de l'établissement d'enseignement (par exemple, le service communautaire).
8. Une évaluation de la contribution de l'unité ou du programme à la communauté ou à la société en général.

## **ANNEXE 3(c)**

### **CRITÈRES D'ÉVALUATION APPLICABLES AU PROCESSUS DE VÉRIFICATIONS DE LA CESPМ**

#### **I INTRODUCTION**

La vérification vise spécifiquement à examiner les politiques, les processus et les procédures que suivent les établissements pour évaluer la qualité de leurs programmes et d'autres fonctions au besoin. Le Comité veut ainsi s'assurer que les établissements exercent adéquatement leur fonction de mécanisme de contrôle et d'amélioration de la qualité.

Le but du Comité en ce qui concerne le processus de vérification est de répondre aux deux questions suivantes : 1) « L'établissement suit-il sa propre politique d'assurance de la qualité? »; 2) « La politique d'assurance de la qualité de l'établissement pourrait-elle être modifiée pour mieux garantir la qualité de ses programmes et services universitaires, ou est-elle satisfaisante dans sa forme actuelle? ». Le Comité évaluera la politique des établissements en matière d'assurance de la qualité et les processus connexes, mais n'évaluera pas la qualité des programmes ou unités en particulier.

Ce processus se veut formateur; les politiques et pratiques des établissements seront examinées en vue de fournir de l'aide et des conseils à ces derniers.

#### **II CRITÈRES D'ÉVALUATION**

1. Situation de la politique dans le contexte de l'établissement
  - 1.1 La politique correspond à la mission et aux valeurs de l'établissement.
2. Généralités
  - 2.1 La politique a une portée appropriée, c'est-à-dire que celle-ci est complète quant à l'évaluation de tous les programmes et de toutes les unités.
  - 2.2 La politique observe les lignes directrices de la Commission. Tout écart est expliqué ou justifié.
  - 2.3 La politique préconise l'amélioration *continue* de la qualité.
3. Objectifs de la politique
  - 3.1 Les objectifs ont une portée appropriée.
  - 3.2 Les objectifs sont liés à l'amélioration de la qualité des programmes.
  - 3.3 Les objectifs sont liés au mécanisme de prise de décisions.
  - 3.4 Les objectifs sont liés à l'atteinte des résultats énoncés pour les étudiants.
  - 3.5 Les objectifs sont liés au développement économique, culturel et social des collectivités où se trouve l'université.
4. Composantes de la politique
  - 4.1 Les critères d'évaluation sont définis et pertinents et traitent notamment des ressources financières, humaines et physiques.
  - 4.2 Les lignes directrices générales pour les évaluations de programmes ou d'unités sont en place et appropriées.
  - 4.3 Le mécanisme d'évaluation externe est objectif, il comprend notamment un mandat et un mécanisme de sélection clairement définis et préétablis pour les experts.
  - 4.4 Les modalités relativement à la participation des étudiants, des professeurs, du personnel et des gens de l'endroit ont été établies.

- 4.5 (Si la politique porte sur les unités) des mécanismes pour l'évaluation des programmes interdisciplinaires, qui ne sont pas évalués habituellement lorsqu'une politique porte sur les unités, sont établis.
  - 4.6 Les liens entre l'évaluation des programmes et les exigences d'agrément sont établis.
  - 4.7 L'échéancier est fixé pour l'évaluation des programmes ou des unités.
  - 4.8 L'établissement de modalités pour réviser la politique même est prévu; y compris des processus pour obtenir et inclure les observations des intervenants.
5. Mise en oeuvre de la politique (pratiques d'évaluation de la qualité)
- 5.1 Les auto-évaluations des programmes ou des unités tiennent compte des critères d'évaluation de l'établissement.
  - 5.2 Les auto-évaluations des programmes ou des unités comprennent une composante axée sur les étudiants, car elles visent notamment à évaluer la qualité de l'apprentissage.
  - 5.3 Les étudiants, les professeurs, le personnel et les gens de la collectivité participent au processus d'évaluation.
  - 5.4 Le mécanisme d'évaluation externe est objectif; les experts sélectionnés durant le processus d'examen par les pairs ont le savoir-faire nécessaire.
  - 5.5 La politique et les pratiques permettent de vérifier la pertinence du programme de façon continue.
  - 5.6 Le calendrier des évaluations est respecté. Sinon, les modifications peuvent être facilement expliquées ou justifiées.
  - 5.7 Les mesures de suivi requises sont prises.
  - 5.8 La politique peut régulièrement être révisée (et le processus de révision comporte des processus pour obtenir les observations des intervenants).
6. Gestion de la politique
- 6.1 L'unité de coordination ou d'administration qui a été désignée responsable de la gestion de la politique est appropriée.
  - 6.2 Un soutien efficace a été offert aux unités et aux programmes visés par l'évaluation.
  - 6.3 Les mécanismes de suivi appropriés sont en place et fonctionnent adéquatement.
  - 6.4 Les résultats de l'évaluation ont été diffusés de manière appropriée.
  - 6.5 Le processus fournit de l'information pour la prise de décisions.

