



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)

GUIDE POUR REMPLIR UN RAPPORT D'AUTOÉVALUATION

Pour obtenir des renseignements, veuillez utiliser les coordonnées suivantes :

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

20, rue Bay, bureau 1600

Toronto (Ontario) M5J 2N8

647 258-7682

belfer@ocqas.org

Table des matières

Aperçu des étapes à suivre pour remplir un rapport d’autoévaluation	3
Étape 1 – Exigences de sélection des programmes	4
Étape 2 – Exemples de mécanismes d’assurance de la qualité	5
Étape 3 – Évaluation de la fiabilité des preuves obtenues dans le cadre de l’audit	9
Étape 4 – Rédaction de la description	11

APERÇU DES ÉTAPES À SUIVRE POUR REMPLIR UN RAPPORT D'AUTOÉVALUATION

Étape 1 : Exigences de sélection des programmes

Respecter les exigences établies en matière de sélection des programmes (voir à la page 4) pour recueillir des données probantes et remplir le rapport d'autoévaluation.

Étape 2 : Exemples de mécanismes d'assurance de la qualité

Consulter les exemples de mécanismes d'assurance de la qualité figurant aux pages 5 à 8. Recueillir des données probantes, par exemple des politiques, des pratiques, des rapports et des plans, qui documentent les mécanismes mis en œuvre par le collège.

Étape 3 : Évaluation de la fiabilité des preuves obtenues dans le cadre de l'audit

Évaluer la fiabilité des preuves et sélectionner les plus pertinentes.

Étape 4 : Rédaction de la description

Rédiger une description claire et concise afin d'étayer la présentation et le référencement des données probantes et de garantir que la norme et les exigences connexes sont atteintes.

ÉTAPE 1 – EXIGENCES DE SÉLECTION DES PROGRAMMES

Les exigences de sélection des programmes ont pour but de faire en sorte que les programmes choisis soient diversifiés et incluent les données probantes présentées dans le rapport d'autoévaluation du collège pour démontrer la mise en œuvre des mécanismes d'assurance de la qualité actuels du collège, tel que prévu par les normes du PAMAQC et par les exigences connexes.

Un échantillon de six (6) programmes est présenté aux fins d'examen dans le rapport d'autoévaluation. Au moins deux (2) des programmes figurant sur la liste des programmes sélectionnés doivent être examinés dans l'ensemble du rapport d'autoévaluation afin de fournir des preuves pour toutes les normes et les exigences connexes. Ces six (6) programmes constituant un échantillon représentatif des titres de compétence, des modes de prestation et des domaines d'études sont sélectionnés de deux façons : deux (2) d'entre eux sont choisis au hasard par le SAQCO et les quatre (4) autres sont sélectionnés par le collège. Les diplômes et les programmes agréés ne peuvent pas être examinés dans le rapport d'autoévaluation.

ÉTAPE 2 – EXEMPLES DE MÉCANISMES D’ASSURANCE DE LA QUALITÉ

Norme 1 : Système de gestion de la qualité des programmes

Mécanismes de gestion des programmes d’enseignement assurant la qualité, la pertinence, la tenue à jour et l’efficacité :

- structures de mise en œuvre des programmes;
- politiques/processus d’élaboration, d’approbation, d’examen, de révision, de suspension et d’annulation des programmes;
- procédures d’élaboration, d’approbation et de révision des programmes;
- règles de fonctionnement des comités des programmes;
- processus permettant de s’assurer du bon fonctionnement et de la mise en œuvre uniforme des mécanismes;
- politiques/procédures et outils de collecte, de rassemblement et d’analyse des données;
- procédures et documents permettant d’indiquer et de démontrer comment les données/renseignements sur les programmes recueillis sont utilisés pour étayer l’examen des programmes;
- évaluations du rendement des diplômés en fonction des résultats d’apprentissage de la formation professionnelle des programmes;
- système de suivi des indicateurs de réussite;
- procédures de suivi des motifs de décrochage;
- mécanismes permettant de s’assurer que les recommandations visant les programmes sont contrôlées et mises en œuvre (suivi);
- processus permettant de modifier les normes des programmes;
- outils de suivi des modifications corrélatives apportées aux programmes, aux cours et aux évaluations;
- structures permettant d’adapter et de réviser les logigrammes de compétences et les matrices de cours;
- systèmes d’information sur les programmes d’enseignement;
- outils de suivi des programmes;
- politiques/procédures de contrôle et de réglementation des dossiers les plus importants dans le cycle de vie des programmes.

