



# **Les étudiants d'abord : l'assurance de la qualité dans les universités des Maritimes**

**Définir l'approche de la CESPM en matière de qualité**

**Janvier 2013**

Le présent document a pour but d'alimenter une discussion au sein des universités des Maritimes et de déterminer les paramètres du deuxième cycle mené par la CESPM pour vérifier les processus d'assurance de la qualité des établissements d'enseignement postsecondaire. Bien que le principal groupe ciblé soit manifestement l'ensemble des universités de la région, la Commission cherche également à obtenir les commentaires d'autres intervenants du secteur dans la région, y compris les étudiants et les gouvernements.

**Commission de l'enseignement supérieur des Provinces maritimes**



**Les étudiants d'abord :**  
**l'assurance de la qualité dans les**  
**universités des Maritimes**  
*Définir l'approche de la CESPM en matière de qualité*

*Janvier 2013*

---

Vous pouvez obtenir des exemplaires additionnels du présent rapport en vous adressant à la :

Commission de l'enseignement supérieur des Provinces maritimes  
82, rue Westmorland, Bureau 401  
Case postale 6000  
Fredericton (Nouveau-Brunswick) E3B 5H1  
Canada  
Téléphone : 506-453-2844

Ou en vous rendant au : [www.cespm.ca](http://www.cespm.ca)

ISBN : 978-0-919471-95-5

---

# Table des matières

<b>I.</b>	<b>Survol.....</b>	<b>1</b>
<b>II.</b>	<b>Comment s'en tire-t-on en matière d'assurance de la qualité de l'enseignement axée sur l'étudiant, ou, d'où vient la nécessité d'un deuxième cycle de vérification? .....</b>	<b>5</b>
<b>III.</b>	<b>Comment peut-on s'assurer que les cadres d'assurance de la qualité des établissements soient axés sur les étudiants et l'apprentissage?.....</b>	<b>7</b>
	1. Version révisée des <i>Normes relatives aux politiques des établissements en matière d'assurance de la qualité</i> .....	8
	2. Le deuxième cycle du processus de vérification de la CESPM .....	12
<b>IV.</b>	<b>Prochaines étapes .....</b>	<b>15</b>
	Annexe A : Comparaison en parallèle des <i>Lignes directrices</i> (1999) aux nouvelles <i>Normes</i> proposées.....	17
	Annexe B : Questionnaire de consultation .....	21



# Les étudiants d'abord : l'assurance de la qualité dans les universités des Maritimes

*Définir l'approche de la CESPМ en matière de qualité*

## I. Survol

Comment sait-on que les programmes sont « d'une durée suffisante et de la meilleure qualité »? Que l'on offre « le meilleur service possible aux étudiants »? Que l'enseignement dans les universités est de grande qualité? Que les programmes s'améliorent constamment? En vertu de la *Loi sur la CESPМ de 2005*, la Commission doit prendre des mesures pour garantir ces dimensions et en rendre compte. La Commission elle-même a choisi d'orienter davantage et avant tout ses efforts sur l'apprentissage des étudiants.

Tout en étant essentielle à n'importe quelle université, la question de la qualité de l'enseignement est l'une des dimensions les plus difficiles à mesurer de façon quantitative. Consciente de cette difficulté, la Commission a prévu dans son programme d'assurance de la qualité l'évaluation des projets de nouveaux programmes et de modification de programmes avant leur mise en œuvre, ainsi que la vérification des mesures prises par les établissements pour évaluer eux-mêmes leurs programmes et activités en fonction des étudiants et de l'apprentissage. En outre, la Commission surveille la participation et le progrès des étudiants durant leurs études, ainsi que les résultats obtenus par les diplômés.

Ces instruments d'évaluation de la qualité sont conçus pour permettre à la Commission d'appuyer l'amélioration continue des établissements et pour démontrer que ceux-ci prennent les mesures nécessaires pour garantir la qualité des programmes et services offerts aux étudiants.

Ces instruments reposent également sur deux grandes considérations. Tout d'abord, ils supposent que les établissements sont autonomes et redevables à leur conseil d'administration pour concevoir et mettre en œuvre des programmes de qualité à l'intention de leurs clients. Ensuite, ils supposent que les intervenants (comme le gouvernement, les étudiants et les contribuables) ont un besoin légitime de garanties au sujet de la qualité et de l'efficacité en matière de coûts des programmes et des services offerts par les établissements qu'ils utilisent et qu'ils financent au moins en partie.

### ***Les étudiants d'abord***

**Au cœur du mandat de la CESPМ**

• • •

En vertu de la *Loi sur la CESPМ de 2005*, la Commission doit, en ce qui a trait à la qualité :

- Avant tout tenir compte de sa responsabilité première d'améliorer et de maintenir le meilleur service possible aux étudiants.
- Prendre les mesures nécessaires pour garantir des programmes d'études d'une durée suffisante et de la meilleure qualité.
- Assurer une transition sans heurt entre les études et le travail.
- Prendre les mesures nécessaires pour assurer la qualité de l'enseignement.
- Prendre des mesures destinées à assurer l'amélioration continue de la qualité des programmes universitaires et de l'enseignement dispensé dans les établissements, qui, ... peuvent comprendre la révision des programmes et des usages...
- Établir des prescriptions applicables aux rapports publics et produire des rapports publics.



### ***Les étudiants d'abord***

#### **Missions des universités des Maritimes**

(adaptées pour mettre en valeur les déclarations portant sur l'étudiant et l'apprentissage)



\*La **University of Prince Edward Island** est une communauté d'érudits dont les tâches premières consistent à enseigner et à apprendre, à réaliser leur mission professorale et faire de la recherche, et à offrir des services dans l'intérêt de notre île et d'ailleurs.

\***Cape Breton University** : Créer une synergie d'enseignement et de recherche universitaires de grande qualité qui engage et inspire nos apprenants et nos partenaires...

\***Mount Saint Vincent University** : ...Nous serons le chef de file national quant à la création de la meilleure expérience universitaire pour tous les membres de la collectivité... et la formation de citoyens sérieux et engagés qui ont une influence positive sur leur milieu.

\*Le **Nova Scotia College of Art and Design** a pour mission de fournir les meilleures conditions possibles pour l'étude, la pratique, la recherche et l'enseignement de l'art, des métiers d'art et de la création.

\***St. Francis Xavier University** maintient un engagement envers l'épanouissement intellectuel et spirituel de ses étudiants.

L'**Université Sainte-Anne** mise sur une approche personnalisée pour offrir un enseignement de qualité en français à ses étudiants acadiens, francophones et anglophones. Elle offre à ses étudiants un environnement qui facilite leur épanouissement personnel et professionnel, et les prépare aussi bien à des études supérieures qu'au marché du travail.

\*L'**Atlantic School of Theology** cultive l'excellence en enseignement de deuxième cycle et en recherche en théologie, en formation créative et fidèle pour les laïcs et les membres du clergé et en bonne entente entre les communautés de foi.

\*Traduites de l'anglais par la CESPM

Depuis sa création en 1973, et depuis qu'elle a approuvé son premier cadre d'assurance de la qualité en 1999, la Commission a établi des normes, des processus, des protocoles et des procédures visant à garantir la qualité dans les universités au moyen :

- d'une élaboration rigoureuse de programmes et d'une évaluation appropriée des projets de programmes par les pairs, le tout lié à un cadre de qualifications;
- d'une évaluation périodique des programmes, comprenant l'évaluation par les pairs, une fois les programmes offerts pendant un certain nombre d'années;
- d'une évaluation rigoureuse des projets de modification de programmes;
- de l'élaboration d'un cadre d'évaluation des programmes qui comprend un volet sur la qualité de l'enseignement.

Bien que la Commission ait manifestement été un leader dans l'établissement de ces mécanismes conformément aux dispositions législatives de son mandat, ces normes, processus, protocoles et procédures ont été formulés à la suite d'un vaste processus de consultation et de collaboration avec les universités. Ils ont par la suite été mis en œuvre par l'intermédiaire de comités établis conjointement avec l'Association des universités de l'Atlantique.

Au terme d'un processus de consultation d'un an, la Commission a récemment achevé une mise à jour de sa politique d'évaluation des programmes, politique qui sert à l'évaluation des projets de programmes nouveaux et des projets de modification de programmes élaborés par les universités avant leur mise en œuvre.

**La Commission se concentre maintenant sur le processus de vérification, qui consiste à valider les politiques et les pratiques des universités en matière d'assurance de la qualité en les comparant aux normes établies de façon collective.**

La Commission a **terminé un premier cycle de ce processus auprès de 12 universités**<sup>1</sup> et s'attend de le compléter auprès des autres établissements, d'ici la fin de l'année. Le premier cycle du processus de vérification visait surtout à faire en sorte que tous les établissements aient

<sup>1</sup> On entend par « premier cycle du processus de vérification » la première ronde de ce processus de validation, qui s'est inspirée des *Lignes directrices sur les politiques des établissements en matière d'assurance de la qualité* préparées en collaboration avec les universités et publiées en 1999.



adopté une politique pour soutenir l'évaluation et l'amélioration continues de la qualité. Cet objectif a été atteint en grande partie, mais certaines lacunes sont encore à combler si la Commission espère accomplir son mandat comme le prescrit la loi. Ces lacunes, que nous examinerons de plus près dans la section suivante, témoignent du fait que, bien que les établissements puissent appliquer des processus d'assurance de la qualité, les étudiants et l'apprentissage se trouvent trop souvent à la périphérie de ces processus.