## **ANNEXE 3(d)**

### **LIGNES DIRECTRICES POUR LA PRÉPARATION DU RAPPORT DE L'ÉTABLISSEMENT EN MATIÈRE D'ASSURANCE DE LA QUALITÉ**

#### **I BUT ET OBJECTIF DU PROCESSUS DE VÉRIFICATION**

La vérification vise spécifiquement à examiner les politiques, les processus et les procédures que suivent les établissements pour évaluer la qualité de leurs programmes et d'autres fonctions au besoin. Le Comité veut ainsi s'assurer que les établissements exercent adéquatement leur fonction de mécanisme de contrôle et d'amélioration de la qualité.

Ce processus se veut formateur; les politiques et pratiques des établissements seront examinées en vue de fournir de l'aide et des conseils à ces derniers.

Le processus de vérification dans son ensemble vise à répondre aux deux questions suivantes :

1. L'établissement suit-il sa propre politique d'assurance de la qualité?
2. La politique d'assurance de la qualité de l'établissement pourrait-elle être modifiée afin de mieux garantir la qualité de ses programmes et services universitaires, ou est-elle satisfaisante dans sa forme actuelle?

La fonction de vérification porte sur trois éléments :

- a. la politique d'assurance de la qualité de l'établissement;
- b. les pratiques d'évaluation de la qualité de l'établissement;
- c. les mécanismes de suivi.

#### **II OBJECTIF DU RAPPORT DE L'ÉTABLISSEMENT EN MATIÈRE D'ASSURANCE DE LA QUALITÉ**

Le rapport de l'établissement en matière d'assurance de la qualité est à la fois descriptif et analytique. Il doit comprendre des énoncés clairs quant à la performance des processus d'assurance et d'amélioration de la qualité et à la pertinence de ces processus pour la tâche à accomplir.

Le rapport de l'établissement en matière d'assurance de la qualité devrait amener le plus de personnes possibles (parmi celles qui sont liées à l'assurance de la qualité au sein de l'établissement) à participer à une évaluation franche, objective et équilibrée des points forts et des aspects à améliorer. Il est le document principal sur lequel est fondé le processus de vérification, ce qui explique pourquoi il doit être bien structuré, clair et concis.

Dans les réponses aux questions ci-dessus, le rapport de l'établissement en matière d'assurance de la qualité devrait chercher également à répondre à ce qui suit :

- a. Quelle est la situation dans les faits?
- b. Comment l'établissement évalue-t-il la situation?
- c. Comment tient-on compte des résultats?

Le rapport de l'établissement en matière d'assurance de la qualité devrait rarement dépasser 30 pages, sans compter les annexes.