Norme 2 : Élaboration des programmes

Mécanismes d’élaboration des programmes d’enseignement assurant la qualité, l’harmonisation et la cohérence :

- processus plaçant les résultats d’apprentissage de la formation professionnelle (RAFP) au cœur de l’élaboration des programmes;

- structures permettant d'examiner les RAFP et de s'assurer qu'ils sont mesurables et pertinents et qu'ils s'appuient sur les normes et les organismes professionnels;
- processus relatifs au cadre des programmes;
- structures permettant d'examiner la séquence du programme et de s'assurer que la progression des niveaux est adéquate et permet d'atteindre les RAFP;
- processus relatifs au cadre des cours;
- structures d'examen des activités d'apprentissage des programmes/cours permettant de s'assurer qu'elles s'inscrivent dans le cadre des RAFP.

Norme 3 : Conformité aux exigences du gouvernement

Mécanismes de mise en œuvre des programmes d'enseignement assurant l'harmonisation, la conformité et la cohérence :

- processus d'examen des programmes;
- structures permettant d'examiner les titres des programmes et de s'assurer qu'ils sont conformes aux exigences en la matière;
- structures d'examen des programmes permettant de s'assurer qu'ils s'inscrivent dans le cadre de validation des titres de compétence;
- processus permettant de créer et d'élaborer le mandat des comités consultatifs des programmes;
- structures d'examen des programmes permettant de s'assurer que les étudiants ont des possibilités raisonnables d'atteindre à la fois les résultats d'apprentissage de la formation professionnelle et les résultats d'apprentissage relatifs à l'employabilité;
- processus de mise en œuvre des révisions apportées aux normes des programmes à l'échelle provinciale;
- processus et structures permettant de communiquer à toutes les parties concernées les modifications et leurs répercussions, ainsi que de répondre au ministère.

Norme 4 : Prestation des programmes et évaluation des étudiants

Mécanismes de prestation des programmes d'enseignement assurant la qualité, l'uniformité et la validité des méthodes d'évaluation des étudiants utilisées :

- mécanismes garantissant la prestation uniforme des programmes;
- inventaire des méthodes d'enseignement;
- outils de collaboration destinés au personnel enseignant;
- mécanisme de partage des résultats;
- mécanismes garantissant que l'évaluation des étudiants se fonde sur plusieurs méthodes, qu'elle inclut une rétroaction formative en temps opportun et qu'elle est exhaustive;
- mécanismes permettant d'évaluer dans quelle mesure les diplômés atteignent les résultats d'apprentissage de la formation professionnelle des programmes;

- processus garantissant l’alignement constructif des activités d’apprentissage, des évaluations et des résultats d’apprentissage attendus d’un cours.

Norme 5 : Existence, suivi et communication des politiques et des pratiques des collèges

Mécanismes de suivi et de communication des politiques et des pratiques des collèges existantes assurant la qualité :

- mécanismes d’élaboration et d’approbation des politiques et/ou des lignes directrices des programmes;
- procédures d’élaboration et d’approbation des règles et des politiques des départements;
- politiques relatives à la progression des programmes;
- mécanismes de diffusion des lignes directrices des programmes (p. ex. cours préalables et associés, composantes pratiques/en milieu de travail, autres points d’entrée et de sortie, délais d’obtention d’un titre de compétence, transfert des crédits, dérogations, notation, ententes de transfert, plans de cours);
- politiques relatives à l’octroi des crédits;
- politiques de reconnaissance des acquis;
- outils en matière de reconnaissance des acquis et d’équivalence ou de remplacement des cours;
- procédures d’examen des dossiers des étudiants (p. ex. remplacement, équivalence);
- politiques relatives à la notation, aux procédures d’appel, aux réévaluations, aux accommodements et aux bourses spéciales;
- politiques sur les accords institutionnels;
- mécanismes d’élaboration et de mise en œuvre des accords;
- procédures permettant de mettre en place des protocoles de communication entre les membres du personnel enseignant ainsi qu’entre le personnel enseignant et les dirigeants;
- mécanismes garantissant que les descriptions des programmes sont dûment diffusées et expliquées au personnel enseignant et aux étudiants;
- mécanismes garantissant que les étudiants sont dûment informés des politiques et des pratiques relatives à leur programme d’enseignement;
- procédures permettant de communiquer les modifications apportées aux programmes et aux cours;
- mécanismes de suivi et d’examen des politiques et/ou des lignes directrices des collèges;
- mécanismes de suivi et d’examen des règles et des politiques des départements.

