



Ontario College Quality Assurance Service

Service de l'assurance de la qualité des  
collèges de l'Ontario

# PROCESSUS D'AUDIT EN MATIÈRE D'ASSURANCE DE LA QUALITÉ DES COLLÈGES (PAMAQC)

## LIGNES DIRECTRICES ET CADRE DE FONCTIONNEMENT

**Pour obtenir des renseignements, veuillez communiquer avec le :**

Service de l'assurance de la qualité des collèges de l'Ontario

20, rue Bay, bureau 1600

Toronto ON M5J 2N8

647.258.7682

[belfer@ocqas.org](mailto:belfer@ocqas.org)



## Table des matières

1. Présentation du Processus d'audit en matière d'assurance de la qualité des collèges (PAMAQC) de l'Ontario.....	3
2. Cadre d'assurance de la qualité.....	5
i. Principes directeurs .....	5
ii. Définition de la qualité.....	5
iii. Stratégie d'évaluation fondée sur les résultats .....	6
3. Aperçu du processus d'assurance de la qualité.....	8
i. Mécanismes d'assurance de la qualité .....	8
ii. Audit des mécanismes d'assurance de la qualité.....	8
iii. Critères d'évaluation .....	8
iv. Processus d'autoévaluation des collèges.....	13
v. Processus d'audit en matière d'assurance de la qualité des collèges (PAMAQC).....	14
vi. Formation des vérificateurs.....	14
4. Étapes du processus d'audit .....	18
i. Avis d'audit.....	18
ii. Sélection des programmes du collège (exigences de sélection des programmes).....	19
iii. Réalisation de l'autoévaluation/l'examen informel .....	20
iv. Soumission des documents d'autoévaluation.....	21
v. Confirmation de la date de la visite des lieux et des membres de l'équipe de vérification .....	21
vi. Examen des documents d'autoévaluation et questions de suivi .....	22
vii. Préparation de la visite des lieux .....	22
viii. Visite du site.....	27
ix. Préparation et soumission du rapport d'audit préliminaire .....	28
x. Examen du rapport d'audit préliminaire .....	30
xi. Soumission du rapport d'audit final.....	31
xii. Approbation officielle du Conseil.....	31
xiii. Processus d'appel.....	31
xiv. Publication du rapport final, de la décision et des stipulations faisant suite à l'audit.....	31
xv. Rapport de suivi .....	32



## 1. PRÉSENTATION DU PROCESSUS D'AUDIT EN MATIÈRE D'ASSURANCE DE LA QUALITÉ DES COLLÈGES (PAMAQC) DE L'ONTARIO

Afin d'accroître l'autonomie des collèges d'arts appliqués et de technologie (CAAT) de l'Ontario, et suite à l'adoption de la *Loi de 2002 sur les collèges d'arts appliqués et de technologie de l'Ontario*, le gouvernement a confié aux collèges le mandat de mettre en œuvre un processus permettant d'assurer la qualité. Deux attentes ont été énoncées en la matière : la mise en place de mécanismes d'assurance de la qualité dans chaque collège et celle d'un processus d'autoréglementation à l'échelle du réseau.

Dans le cadre de l'élaboration d'une stratégie d'autoréglementation, il a été décidé de mettre l'accent sur *l'assurance de la qualité*, c'est-à-dire le mécanisme ou les procédures permettant de mesurer le niveau de qualité ou son existence. À cette fin, le Service de l'assurance de la qualité des collèges de l'Ontario (SAQCO), un organisme de surveillance et de gouvernance autonome fondé en 2005, à orientation prédéterminée et exerçant ses activités indépendamment de tout établissement d'enseignement spécifique et du gouvernement provincial, se concentre sur :

- un moyen d'assurer que les programmes menant à l'obtention d'un titre de compétence décerné par un collège de l'Ontario se conforment au Cadre de classification des titres de compétence du ministère de la Formation, Collèges et Universités (MFCU), tel que déterminé par le Service de validation des titres de compétence (SVTC); et
- sa capacité à mener un processus d'audit et à évaluer l'efficacité des mécanismes d'assurance de la qualité au sein des collèges dans le cadre du Processus d'audit en matière d'assurance de la qualité des collèges (PAMAQC).

Dans cette capacité, le SAQCO contribue aux efforts d'amélioration continue de la qualité de l'enseignement dans les collèges publics de l'Ontario, et les rehausse.

Le modèle d'audit utilisé de 2005 à 2015, intitulé *Audit des mécanismes d'assurance de la qualité des programmes (AMAQP)*, a été élaboré conjointement par des membres du gouvernement et du secteur des collèges, entre 2003 et 2005, dans le cadre du groupe de travail du Comité de coordination des vice-présidences à l'enseignement (CCVPE) et de la Direction des collèges du ministère de la Formation et des Collèges et Universités (MFCU)<sup>1</sup>. Avant la mise en œuvre intégrale de l'AMAQP, un projet pilote a été mené

---

<sup>1</sup> Le groupe de travail CCVPE/MFCU sur les enjeux stratégiques des programmes relatifs à la Charte se composait de membres du Comité de coordination des vice-présidences à l'enseignement (CCVPE) et de la Direction des collèges du ministère de la Formation et des Collèges et Universités (MFCU). Ce groupe était coprésidé par le directeur de la Direction des collèges et par un vice-président à l'enseignement.



dans cinq collèges d'arts appliqués et de technologie. À l'automne 2006, Dr. William Massy a procédé à une évaluation du projet pilote qui a permis de confirmer que l'AMAQP respectait les pratiques exemplaires en vigueur à l'échelle internationale et répondait convenablement aux besoins du réseau des collèges de l'Ontario à cette époque.

Depuis 2005, et grâce aux efforts du SAQCO, les collèges publics de l'Ontario ont mis au point un système d'assurance de la qualité à la fois solide, efficace et bien accueilli. En 2010, M. John Randall a effectué un examen et une évaluation externes du modèle d'AMAQP, en se fondant sur des critères internationaux reconnus, ce qui a permis de confirmer la pertinence et la validité de ce modèle.



## 2. CADRE D'ASSURANCE DE LA QUALITÉ

### i. Principes directeurs

Un ensemble de *principes directeurs* a été élaboré et approuvé par le comité des présidents et par le Conseil de gestion du SAQCO en 2003. Selon ces principes directeurs, tout modèle d'assurance et d'amélioration de la qualité à l'échelle des collèges de l'Ontario doit :

- être conforme aux pratiques exemplaires en vigueur à l'échelle internationale;
- être efficace, efficient et cyclique;
- prévoir la remise d'un avis approprié aux collèges préalablement à l'audit;
- être décrit et fonctionner comme un audit visant à procéder à l'examen des mécanismes et des politiques d'assurance de la qualité de l'enseignement dans chaque collège pour s'assurer que des normes minimales sont respectées;
- faire appel à une équipe de vérification par les pairs externe, compétente, objective et faisant l'objet d'un accord mutuel;
- suivre un processus clair et obligatoire permettant de recenser les forces et les faiblesses, de recommander des améliorations et de faciliter la mise en œuvre de changements positifs;
- remettre le rapport préliminaire au collège afin d'obtenir ses commentaires et inclure cette rétroaction dans le rapport final;
- prévoir différentes catégories d'approbation;
- mettre en place des mécanismes permettant l'appel d'une décision ou d'un rapport;
- assurer la cohérence des décisions de l'équipe de vérification; et
- être viable et avoir un coût abordable pour l'ensemble du réseau et pour chaque collège qui en fait partie.

### ii. Définition de la qualité

Le SAQCO définit la qualité comme la correspondance et la cohérence entre le milieu d'apprentissage et la vision, la mission et les objectifs de l'établissement (*adaptation*), démontré par l'élaboration d'une culture de la qualité, c'est-à-dire par la capacité d'un établissement d'atteindre les objectifs qu'il s'est fixés et de réaliser sa mission.

- La qualité est un « *processus* » défini par:
  - L'*assurance de la qualité interne*, qui désigne les activités continues mises en œuvre par un établissement pour s'assurer d'atteindre les objectifs qu'il s'est fixés.
    - Un mécanisme d'assurance de la qualité interne se fonde, avant tout, sur l'identité de l'établissement, d'un processus cyclique de



la qualité englobant la planification, la mise en œuvre, l'examen et l'amélioration. Le cycle *planifier-faire-vérifier-agir* s'applique à la capacité de l'établissement à :

- traduire sa vision, sa mission et ses objectifs en résultats d'apprentissage souhaitables,
- établir des mécanismes et des structures d'assurance de la qualité,
- procéder à un examen selon des normes prédéterminées et de ses exigences connexes,
- améliorer les mécanismes et les systèmes.