Étant donné que le premier cycle du processus de vérification a permis de confirmer l'élaboration et l'amélioration des programmes d'assurance de la qualité (comme l'ont indiqué plusieurs établissements, ainsi que selon l'évaluation faite par la Commission du premier cycle), et à la lumière du mandat législatif de la Commission ainsi que du mandat et de la mission des divers établissements, la mise en œuvre d'un deuxième cycle du processus de vérification semblerait être la meilleure façon de combler les écarts restants.

### **But du document**

Le présent document vise à ouvrir un dialogue axé sur les défis à relever dans le domaine de l'assurance de la qualité. Il est espéré qu'il aidera les intervenants à formuler des commentaires qui façonneront le deuxième cycle et qu'il permettra d'élaborer un processus conforme aux besoins et aux attentes des intervenants ainsi qu'au mandat de la Commission en matière d'assurance de la qualité.

### **Structure du document**

La prochaine section du document, intitulée **Comment s'en tire-t-on en matière d'assurance de la qualité de l'enseignement axée sur l'étudiant, ou, d'où vient la nécessité d'un deuxième cycle de vérification?**, a pour but de justifier le deuxième cycle et son orientation proposée – l'étudiant – tout en décrivant les progrès réalisés depuis la création du processus de vérification. La section III du document, intitulée **Comment peut-on s'assurer que les cadres d'assurance de la qualité des établissements soient axés sur les étudiants et l'apprentissage?**, présente les éléments clés du processus proposé, soit une version révisée des *Normes relatives aux politiques d'assurance de la qualité des établissements*, conçue pour combler les écarts cernés lors du premier cycle de vérification, ainsi que les objectifs et les grandes étapes du processus de vérification. Des questions précises sont soulevées en cours de route afin d'orienter la réflexion du lecteur et de susciter ses commentaires.

## **Les étudiants d'abord**

### **Missions des universités des Maritimes**

(adaptées pour mettre en valeur les déclarations portant sur l'étudiant et l'apprentissage)



\***Acadia University** a pour mission de fournir une éducation personnalisée et rigoureuse en culture générale; de promouvoir une communauté d'érudits robuste et respectueuse; et d'inspirer un groupe diversifié d'étudiants à devenir des penseurs critiques, des apprenants à vie, des citoyens engagés et des chefs de file mondiaux responsables.

\***Dalhousie University** : Apprentissage, découverte et innovation, et engagement social (avec nos étudiants, l'université et le monde).

\***Saint Mary's University** a pour mission d'offrir des programmes de premier cycle, d'études supérieures et d'éducation permanente; de mener des recherches et d'en diffuser les résultats; et de servir la collectivité, sur le plan local comme international.

**L'Université de Moncton** est... reconnue en Acadie et dans la Francophonie pour l'excellence de son enseignement et de sa recherche et sa contribution au développement de la société acadienne et universelle...

\***Mount Alison University** : La création et la diffusion de connaissances dans une communauté d'apprentissage supérieur, axées sur l'étudiant de premier cycle et mises en œuvre dans un milieu intime et harmonieux.

\*Les arts libéraux et les principes de l'éducation en culture générale sont au cœur de **St. Thomas University**. Trouver des façons nouvelles et efficaces d'étudier les arts libéraux est une priorité. L'un des rôles de l'Université, selon nous, est d'aider les gens à concrétiser leurs idées et leurs valeurs.

\***University of New Brunswick** : Notre mission consiste à créer, pour nos étudiants, nos professeurs et nos employés, un milieu universitaire où il fait bon apprendre, travailler et vivre.

\*Traduites de l'anglais par la CESPM



### **Processus de consultation**

Bien que le principal groupe ciblé par ce document soit manifestement l'ensemble des universités de la région, la Commission cherche également à obtenir les commentaires d'autres importants intervenants en enseignement postsecondaire dans la région, y compris les étudiants et les gouvernements. Étant donné les implications de ce qui est proposé dans le présent document sur le futur plan de travail et l'affectation des ressources de la Commission (et des universités), l'apport de ce groupe élargi est certainement souhaitable.

Ce document de travail comprend un certain nombre de questions précises destinées à orienter la réflexion du lecteur. Comme première étape cependant, la Commission aimerait obtenir des réponses écrites d'ici au **15 février 2013** aux grandes questions présentées ci-dessous. Après avoir reçu ces réponses, elle tiendra un forum régional (mars 2013) avec tous les groupes intéressés afin de permettre un dialogue plus approfondi. Ce forum sera suivi de rencontres individuelles avec les établissements qui souhaitent discuter des défis particuliers qu'ils doivent relever afin de pouvoir aller de l'avant. Des rencontres avec d'autres groupes pourront aussi avoir lieu sur demande. La Commission mettra ensuite la dernière main à l'approche qu'elle adoptera pour le deuxième cycle du processus de vérification et préparera un plan de mise en œuvre connexe.

### **Principales questions de réflexion sur le deuxième cycle proposé pour le processus de vérification**

1. Dans quelle mesure les *Normes* proposées sont-elles pertinentes et applicables?
  - Existe-t-il des mécanismes de rechange? Y a-t-il des omissions?
  - Les normes ont-elles besoin de corrections ou de clarifications?
  - Devrait-on envisager un plus large éventail de mécanismes/processus d'évaluation? Si oui, lesquels?
  - Plus particulièrement, on s'attend à ce que toutes les unités et fonctions d'une université soient évaluées, surtout en ce qui a trait à l'expérience de l'étudiant. L'approche proposée est-elle pertinente et efficace pour toutes ces unités? Quels changements devrait-on envisager?
2. Est-ce que la mise en œuvre des *Normes* (révisées) relatives aux politiques des établissements en matière d'assurance de la qualité permettra de combler les écarts relevés lors du premier cycle?
3. Dans quelle mesure pourra-t-on conclure que les établissements offrent des services et des programmes de qualité s'ils respectent chacune des Normes?
4. Est-ce que le processus de vérification proposé, qui permettrait à la Commission de valider (et de communiquer à l'aide d'un rapport) la mesure dans laquelle chaque établissement a réussi à appliquer les Normes, persuadera les intervenants que l'enseignement universitaire dans la région est de grande qualité? Y a-t-il des changements particuliers que la Commission devrait envisager d'apporter à l'approche proposée? Ou existe-t-il des mécanismes de rechange qui permettraient d'atteindre les objectifs décrits dans le document de façon plus efficace que le processus de vérification?
5. À quel point les cadres d'assurance de la qualité des universités concordent-ils avec les *Normes* proposées? Quels changements s'imposent, s'il y a lieu, pour améliorer la concordance?
6. Quelles autres mesures la Commission pourrait-elle prendre pour aider les établissements à créer une culture de qualité dans tous les aspects de leur fonctionnement, et plus particulièrement en ce qui concerne l'apprentissage, les résultats et la réussite des étudiants?
7. Quelles autres mesures la Commission et les établissements pourraient-ils prendre pour convaincre le public de la qualité de l'éducation offerte par les universités de la région?



## II. Comment s'en tire-t-on en matière d'assurance de la qualité de l'enseignement axée sur l'étudiant, ou, d'où vient la nécessité d'un deuxième cycle de vérification?

Conçu en collaboration avec les universités de la région, le concept qui sous-tend l'approche adoptée par la Commission pour réaliser son mandat tout en respectant l'autonomie des établissements et la liberté universitaire est simple : la Commission évalue les programmes avant leur mise en œuvre, et les établissements évaluent leurs programmes à intervalles réguliers une fois mis en œuvre. Ces évaluations comprennent tous les aspects de l'activité des établissements et examinent plus particulièrement leurs répercussions sur l'expérience de l'étudiant. À cette fin, la Commission a publié en 1999 les *Lignes directrices sur les politiques des établissements en matière d'assurance de la qualité* et a ensuite validé, en vue d'aider les établissements, la mesure selon laquelle les universités appliquaient effectivement ces lignes directrices. Ce processus de validation, dont le premier cycle est terminé, s'appelle « processus de vérification ».

*Qu'avons-nous appris du premier cycle du processus de vérification de la Commission?*

### Les universités des Maritimes sont à différentes étapes de la mise en œuvre de leur politique en matière d'assurance de la qualité.

- Elles se classent en trois grands groupes : celles qui ne font que commencer le premier cycle d'évaluations, celles qui sont bien avancées dans le premier cycle et celles qui en sont à un deuxième ou troisième cycle.
- Certaines des universités mènent des activités d'assurance de la qualité depuis longtemps, mais leur objectif et leur portée varient.
- Plusieurs universités n'avaient pas de politique en matière d'assurance de la qualité au départ, mais en ont adopté une en réponse au processus de vérification de la Commission.
- Les universités travaillent activement à l'amélioration de leur politique et suivent de près sa mise en œuvre.