Norme 6 : Disponibilité et répartition des ressources à l’échelle des collèges

Mécanismes de planification des programmes d’enseignement assurant la mise en œuvre, le suivi et le soutien :

- procédures de recrutement du personnel enseignant;
- procédures d'évaluation du personnel enseignant;
- évaluation du rendement du personnel enseignant;
- mesures d'évaluation et de perfectionnement des compétences du personnel enseignant;
- plans de perfectionnement professionnel du personnel enseignant et des autres catégories de personnel;
- mécanismes permettant de communiquer les attentes au personnel enseignant;
- mécanismes permettant d'évaluer si le personnel enseignant assume ses responsabilités;
- mécanismes de collecte des exigences visant le personnel enseignant et les autres catégories de personnel pour ce qui est de fournir du soutien en classe et à l'extérieur de la classe aux étudiants;
- mécanismes permettant de cerner les lacunes et de les combler;
- mécanismes de collecte des exigences relatives à l'aide à l'apprentissage et aux services de conseils;
- mécanismes permettant de cerner les lacunes dans les services aux étudiants et de les combler;
- mesures de contrôle, de soutien et de suivi des étudiants à risque;
- procédures de recrutement du personnel;
- procédures d'évaluation du personnel;
- évaluation du rendement du personnel;
- mesures d'évaluation et de perfectionnement des compétences du personnel;
- plans de perfectionnement professionnel du personnel;
- mécanismes de collecte des exigences relatives aux différents modes de prestation qui s'appliquent aux établissements d'enseignement;
- mécanismes permettant de cerner les lacunes et de les combler;
- procédures d'élaboration, de mise en œuvre et d'examen des documents et des processus de planification institutionnelle, par exemple :
 - les priorités institutionnelles annuelles,
 - les projets de mise en œuvre du plan,
 - les plans de travail des établissements, des directions, des départements et des programmes (p. ex. les gabarits de plans de travail),
 - les tableaux de bord de gestion,
 - les mécanismes de suivi des indicateurs et des progrès réalisés par rapport aux résultats attendus,
 - les plans d'approvisionnement visant l'acquisition ou l'amélioration du matériel spécialisé,
 - les plans de développement (p. ex. en matière de TI et d'infrastructure matérielle).

ÉTAPE 3 – ÉVALUATION DE LA FIABILITÉ DES PREUVES OBTENUES DANS LE CADRE DE L'AUDIT

Afin d'évaluer la fiabilité des preuves rassemblées tout au long du processus d'audit, il faut prendre en considération la pertinence, le caractère suffisant et la validité des données probantes fournies et recueillies. Voici quelques-unes des lignes directrices proposées par John Suedbeck¹ [traduction libre] :

- 1. Objectivité.** Les preuves présentées sont-elles *objectives* ou *subjectives*? Les preuves sont objectives lorsqu'au moins deux vérificateurs indépendants sont susceptibles d'arriver au même résultat.
- 2. Documentation.** Les preuves documentées (données référencées présentées par écrit, et non données anecdotiques présentées oralement) démontrent que les procédures sont respectées et sont plus fiables que les seules preuves verbales.
- 3. Externalité.** Les preuves obtenues par des tiers peuvent s'avérer plus fiables que celles acquises en interne, d'où l'importance de recueillir des renseignements/preuves auprès des diplômés, des membres du conseil d'administration, des employeurs, des membres des comités consultatifs des programmes, etc.
- 4. Taille de l'échantillon.** En règle générale, plus l'échantillon est grand, plus les preuves sont fiables. En outre, les chances que les preuves présentées soient uniformes et fiables sont plus importantes si l'échantillon est grand.
- 5. Méthode d'échantillonnage.** Comment les preuves ont-elles été recueillies? La méthode employée était-elle appropriée et fiable compte tenu des preuves présentées?
- 6. Corroboration.** On parle de preuves corroborantes si au moins deux sources indépendantes fournissent des preuves identiques ou similaires. Elles sont généralement plus fiables que les preuves non corroborées et plus faciles à obtenir si les autres lignes directrices de cette liste sont respectées.
- 7. Caractère opportun.** Les preuves présentées en temps opportun (renseignements à jour) sont habituellement plus fiables que les preuves historiques ou que les preuves produites un certain temps après qu'elles sont demandées.
- 8. Autorité.** Les preuves relatives à l'impact des politiques pédagogiques qui sont obtenues auprès du personnel enseignant ou des étudiants peuvent s'avérer plus fiables, pour évaluer le fonctionnement desdites politiques, que les preuves recueillies auprès des administrateurs (présidents, doyens, registraires, etc.) qui les ont rédigées ou élaborées. Un opérateur de machine a plus d'autorité quant au fonctionnement d'une machine que l'ingénieur qui l'a conçue.

¹ Suedbeck, J.G. « Solid Proof », Back to Basics, *Quality Progress*, p. 72 (juin 2012).