Le cycle se perpétue à mesure que les établissements gagnent en maturité.

- *L'assurance de la qualité externe*, qui désigne les activités mises en œuvre par un organisme externe pour évaluer, en fonction des normes de qualité prédéterminées qui ont été retenues, la mesure dans laquelle les mécanismes d'assurance de la qualité d'un établissement lui permettent d'atteindre ses objectifs.
- La qualité est un « système » dans lequel différents mécanismes d'assurance de la qualité sont organisés de façon structurée et dynamique.
- La qualité se fonde sur l'« amélioration », c'est-à-dire sur la capacité du système d'assurance de la qualité établi de faire preuve d'efficacité en démontrant qu'il est en constante évolution.

### **iii. Stratégie d'évaluation fondée sur les résultats**

Le SAQCO adopte une stratégie fondée sur les résultats pour évaluer les objectifs de l'établissement par le biais d'un processus d'audit. L'audit se fonde sur les normes prédéterminées qui ont été retenues et sur leurs exigences connexes afin de déterminer si les mécanismes d'assurance de la qualité de l'établissement sont suffisamment solides et efficaces pour s'assurer que tous les programmes et les services de soutien sont bien conçus et rodés et permettent d'obtenir les résultats attendus.

Cet audit ne consiste pas à émettre un jugement direct sur les programmes d'enseignement; cependant, il permet d'examiner les données probantes relatives aux programmes dans la mesure nécessaire afin de s'assurer du bon fonctionnement des systèmes institutionnels.



Cette stratégie permet de respecter la culture, les valeurs, les principes et les méthodes d'évaluation d'un établissement afin de lui permettre de démontrer sa capacité de se conformer aux normes établies, et ainsi à prendre en considération sa vision, sa mission et ses objectifs.

Le processus d'audit en soi est à la fois systémique et cyclique, et mis en œuvre selon un calendrier prédéterminé. En conséquence, tous les cinq ans, chaque établissement est tenu de soumettre un rapport d'autoévaluation et d'accueillir des membres du SAQCO pour une visite prédéterminée des lieux. Chaque établissement est tenu de rendre compte de ses activités d'assurance de la qualité dans les 18 mois suivant la visite des lieux.



### 3. APERÇU DU PROCESSUS D'ASSURANCE DE LA QUALITÉ

#### i. Les mécanismes d'assurance de la qualité

Les mécanismes d'assurance de la qualité d'un collège peuvent revêtir différentes formes et répondre à différentes exigences découlant des normes. Pour le SAQCO, un mécanisme d'assurance de la qualité est à la fois une obligation et un élément d'orientation d'un point de vue institutionnel, et il est documenté et mis en œuvre pour assurer la qualité et l'amélioration continue. Les mécanismes se composent souvent, mais non exclusivement, de : structures, politiques, pratiques, processus, programmes, guides, plans, comités, forums, règlements, lois, règlements administratifs et divers outils.

#### ii. L'audit des mécanismes d'assurance de la qualité

Les collèges publics de l'Ontario ont mis en œuvre, au fil des années, un éventail diversifié de mécanismes permettant d'assurer la qualité au sein de leur établissement et d'en mesurer le niveau. Les mécanismes institutionnels d'assurance de la qualité comprennent un système de gestion des établissements conçu pour recueillir les données probantes requises afin de démontrer la mise en œuvre de ces mécanismes ainsi que leur efficacité.

L'audit consiste principalement à examiner l'efficacité de ces mécanismes en matière d'assurance de la qualité.

#### iii. Critères d'évaluation

Les normes du PAMAQC et leurs exigences connexes fournissent un cadre de fonctionnement aux collèges de l'Ontario pour évaluer la mesure dans laquelle leurs mécanismes d'assurance de la qualité respectent les normes établies.

Ce cadre repose sur les six (6) normes d'assurance de la qualité suivantes :

- système de gestion de la qualité des programmes;
- élaboration des programmes fondée sur les résultats d'apprentissage en formation professionnelle (RAFP), et ce, tout au long du cycle de vie du programme;
- conformité aux exigences du gouvernement;
- prestation des programmes et évaluation des étudiants;
- existence, suivi et communication des politiques et des pratiques qui exercent une influence et ont une incidence sur la qualité des programmes;
- disponibilité et répartition des ressources à l'échelle du collège.





L'efficacité du système d'assurance de la qualité d'un collège, c'est-à-dire sa capacité d'assurer l'amélioration continue de la qualité pour atteindre les objectifs qu'il s'est fixés, reposera sur les éléments suivants :

- la mise en œuvre des mécanismes d'assurance de la qualité;
- l'efficacité de ces mécanismes, c.-à-d. leur capacité d'assurer l'amélioration continue de la qualité en :
  - évaluant d'un œil critique en quoi les objectifs établis dans le cadre de ces mécanismes sont atteints,
  - recensant les points forts et les domaines à améliorer pour assurer l'atteinte de ces objectifs, et
  - mettant en œuvre des mesures correctives aux fins d'amélioration, notamment par le biais d'un plan d'action dans un contexte d'amélioration continue de la qualité;
- l'examen et la mise à jour de ces mécanismes pour en garantir l'efficacité.

Le tableau ci-bas présente les normes et leurs exigences connexes pour chaque volet du système d'assurance de la qualité.

#### **NORME 1**

#### **SYSTÈME DE GESTION DE LA QUALITÉ DES PROGRAMMES**

*Des mécanismes efficaces permettent d'assurer l'existence d'un système d'assurance de la qualité*

#### **EXIGENCES**

#### **Un système de gestion de la qualité des programmes à l'échelle du collège :**

**1.1** établit des mécanismes qui attribuent au conseil d'administration la responsabilité de garantir que l'assurance de la qualité fait partie intégrante de l'orientation stratégique de l'organisme.

**1.2** assure l'existence de mécanismes établis pour :

- le développement de nouveaux programmes;
- l'évaluation des programmes;
- la révision et la mise à jour des programmes;
- le renouvellement des programmes;
- la suspension et l'annulation des programmes;

qui appuient la qualité des programmes et qui sont mis en œuvre de façon uniforme pour l'ensemble des programmes.

**1.3** dispose de mécanismes pour recueillir, rassembler et analyser des données et des renseignements provenant de diverses sources et parties intéressées qui sont en lien avec la qualité des programmes.

**1.4** utilise des données et des renseignements provenant de diverses sources et parties intéressées pour évaluer le rendement des programmes et éclairer la formulation des recommandations.



**1.5** dispose de mécanismes visant à s'assurer que les recommandations et les plans d'action résultant des processus d'AQ des programmes ont été mis en œuvre.

**1.6** dispose de mécanismes de gestion et de communication des modifications apportées aux programmes et/ou aux cours pour les maintenir à jour et les rendre conformes aux exigences du secteur, des normes provinciales et des organismes professionnels pertinents.

**1.7** permet de gérer la tenue de dossiers relatifs aux programmes résultant des processus d'AQ du cycle de vie des programmes.

## **NORME 2**

### **LES RÉSULTATS D'APPRENTISSAGE DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE AU CENTRE DE L'ÉLABORATION DES PROGRAMMES (TOUT AU LONG DU CYCLE DE VIE DES PROGRAMMES)**

*Des mécanismes efficaces d'assurance de la qualité permettent de s'assurer que les résultats d'apprentissage de la formation professionnelle sont au centre des activités du cycle de vie des programmes.*

#### **EXIGENCES**

**La place centrale accordée aux résultats de la formation professionnelle par rapport au cycle de vie des programmes à l'échelle d'un collège :**

**2.1** assure que l'existence, la pertinence et la diffusion des résultats d'apprentissage de la formation professionnelle (RAFP) du programme constituent le point de départ de toute activité du cycle de vie des programmes, quel que soit le lieu ou le mode de prestation.

**2.2** assure que la structure des programmes, la séquence des cours et les résultats d'apprentissage de cours découlent logiquement et de façon cohérente des résultats d'apprentissage de la formation professionnelle du programme (RAFP) et des résultats d'apprentissage relatifs à l'employabilité (RARE), et sont diffusés.

**2.3** assurer que les activités d'apprentissage, les évaluations et les mécanismes d'évaluation pour la reconnaissance des acquis (RDA) des cours sont cohérents et pertinents pour l'atteinte des résultats d'apprentissage des cours (RAC), des RAFP et des RARE, et qu'ils contribuent à l'acquisition significative des habiletés et des connaissances requises.