### III STRUCTURE ET CONTENU SUGGÉRÉS POUR LE RAPPORT DE L'ÉTABLISSEMENT EN MATIÈRE D'ASSURANCE DE LA QUALITÉ

1. Description des politiques et des procédures en matière d'assurance de la qualité de l'université
  - 1.1 Bref historique de la politique.
  - 1.2 Portée et objectifs de la politique.
  - 1.3 Mécanisme(s) en place pour examiner les programmes interdisciplinaires.
  - 1.4 Calendrier établi des cycles d'évaluation.
  - 1.5 Lien entre les objectifs de la politique et ce qui suit :
    - a. l'amélioration de la qualité des programmes;
    - b. le processus décisionnel au sein de l'établissement;
    - c. la réalisation des résultats énoncés pour les étudiantes et étudiants;
    - d. le développement économique, culturel et social des collectivités.
  - 1.6 Lien entre le processus d'évaluation des programmes ou des unités d'enseignement et les exigences en matière d'accréditation.
  - 1.7 Critères d'évaluation.
  - 1.8 Lignes directrices concernant la réalisation de l'auto-évaluation des programmes ou des unités d'enseignement.
  - 1.9 Mandat et processus de sélection des évaluateurs externes.
  - 1.10 Procédures à suivre pour la participation des étudiantes et étudiants, des membres du corps professoral, du personnel, des diplômées et diplômés et de l'ensemble de la collectivité.
  - 1.11 Procédures et échéances pour l'examen de la politique même; y compris des processus pour obtenir et inclure les observations des intervenants au sujet de la politique dans son ensemble.
  - 1.12 Tout autre élément, selon l'établissement, dont le comité doit être avisé avant de procéder à l'évaluation de la politique.
2. Évaluation des politiques et des procédures en matière d'assurance de la qualité de l'université
  - 2.1 Objectifs de la politique
    - a. La mesure dans laquelle la politique concorde avec la mission et les valeurs de l'établissement.
    - b. La mesure dans laquelle la portée est adéquate.
    - c. La mesure dans laquelle la politique préconise l'amélioration *continue* de la qualité.
    - d. Le caractère adéquat des critères d'évaluation.
    - e. L'adaptabilité des lignes directrices concernant l'auto-évaluation aux différents besoins et contextes des programmes individuels.
    - f. La mesure dans laquelle les lignes directrices établies garantissent que le processus d'examen externe demeure objectif.
  - 2.2 Mise en œuvre de la politique
    - a. La mesure dans laquelle les auto-évaluations des programmes ou des unités d'enseignement tiennent compte des critères d'évaluation de l'établissement.
    - b. La mesure dans laquelle les auto-évaluations des programmes ou des unités d'enseignement sont centrées sur les étudiantes et étudiants.
    - c. La mesure dans laquelle les auto-évaluations des programmes ou des unités d'enseignement visent à évaluer la qualité de l'apprentissage.
    - d. La mesure dans laquelle la politique et les procédures surveillent la pertinence continue du programme ou de l'unité d'enseignement.
    - e. La mesure dans laquelle le processus d'examen évalue le caractère adéquat des ressources financières, humaines et physiques.
    - f. La pertinence et l'efficacité du lien entre l'évaluation des programmes ou des unités d'enseignement et les exigences d'agrément.

- g. La mesure dans laquelle les étudiantes et étudiants, les diplômées et diplômés, les membres du corps professoral, le personnel et l'ensemble de la collectivité participent au processus d'évaluation.
- h. La mesure dans laquelle le processus d'évaluation externe est mené de façon objective.
- i. La mesure dans laquelle les experts choisis durant le processus d'évaluation par les pairs ont le savoir-faire pertinent.
- j. La mesure dans laquelle le suivi nécessaire a été assuré en général.
- k. La mesure dans laquelle la politique a été révisée (il faut inclure une description du processus, un échéancier, la mesure dans laquelle les observations des intervenants ont été obtenues et incluses).

### 2.3 Application de la politique

- a. La pertinence et l'efficacité de la principale unité de coordination ou d'application.
- b. L'efficacité du soutien offert aux programmes ou aux unités d'enseignement visés par l'évaluation.
- c. La pertinence et l'efficacité des mécanismes de suivi en place.
- d. La mesure dans laquelle les résultats de l'évaluation ont été distribués de façon adéquate.
- e. La mesure dans laquelle le processus a fourni l'information nécessaire au processus décisionnel au sein de l'établissement.
- f. La mesure dans laquelle le calendrier des évaluations a été respecté.
- g. La pertinence du calendrier des évaluations.
- h. La pertinence des procédures et des échéances pour l'examen de la politique même (y compris des processus pour obtenir et inclure les observations des intervenants au sujet de la politique).

## 3. Conclusion

- 3.1 L'université fait-elle ce qu'elle devrait faire dans le domaine de l'assurance de la qualité?
- 3.2 Solutions pour pallier les lacunes.

### Annexes (au rapport de l'établissement)

- I. La politique de l'établissement.
- II. La liste de toutes les évaluations de programmes ou d'unités d'enseignement effectuées au cours des sept dernières années. (L'établissement peut indiquer les unités ou les programmes dans cette liste qui reflètent particulièrement bien sa mission et ses valeurs.)
- III. Le calendrier des évaluations à venir.





## **ANNEXE 3(e)**

### **MANDAT DU COMITÉ DE L'AUA-CESPM RESPONSABLE DE LA VÉRIFICATION EN MATIÈRE D'ASSURANCE DE LA QUALITÉ**

#### **OBJET**

1. Conseiller et seconder la Commission de l'enseignement supérieur des Provinces maritimes, un organisme du Conseil des premiers ministres des Maritimes, dans ses démarches visant à assurer l'amélioration continue de la qualité des programmes et de l'enseignement dans les établissements d'enseignement postsecondaire qui relèvent de sa compétence en vérifiant de près les activités d'assurance de la qualité accomplies par ces établissements comme il est décrit dans la Politique en matière d'assurance de la qualité de la CESPM.