### Pourtant, il y a des lacunes importantes.

- La plupart des politiques se concentrent surtout sur le corps professoral et les ressources.
- Souvent, le processus n'aboutit pas à des mesures de suivi pertinentes.
- **La qualité de l'enseignement, de l'apprentissage et de l'expérience globale de l'étudiant n'est pas au cœur du processus pour la plupart des établissements.**

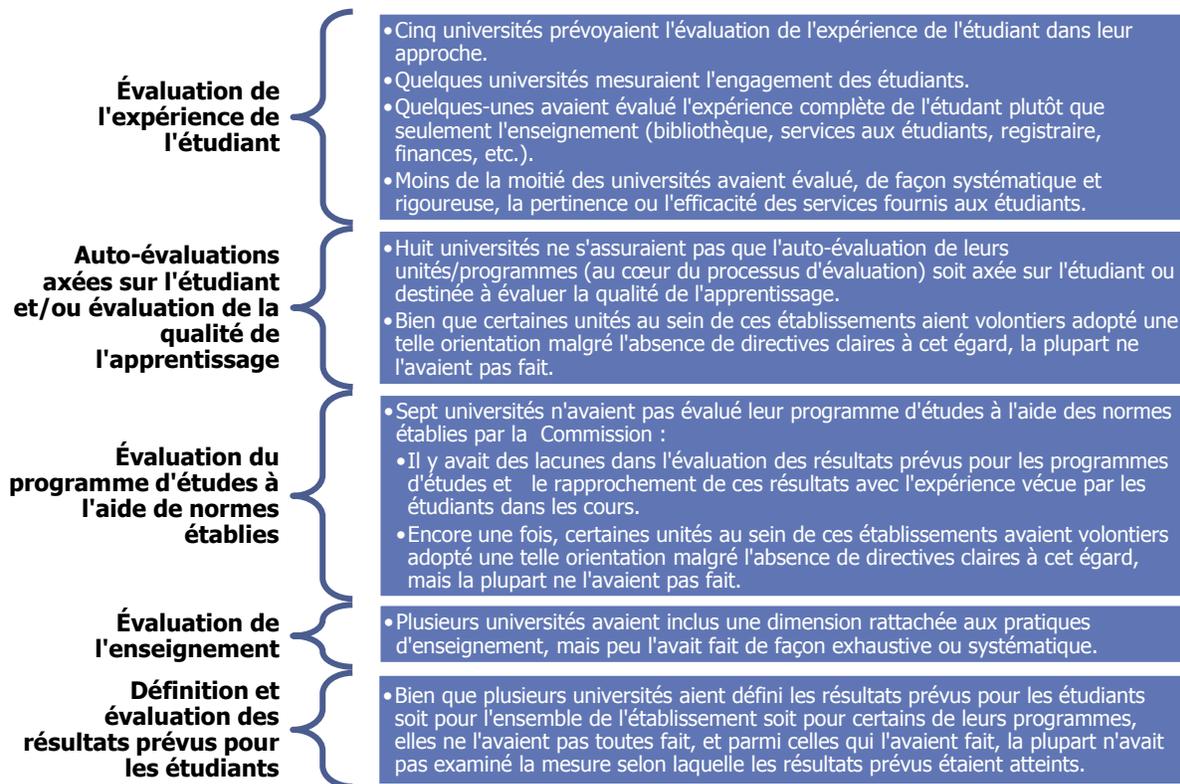
Manifestement, **des progrès remarquables ont été accomplis** depuis le sondage initial mené par la Commission au début des années 1990<sup>2</sup> et des progrès marqués ont aussi été réalisés par de nombreux établissements durant la période séparant leur rapport d'évaluation individuel et leur plan d'action final présenté en réponse au rapport. Bien que de longue durée (dix ans), le premier cycle du processus de vérification a permis de polariser l'attention sur l'évaluation durant cette période. À la fin du processus, presque tous les établissements avaient mis en œuvre une politique et évaluaient leurs programmes, et ce en faisant appel à des experts indépendants<sup>3</sup>.

<sup>2</sup> L'exemple le plus frappant est probablement celui du projet de 1993 sur le rôle et les capacités prévues. Ce dernier a débouché sur des recommandations officielles visant l'établissement de mécanismes d'assurance de la qualité par chaque établissement et obligeant ces mécanismes à être systématiques et périodiques, et à inclure une composante d'évaluation indépendante.

<sup>3</sup> Le rapport *Politiques et modalités d'assurance de la qualité dans les universités des Maritimes* (2010) décrit les pratiques exemplaires et les révisions proposées aux *Lignes directrices sur les politiques des établissements en matière d'assurance de la qualité* publiées par la CESPM en 1999 en réponse au défi lancé par les établissements de fournir des conseils plus précis. Le rapport décrit également le rendement des universités des Maritimes en fonction des lignes directrices de 1999.



**Il est tout aussi évident, cependant, que d'importants écarts restent à combler.** Avec la mise en garde qu'une grande partie du processus de vérification a été menée à différents moments avec différents établissements et que l'assurance de la qualité est en quelque sorte une entreprise évolutive puisque les universités évoluent, s'adaptent et améliorent leurs approches, le diagramme ci-dessous décrit certains de ces écarts de façon plus précise :



Comme il est mentionné précédemment, l'approche adoptée par la Commission en matière d'assurance de la qualité comprend l'évaluation des programmes universitaires avant leur mise en œuvre. Par la suite, la Commission exige que les établissements évaluent ces programmes après la diplomation d'une cohorte ou deux.

Au cours des trois dernières années, la Commission a évalué plus de 160 projets de programmes avant leur mise en œuvre. Si certains étaient excellents et la plupart, plus que satisfaisants, certains n'étaient manifestement pas à la hauteur des attentes, surtout en ce qui a trait aux étudiants et à l'apprentissage<sup>4</sup>. La plupart de ces projets ont été soit rejetés, soit approuvés à la suite d'un processus itératif selon lequel l'établissement et la Commission, par l'intermédiaire du Comité consultatif AUA-CESPM sur les affaires universitaires, ont trouvé des moyens de modifier le programme proposé afin d'assurer le respect des

<sup>4</sup> Voici quelques exemples de projets qui ne respectaient manifestement pas les principales normes :

- Pour plusieurs projets, les principaux objectifs du programme avaient la forme d'objectifs organisationnels (p. ex. maintien en poste des professeurs ou concordance avec les intérêts de recherche des professeurs; objectifs définis dans le cadre du plan stratégique de l'établissement) plutôt que d'objectifs d'apprentissage ou même de résultats pour les diplômés.
- Six projets visant un programme de baccalauréat de quatre ans exigeaient moins de 18 crédits en troisième ou quatrième année (c.-à-d. qu'on proposait un programme menant à un grade dans le cadre duquel l'étudiant pouvait obtenir son diplôme même si 85 % des cours qu'il avait suivis étaient de niveau 1000 ou 2000).
- Un des projets proposait une majeure dans le contexte d'une double majeure avec seulement un professeur pour appuyer le programme.
- Un autre projet proposait une nouvelle majeure qui n'exigeait comme ressources qu'un poste administratif et des fournitures de bureau, sans mention de l'incidence sur les programmes existants.
- Un projet visait la création d'un programme de certificat n'incluant aucun cours de niveau universitaire.
- Un projet proposait une nouvelle majeure dans le cadre de laquelle les cours directement liés au domaine de spécialisation étaient facultatifs et les cours obligatoires offraient la possibilité de terminer une autre majeure.



normes de la Commission. Néanmoins, de tels projets semblent indiquer que les lacunes relevées dans la méthode d'assurance de la qualité de l'établissement concerné – en ce qui a trait au rendement et aux résultats prévus pour les étudiants – existent peut-être aussi lors des étapes initiales d'élaboration des programmes. Cet état de fait contribue à justifier la nécessité d'un processus d'évaluation axé sur l'étudiant.

En outre, étant donné que l'approbation est accordée à condition que les établissements évaluent leurs programmes par la suite, la Commission leur a demandé au printemps et à l'été 2012 lui fournir un bilan des évaluations menées par les universités des programmes approuvés par la CESP. Comme on pouvait s'y attendre, les universités qui avaient fait belle figure lors du premier cycle (c.-à-d. qu'elles avaient une politique en vigueur, ainsi qu'un calendrier bien établi et généralement une plus longue tradition d'évaluation des programmes) ont aussi réussi à évaluer leurs programmes particuliers dans des délais raisonnables. Ce qui n'a rien d'étonnant également, les universités qui ne faisaient que commencer à réaliser des évaluations avaient pris un retard considérable en ce qui concerne l'évaluation des programmes ciblés. Ceci fournit une preuve supplémentaire de l'incidence du premier cycle du processus de vérification et du travail qu'il reste à accomplir. Un autre facteur qui semble influencer le fait que les programmes soient évalués ou non est la taille de l'établissement : plus l'établissement est gros (nombre de programmes et d'inscriptions), plus il a tendance à évaluer ses programmes (et à terminer le processus). **Un processus plus approfondi – c'est-à-dire le deuxième cycle du processus de vérification – est nécessaire pour confirmer si ces évaluations sont axées sur l'étudiant ou l'apprentissage et pour garantir que tous les programmes, dans toutes les universités, font effectivement l'objet d'une évaluation.**

### **III. Comment peut-on s'assurer que les cadres d'assurance de la qualité des établissements soient axés sur les étudiants et l'apprentissage?**

#### *Paramètres proposés pour le deuxième cycle du processus de vérification*

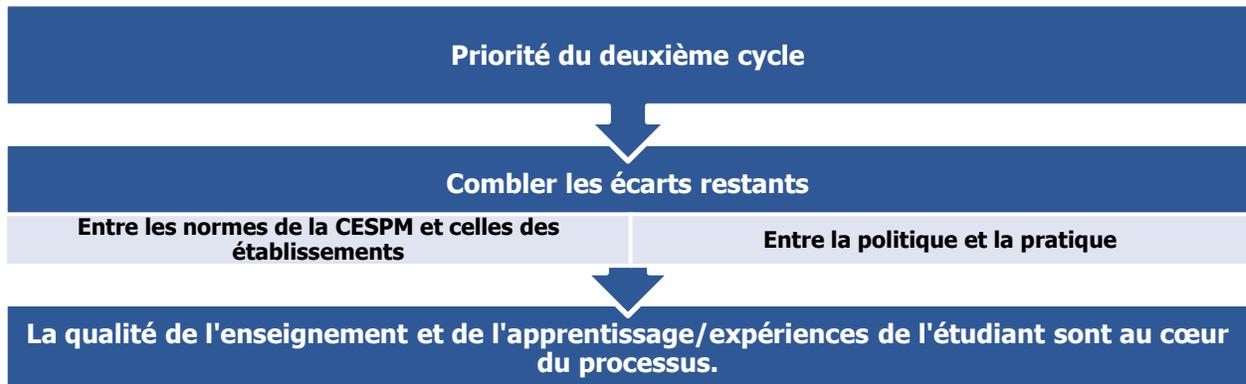
**Quelles mesures la Commission peut-elle prendre pour aider davantage les établissements à créer une culture de qualité dans tous les aspects de leur fonctionnement, surtout en ce qui a trait à la qualité de l'expérience d'apprentissage de l'étudiant? Comment le deuxième cycle du processus de vérification peut-il polariser l'attention sur la nécessité d'avoir des processus d'évaluation permanents, systématiques et réguliers appliqués à l'ensemble des activités de l'établissement, du moins dans la mesure où il influe sur l'expérience de l'étudiant? Comment le deuxième cycle de vérification par la Commission peut-il insister davantage sur la qualité de l'enseignement et de l'apprentissage, et sur les politiques qui favorisent leur amélioration que ne l'a permis le premier cycle?**

Le processus adopté par la Commission pour vérifier l'assurance de la qualité a été établi à la suite de vastes consultations auprès des établissements, des gouvernements et d'autres intervenants de la région. Ces consultations ont aussi mené à la (nouvelle) *Loi sur la CESP* de 2005 et à la révision du mandat de la CESP.