## **NORME 3**

### **CONFORMITÉ AUX EXIGENCES DU GOUVERNEMENT**

*Des mécanismes efficaces d'assurance de la qualité permettent d'assurer la conformité des programmes d'études aux exigences pertinentes du gouvernement.*

#### **EXIGENCES**

**La conformité aux exigences du gouvernement à l'échelle d'un collège :**

**3.1** assure que les titres des programmes sont conformes aux protocoles d'appellation établis par le SVTC.

**3.2** assure que les programmes d'enseignement respectent ou dépassent les exigences du Cadre provincial de classification des titres de compétence.



**3.3** assure que les programmes d'enseignement sont dotés de comités consultatifs des programmes (CCP) appropriés et que des mécanismes sont en place pour permettre aux membres des CCP de fournir de la rétroaction significative à l'égard de la pertinence et de la qualité des programmes.

**3.4** assure que les modifications apportées aux normes provinciales de programme sont communiquées à toutes les parties intéressées et mises en œuvre en temps opportun afin de veiller à ce que tous les programmes demeurent à jour.

#### **NORME 4**

##### **PRESTATION DES PROGRAMMES ET ÉVALUATION DES ÉTUDIANTS**

*Des mécanismes efficaces d'assurance de la qualité permettent d'assurer la qualité de la prestation des programmes et de l'évaluation des étudiants.*

#### **EXIGENCES**

##### **La prestation des programmes et l'évaluation des étudiants à l'échelle d'un collège :**

**4.1** assure que les activités d'enseignement et les évaluations sont cohérentes avec les résultats d'apprentissage de cours et adaptées à ceux-ci, et qu'elles conviennent bien à tous les lieux et tous les modes de prestation.

**4.2** incite le personnel enseignant à expérimenter régulièrement, à faire connaître et à évaluer, sur une base régulière, de nouvelles stratégies, de nouvelles méthodes et de nouveaux outils d'enseignement et d'apprentissage qui reflètent des pratiques exemplaires et qui favorisent l'évolution constante de l'ensemble des programmes d'enseignement.

**4.3** assure que les étudiants sont évalués de façon juste et équitable au moyen de méthodes d'évaluation valables incluant de la rétroaction ponctuelle et constructive sur leur rendement.

**4.4** fournit des activités globales et intégrées permettant aux finissants presque diplômés des programmes de démontrer leur atteinte des résultats d'apprentissage de la formation professionnelle (RAFP) des programmes.

#### **NORME 5**

##### **EXISTENCE, SUIVI ET COMMUNICATION DES POLITIQUES ET DES PRATIQUES QUI ONT UNE INCIDENCE SUR LA QUALITÉ DE L'EXPÉRIENCE D'APPRENTISSAGE**

*Des mécanismes efficaces d'assurance de la qualité permettent d'assurer la communication et la veille des politiques et des pratiques collégiales établies relatives aux enjeux scolaires*

#### **EXIGENCES**

##### **Un système de suivi (veille) et de communication des politiques et des pratiques actuelles qui régissent tous les programmes d'enseignement du collège :**

**5.1** assure que toutes les politiques et les procédures relatives au collège, aux secteurs ou aux programmes sont publiées et communiquées à toutes les parties concernées et mises en œuvre de façon uniforme.

**5.2** assure que les politiques et les procédures qui régissent les programmes d'enseignement sont examinées et surveillées à intervalles réguliers et de façon uniforme.



<b>5.3</b> assure que les politiques et les procédures collégiales relatives à l' <b>admission</b> sont établies et mises en œuvre pour tous les programmes offerts par le collège.
<b>5.4</b> assure que les politiques et les procédures concernant la <b>progression</b> des étudiants sont établies et mises en œuvre pour tous les programmes offerts par le collège.
<b>5.5</b> assure que des politiques et des procédures concernant les acquis et le transfert des crédits ( <b>reconnaissance</b> ) sont établies et mises en œuvre pour tous les programmes offerts par le collège.
<b>5.6</b> assure que les politiques et les procédures concernant l' <b>accommodement</b> et l' <b>évaluation</b> sont établies et mises en œuvre pour tous les programmes offerts par le collège.
<b>5.7</b> assure que les politiques et les procédures concernant la délivrance des titres de compétence ( <b>certification</b> ) sont établies et mises en œuvre pour tous les programmes offerts par le collège.
<b>5.8</b> assure que des politiques et des procédures appropriées existent concernant la conclusion d'ententes officieuses et officielles avec des organismes éducationnels externes (p. ex. établissements partenaires) concernant l'admission, la progression, l'échelonnement, la délivrance d'autres titres de compétence, les certifications et l'AQ dans le cadre des programmes.

## **NORME 6**

### **DISPONIBILITÉ ET ALLOCATION DES RESSOURCES À L'ÉCHELLE DU COLLÈGE**

*Des mécanismes efficaces de l'assurance de la qualité permettent d'assurer l'existence, la disponibilité et l'allocation des ressources humaines, physiques et financières ainsi que des infrastructures technologiques afin de faciliter l'atteinte des résultats d'apprentissage de la formation professionnelle (RAFP) des programmes par les étudiants.*

## **EXIGENCES**

### **Un système de planification pour l'allocation des ressources à l'échelle d'un collège :**

<b>6.1</b> assure que le personnel enseignant participant au programme : <ul style="list-style-type: none"><li>• possède à la fois l'expérience et les qualifications appropriées et nécessaires en fonction du titre de compétence visé, du domaine d'études et du curriculum à enseigner;</li><li>• est soumis à des processus de sélection et d'embauche appropriés;</li><li>• bénéficie de processus appropriés en matière d'orientation et d'intégration;</li><li>• reçoit une rétroaction formative à des fins de perfectionnement et est évalué de façon appropriée (appréciation du rendement).</li></ul>
<b>6.2</b> assure que le personnel enseignant assume ses responsabilités professionnelles en établissant et en communiquant des attentes appropriées et en ayant recours à des mécanismes permettant d'indiquer si les attentes sont satisfaites; et qu'il participe à des activités de perfectionnement professionnel continu.
<b>6.3</b> assure qu'il existe des mécanismes établis et réguliers d'assurance de la qualité des services d'appui à l'apprentissage et de conseils aux étudiants afin de mettre en œuvre les modifications nécessaires, le cas échéant.



<p><b>6.4</b> assure que les membres du personnel des services d'appui à l'apprentissage qui fournissent aux étudiants des services de soutien :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• possèdent à la fois l'expérience et les qualifications appropriées à leurs fonctions;</li><li>• sont soumis à des processus appropriés de sélection et d'embauche;</li><li>• bénéficient de processus appropriés d'orientation, d'accompagnement et d'intégration;</li><li>• reçoivent un soutien continu dans le cadre de leur perfectionnement professionnel;</li><li>• reçoivent une rétroaction formative à des fins de perfectionnement et sont évalués de façon appropriée (appréciation du rendement).</li></ul>
<p><b>6.5</b> assure que les membres du personnel des services d'appui à l'apprentissage s'acquittent de leurs responsabilités professionnelles en participant à des activités de perfectionnement professionnel continu ou de formation continue.</p>
<p><b>6.6</b> assure qu'il existe des processus efficaces permettant d'identifier, évaluer et répondre aux besoins en lien avec :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• la suffisance du personnel enseignant et du personnel responsable des services d'appui à l'apprentissage;</li><li>• la suffisance et la qualité des ressources d'apprentissage;</li><li>• la suffisance des ressources en matière de technologies de l'information liées à la prestation des programmes et à l'utilisation des étudiants;</li><li>• la suffisance et la qualité du matériel et lieux physiques requis pour l'enseignement.</li></ul>

#### **iv. Le processus d'autoévaluation des collèges**

Chaque collège est tenu de procéder à une évaluation exhaustive de l'efficacité de son système d'assurance de la qualité, en fonction des normes et de ses exigences connexes.

Dans cette optique, le SAQCO part du principe que le collège commencera par établir un plan d'autoévaluation qui servira de fil conducteur. Ce plan devrait définir les principaux enjeux, la répartition des fonctions et des responsabilités, les procédures de collecte et d'analyse des données, les méthodes de consultation, ainsi que le calendrier de mise en œuvre du processus d'autoévaluation.