#### **FONCTION**

2. Le comité est chargé :
  - de vérifier les résultats des politiques et des pratiques des établissements en matière d'assurance de la qualité, en fonction des paramètres fixés par la Commission et exposés en détail dans la Politique en matière d'assurance de la qualité;
  - de suggérer à la Commission des projets de publication et de recherche pertinents en matière d'assurance de la qualité et de participer à leur réalisation;
  - d'examiner des questions ou de mettre en oeuvre des projets relatifs à l'assurance de la qualité lorsque la Commission le juge nécessaire ou approprié.

#### **OBJECTIF DE LA FONCTION DE VÉRIFICATION**

3. L'objectif spécifique de la fonction de vérification est de s'assurer que les modalités utilisées par les établissements pour évaluer la qualité des programmes en place, et d'autres fonctions selon le cas, constituent des mécanismes efficaces de contrôle et d'amélioration de la qualité.
4. Le but du Comité en procédant avec ce processus de vérification est de répondre aux deux questions suivantes : « L'établissement respecte-t-il sa propre politique d'assurance de la qualité? »; « La politique d'assurance de la qualité de cet établissement pourrait-elle être modifiée afin de mieux assurer la qualité des services et des programmes d'études offerts, ou est-elle satisfaisante telle quelle? »
5. Le processus de vérification se veut une démarche formatrice : les politiques et les pratiques des établissements seront examinées afin de fournir une aide et des conseils à ces derniers.

#### **COMPOSITION DU COMITÉ**

6. Le comité se compose de huit membres, nombre qui comprend la présidente ou le président.
7. Au moins deux membres du comité sont aussi membres de la CESPM.
8. Au moins trois membres, mais idéalement quatre membres, du comité sont choisis à partir d'une liste de candidats proposés par l'Association des universités de l'Atlantique (AUA), parmi lesquels au moins une personne sera francophone.
9. Idéalement, deux membres du comité sont des étudiants.
10. Les membres sont nommés pour un mandat de trois ans.

11. Idéalement, les membres :
- reconnaissent la valeur de l'assurance de la qualité ainsi que de l'examen périodique des programmes et des unités, et sont spécialisés dans ce domaine;
  - sont respectés dans le milieu de l'enseignement postsecondaire;
  - ne font pas partie de la haute direction d'un établissement;
  - ne sont pas des fonctionnaires du ministère de l'Éducation;
  - ne sont pas membres du personnel d'un établissement inscrit à l'annexe de la Commission.

#### **PRÉSIDENTE**

12. La présidente ou le président du comité doit être membre de la CESPМ et être nommé(e) par le président de la Commission.
13. La présidente ou le président du comité est chargé(e) de présider les réunions.

#### **PRÉSENTATION DES RAPPORTS**

14. Le comité relève de l'autorité de la Commission et doit régulièrement faire rapport à cette dernière sur ses activités.
15. Les rapports de vérification sont distribués au Comité consultatif AUA-CESPМ sur les affaires universitaires avant la réunion de la Commission afin de lui permettre d'exprimer ses commentaires et ses conseils.

#### **QUORUM**

16. Le quorum du comité est constitué d'une majorité des membres actuels, soit 50 % plus un, sous réserve que d'autres possibilités, comme le courrier électronique, la télécopie ou la téléphonie, soient utilisées pour la prise de décisions lorsque le quorum n'est pas atteint à une réunion.

#### **ÉTENDUE DES POUVOIRS DU COMITÉ**

17. Les comités sont des instruments de la Commission. Tous les résultats des travaux des comités appartiennent à la Commission.
18. Les membres et les présidents et présidentes des comités ne peuvent pas parler ou agir au nom de la Commission, sauf lorsqu'un tel pouvoir leur a été officiellement accordé dans un but particulier et pour un délai déterminé. Un tel pouvoir sera énoncé clairement afin de ne pas être incompatible avec le pouvoir délégué au président ou à la présidente de la Commission et à la directrice générale ou au directeur général de la Commission. Les membres et les présidents des comités n'exercent pas de pouvoir sur le personnel et ils n'ont pas d'interactions directes avec les activités du personnel. Les demandes exceptionnelles de ressources faites par un comité doivent être approuvées par la Commission.

#### **LIEN AVEC L'ASSOCIATION DES UNIVERSITÉS DE L'ATLANTIQUE**

19. Les représentants de l'Association des universités de l'Atlantique (AUA) à ce comité feront rapport au secrétariat de l'AUA sur toute question ou possibilité qui nécessite une intervention ou la participation de ses organismes membres. Le procès-verbal de chaque réunion sera envoyé à l'AUA dans des délais raisonnables.