Le **processus de vérification** vise **deux objectifs**. Le premier est de **fournir l'assurance** aux intervenants et au grand public, à l'aide d'un rapport destiné au public, que **les universités des Maritimes ont mis en application des politiques et des mécanismes adéquats pour assurer la qualité de leurs activités, et en particulier de l'apprentissage des étudiants**. Le deuxième objectif du processus est **d'aider les établissements à améliorer (ou, dans certains cas, à mettre en œuvre) leur cadre d'assurance de la qualité** grâce à un processus formateur qui combine un dialogue soutenu et des conseils détaillés, y compris des recommandations et des suggestions.



Tout au long du premier cycle, la plupart des établissements étaient très ouverts au processus, et ils ont même lancé à la Commission le défi de fournir à la fois des conseils précis sur les façons d'améliorer leurs pratiques actuelles en matière d'assurance de la qualité, et aperçu des réussites et des difficultés des autres universités de la région.



### 1. Version révisée des Normes relatives aux politiques des établissements en matière d'assurance de la qualité.

En 1999, la Commission a publié les premières *Lignes directrices sur les politiques des établissements en matière d'assurance de la qualité* afin d'aider les établissements à instituer ou à améliorer leurs politiques et pratiques ainsi que d'appuyer la Commission dans l'évaluation des politiques et processus en vigueur. Les données recueillies pendant le premier cycle du processus de vérification montrent clairement que ces lignes directrices sont tout aussi pertinentes aujourd'hui qu'elles l'étaient au départ. Cependant, en réponse au défi lancé par les établissements de fournir des conseils plus précis, la Commission propose des révisions aux lignes directrices de 1999, révisions qui s'inspirent de l'expérience des établissements lors de la mise en œuvre de leur cadre d'assurance de la qualité et des connaissances acquises durant le premier cycle. **Les révisions proposées dans les présentes ont pour but de polariser l'attention sur l'apprentissage et l'expérience de l'étudiant tout en conservant les principaux paramètres du processus d'évaluation par les pairs.**

**Depuis 1999, on s'attend à ce que l'ensemble des fonctions et des programmes fassent l'objet d'une évaluation. Cependant, les établissements sont peu nombreux à avoir étendu leurs activités d'évaluation au-delà des unités et programmes d'enseignement.** De nombreux secteurs d'activités qui influencent l'expérience de l'étudiant sont donc exclus du processus d'évaluation, même si bon nombre d'entre eux (p. ex. services du registrariat, processus et soutien au transfert de crédits, technologies de l'information, pour n'en nommer que quelques-uns) sont essentiels à la capacité de réussite de l'étudiant. **Les normes révisées reposent sur les mêmes attentes, mais la Commission cherche à savoir si les intervenants croient qu'il faudrait concevoir une approche différente de celle utilisée pour évaluer les unités et programmes d'enseignement et, le cas échéant, quelle forme cette approche devrait prendre.**

La version révisée des Normes relatives aux politiques des établissements en matière d'assurance de la qualité est présentée dans les pages qui suivent. (L'annexe 1 contient une comparaison entre les lignes directrices de 1999 et les nouvelles normes proposées). Nous sollicitons par la présente votre opinion sur ces Normes révisées.



## Normes relatives aux politiques des établissements en matière d'assurance de la qualité



### I. BUT DES NORMES

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

### II. PRINCIPES DIRECTEURS

Tous les établissements devraient avoir une politique consignée par écrit et mise en œuvre en ce qui concerne l'assurance de la qualité.

Une politique fructueuse en matière d'assurance de la qualité est guidée par :

- la recherche de l'amélioration continue;
- un accent sur l'apprentissage;
- la nécessité d'englober toutes les fonctions et toutes les unités de l'établissement;
- la reddition de comptes et la transparence.

### III. PORTÉE 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 sa mission et ses valeurs et tenir compte de la gamme complète des services offerts et des activités. Elle est liée aux plans stratégiques et autres de l'établissement. La politique prévoit des dispositions pour couvrir toutes les fonctions et toutes les unités de l'établissement (recherche, administration, service communautaire, etc.), et elle s'applique à l'ensemble de l'expérience universitaire des étudiants.

### IV. 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 minimum, d'améliorer la qualité des programmes et de s'assurer que les résultats prévus pour les étudiants peuvent être atteints.

Le but de chaque évaluation est de fournir une réponse aux deux questions suivantes : « Dans quelle mesure l'unité ou le programme réussit-il à atteindre ses objectifs? »; « Accomplit-il ce qu'il devait accomplir? » En répondant à ces questions, l'établissement devrait examiner à la fois les ressources et les résultats.

## Questions précises



- 3.1 Les *Normes* remplissent-elles leur fonction prévue?
- 3.2 Faudrait-il des politiques ou approches différentes pour évaluer les unités et programmes non liés à l'enseignement? Si oui, quels en seraient les principaux paramètres?
- 3.3 Est-ce qu'on devrait évaluer toutes les unités et tous les programmes non liés à l'enseignement? Sinon, lesquels devrait-on évaluer? Lesquels devrait-on omettre et pourquoi?
- 3.4 À quels processus/normes, autres que ceux présentés ici, les universités se fient-elles pour assurer la qualité de l'apprentissage ou de l'expérience de l'étudiant?
- 3.5 Quelles modifications ou mesures de rechange devrait-on envisager?



## Normes relatives aux politiques des établissements en matière d'assurance de la qualité



### V. COMPOSANTES D'UNE POLITIQUE DES ÉTABLISSEMENTS EN ÉTABLISSEMENTS EN MATIÈRE DE LA QUALITÉ

En plus de refléter la mission et les valeurs de l'établissement, une politique efficace en matière d'assurance de la qualité est exhaustive et s'applique à tous les programmes et à toutes les unités. Elle doit aussi, au minimum :

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 (p. ex. : vice-recteur) de la structure administrative de l'établissement et être responsable devant les leaders de l'établissement (p. ex. : recteur, sénat et conseil).
2. Attribuer et répartir les responsabilités relatives aux diverses composantes de la politique (doyens, chefs d'unité, comités, etc.).
3. Définir les normes d'évaluation (voir la section VI).
4. Exiger une composante d'autoévaluation mettant à contribution les professeurs et les étudiants qui participent au programme ou à l'unité. L'autoévaluation devrait être axée sur les étudiants puisqu'elle vise, en général, à évaluer l'expérience des étudiants et, dans le cas des programmes d'enseignement, à évaluer la qualité de l'apprentissage et de l'enseignement. Elle devrait être structurée en fonction des critères d'évaluation établis, et être à la fois descriptive et analytique. Lorsqu'il est approprié de le faire, les résultats d'un processus d'agrément peuvent être compris ou remplacer, en tout ou en partie, cette composante; cependant, le processus d'agrément ne peut pas et ne devrait pas remplacer le processus d'évaluation de l'ensemble de l'établissement.
5. Exiger un élément d'évaluation externe, avec une visite sur place et un rapport écrit suffisamment exhaustifs, habituellement réalisé par deux experts indépendants de l'établissement d'enseignement, dont au moins un qui provient de l'extérieur du Canada atlantique. L'équipe des examinateurs externes devrait aussi compter un cadre du corps professoral de l'établissement pour aider les examinateurs externes pendant le processus et fournir des précisions sur le contexte de l'établissement. Lorsqu'il est approprié de le faire, les résultats d'un processus d'agrément peuvent être compris ou remplacer, en tout ou en partie, cette composante; cependant, le processus d'agrément ne peut pas et ne devrait pas remplacer le processus d'évaluation de l'ensemble de l'établissement.
6. Permettre aux étudiants de participer en les invitant à siéger aux comités responsables de l'examen des programmes et l'assurance de la qualité et à prendre part aux enquêtes conçues pour recueillir des données sur certains résultats se rapportant aux étudiants et aux diplômés, et en rendant obligatoires les évaluations de cours par les étudiants.
7. Inclure la participation de professeurs qui ne sont pas directement liés au programme (ou à la discipline ou à l'unité) visé par l'évaluation.
8. Favoriser la participation d'un réseau étendu d'intervenants, comme les employeurs, les diplômés, les associations professionnelles et la communauté locale.
9. Définir les pratiques de suivi qui devraient, au minimum, comprendre les modalités, les sphères de responsabilité et les délais prévus, de même que des dispositions pour le suivi des progrès (mettant habituellement le sénat à contribution).
10. Établir le cycle d'évaluation (de même que le calendrier connexe), qui ne devrait pas dépasser cinq à sept ans.
11. Évaluer les programmes ou les unités nouvellement établis une fois que les étudiants de la première cohorte ont obtenu leur diplôme.
12. Consigner par écrit le calendrier normal des examens individuels, allant de la préparation de l'autoévaluation à l'approbation des recommandations par le sénat, soit une période de 12 à 16 mois.
13. Prévoir une stratégie de communication pour informer la communauté universitaire (étudiants, corps professoral, personnel, etc.) et le public de la politique de l'établissement en matière d'assurance de la qualité et des changements importants découlant des activités visant l'assurance de la qualité. La stratégie de communication devrait comprendre des activités destinées à informer le corps professoral, le personnel et les chefs d'unité de la politique et de ses objectifs, des critères d'évaluation et des processus de suivi.
14. Établir des dispositions pour examiner la politique périodiquement, habituellement à la fin de chaque cycle. Le rapport découlant de l'examen périodique devrait être déposé auprès du sénat. La politique de l'établissement devrait être déposée auprès de la CESP, l'organisme responsable de la coordination de l'assurance de la qualité.