Le collège devra recueillir des données qui documentent la mise en œuvre de ses mécanismes d'assurance de la qualité ainsi que les mesures correctives prises pour en améliorer la qualité. L'analyse de ces données permettra au collège de suivre et d'examiner l'efficacité de ses mécanismes. Cette analyse doit s'appuyer sur des données pertinentes et suffisantes permettant d'agir efficacement pour évaluer d'un œil critique et démontrer les points forts et les domaines d'amélioration relatifs à l'efficacité de ses mécanismes d'assurance de la qualité. En fonction des résultats obtenus, le collège peut tirer des conclusions pour chaque volet de ses mécanismes d'assurance de la qualité, ainsi que pour le système dans son ensemble.



Le collège présente ses conclusions dans un rapport d'autoévaluation contenant les pièces justificatives/documents à l'appui nécessaires. Il procède ensuite à l'élaboration d'un plan d'action afin d'assurer un suivi des mesures correctives identifiées qui permettront de combler les lacunes constatées dans son système d'assurance de la qualité.

Le personnel du SAQCO s'engage à aider le collège à se préparer en vue de l'audit en examinant divers documents (c.-à-d. le rapport sur l'état actuel des activités d'assurance de la qualité et le rapport d'autoévaluation) et en lui fournissant le soutien et la rétroaction dont il a besoin. Ce processus n'est pas obligatoire, mais fortement recommandé.

**v. Le Processus d'audit en matière d'assurance de la qualité des collèges (PAMAQC)**

Les collèges doivent faire l'objet d'un audit en matière d'assurance de la qualité tous les cinq (5) ans. L'année durant laquelle l'audit est effectué est déterminée en fonction de l'année du précédent audit dont le collège a fait l'objet. La période d'un audit s'étend de septembre à août.

Le processus d'audit comprend plusieurs étapes : une autoévaluation effectuée par le collège, une visite des lieux, un rapport d'audit rédigé par l'équipe de vérification, un examen du rapport et son approbation par le Conseil de gestion du SAQCO, ainsi qu'un rapport de suivi de 18 mois, réalisé et soumis au SAQCO par le collège.

À la fin d'un audit, le Conseil de gestion du SAQCO rend une décision sur chacune des normes évaluées, émet des recommandations d'amélioration, le cas échéant, et rend une décision quant à l'efficacité globale du système d'assurance de la qualité. Le SAQCO publie la décision faisant suite à l'audit et les stipulations qui y sont assorties à la fin du cycle d'audit.

**vi. Formation des vérificateurs**

Le SAQCO met en œuvre un processus continu de recrutement de candidats qualifiés qui sont intéressés à mener des audits. Le SAQCO utilise une liste de candidats dont les dossiers ont déjà été passés au crible et jugés solides à l'issue du processus de recrutement et qui sont disponibles. Les candidats qui sont informés de leur inclusion dans cette liste peuvent être sélectionnés pour participer à un prochain audit sans avoir à suivre l'intégralité du processus de recrutement.

Une fois que le nom d'une personne est ajouté à la liste des candidats, des courriels lui sont envoyés à intervalles réguliers pour confirmer qu'elle souhaite toujours être informée des prochaines opportunités de postes ou pour décider de retirer



provisoirement ou définitivement son nom de la liste des candidats. Les candidats sont invités à fournir régulièrement au SAQCO une mise à jour de leurs coordonnées afin de s'assurer que les renseignements relatifs aux opportunités en matière d'audit leur sont communiqués en temps opportun. Un candidat qui est informé de sa sélection pour un prochain audit se verra demander de fournir au SAQCO un curriculum vitae à jour.

Le SAQCO communiquera au groupe de membres éventuels de l'équipe de vérification les dates retenues pour la visite des lieux. Dès que les vérificateurs éventuels ont soumis leur disponibilité pour chacune des dates communiquées pour les visites des lieux, le SAQCO remet à chaque collège une liste d'environ douze (12) vérificateurs potentiels, parmi lesquels le collège peut sélectionner au minimum six (6) noms.

Une fois que les groupes de vérificateurs éventuels sont confirmés pour chaque collège, ils reçoivent une formation comprenant deux (2) séances obligatoires :

1. Formation des vérificateurs

Les groupes de vérificateurs éventuels reçoivent une formation sur les sujets suivants:

- L'objet des normes et des exigences;
- Le code de déontologie (confidentialité, impartialité, respect);
- Les rôles et responsabilités;
- L'accessibilité et l'utilisation des ressources et des documents requis.

2. Examen des documents d'autoévaluation

Une fois cette formation terminée, les vérificateurs éventuels devront procéder à l'examen des documents d'autoévaluation d'un collège. Avant de participer à cette séance, les vérificateurs éventuels se verront demander de signer une entente de confidentialité obligatoire pour prévenir la divulgation non autorisée de renseignements exclusifs et confidentiels, tel que défini dans ladite entente.

Le processus se déroule comme suit :

- Le groupe de vérificateurs éventuels examine les documents d'autoévaluation du collège devant faire l'objet de l'audit.
- Une fois ce premier examen effectué, le groupe de vérificateurs éventuels est tenu d'en fournir les résultats au SAQCO.
- Le SAQCO évalue les résultats du premier examen afin d'en déterminer la concordance au moyen de la mesure statistique suivante :
  - Le kappa de Fleiss : une mesure statistique qui évalue la concordance des réponses entre un nombre fixe d'évaluateurs lors de leur assignation d'une notation à certains items ou groupes d'items. Cette mesure calcule



le degré de concordance de la classification résultante, en comparaison avec une classification effectuée au hasard.

- Le SAQCO dispense une formation spécifique au groupe de vérificateurs éventuels afin de corriger les incohérences mises en évidence par la mesure de la concordance.
- Le SAQCO demande au groupe de vérificateurs éventuels de lui présenter un second rapport d'examen sur la même autoévaluation, afin de le réévaluer au moyen de la même mesure statistique.

En fonction des résultats de la réévaluation, le SAQCO procède à la sélection finale des trois (3) membres composant l'équipe de vérification, et il communique les noms de ces individus à chacun des collèges.

Cette stratégie de formation permet de garantir la cohérence de l'évaluation des normes et de leurs exigences connexes, ainsi que d'accroître la préparation et la synergie de groupe pour les membres de l'équipe de vérification avant la visite des lieux.

### ***L'équipe de vérification***

Le SAQCO recrute des experts ayant des profils diversifiés au sein du réseau d'éducation postsecondaire et dans d'autres secteurs, notamment des directeurs et directeurs adjoints ou des doyens ou doyens associés de programmes postsecondaires, des directeurs d'éducation permanente, des directeurs des ressources humaines, des membres du personnel enseignant, des professionnels du réseau collégial et des membres externes des conseils d'administration des collèges. D'autres experts peuvent aussi être recrutés au sein de divers groupes socioéconomiques ou d'universités offrant des diplômes dans des domaines reliés de l'éducation.

Les membres de l'équipe sont sélectionnés selon leur connaissance du réseau d'éducation postsecondaire ainsi que leur expérience en matière d'évaluation et d'assurance de la qualité.

Les membres de l'équipe de vérification doivent posséder les qualifications suivantes :

- expérience récente démontrée dans le secteur d'éducation postsecondaire en qualité de cadre supérieur, ou titulaire d'un poste nécessitant de collaborer avec divers services et secteurs au sein de l'établissement;
- connaissance et compréhension des politiques, procédures et pratiques en vigueur dans le secteur de l'éducation postsecondaire;
- aptitude à recueillir des données dans le cadre d'un audit et en faire la vérification;
- aptitude à faire des constatations et à rédiger des conclusions (analyse et synthèse des renseignements);





- solides compétences en rédaction de rapports;
- aptitude à établir et développer des relations interpersonnelles et professionnelles;
- aptitude à travailler de façon autonome et en groupe (travail collaboratif);
- solides compétences en résolution de problèmes et en pensée critique;
- solides compétences organisationnelles et en gestion de projets;
- aptitude à faire preuve d'objectivité et d'impartialité.

En outre, il faut que les membres de l'équipe n'aient aucune relation d'emploi, de conseil ou contractuelle avec le collège faisant l'objet de l'examen, ni aucun autre lien susceptible de constituer un conflit d'intérêts, qu'il soit réel ou perçu.

La composition de l'équipe respecte ordinairement la structure détaillée ci-après; toutefois, certaines circonstances particulières et la nécessité d'entretenir une relation de confiance externe peuvent exiger des modifications approuvées par le Conseil de gestion du SAQCO après consultation avec le collège faisant l'objet de l'audit.