- 9. Caractère direct.** On peut obtenir des preuves plus fiables et utiles par le biais des entrevues et de l'observation qu'en se contentant de lire le guide des politiques. De même, il est probable qu'un document original soit plus fiable qu'une copie.
- 10. Pertinence des contrôles.** Les preuves obtenues dans le cadre d'un système ou d'un processus faisant l'objet d'un contrôle adéquat sont plus fiables que celles recueillies dans le cadre d'un système ou d'un processus dont le contrôle est insuffisant ou sujet à caution. Le processus d'examen des programmes d'un collège permettra d'obtenir des preuves de meilleure qualité et plus fiables si ledit collège s'assure de définir un plan et de le suivre, de partager les résultats et de rendre compte sur les programmes que si le plan est mis en œuvre indépendamment des autres mécanismes de contrôle pour faire en sorte que des résultats soient obtenus et que la responsabilisation soit claire.

ÉTAPE 4 – RÉDACTION DE LA DESCRIPTION

Se préparer à rédiger la description

- **Lire** chaque exigence dans le contexte de la norme dont elle découle.
- **Examiner** l'éventail des composantes et des mécanismes d'assurance de la qualité se rapportant à chacune des normes/exigences.
- **Planifier** la structure de la description de façon à démontrer clairement comment les mécanismes d'assurance de la qualité permettent d'atteindre chaque norme/exigence spécifique.
- **Sélectionner** les principales preuves relatives à la norme/l'exigence spécifique.
- **Rédiger** la description.

Rédiger une description fondée sur des données probantes²

Les chercheurs ont constaté qu'une description s'avère plus convaincante que les preuves en elles-mêmes.

ÉVALUATION DE L'EXIGENCE

Votre description peut se fonder sur l'approche de votre choix, à condition qu'elle soit analytique, cohérente et crédible. Chaque description doit comprendre une introduction, un développement et une conclusion.

Toutes les preuves doivent être citées en référence au moyen de la *Cartographie des données probantes (gabarit)*. Si le document contenant les preuves comprend plusieurs pages, les pages concernées doivent également être citées en référence.

La description peut également être rédigée sous forme de liste schématique, à condition qu'elle soit claire et concise.

1. Introduction

L'introduction fournit une orientation au lecteur en présentant les principaux mécanismes institutionnels d'assurance de la qualité qui sont utilisés par le collège dans le cadre de son système d'assurance de la qualité et qui concernent la norme/l'exigence spécifique.

2. Développement

Le développement permet de préciser en quoi le mécanisme contribue à l'assurance de la qualité, d'indiquer quelles sont les principales personnes chargées de sa mise en œuvre et d'évaluer d'un œil critique la capacité du mécanisme de garantir l'amélioration continue de la qualité (du rendement effectif).

² Spiegel, D.L. « Six alternatives to the Directed Reading Activity », *The Reading Teacher*, vol. 34, n° 8, p. 914-920 (1981). Cité sur : <http://www.learnnc.org/lp/editions/few/683>.

La description doit s'appuyer sur des preuves spécifiques se rapportant aux mécanismes d'assurance de la qualité. Il faut des preuves solidement étayées, exactes, détaillées et à jour pour appuyer les idées présentées.

Les idées peuvent être organisées selon les structures de base suivantes :

- a. **Séquence** : Les idées sont organisées selon une structure d'ordre temporel, numérique ou spatial.
- b. **Descriptif** : Cette structure permet de décrire les éléments et les activités caractéristiques. Les rapports descriptifs peuvent être organisés en fonction de catégories d'attributs connexes, en passant des caractéristiques relevant de catégories générales à des attributs spécifiques.
- c. **Lien de cause à effet** : Cette structure est utilisée pour décrire les relations de cause à effet entre les activités.
- d. **Comparaison** : Cette structure est utilisée pour expliquer en quoi deux (ou plus) objets, activités ou points de vue dans une discussion sont similaires ou différents.
- e. **Problème et solution** : Cette structure nécessite d'énoncer un problème et d'y apporter une solution.

3. Conclusion

Une conclusion efficace consiste à récapituler les faits saillants, à rappeler les principaux points abordés ou à terminer par une déclaration finale visant à bien faire comprendre l'élément principal de la description.

ÉVALUATION DE LA NORME

Pour chacune des normes, le collège doit fournir une description incluant :

1. une évaluation critique des points forts et de l'amélioration de ses mécanismes d'assurance de la qualité;
2. un bilan de la mise en œuvre des mesures correctives dans les domaines à améliorer;
3. une évaluation de l'impact sur l'amélioration continue de la qualité.