## Questions précises



- 3.6 Dans quelle mesure les composantes proposées pour la politique des établissements en matière d'assurance de la qualité sont-elles pertinentes et applicables?
- 3.7 Ces composantes s'appliqueraient-elles aussi bien à l'évaluation des unités et programmes non liés à l'enseignement qu'aux unités et programmes d'enseignement?
- 3.8 La plupart des processus d'évaluation sont axés sur l'unité ou la discipline. Évalue-t-on les grades (B.A., B.Sc., M.A., etc.)? L'approche proposée s'appliquerait-elle tout aussi bien à l'évaluation des grades?
- 3.9 Quelles modifications ou mesures de rechange devrait-on envisager?



## Normes relatives aux politiques des établissements en matière d'assurance de la qualité



### VI. NORMES D'ÉVALUATION D'UN PROGRAMME OU D'UNE UNITÉ

Les normes d'évaluation devraient être publiées dans la politique de l'établissement en matière d'assurance de la qualité et être fortement centrées sur les étudiants, en plus de refléter la mission et les valeurs de l'établissement. Les normes d'évaluation devraient être exhaustives dans leur portée et s'appliquer à l'ensemble des programmes et des unités, que ceux-ci soient offerts sur le campus ou à l'extérieur.

Dans le cas des **unités et programmes d'enseignement**, la politique devrait, au minimum, prévoir les normes suivantes :

1. La pertinence continue de la structure du programme, de la méthode de prestation et du programme d'études en regard des objectifs éducatifs du programme et de ses attentes compte tenu du niveau du grade universitaire à être conféré.
2. L'atteinte des résultats d'apprentissage par les étudiants et les diplômés à la lumière des objectifs énoncés pour le programme, des attentes et exigences d'un grade universitaire et, s'il y a lieu, des normes de tout organisme professionnel, de réglementation ou d'agrément pertinent.
3. La pertinence et l'efficacité continues des méthodes utilisées pour évaluer les progrès et les réalisations des étudiants à la lumière des attentes et exigences d'un grade universitaire.
4. La capacité du corps professoral et du personnel d'offrir le programme, d'assurer la qualité de l'enseignement nécessaire pour permettre aux étudiants d'atteindre les résultats d'apprentissage énoncés et de répondre aux exigences de l'effectif étudiant actuel et prévu.
5. Le rendement continu du corps professoral, y compris la qualité de l'enseignement et de la supervision, les progrès continus et les réalisations en matière de recherche, l'activité savante, l'activité créative et l'activité professionnelle à la lumière du programme visé par l'examen.
6. Le caractère adéquat du soutien fourni au milieu d'apprentissage, y compris, mais sans s'y limiter, la bibliothèque et les ressources à l'apprentissage.
7. Le caractère adéquat et l'efficacité de l'utilisation des ressources humaines, matérielles, technologiques et financières existantes.
8. La pertinence continue des politiques relatives à l'enseignement (y compris les exigences de l'admission, du passage et de l'obtention du diplôme, les demandes de transfert de crédits et d'équivalence de cours et les appels) et des structures de gouvernance et de prise de décisions des unités d'enseignement.
9. L'établissement d'indicateurs qui témoignent de la qualité, y compris, s'il y a lieu, les taux d'obtention de diplôme, le temps nécessaire pour obtenir le diplôme, les taux d'emploi des diplômés, le degré de satisfaction des étudiants et le niveau de satisfaction des employeurs.

## Questions précises



- 3.10 Dans quelle mesure les *Normes* révisées sont-elles pertinentes et applicables à l'évaluation des unités et programmes d'enseignement?
- 3.11 Y a-t-il des omissions? Doit-on leur apporter des corrections ou des précisions?
- 3.12 Les établissements se fient-ils à d'autres normes pour évaluer l'apprentissage et l'expérience de l'étudiant? Le cas échéant, quelles sont ces normes et comment les utilise-t-on pour améliorer la situation?
- 3.13 Quel rôle les établissements jouent-ils dans l'évaluation de la qualité de l'enseignement et de l'apprentissage?



## Normes relatives aux politiques des établissements en matière d'assurance de la qualité



### VI. NORMES D'ÉVALUATION D'UN PROGRAMME OU D'UNE UNITÉ (suite)

...

En raison de la grande diversité des unités et des programmes non liés à l'enseignement, il est beaucoup plus difficile de prescrire des normes d'évaluation semblables. Toutefois, la politique devrait, au minimum, faire état des normes suivantes :

1. Le caractère adéquat et l'efficacité continus du service ou du soutien offert aux programmes d'enseignement, aux étudiants et au corps professoral.
2. La capacité de l'unité ou du programme d'offrir le service ou le soutien prévu par son mandat.
3. Le caractère adéquat et l'efficacité de l'utilisation des ressources humaines, matérielles, technologiques et financières existantes.
4. L'apport de l'unité ou du programme à d'autres aspects de la mission de l'établissement et à l'expérience des étudiants.

#### ANNEXES À LA POLITIQUE (DE L'ÉTABLISSEMENT)

La normalisation et la consignation des processus et des modalités appuient deux objectifs : un processus commun et transparent et des délais plus courts. À cette fin, les établissements devraient habituellement annexer à la politique les modèles et les normes qui suivent :

- LIGNES DIRECTRICES POUR LA PRÉPARATION DE L'AUTO-ÉVALUATION
- ATTRIBUTIONS GÉNÉRALES DES ÉVALUATEURS EXTERNES
- FORMULAIRE COMMUN POUR L'ÉVALUATION DES COURS PAR LES ÉTUDIANTS
- MANDAT DES COMITÉS PERTINENTS
- LIGNES DIRECTRICES POUR L'ÉVALUATION DES PROGRAMMES QUI FONT AUSSI L'OBJET D'UN AGRÈMENT

## Questions précises



- 3.14 Dans quelle mesure les normes révisées sont-elles pertinentes et applicables à l'évaluation des unités et programmes non liés à l'enseignement?
- 3.15 Y a-t-il des omissions? Doit-on leur apporter des corrections ou des précisions?
- 3.16 Quelles autres normes devrait-on envisager? Dans quelle mesure peut-on évaluer la qualité d'unités et de services très diversifiés au moyen de normes communes?

## 2. Le deuxième cycle du processus de vérification de la CESPM

La Commission propose que les universités de la région mettent en œuvre les *Normes relatives aux politiques des établissements en matière d'assurance de la qualité*. Ces normes serviraient de cadre analytique au processus de vérification en définissant l'envergure prévue de l'approche des établissements en matière d'assurance de la qualité ainsi que les attentes de la Commission. **La Commission validerait ensuite cette mise en œuvre à l'aide d'un deuxième cycle du processus de vérification, qui serait une suite logique du premier. On présume que la mise en œuvre de ces normes, et la validation de leur mise en œuvre, permettraient à un observateur externe de conclure que les universités de la région fournissent un apprentissage de qualité aux étudiants.**

Le **processus de vérification est conçu pour susciter une attention soutenue** sur les processus d'évaluation réguliers, permanents et systématiques appliqués à l'ensemble des activités de l'établissement afin de favoriser l'essence du programme d'études et l'apprentissage. Il comporte **deux objectifs** :

1. **Fournir l'assurance aux** intervenants et au grand public, à l'aide d'un rapport destiné au public, **que les universités des Maritimes ont adopté des politiques et des mécanismes adéquats pour assurer la qualité soutenue de leurs activités, en particulier en ce qui a**



**trait aux étudiants et à l'apprentissage.** Bien qu'ayant un **volet sommatif**, le processus se veut **formatif** et a pour but d'aider les établissements.

2. **Aider chaque établissement à améliorer (ou, dans certains cas, à mettre en œuvre) son cadre d'assurance de la qualité** grâce à un processus formateur qui combine un dialogue soutenu et des conseils détaillés, y compris des recommandations et des suggestions. Le processus comprend néanmoins un volet sommatif.