- Un (1) chef de l'équipe de vérification qualifié et formé qui est externe<sup>2</sup> au système des CAAT et qui possède une expérience attestée en matière de vérification, préférablement une expérience directe dans le cadre d'au moins un (1) audit visant un collège de l'Ontario, soit en qualité de membre de l'équipe de vérification, soit à titre d'observateur du processus.
- Deux (2) membres de l'équipe qualifiés et formés qui font partie ou non du système des CAAT et qui sont externes au collège faisant l'objet de l'audit.

Les membres de l'équipe de vérification sont accompagnés d'un (1) membre du personnel du SAQCO qui participe au processus en qualité d'observateur, c'est-à-dire qu'il n'intervient pas dans le cadre de l'audit sous quelque forme que ce soit (impossibilité d'apporter des contributions, de formuler des opinions, de faire des constatations et de défendre un point de vue ou de s'y opposer). À certains moments, cette personne peut toutefois réorienter les efforts déployés pour s'assurer que les normes et les exigences connexes sont correctement interprétées.

Pour chaque audit, une équipe est constituée afin d'analyser les documents d'autoévaluation fournis par le collège, d'effectuer une visite des lieux et de formuler des recommandations d'amélioration. Il incombe aux membres de l'équipe de/d' :

- analyser, au préalable de la visite, le rapport d'autoévaluation et tous les documents d'accompagnement fournis par le collège;
- recenser les points à vérifier et clarifier davantage avant la visite des lieux;

---

<sup>2</sup> Le terme *extérieur* désigne une personne qui réside à l'extérieur de la province et qui travaille en dehors du système des CAAT depuis cinq (5) ans.



- participer à tous les aspects de la visite des lieux;
- vérifier l'efficacité des mécanismes d'assurance de la qualité du collège en fonction des renseignements obtenus avant et pendant la visite du site;
- de préparer un rapport d'audit précisant, le cas échéant, les recommandations en matière d'amélioration continue formulées à l'intention du collège en fonction des résultats de l'audit.

On attend des membres de l'équipe qu'ils adoptent un comportement professionnel tout au long du processus d'audit. Les membres de l'équipe sont tenus de suivre les lignes directrices suivantes :

- faire preuve d'intégrité dans le cadre de leur travail (honnêteté, diligence, responsabilité);
- faire preuve d'impartialité dans le cadre de leur travail;
- assurer que les faits présentés soient fidèles à la réalité (produire des rapports véridiques, sincères et exacts contenant des résultats d'audit fondés sur des données probantes);
- faire preuve de professionnalisme et de diligence;
- faire preuve de discrétion, garantir la confidentialité et traiter de manière appropriée les renseignements obtenus au cours du processus d'audit;
- agir sans préjugés, de manière à éviter les conflits d'intérêts;
- communiquer avec diplomatie et objectivité;
- maintenir des voies de communication ouvertes.

Les pratiques relatives à la conduite professionnelle attendue sont communiquées à tous les membres de l'équipe durant la formation dispensée par le SAQCO.

*Document auxiliaire : **Poste disponible : Affichage de poste pour vérificateur.***

#### **4. ÉTAPES DU PROCESSUS D'AUDIT**

*Tous les documents sont accessibles sur le site Web du SAQCO – [www.ocqas.org/fre/](http://www.ocqas.org/fre/).*

##### **i. Avis d'audit**

Au début de l'année académique précédant l'année de vérification (c.-à-d. de l'année de l'audit), le SAQCO communique avec la vice-présidence à l'enseignement (VPE) et avec le(s) représentant(s) désigné(s) du collège devant faire l'objet d'un audit afin de leur indiquer, en termes généraux, les renseignements et les documents qu'ils sont tenus de présenter au préalable de l'audit, ainsi que les dates auxquelles l'audit peut avoir lieu en fonction du calendrier établi. Après avoir négocié avec le collège afin de choisir une date



parmi celles qui sont disponibles pour la visite des lieux, le SAQCO communique officiellement le calendrier d'exécution de l'audit à la VPE et au(x) représentant(s) désigné(s) du collège.

*Délai : Au début de l'année académique précédant l'année de vérification (c.-à-d. de l'année de l'audit).*

## ii. **Sélection des programmes du collège (exigences de sélection des programmes)**

Les exigences de sélection des programmes ont pour but de faire en sorte que les programmes choisis soient diversifiés.

- Tous les programmes seront sélectionnés au hasard (de quatre (4) à huit (8) programmes sélectionnés par le SAQCO et le mélange sera représentatif de la combinaison de programmes du collège (niveaux des titres de compétence, domaines d'études, origine des résultats d'apprentissage en formation professionnelle (RAFP), et modes de prestation alternatifs);
- Le collège aura un choix : soumettre sa liste de programmes en utilisant le formulaire intitulé *Liste de programmes du collège*, ou laisser le SAQCO utiliser le tableau SPA (du MFCU); et
- Le collège aura l'occasion de remplacer le(s) programme(s) qu'il estime n'étant pas représentatif(s) et devra fournir une liste de conditions/critères pour sélectionner ~~autre(s) programme~~ et justifier la nature de sa requête.

Une fois la sélection finalisée, le SAQCO en avisera le représentant désigné du collège.

*Document à remplir et à présenter au SAQCO : **Liste des programmes du collège.***

*Délai : Au plus tard au début de l'année de vérification (c.-à-d. l'année de l'audit).*

Les exigences de sélection des programmes sont les suivantes :

- Les niveaux des titres de compétence tel qu'indiqué dans la directive exécutoire du ministre intitulée *Cadre d'élaboration des programmes d'enseignement* :
  - Certificat, certificat d'apprentissage, certificat d'études collégiales de l'Ontario (CÉCO), diplôme d'études collégiales de l'Ontario (DÉCO), diplôme d'études collégiales de l'Ontario – niveau avancé (DÉCOA), certificat postdiplôme de l'Ontario (CPDO).
    - Les certificats d'apprentissage doivent être inclus uniquement s'ils mènent à l'obtention d'un titre de compétence décerné par un collège de l'Ontario.
    - Les programmes menant à un diplôme collégial qui requièrent un agrément externe seront inclus dans le rapport d'autoévaluation du collège.



- Domaines d'études :
  - Arts appliqués, administration, sciences de la santé, sciences humaines, accueil et tourisme, technologie, métiers, autres.
    - Les collèges peuvent avoir une structure organisationnelle des programmes différente qui ne correspond pas aux domaines d'études susmentionnés (p. ex. le domaine en administration et celui de l'accueil et du tourisme peuvent être regroupés au sein d'une même école). Le but est d'assurer que les programmes sélectionnés par le collège sont diversifiés, peu importe sa structure interne des programmes.
- Origine des résultats d'apprentissage en formation professionnelle (RAFP) :
  - Des programmes qui utilisent un cahier de normes provinciales publié par le MFCU depuis les cinq (5) dernières années.
  - Des programmes qui ont été alignés à des descriptions de programmes provinciales et qui ont fait l'objet d'une validation par le Service de validation des titres de compétence (SVTC) dans les cinq (5) dernières années.
- Modes de prestation alternatifs :
  - Enseignement en salle de classe (p. ex. en face-à-face).
  - Enseignement à l'extérieur du collège (p. ex. prestation par un tiers, dans un lieu autre que le campus/site principal).
  - Enseignement en partie mais pas exclusivement en salle de classe (p. ex. en ligne, hybride, auto-apprentissage).

### **iii. Réalisation de l'autoévaluation/examen informel**

Dans le cadre de son processus d'évaluation interne, le collège est tenu de dresser un bilan critique de l'efficacité de ses mécanismes d'assurance de la qualité en l'appuyant sur des données probantes avec pièces justificatives à l'appui dans un rapport d'autoévaluation qui doit être concis, appuyé par des éléments pertinents et accompagné d'un plan d'amélioration continue.

Le collège doit fournir une liste de quatre (4) à huit (8) programmes qui ont été sélectionnés et qui sont examinés dans le rapport d'autoévaluation. Au moins deux (2) des programmes figurant sur cette liste doivent être examinés dans l'ensemble du rapport d'autoévaluation à titre de pièces justificatives pour toutes les normes et les exigences connexes.



Le personnel du SAQCO aidera le collège à se préparer en examinant les documents d'autoévaluation et en lui fournissant le soutien et la rétroaction dont il a besoin. Cette étape n'est pas obligatoire, mais fortement recommandée.