## DOTATION

20. La présence à toutes les réunions des comités, à titre de ressource et de soutien, de la directrice générale ou du directeur général de la Commission, ou d'une représentante ou d'un représentant désigné (normalement un membre du personnel), est essentielle pour mener à bien les travaux des comités et s'assurer que leur orientation concorde avec le plan d'activités de la Commission. Toutefois, la principale responsabilité des membres du personnel est de rendre compte à la Commission dans son ensemble, même lorsqu'un rôle de ressource au sein d'un comité est attribué à un membre du personnel.
21. Le comité a le pouvoir d'embaucher des consultants de l'extérieur, au besoin, pour l'aider dans ses fonctions.

## POLITIQUE SUR LES CONFLITS D'INTÉRÊTS

22. Le cas échéant, la politique sur les conflits d'intérêts de la Commission s'applique au comité.

Le membre doit agir en tout temps dans le meilleur intérêt de la Commission et non dans son intérêt personnel ou celui d'un organisme client. Cela signifie mettre ses intérêts personnels de côté et accomplir son devoir en ce qui a trait à la bonne marche des affaires de la Commission afin que le public ait confiance en l'intégrité, l'objectivité et l'impartialité de la Commission et de chacun de ses membres.

Aucun membre ne pourra tirer profit directement ou indirectement de son titre, sous réserve que le membre ait droit à des dépenses payées raisonnables, si celles-ci sont engagées dans le cadre de l'exercice de ses fonctions, et à ses honoraires, tel qu'il a été établi par les premiers ministres (nouvelle loi : ministres). Les intérêts des membres de la famille immédiate, d'un proche ou d'un partenaire d'affaires d'un membre de la Commission sont également considérés comme des intérêts du membre.

On s'attend à ce que le membre évite les conflits ou l'apparence de conflits entre ses fonctions à titre de mandataire public et ses intérêts personnels et en affaires.

Un conflit d'intérêts réel ou potentiel survient lorsqu'un membre se trouve dans une situation dans laquelle ses intérêts personnels, financiers ou autres, ou les intérêts d'un membre de la famille immédiate ou d'une personne avec qui le membre de la Commission entretient ou a entretenu une relation intime entrent en conflit ou semblent entrer en conflit avec les responsabilités du membre vis-à-vis de la Commission et de l'intérêt public.

Le membre ne peut pas utiliser l'information obtenue par suite de sa nomination à des fins personnelles ou commerciales.

Un conflit d'intérêts peut être « réel », « potentiel » ou « perçu »; l'obligation de divulguer s'applique à tout conflit.

La divulgation complète ne constitue pas en soi l'élimination du conflit d'intérêts.

### **Principes de gestion des conflits d'intérêts**

En consultation avec le membre et à la lumière de la nature précise du conflit, le président et le membre peuvent décider de l'intervention appropriée dans les circonstances de l'affaire comme suit :

- le membre peut se retirer de toute décision ou processus décisionnel menant à une recommandation sur la proposition;
- le membre peut être présent à la réunion et participer à la discussion, mais doit s'abstenir de voter;
- le membre peut être présent à la réunion et participer à la discussion et au vote.

Dans tous les cas, le président fournira à l'ensemble des membres de la Commission des renseignements sur le conflit, le résultat relatif au processus susmentionné et les raisons s'y rattachant.

Si le président fait l'objet d'un conflit d'intérêts, il pourra : (a) soit se retirer de toute discussion ou de tout processus décisionnel menant à une recommandation sur la proposition; (b) soit demander à la Commission de décider s'il doit participer à la réunion et à la discussion, mais s'abstenir de voter; (c) soit participer à la réunion, à la discussion et au vote.

Le membre qui a conscience d'un conflit d'intérêts réel, potentiel ou perçu de la part d'un collègue est tenu d'abord de soulever la question aux fins de clarification avec le membre et, si la question n'est toujours pas réglée, avec le président.

***Règles concernant les projets de programmes et les demandes de financement précises***

Lorsque le membre de la Commission (ou le membre du comité) a un lien direct avec l'université dont le projet de programme ou la demande de financement est à l'étude, le membre doit, à tout le moins, s'abstenir au moment du vote final (ou de la recommandation finale à la Commission dans le cas d'un comité). L'abstention sera notée dans le procès-verbal des délibérations si le membre ou le président en fait la demande. Dans le cas où ce membre est le président du comité, un autre président est assigné à l'étude du projet pour le programme en question.