Le deuxième sera orienté vers la qualité de l'enseignement et de l'apprentissage, tout en comblant les écarts qui restaient à la fin du premier cycle. Le tableau ci-dessous servira de guide pour le processus de vérification et les rapports qui en découleront :

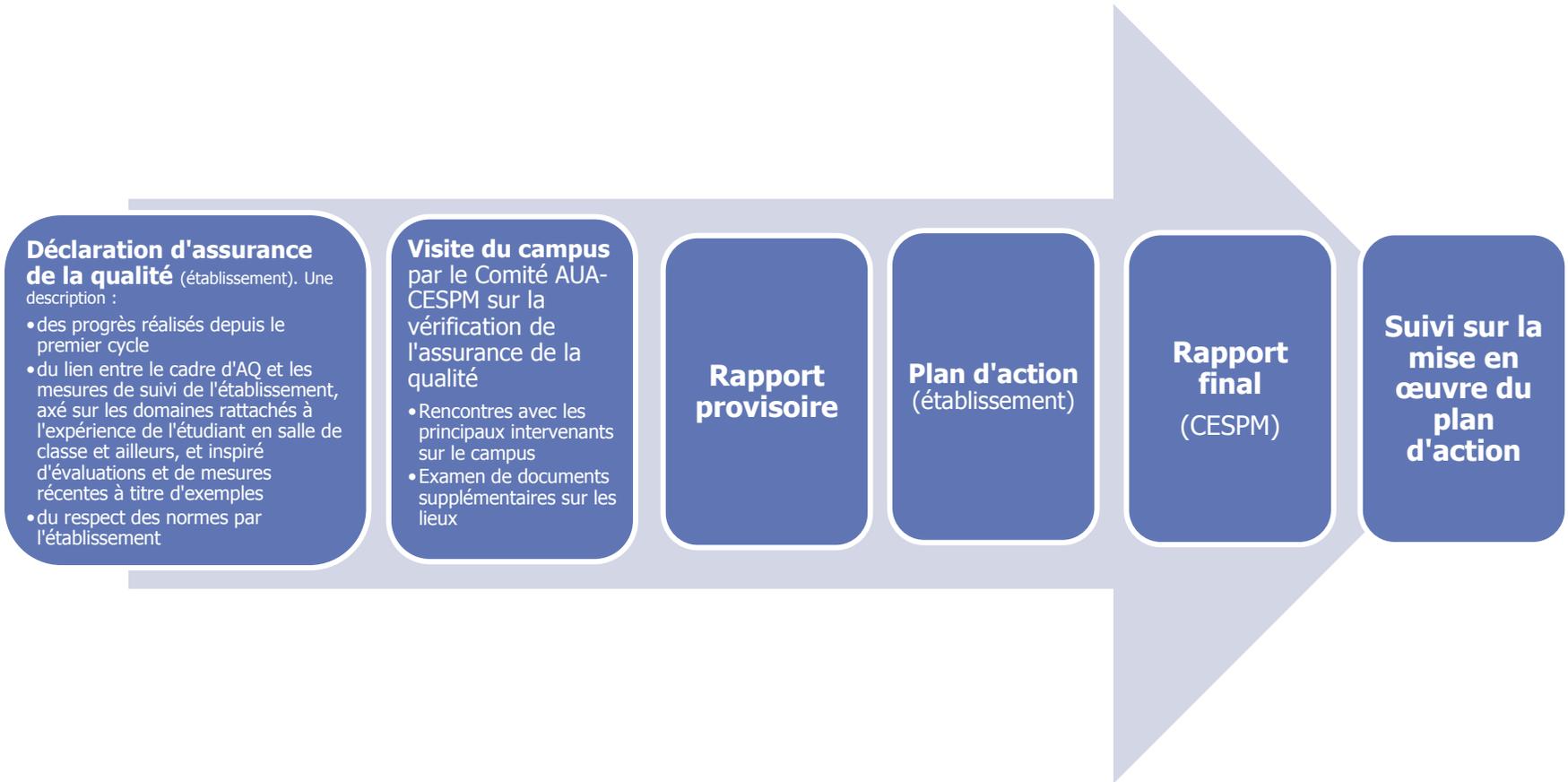
<b>Questions guides pour le processus de vérification et les rapports subséquents</b>	<b>1. Dans quelle mesure l'établissement réussit-il à assurer l'évaluation et l'amélioration continues de la qualité pour l'ensemble de ses programmes et activités?</b>
	<b>2. À quel point les politiques et les pratiques de l'établissement sont-elles utiles pour évaluer et promouvoir la qualité de l'enseignement et de l'apprentissage ainsi que pour améliorer l'expérience de l'étudiant en matière d'apprentissage, de résultats et de réussite?</b>
	<b>3. Dans quelle mesure l'approche de l'établissement en matière d'assurance de la qualité concorde-t-elle avec les normes de la Commission à cet égard? Cette composante serait probablement plus sommative au moment de la préparation du rapport.</b>
	<b>4. Des questions propres à chaque établissement et aux écarts encore à combler à la fin du premier cycle seraient formulées.</b>

À la prochaine page se trouve un résumé des principales étapes du processus de vérification envisagé à l'heure actuelle par la Commission. Le processus devrait durer de 12 à 18 mois pour chaque établissement et se terminer par la publication d'un rapport incluant un plan d'action assez détaillé qui aurait été préparé par l'établissement pour donner suite à la recommandation. La Commission s'attend à mener le processus à bonne fin avec tous les établissements en quatre ans environ (selon les ressources).

### Questions précises

- 3.17 Est-ce que les objectifs, l'orientation et les principales étapes du processus de vérification sont appropriés et réalisables?
- 3.18 Qu'est-ce qui augmenterait les probabilités que le processus de vérification atteigne l'objectif prévu? Pourquoi?
- 3.19 Quelles considérations ou questions devraient orienter la préparation du rapport?

**Résumé du processus de vérification proposé par la CESPM**  
**(S'étend sur une période de 12 à 18 mois pour chaque établissement)**





## IV. Prochaines étapes

Les universités modernes sont des organisations complexes qui jouent des rôles multiples et qui font appel à un large éventail d'intervenants. Leurs fonctions s'étendent de l'enseignement au service communautaire, en passant par la mission professorale, l'activité créative et l'application des connaissances. Il est donc tout à fait naturel que leurs cadres d'assurance de la qualité tentent d'englober toutes ces sphères d'activité. Trop souvent cependant, lorsqu'on parle d'assurance de la qualité, l'intersection entre ces activités et l'expérience d'apprentissage demeure périphérique. Néanmoins, les universités continuent de voir leur mission d'enseignement comme étant leur principale raison d'être, et le mandat et l'orientation de la Commission demeurent manifestement axés sur l'apprentissage de l'étudiant. Lorsque les universités sont appelées à rendre davantage compte, c'est généralement, du moins en partie, à la lueur de ces mêmes paramètres. De l'avis de la Commission, c'est la diversité même des possibilités d'apprentissage proposées par les universités qui est au cœur du réseau universitaire des Maritimes. Cependant, la Commission doit se positionner pour remplir son mandat et fournir des garanties quant à la qualité des études universitaires dans la région.

### *Processus de consultation*

La Commission cherche à obtenir les commentaires des intervenants clés de l'enseignement postsecondaire – universités, étudiants et gouvernements – sur les normes proposées et leur application possible durant un deuxième cycle du processus de vérification. Étant donné les implications de ce qui est proposé dans le présent document sur le futur plan de travail et l'affectation des ressources de la Commission (et des universités), l'apport de ce groupe élargi est certainement souhaitable. La Commission aimerait obtenir des réponses écrites aux questions suivantes (déjà présentées à la page 4) au plus tard le 15 février 2013 :

### **Principales questions de réflexion sur le deuxième cycle proposé pour le processus de vérification**

1. Dans quelle mesure les *Normes* proposées sont-elles pertinentes et applicables?

- Existe-t-il des mécanismes de rechange? Y a-t-il des omissions?
- Les normes ont-elles besoin de corrections ou de clarifications?
- Devrait-on envisager un plus large éventail de mécanismes/processus d'évaluation? Si oui, lesquels?
- Plus particulièrement, on s'attend à ce que toutes les unités et fonctions d'une université soient évaluées, surtout en ce qui a trait à l'expérience de l'étudiant. L'approche proposée est-elle pertinente et efficace pour toutes ces unités? Quels changements devrait-on envisager?

2. Est-ce que la mise en œuvre des *Normes (révisées) relatives aux politiques des établissements en matière d'assurance de la qualité* permettra de combler les écarts relevés lors du premier cycle?

3. Dans quelle mesure pourra-t-on conclure que les établissements offrent des services et des programmes de qualité s'ils respectent chacune des Normes?

4. Est-ce que le processus de vérification proposé, qui permettrait à la Commission de valider (et de communiquer à l'aide d'un rapport) la mesure dans laquelle chaque établissement a réussi à appliquer les Normes, persuadera les intervenants que l'enseignement universitaire dans la région est de grande qualité? Y a-t-il des changements particuliers que la Commission devrait envisager d'apporter à l'approche proposée? Ou existe-t-il des mécanismes de rechange qui permettraient d'atteindre les objectifs décrits dans le document de façon plus efficace que le processus de vérification?

5. À quel point les cadres d'assurance de la qualité des universités concordent-ils avec les Normes proposées? Quels changements s'imposent, s'il y a lieu, pour améliorer la concordance?

6. Quelles autres mesures la Commission pourrait-elle prendre pour aider les établissements à créer une culture de qualité dans tous les aspects de leur fonctionnement, et plus particulièrement en ce qui concerne l'apprentissage, les résultats et la réussite des étudiants?

7. Quelles autres mesures la Commission et les établissements pourraient-ils prendre pour convaincre le public de la qualité de l'éducation offerte par les universités de la région?



L'un des principaux groupes visé par ce document de travail est manifestement celui des universités de la région. Les questions précises fournies avec chacune des composantes des normes et le processus proposé sont avant tout destinés à ce groupe particulier, car c'est lui qui étudiera comment mettre en œuvre les normes et comment traiter chaque élément. Les questions précises seront examinées au cours du processus de consultation. Toute réponse est la bienvenue.