*Document auxiliaire : **Guide pour remplir un rapport d'autoévaluation.***

*Délai : Au moins **dix (10) semaines** avant la soumission des documents d'autoévaluation.*

#### **iv. Soumission des documents d'autoévaluation**

En plus du rapport d'autoévaluation dûment rempli, le collège doit remettre au SAQCO les documents d'accompagnement suivants :

- la *Cartographie des données probantes (gabarit)*,
- le *Rapport sur l'état actuel des activités d'assurance de la qualité*,
- un organigramme à jour du collège indiquant le nom et les responsabilités des dirigeants de l'établissement, et
- le Rapport de suivi de 18 mois du précédent audit.

Le collège doit présenter les documents par voie électronique au moyen d'un système/outil de son choix (c.-à-d. un système de base de données, un système de stockage et de synchronisation de fichiers, etc.). Quel que soit le système utilisé, le collège doit assurer qu'il soit convivial et sécuritaire, qu'un soutien technique adéquat soit fourni et que les documents soient faciles d'accès, aisément consultables et clairement désignés.

*Documents à remplir/soumettre au SAQCO :*

- **Rapport d'autoévaluation**
- **Cartographie des données probantes (gabarit)**
- **Rapport sur l'état actuel des activités d'assurance de la qualité**
- *organigramme complet et à jour du collège, et*
- **Rapport de suivi de 18 mois du précédent audit**

*Délai : **Dix (10) semaines** avant la date prévue pour la visite des lieux.*

#### **v. Confirmation de la date de la visite des lieux et des membres de l'équipe de vérification**

Suite à la formation des vérificateurs, le SAQCO envoie une confirmation électronique officielle de la date retenue pour la visite des lieux et la liste finale des membres de l'équipe de vérification au représentant désigné du collège responsable de la liaison avec le chef de l'équipe de vérification.

*Délai : **Huit (8) semaines** avant la date prévue pour la visite des lieux.*



#### **vi. Examen des documents d'autoévaluation et questions de suivi**

L'équipe de vérification procède à une analyse plus approfondie du rapport d'autoévaluation du collège et de tous les autres documents reçus, et en vérifie l'exhaustivité. Une fois cet examen final effectué, le chef de l'équipe de vérification soumet, dans les plus brefs délais au représentant désigné du collège, toutes les demandes de documents/données probantes supplémentaires et les questions relatives à l'autoévaluation du collège qui nécessitent des précisions et des éclaircissements. Le collège doit fournir au chef de l'équipe de vérification tous les renseignements et les documents demandés, en temps opportun.

*Document devant être dûment rempli par l'équipe de vérification et soumis au collège :  
**Formulaire : Questions relatives à l'examen et domaines nécessitant des informations supplémentaires.***

*Délai :*

- **Soumission des demandes destinées au représentant du collège :**  
*Au moins quatre (4) semaines avant la date prévue pour la visite des lieux.*
- **Soumission de la réponse du collège au chef de l'équipe de vérification :**  
*Au moins deux (2) semaines avant la date prévue pour la visite des lieux.*

#### **vii. Préparation de la visite des lieux**

Le représentant désigné du collège élabore un horaire provisoire pour la visite des lieux par l'équipe de vérification et en remet une copie au chef de l'équipe de vérification aux fins d'examen. Le chef de l'équipe de vérification transmet ses commentaires ou propositions de modifications de l'horaire au représentant désigné du collège afin de contribuer à la finalisation de l'horaire de visite des lieux.

L'horaire provisoire sera conçu en fonction des exigences suivantes pour la visite des lieux:



Le programme provisoire doit être élaboré conformément aux exigences relatives à la visite des lieux comme suit :

Groupe de représentants	Exigences en matière de représentation	Durée
Haute direction	Déterminées à l'échelle locale	Allocution préliminaire : 30 minutes au début de la 1 <sup>re</sup> journée.  Allocution finale : 60 minutes à la fin de la 2 <sup>e</sup> journée.
Conseil d'administration	Déterminées à l'échelle locale	30 minutes
Étudiants	<b>Exigences générales :</b> Afin de fournir à l'équipe de vérification un aperçu complet de ses activités d'assurance de la qualité, le collège doit inclure, au minimum, des étudiants des programmes sélectionnés.  Rencontres de groupe <ul style="list-style-type: none"><li>L'équipe de vérification rencontrera séparément deux (2) groupes d'étudiants.</li><li>Chaque groupe doit comprendre deux (2) ou trois (3) étudiants représentant trois (3) des programmes identifiés.</li><li>Chaque groupe doit comporter six (6) à neuf (9) étudiants.</li></ul>	30 minutes/groupe
Nouveaux diplômés/ diplômés imminents	Ce groupe de représentants comprend : <b>1. des nouveaux diplômés</b> , c.-à-d. des personnes qui ont répondu à toutes les exigences et à qui le collège a décerné un titre de compétence au cours des 18 derniers mois; et <b>2. des diplômés imminents</b> , c.-à-d. des étudiants qui ont mené à bien au moins 80 p. 100 de leur programme d'enseignement (en termes de durée et/ou d'exigences) et qui devrait le terminer durant ou à la fin du semestre en cours.  Afin de fournir à l'équipe de vérification un aperçu complet de ses activités d'assurance de la qualité, le collège doit inclure, au minimum, des nouveaux diplômés et des diplômés imminents provenant des programmes sélectionnés.  Rencontres de groupe <ul style="list-style-type: none"><li>L'équipe de vérification rencontrera séparément deux (2) groupes d'étudiants.</li><li>Chaque groupe doit comprendre deux (2) ou trois (3) nouveaux diplômés et diplômés</li></ul>	30 minutes/groupe



	imminents représentant trois (3) des programmes identifiés. Chaque groupe doit comporter six (6) à neuf (9) nouveaux diplômés et diplômés imminents étudiants.	
Comités consultatifs des programmes (CCP)	<b>Exigences générales :</b> Pour fournir à l'équipe de vérification un aperçu complet de ses activités d'assurance de la qualité, le collège doit inclure, au minimum, des membres des CCP des programmes sélectionnés.  Rencontres de groupe <ul style="list-style-type: none"><li>• L'équipe de vérification rencontrera séparément deux (2) groupes de membres des CCP.</li><li>• Chaque groupe doit comprendre deux (2) ou trois (3) membres des CCP représentant trois (3) des programmes identifiés.</li><li>• Chaque groupe devra comporter six (6) à neuf (9) représentants des CCP.</li></ul>	30 minutes/groupe
Membres du personnel enseignant/coordonnateurs de programmes	<b>Exigences générales :</b> Pour fournir à l'équipe de vérification un aperçu complet de ses activités d'assurance de la qualité, le collège doit inclure des membres du personnel enseignant et du personnel de coordination des programmes sélectionnés.  Rencontres de groupe <ul style="list-style-type: none"><li>• L'équipe de vérification rencontrera séparément deux (2) groupes de membres du personnel enseignant.</li><li>• Chaque groupe doit comprendre deux (2) ou trois (3) membres du personnel enseignant représentant trois (3) des catégories de programmes/domaines d'études identifiés recensés (toutes les catégories de programmes doivent être représentées).</li><li>• Chaque groupe devra comporter six (6) à neuf (9) membres du personnel enseignant.</li></ul>	30 minutes/groupe
Personnel chargé des examens, des programmes et de l'élaboration des programmes d'études et chefs d'équipe de la qualité	Déterminées à l'échelle locale	60 minutes
Fournisseurs de services de soutien aux étudiants	<b>Exigences générales :</b> Pour fournir à l'équipe de vérification un aperçu complet de ses activités d'assurance de la qualité, le collège doit inclure des membres du personnel représentant tous les services de soutien aux étudiants, notamment, mais non exclusivement : <ul style="list-style-type: none"><li>• le service des admissions,</li></ul>	60 minutes OU 2 groupes (30 minutes chacun)





	<ul style="list-style-type: none"><li>• l'aide financière,</li><li>• les services aux étudiants (p. ex. : santé mentale et bien-être; tutorat; counselling académique; association des étudiants; services aux étudiants autochtones, internationaux, de première génération et besoins particuliers/étudiants ayant un handicap),</li><li>• les services de bibliothèque.</li></ul> <p>Rencontre(s) de groupe:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• La composition du groupe demeure à l'entière discrétion du collège, selon ce qu'il préfère et juge approprié.</li></ul>	
Doyens ou directeurs de familles de programmes, chefs d'équipe/de programme(s), chefs des services pédagogiques	<p>Pour fournir à l'équipe de vérification un aperçu complet de ses activités d'assurance de la qualité, le collège doit assurer que <u>tous</u> les doyens/directeurs de familles de programmes, doyens ou directeurs adjoints des familles de programmes, et <u>tous</u> les chefs d'équipe/de programme(s) soient inclus parmi les représentants de toutes les catégories de programmes/domaines d'étude.</p> <p>Rencontre(s) de groupe:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• La composition du groupe demeure à l'entière discrétion du collège, selon ce qu'il préfère et juge approprié.</li></ul>	90 minutes OU 2 groupes (45 minutes chacun)
Directeurs ou Chefs des services	<p>Pour fournir à l'équipe de vérification un aperçu complet de ses activités d'assurance de la qualité, le collège doit inclure des membres du personnel représentant tous les services, notamment, mais non exclusivement :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• le service du registraire,</li><li>• les services aux étudiants,</li><li>• les services de bibliothèque,</li><li>• le service des finances,</li><li>• le service de la technologie de l'information,</li><li>• le service des résidences étudiantes,</li><li>• le centre sportif/d'activité physique</li><li>• le service des ressources humaines,</li><li>• le service des ressources physiques (installations),</li><li>• la fondation des ancien(ne)s,</li><li>• le service de la recherche appliquée,</li><li>• les services d'emploi,</li><li>• le service de la recherche institutionnelle.</li></ul>	90 minutes OU 2 groupes (45 minutes chacun)
Équipe de vérification	Membres de l'équipe de vérification.	Délibérations/discussion : 1 heure à la fin de la 2 <sup>e</sup> journée, avant les observations finales.



Le collège doit fournir un large éventail d'individus, tel que précisé par les exigences relatives aux représentants, soit des individus qui représentent les programmes qui font l'objet du rapport d'autoévaluation du collège ainsi que d'autres individus qui représentent d'autres programmes. L'horaire pour la visite des lieux doit inclure le nom, titre du poste et secteur pour chacun des membres des groupes de représentants. De plus, les collèges doivent prévoir et fournir des moyens (c.-à-d. étiquettes de nom, chevalets/cartes-tentes, etc.) pour identifier chacun des membres des groupes de représentants durant les rencontres (entrevues), en y précisant le nom, le rôle/titre de poste et le secteur pertinent.

Le collège a aussi la possibilité de proposer des activités qui ne sont pas incluses dans les exigences liées à la visite des lieux, par exemple une visite du campus ou une réception d'accueil; cependant, ces activités ne doivent aucunement entraver la mise en œuvre des exigences établies pour la visite des lieux, et doivent être compatibles avec l'objet de la visite des lieux. Si, pour une raison quelconque, l'équipe de vérification estime que les activités proposées ne sont pas compatibles avec l'objet de la visite des lieux, elle peut demander à ce qu'elles soient retirées du programme proposé. Aucune réunion ne doit avoir lieu pendant l'heure du dîner. Le SAQCO s'attend à ce que le collège offre un dîner aux membres de l'équipe de vérification, ainsi que des rafraîchissements tout au long de la journée. Le collège peut soumettre des reçus au SAQCO pour les repas et les rafraîchissements aux fins de remboursement.

Avant l'arrivée de l'équipe de vérification sur les lieux, on s'attend à ce que des questions d'entrevue soient préparées pour chacun des différents groupes de représentants. Les questions doivent être clairement liées aux éléments clés des normes et des exigences et serviront à clarifier les sections du rapport d'autoévaluation du collège qui restent à vérifier selon l'examen déjà effectué par l'équipe de vérification à l'égard des documents d'autoévaluation du collège ainsi que de tous les autres renseignements et documents supplémentaires reçus au préalable de la visite des lieux.

Il est fortement recommandé aux collèges d'informer les membres des groupes de représentants de leur rôle et de leur responsabilité dans le cadre du processus d'audit, notamment en ce qui a trait à l'objectif et la portée du PAMAQC, et ce, avant l'arrivée de l'équipe de vérification sur les lieux.

Le SAQCO demande que les collèges informent leur service de sécurité de la présence de chacun des membres de l'équipe de vérification sur les lieux pour effectuer l'audit, ainsi que la durée de leur visite. Le collège est tenu de fournir aux membres de l'équipe de vérification des permis de stationnement pour la durée de la visite, au besoin.



*Document à être soumis par le collège au chef de l'équipe de vérification :*

***Horaire provisoire de la visite des lieux.***

***Délai : Au moins une semaine avant la date prévue pour la visite des lieux.***

### **viii. Visite des lieux**

L'objet principal de la visite du site est de vérifier et de compléter les renseignements contenus dans le rapport d'autoévaluation du collège et de mieux comprendre les conclusions qui y sont formulées. En plus de compléter les documents d'autoévaluation, la visite permet d'examiner (le cas échéant) toutes les mesures correctives qui ont pu être mises en œuvre par le collège depuis l'adoption du rapport d'autoévaluation jusqu'à la date de la visite.

La durée de la visite du site est de deux (2) jours incluant des réunions (entrevues) avec les groupes de représentants participant à la mise en œuvre et au suivi des mécanismes d'assurance de la qualité, à l'évaluation de l'efficacité de ces mécanismes, et au processus d'autoévaluation. Il est prévu que la visite se déroule au campus principal du collège. Le cas échéant, ou si cela s'avère nécessaire, le recours à la téléconférence est encouragé pour faciliter la participation des personnes se trouvant sur d'autres campus aux discussions et aux programmes ou groupes cibles dans le cadre de la visite des lieux. En cas de recours à la téléconférence, les collèges doivent fournir un soutien technique adéquat. Aucun enregistrement sonore ou vidéo des réunions (entrevues) avec les groupes de représentants n'est permis.

Tout au long de la visite des lieux, les membres de l'équipe de vérification se réunissent pour récapituler et consigner leurs observations. En outre, ils mesurent les résultats de l'évaluation en lien avec chaque exigence par rapport à ses objectifs, et recensent les principales forces et faiblesses afin de définir et énoncer les messages clés à faire passer au collège.

Les observations de l'équipe de vérification sont fondées uniquement sur des données probantes et appuyées par les renseignements contenus dans le rapport d'autoévaluation du collège, les points de vue exprimés par les parties prenantes du collège durant la visite des lieux et tous les autres documents examinés sur place.

Une salle doit être mise à la disposition de l'équipe de vérification pour la durée entière de la visite des lieux afin de lui permettre de discuter à huis clos et d'examiner tout document confidentiel.



La visite des lieux se termine par une réunion avec les dirigeants (la haute direction) du collège et tout autre membre du personnel administratif dont le collège juge la présence nécessaire. Le seul et unique objectif de cette réunion est de permettre au chef de l'équipe de vérification de présenter les conclusions de son équipe; il ne s'agit aucunement d'une occasion pour discuter des résultats de l'audit. Cette réunion a pour but de fournir au collège une idée du contenu du rapport d'audit préliminaire et des recommandations qui y seront formulées.

Toutes les pièces justificatives doivent avoir été soumises à l'équipe de vérification avant la fin de sa visite des lieux.

*Durée : Deux jours.*

#### **ix. Préparation et présentation du rapport d'audit préliminaire**

Une fois l'audit conclu, incluant un examen approfondi de tous les documents fournis par le collège et la visite des lieux, l'équipe de vérification rédige une version préliminaire du rapport d'audit.

#### ***Cadre d'évaluation***

La décision découlant de l'audit ne peut être rendue qu'après la mise en œuvre équitable et impartiale du processus d'évaluation et l'examen des documents d'autoévaluation du collège et des pièces justificatives fournies durant la visite des lieux au regard des normes et des exigences connexes définies par le SAQCO.

Les décisions suivantes peuvent être rendues à l'issue d'une évaluation :

#### **Décisions relatives aux exigences**

- ATTEINTE : Une exigence est **atteinte** si le collège répond aux attentes qu'elle contient ou s'il les dépasse.
- PARTIELLEMENT ATTEINTE : Une exigence est **partiellement atteinte** si le collège répond en partie aux attentes qu'elle contient, ou bien si les résultats relatifs à certains aspects de l'exigence doivent être améliorés.
- NON ATTEINTE : Une exigence n'est **pas atteinte** si le collège ne répond pas aux attentes qu'elle contient, ou bien si les résultats relatifs à un ou plusieurs aspect(s) de l'exigence sont insuffisants.