**Après avoir reçu ces réponses, la Commission tiendra un forum régional** (Mars 2013) avec tous les groupes intéressés afin de permettre un dialogue plus approfondi. En parallèle et sur demande, des rencontres individuelles avec les établissements qui souhaitent discuter des défis particuliers qu'ils doivent relever afin de pouvoir aller de l'avant seront organisées. Des rencontres avec d'autres groupes pourront aussi avoir lieu sur demande. La Commission mettra ensuite la dernière main à l'approche qu'elle adoptera pour le deuxième cycle du processus de vérification et préparera un plan de mise en œuvre connexe.

***Quelles autres mesures la Commission et les établissements pourraient-ils prendre pour offrir au public la garantie que l'enseignement offert dans les universités de la région est de qualité?***

Les mécanismes utilisés par la Commission pour favoriser la qualité de l'enseignement (évaluation des programmes avant la mise en œuvre et processus de vérification de l'assurance de la qualité après la mise en œuvre) se penchent sur les concepts clés de la qualité de l'enseignement et de son amélioration en fonction d'approches ancrées dans les principes mêmes sur lesquels ont été bâties les universités, soit la collégialité, l'autonomie et la liberté d'enseignement. Cependant, ces mécanismes n'examinent peut-être pas en profondeur les nombreux autres paramètres utilisés par les principaux intervenants de l'enseignement postsecondaire pour définir la qualité, comme l'économie, l'efficacité et l'optimisation des ressources. Voilà pourquoi, en partie du moins, les intervenants de l'extérieur du milieu universitaire demandent souvent des « mesures », des « indicateurs » et des « mesures de qualité ». Manifestement, les types de questions sur lesquelles reposent la qualité et l'assurance de la qualité sont extrêmement difficiles à « mesurer ». Cela ne signifie toutefois pas qu'il faille éviter de déterminer quels enjeux ou facteurs doivent être mesurés. À cette fin, la Commission explore à l'heure actuelle le potentiel de ses bases de données à cet égard et envisagera bientôt la possibilité de concevoir un cadre pour une consultation auprès de ses intervenants.

**Nous attendons vos réponses avec grande impatience!**

Veuillez envoyer votre réponse aux questions ci-dessus au plus tard le **15 février 2013**, à :

Réponse – « Les étudiants d'abord : l'assurance de la qualité dans les universités des Maritimes »

CESPM

82, rue Westmorland, Bureau 401

Case postale 6000

Fredericton (Nouveau-Brunswick) E3B 5H1

Canada

Courriel: [mphec@mphec.ca](mailto:mphec@mphec.ca)

Télécopieur: (506) 453-2106

Formulaire en ligne : [http://www.cespm.ca/resources/Questionnaire\\_de\\_consultation.docx](http://www.cespm.ca/resources/Questionnaire_de_consultation.docx)



## Annexe A

### Comparaison en parallèle des *Lignes directrices* (1999) aux nouvelles *Normes* proposées

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

(POLITIQUE EN MATIÈRE D'ASSURANCE DE LA QUALITÉ DE LA  
CESPM [1999])

##### 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 en place une politique en matière d'assurance de la qualité. Une politique en matière d'évaluation de la qualité devrait porter 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 minimum, 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 devrait être de fournir une réponse aux deux questions suivantes. Premièrement, « Dans quelle mesure l'unité, ou le programme, réussit-il à rencontrer ses objectifs? » et deuxièmement « Accomplit-il ce qu'il devait accomplir? ».

##### IV. COMPOSANTES D'UNE POLITIQUE DES ÉTABLISSEMENTS EN MATIÈRE D'ASSURANCE DE LA QUALITÉ

En plus de refléter sa mission et ses valeurs de l'établissement, la politique d'un établissement d'enseignement en matière d'assurance de la qualité devrait être exhaustive et s'appliquer à tous les programmes et à toutes les unités. Elle devrait aussi traiter au minimum des éléments suivants :

#### NORMES RELATIVES AUX POLITIQUES DES ÉTABLISSEMENTS EN MATIÈRE D'ASSURANCE DE LA QUALITÉ\*

(CHANGEMENTS PROPOSÉS)

##### I. BUT DES NORMES

Le but de ces *normes* est d'aider les établissements à instituer ou à améliorer leurs politiques et modalités ainsi que d'appuyer la Commission dans l'évaluation des modalités en vigueur.

##### II. PRINCIPES DIRECTEURS

*Tous les établissements devraient avoir une politique consignée par écrit et mise en œuvre en ce qui concerne l'assurance de la qualité.*

*Une politique fructueuse en matière d'assurance de la qualité est guidée par :*

- *la recherche de l'amélioration continue;*
- *un accent sur l'apprentissage;*
- *la nécessité d'englober toutes les fonctions et toutes les unités de l'établissement;*
- *la reddition de comptes et la transparence.*

##### III. PORTÉE 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 sa mission et ses valeurs *et tenir compte de la gamme complète des services offerts et des activités. Elle a un lien avec les plans stratégiques et autres de l'établissement.* La politique prévoit des dispositions pour couvrir toutes les fonctions et toutes les unités de l'établissement (recherche, administration, service communautaire, etc.), *et elle s'applique à l'ensemble de l'expérience universitaire des étudiants.*

##### IV. 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 chaque évaluation est de fournir une réponse aux deux questions suivantes : « Dans quelle mesure l'unité ou le programme réussit-il à atteindre leurs objectifs? »; « Accomplit-il ce qu'il devait accomplir? » *En répondant à ces questions, l'établissement devrait examiner à la fois les ressources et les résultats.*

##### V. 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, une politique *efficace* en matière d'assurance de la qualité est exhaustive et s'applique à tous les programmes et à toutes les unités. Elle doit aussi, au minimum :

\* Les principales modifications proposées sont en *italique rouge*

## Les étudiants d'abord : l'assurance de la qualité dans les universités des Maritimes



1. Identifier 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 dans laquelle 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 discipline ou 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).
1. Nommer 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 (*p. ex. : vice-recteur*) de la structure administrative de l'établissement et être responsable devant les leaders de l'établissement (*p. ex. : recteur, sénat et conseil*).
2. *Attribuer et répartir les responsabilités relatives aux diverses composantes de la politique (doyens, chefs d'unité, comités, etc.).*
3. Définir les *normes* d'évaluation (voir la section VI).
4. Exiger une composante d'auto-évaluation mettant à contribution les professeurs et les étudiants qui participent au programme ou à l'unité. L'auto-évaluation devrait être axée sur les étudiants puisqu'elle vise, en général, *à évaluer l'expérience des étudiants et, dans le cas des programmes d'enseignement, à évaluer la qualité de l'apprentissage et de l'enseignement*. Elle devrait être structurée en fonction des critères d'évaluation établis, *et être à la fois descriptive et analytique*. Lorsqu'il est approprié de le faire, les résultats d'un processus d'agrément peuvent être compris ou remplacer, en tout ou en partie, cette composante; *cependant, le processus d'agrément ne peut pas et ne devrait pas remplacer le processus d'évaluation de l'ensemble de l'établissement*.
5. Exiger un élément d'évaluation externe, *avec une visite sur place et un rapport écrit suffisamment exhaustifs*, habituellement réalisé par deux experts indépendants de l'établissement d'enseignement, dont au moins un qui provient de l'extérieur du Canada atlantique. *L'équipe des examinateurs externes devrait aussi compter un cadre du corps professoral de l'établissement pour aider les examinateurs externes pendant le processus et fournir des précisions sur le contexte de l'établissement*. Lorsqu'il est approprié de le faire, les résultats d'un processus d'agrément peuvent être compris ou remplacer, en tout ou en partie, cette composante; *cependant, le processus d'agrément ne peut pas et ne devrait pas remplacer le processus d'évaluation de l'ensemble de l'établissement*.
6. *Permettre aux étudiants de participer en les invitant à siéger aux comités responsables de l'examen des programmes et l'assurance de la qualité et à prendre part aux enquêtes conçues pour recueillir des données sur certains résultats se rapportant aux étudiants et aux diplômés, et en rendant obligatoires les évaluations de cours par les étudiants*.
7. Inclure la participation de professeurs qui ne sont pas directement liés au programme (ou à la discipline ou à l'unité) visé par l'évaluation.
8. Favoriser la participation d'un réseau étendu d'intervenants, comme les employeurs, les diplômés, les associations professionnelles et la communauté locale.
9. *Définir les pratiques de suivi qui devraient, au minimum, comprendre les modalités, les sphères de responsabilité et les délais prévus, de même que des dispositions pour le suivi des progrès (mettant habituellement le sénat à contribution)*.
10. Établir le cycle d'évaluation, *(de même que le calendrier connexe)* qui ne devrait pas dépasser cinq à sept ans.
11. *Évaluer les programmes ou les unités nouvellement établis une fois que les étudiants de la première cohorte ont obtenu leur diplôme*.

\* Les principales modifications proposées sont en italique rouge



9. Inclure des dispositions pour réviser la politique périodiquement

La politique devait être déposée avec la CESPM comme organisme responsable de l'assurance de la qualité.

### V. CRITÈRES D'ÉVALUATION DE BASE

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 de l'opportunité 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.

12. *Consigner par écrit le calendrier normal des examens individuels, allant de la préparation de l'autoévaluation à l'approbation des recommandations par le sénat, soit une période de 12 à 16 mois.*
13. *Prévoir une stratégie de communication pour informer la communauté universitaire (étudiants, corps professoral, personnel, etc.) et le public de la politique de l'établissement en matière d'assurance de la qualité et des changements importants découlant des activités visant l'assurance de la qualité. La stratégie de communication devrait comprendre des activités destinées à informer le corps professoral, le personnel et les chefs d'unité de la politique, de ses objectifs, des critères d'évaluation et des processus de suivi.*
14. *Établir des dispositions pour examiner la politique périodiquement, habituellement à la fin de chaque cycle. Le rapport découlant de l'examen périodique devrait être déposé auprès du sénat.*

La politique *de l'établissement* devait être déposée avec la CESPM, l'organisme responsable de coordonner l'assurance de la qualité.