#### **Décisions relatives aux normes**

- ATTEINTE : Une norme est **atteinte** si le collège répond aux attentes qu'elle contient ou s'il les dépasse.



- **PARTIELLEMENT ATTEINTE** : Une norme est **partiellement atteinte** si le collège répond en partie aux attentes qu'elle contient, ou bien si les résultats relatifs à certains aspects des exigences doivent être améliorés.
- **NON ATTEINTE** : Une norme n'est **pas atteinte** si le collège ne répond pas aux attentes qu'elle contient, ou bien si les résultats relatifs à un ou plusieurs aspect(s) des exigences sont insuffisants.

### **Décisions faisant suite à l'audit**

- **EFFORT MATURE**:  
Un collège reçoit la mention d'**Effort mature** lorsqu'il répond aux attentes stipulées dans les normes de qualité ou s'il les dépasse.
- **EFFORT STRUCTURÉ**:  
Un collège reçoit la mention d'**Effort structuré** lorsqu'il répond en partie aux attentes stipulées dans les normes de qualité.
- **EFFORT FORMEL** :  
Un collège reçoit la mention d'**Effort formel** lorsqu'il ne répond pas aux attentes stipulées dans les normes de qualité.

### **Conclusions du rapport**

Le rapport d'audit doit décrire le système d'assurance de la qualité du collège et son efficacité. Il expose les conclusions auxquelles l'équipe de vérification est parvenue en interprétant les renseignements spécifiques qu'elle a examinés. Le rapport indique les points forts ainsi que les domaines qui doivent être améliorés, et formule des recommandations en la matière. Il s'agit par ailleurs de tenter d'aborder tous les domaines pertinents sans trop entrer dans le détail ou prétendre à l'exhaustivité. Le rapport ne contient pas de commentaires (positifs ou négatifs) sur les personnes ou sur les normes sans rapport avec le processus d'assurance de la qualité.

Le rapport d'audit ne contient aucune déclaration qui ne peut être corroborée; des données probantes justifiant les observations formulées doivent être jointes en annexe. En revanche, il convient d'affirmer explicitement ce dont on est certain, tout en évitant toute subtilité excessive.

Lorsqu'un collège met en place un nouveau système d'assurance de la qualité afin de remplacer les mécanismes existants, et que les éléments prouvant l'efficacité de ce système sont insuffisants du fait de sa nouveauté, il doit apporter la preuve que les mécanismes précédents étaient en vigueur et efficaces. Ce principe doit être interprété de manière à « ne pas pénaliser les collèges » qui mettent en œuvre des systèmes d'assurance de la qualité novateurs et plus efficaces en remplacement d'un mécanisme à l'efficacité éprouvée.



Pour corroborer l'ensemble des conclusions atteintes et des jugements portés, le rapport d'audit doit fournir une évaluation narrative suffisante pour démontrer le raisonnement qui a mené l'équipe de vérification à tirer ses conclusions. Notamment, lorsque des mesures correctives s'avèrent nécessaires, le collège doit être en mesure de bien comprendre, à partir du rapport, la nature du défaut à corriger. De la même façon, il faut que le collège puisse comprendre, à la lecture du rapport, les motifs invoqués pour juger du niveau d'atteinte des normes, car cela peut s'avérer utile dans l'optique des prochains audits.

Une fois terminé, le rapport préliminaire est ensuite présenté au SAQCO, qui se charge de l'examiner pour assurer la clarté et la cohérence du texte, de l'analyser et de l'approuver, avant de l'envoyer au représentant désigné du collège aux fins d'examen.

*Document à être soumis par le chef de l'équipe de vérification au SAQCO :*

**Rapport d'audit (gabarit).**

*Délai : Dans les **cinq (5) semaines** qui suivent la visite des lieux.*

#### **x. Examen du rapport d'audit préliminaire**

Le SAQCO transmet la version préliminaire du rapport d'audit au représentant désigné du collège afin d'obtenir des commentaires et une rétroaction pour savoir si le rapport décrit fidèlement la situation de l'établissement. Le collège doit fournir une réponse par écrit au SAQCO, dans les délais prévus.

Dès que le SAQCO ait reçu la rétroaction du collège, il achemine le document au chef de l'équipe de vérification qui, à son tour, se charge de l'examiner avec les membres de son équipe et d'apporter au rapport préliminaire toutes les modifications que les vérificateurs conviennent d'effectuer, à leur discrétion.

Si l'équipe de vérification refuse d'intégrer au rapport d'audit les commentaires formulés par le collège ou les rectifications jugées importantes qu'il préconise, le collège peut demander à ce que ces éléments soient présentés au Conseil de gestion du SAQCO aux fins d'examen lors de la présentation du rapport d'audit final.

*Délai :*

- **Soumission de la rétroaction du collège au SAQCO :**  
*Dans les **quatre (4) semaines** suivant la réception du rapport d'audit préliminaire.*
- **Soumission du rapport final :** *Dans les **trois (3) semaines** suivant la réception de la réponse du collège par le SAQCO.*



#### **xi. Soumission du rapport d'audit final**

Une fois le rapport finalisé, y compris l'intégration de la rétroaction du collègue et de l'équipe de vérification, le SAQCO remet le rapport final à son Conseil de gestion aux fins d'examen et d'approbation.

Il incombe au Conseil de ratifier les conclusions, d'appuyer les recommandations formulées dans le rapport, et d'approuver le rapport final. Après révision, le Conseil peut néanmoins demander à l'équipe de vérification d'apporter certaines modifications au rapport d'audit afin d'en assurer la cohérence.

*Délai : Lors de la réunion mensuelle du Conseil de gestion du SAQCO.*

#### **xii. Approbation officielle du Conseil**

Une fois l'examen du rapport effectué, le Conseil de gestion du SAQCO rend une décision officielle faisant suite à l'audit et approuve le rapport d'audit final.

Suite à l'approbation du rapport final par le Conseil de gestion du SAQCO, la directrice générale du SAQCO le communique au président du collègue concerné et aux membres de l'équipe de vérification afin d'obtenir leurs signatures. À compter de cette date, le collègue est libre de dévoiler les résultats officiels à ses intervenants.

*Délai : Lors de la réunion mensuelle ordinaire du Conseil de gestion du SAQCO.*

#### **xiii. Processus d'appel**

Les collèges désirant déposer un appel doivent le faire par écrit auprès du président du Conseil de gestion du SAQCO.

*Document auxiliaire : Politique d'appel.*

*Délai : Dans les **quatre (4) semaines** suivant l'avis de réception du rapport d'audit final.*

#### **xiv. Publication du rapport final ainsi que de la décision et des stipulations faisant suite à l'audit**

Le Conseil de gestion du SAQCO est habilité à publier la décision faisant suite à l'audit et toutes les stipulations (recommandations et confirmations) qui l'accompagnent, une fois que les conditions suivantes sont remplies :

- le processus utilisé par l'équipe de vérification est conforme aux lignes directrices de l'audit qui ont été approuvées;



- le collège a eu l'occasion de commenter le rapport d'audit préliminaire et a été traité équitablement, de la même façon que les autres établissements faisant l'objet d'un audit;
- le collège a fourni une réponse par écrit après avoir examiné le rapport d'audit préliminaire;
- le délai pour faire appel est écoulé et aucun appel n'a été déposé, ou, le comité d'appel a traité l'appel et statué sur les modifications éventuelles à apporter, et que ces modifications l'ont été apportées (au besoin);
- le rapport d'audit final ne contient pas de renseignements confidentiels ou protégés.

Par la suite, le SAQCO publiera sur son site Web un sommaire exécutif de la décision découlant de l'audit, ainsi que toutes les stipulations (mentions élogieuses, recommandations et confirmations) qui l'accompagnent.

Le rapport d'audit final est un document public qui appartient au Conseil de gestion du SAQCO dans son ensemble, et non à l'équipe de vérification ou à ses membres.

#### **xv. Rapport de suivi**

Suite à la publication du rapport d'audit final, le collège doit présenter au SAQCO un rapport de suivi décrivant les activités d'assurance de la qualité qu'il a mises en œuvre pour combler les lacunes recensées depuis la présentation de son dernier rapport au SAQCO. À son tour, le Conseil de gestion du SAQCO examine le rapport de suivi.

Le rapport de suivi ne doit pas être accompagné de données probantes, ni d'aucune pièce justificative.

*Document à présenter par le collège au SAQCO : **Rapport sur l'état actuel des activités d'assurance de la qualité.***

*Délai : dix-huit (18) mois après la publication du rapport d'audit final.*