### VI. NORMES D'ÉVALUATION D'UN PROGRAMME OU D'UNE UNITÉ

*Les normes d'évaluation devraient être publiées dans la politique de l'établissement en matière d'assurance de la qualité et être fortement centrées sur les étudiants, en plus de refléter la mission et les valeurs de l'établissement. Les normes d'évaluation devraient être exhaustives dans leur portée et leur application à l'ensemble des programmes et des unités.*

*Dans le cas des unités et programmes d'enseignement, la politique devrait, au minimum, prévoir les normes suivantes :*

1. *La pertinence de la structure du programme, la méthode de prestation du programme d'études en regard des objectifs éducatifs du programme et de ses attentes compte tenu du niveau du grade universitaire à être conféré.*
2. *L'atteinte des résultats d'apprentissage par les étudiants et les diplômés à la lumière des objectifs énoncés pour le programme, des attentes et exigences d'un grade universitaire et, s'il y a lieu, des normes de tout organisme professionnel, de réglementation ou d'agrément pertinent.*
3. *La pertinence et l'efficacité des méthodes utilisées pour évaluer les progrès et les réalisations des étudiants à la lumière des attentes et exigences d'un grade universitaire.*
4. *La capacité du corps professoral et du personnel d'offrir le programme, d'assurer la qualité de l'enseignement nécessaire pour permettre aux étudiants d'atteindre les résultats d'apprentissage énoncés et de répondre aux exigences de l'effectif étudiant actuel et prévu.*
5. *Le rendement continu du corps professoral, y compris la qualité de l'enseignement et de la supervision, les progrès continus et les réalisations en matière de recherche, l'activité savante, l'activité créative et l'activité professionnelle à la lumière du programme visé par l'examen.*
6. *Le caractère adéquat du soutien fourni au milieu d'apprentissage, y compris, mais sans s'y limiter, la bibliothèque et les ressources à l'apprentissage.*

\* Les principales modifications proposées sont en italique rouge



7. *Le caractère adéquat et l'efficacité de l'utilisation des ressources humaines, matérielles, technologiques et financières existantes.*
8. *Le caractère adéquat continu des politiques relatives à l'enseignement (y compris les exigences de l'admission, du passage et de l'obtention du diplôme, les demandes de transfert de crédits et d'équivalence de cours et les appels) et des structures de gouvernance et de prise de décisions des unités d'enseignement.*
9. *L'établissement d'indicateurs qui témoignent de la qualité, y compris, s'il y a lieu, les taux d'obtention de diplôme, le temps nécessaire pour obtenir le diplôme, les taux d'emploi des diplômés, le degré de satisfaction des étudiants et le niveau de satisfaction des employeurs.*

*En raison de la grande diversité des unités et des programmes non liés à l'enseignement, il est beaucoup plus difficile de prescrire des normes d'évaluation semblables. Toutefois, la politique devrait, au minimum, faire état des normes suivantes :*

1. *Le caractère adéquat et l'efficacité continus du service ou du soutien offert aux programmes d'enseignement, aux étudiants et au corps professoral.*
2. *La capacité de l'unité ou du programme d'offrir le service ou le soutien prévu par son mandat.*
3. *Le caractère adéquat et l'efficacité de l'utilisation des ressources humaines, matérielles, technologiques et financières existantes.*
4. *L'apport de l'unité ou du programme à d'autres aspects de la mission de l'établissement et à l'expérience des étudiants.*

### **ANNEXES À LA POLITIQUE**

*La normalisation et la consignation des processus et des modalités appuient deux objectifs : un processus commun et transparent et des délais plus courts. À cette fin, les établissements devraient habituellement annexer à la politique les modèles et les normes qui suivent :*

**LIGNES DIRECTRICES POUR LA PRÉPARATION DE L'AUTO-ÉVALUATION**

**ATTRIBUTIONS GÉNÉRALES DES ÉVALUATEURS EXTERNES**

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

**MANDAT DES COMITÉS PERTINENTS**

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

\* Les principales modifications proposées sont en *italique rouge*



**Annexe B**  
**Questionnaire de consultation**

(Peut-être complété en ligne : [http://www.cespm.ca/resources/Questionnaire\\_de\\_consultation.docx](http://www.cespm.ca/resources/Questionnaire_de_consultation.docx))

**I. Principales questions de réflexion sur le deuxième cycle Proposé pour le processus de vérification**

1. Dans quelle mesure les *Normes* proposées sont-elles pertinentes et applicables?
2. Est-ce que la mise en œuvre des *Normes (révisées) relatives aux politiques* des établissements en matière d'assurance de la qualité permettra de combler les écarts relevés lors du premier cycle?
3. Dans quelle mesure pourra-t-on conclure que les établissements offrent des services et des programmes de qualité s'ils respectent chacune des Normes?
4. Est-ce que le processus de vérification proposé, qui permettrait à la Commission de valider (et de communiquer à l'aide d'un rapport) la mesure dans laquelle chaque établissement a réussi à appliquer les Normes, persuadera les intervenants que l'enseignement universitaire dans la région est de grande qualité? Y a-t-il des changements particuliers que la Commission devrait envisager d'apporter à l'approche proposée? Ou existe-t-il des mécanismes de rechange qui permettraient d'atteindre les objectifs décrits dans le document de façon plus efficace que le processus de vérification?
5. À quel point les cadres d'assurance de la qualité des universités concordent-ils avec les Normes proposées? Quels changements s'imposent, s'il y a lieu, pour améliorer la concordance?
6. Quelles autres mesures la Commission pourrait-elle prendre pour aider les établissements à créer une culture de qualité dans tous les aspects de leur fonctionnement, et plus particulièrement en ce qui concerne l'apprentissage, les résultats et la réussite des étudiants?
7. Quelles autres mesures la Commission et les établissements pourraient-ils prendre pour convaincre le public de la qualité de l'éducation offerte par les universités de la région?

**II. Questions précises**

1. Les Normes remplissent-elles leur fonction prévue?
2. Faudrait-il des politiques ou approches différentes pour évaluer les unités et programmes non liés à l'enseignement? Si oui, quels en seraient les principaux paramètres?
3. Est-ce qu'on devrait évaluer toutes les unités et tous les programmes non liés à l'enseignement? Sinon, lesquels devrait-on évaluer? Lesquels devrait-on omettre et pourquoi?
4. À quels processus/normes, autres que ceux présentés ici, les universités se fient-elles pour assurer la qualité de l'apprentissage ou de l'expérience de l'étudiant?
5. Quelles modifications ou mesures de rechange devrait-on envisager?

*En ce qui a trait à la Section V – Composantes d'une politique des établissements en matière d'assurance de la qualité*

6. Dans quelle mesure les composantes proposées pour la politique des établissements en matière d'assurance de la qualité sont-elles pertinentes et applicables?
7. Ces composantes s'appliqueraient-elles aussi bien à l'évaluation des unités et programmes non liés à l'enseignement qu'aux unités et programmes d'enseignement?

## Les étudiants d'abord : l'assurance de la qualité dans les universités des Maritimes



8. La plupart des processus d'évaluation sont axés sur l'unité ou la discipline. Évalue-t-on les grades (B.A., B.Sc., M.A., etc.)? L'approche proposée s'appliquerait-elle tout aussi bien à l'évaluation des grades?
9. Quelles modifications ou mesures de rechange devrait-on envisager?

*En ce qui a trait à la Section VI – Normes d'évaluation d'un programme ou d'une unité - unités et programmes d'enseignement*

10. Dans quelle mesure les Normes révisées sont-elles pertinentes et applicables à l'évaluation des unités et programmes d'enseignement?
11. Y a-t-il des omissions? Doit-on leur apporter des corrections ou des précisions?
12. Les établissements se fient-ils à d'autres normes pour évaluer l'apprentissage et l'expérience de l'étudiant? Le cas échéant, quelles sont ces normes et comment les utilise-t-on pour améliorer la situation?
13. Quel rôle les établissements jouent-ils dans l'évaluation de la qualité de l'enseignement et de l'apprentissage?

*En ce qui a trait à la Section VI – Normes d'évaluation d'un programme ou d'une unité - unités et des programmes non liés à l'enseignement*

14. Dans quelle mesure les normes révisées sont-elles pertinentes et applicables à l'évaluation des unités et programmes non liés à l'enseignement?
15. Y a-t-il des omissions? Doit-on leur apporter des corrections ou des précisions?
16. Quelles autres normes devrait-on envisager? Dans quelle mesure peut-on évaluer la qualité d'unités et de services très diversifiés au moyen de normes communes?
17. Est-ce que les objectifs, l'orientation et les principales étapes du processus de vérification sont appropriés et réalisables?
18. Qu'est-ce qui augmenterait les probabilités que le processus de vérification atteigne l'objectif prévu? Pourquoi?
19. Quelles considérations ou questions devraient orienter la préparation du rapport?

Veuillez envoyer votre réponse aux questions ci-dessus au plus tard le **15 février 2013**, à :

Réponse – « Les étudiants d'abord : l'assurance de la qualité dans les universités des Maritimes »

CESPM

82, rue Westmorland, Bureau 401

Case postale 6000

Fredericton (Nouveau-Brunswick) E3B 5H1

Canada

Courriel: [mphec@mphec.ca](mailto:mphec@mphec.ca)

Télécopieur: (506) 453-2106

Formulaire en ligne : [http://www.cespm.ca/resources/Questionnaire\\_de\\_consultation.docx](http://www.cespm.ca/resources/Questionnaire_de_consultation.docx)