



Ontario College Quality Assurance Service

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

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

GUIDE ET CADRE DE FONCTIONNEMENT (2024/2025)

Pour obtenir des renseignements, veuillez communiquer avec le :

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

130, rue Queen Quay East, suite 606

Toronto ON M5A 0P6

647.258.7679

mainville@ocqas.org

Dernière révision : août 2024



Table des matières

1. PRÉSENTATION DU PROCESSUS D'AUDIT EN MATIÈRE D'ASSURANCE DE LA QUALITÉ DES COLLÈGES (PAMAQC) DE L'ONTARIO	4
2. Cadre d'assurance de la qualité.....	5
i. Principes directeurs	5
ii. Définir la qualité.....	5
iii. Approche d'évaluation basée sur les résultats.....	6
3. Aperçu du processus d'assurance de la qualité	7
i. Les mécanismes d'assurance de la qualité	7
ii. Le système d'assurance de la qualité soumis à un audit.....	7
iii. Critères d'évaluation.....	7
iv. Le processus interne d'assurance de la qualité du collège.....	13
i. Le processus d'audit en matière d'assurance de la qualité des collèges (PAMAQC) 13	
ii. Formation des auditeurs.....	13
iii. Composition de l'équipe de vérification.....	15
4. Étapes du processus d'audit.....	17
i. Avis de l'audit.....	17
ii. Calendrier d'audit	18
iii. Lignes directrices pour l'ajustement du calendrier d'audit	18
iv. Sélection des programmes des collèges (processus de sélection des programmes) 19	
v. Compléter le dossier d'audit/examen informel.....	21
vi. Soumission du dossier d'audit	22
vii. Confirmation des dates des visites d'audit et des membres de l'équipe de vérification	23
viii. Examen du dossier d'audit et questions de suivi	24
ix. Préparation de la visite d'audit.....	24
x. Visite d'audit	28
xi. Préparation et soumission du rapport d'audit préliminaire.....	29
xii. Examen du rapport préliminaire du PAMAQC	31
xiii. Présentation du rapport d'audit final du PAMAQC.....	32
xiv. Approbation formelle du conseil de gestion	32
xv. Procédure d'appel	32
xvi. Publication du rapport final du PAMAQC, de la décision d'audit et des stipulations.....	33
xvii. Rapport de suivi du PAMAQC.....	33
Annexe A.....	34
Lignes directrices et protocoles pour les visites d'audit virtuelles.....	34
Informations pour le collège.....	34
Entretiens de la visite d'audit	34
Préparation de l'horaire/ Sélection et nombre d'individus par session.....	34



Informatique et assistance informatique - ZOOM.....	35
Informations pour les participants	35
Préparation de la visite d'audit.....	35
Au cours de la visite d'audit Entretiens	36
Enregistrement des entretiens	37
Informations destinées au modérateur du SAQCO	37
Les entretiens au cours de la visite d'audit.....	37



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

Pour renforcer l'autonomie des collèges d'arts appliqués et de technologie (CAAT) de l'Ontario, le gouvernement a adopté la loi de 2002 sur les collèges d'arts appliqués et de technologie de l'Ontario. Cette loi prévoit la mise en œuvre d'un processus d'assurance de la qualité. Deux attentes ont été énoncées : la mise en place de mécanisme d'assurance de la qualité au niveau de chaque collège et établir un processus d'autorégulation au niveau du système collégial/provincial.

Lors de l'élaboration d'une approche d'autorégulation, une décision stratégique a été prise de donner la priorité à l'assurance de la qualité, qui englobe les mécanismes et les procédures utilisés pour évaluer la présence et le niveau de qualité. En conséquence, le Service de l'assurance de la qualité des collèges de l'Ontario (SAQCO) a été créé en 2005 en tant qu'organisme de surveillance et de gouvernance indépendant et axé sur les politiques. Fonctionnant de manière autonome par rapport aux collèges et au gouvernement provincial, le SAQCO se concentre sur les points suivants

- Offrir 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 des Collèges et Universités (MCU), 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).

À ce titre, le SAQCO contribue aux efforts d'amélioration continue de la qualité de l'enseignement collégial public en Ontario et les renforce.

Le modèle d'audit qui a fonctionné entre 2005 et 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)¹

¹ 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.



2. CADRE D'ASSURANCE DE LA QUALITE

i. Principes directeurs

Un ensemble de *principes directeurs* a été élaboré et approuvé par le Comité des présidents (COP) et le Conseil de gestion du SAQCO en 2003. Ces principes directeurs garantissent que tout modèle d'assurance et d'amélioration de la qualité élaboré pour les collèges de l'Ontario doit :

- être conforme aux meilleures pratiques internationales.
- être efficace, efficient et cyclique.
- donner un avis approprié aux collèges avant l'audit.
- être décrit et fonctionner comme un audit qui permet d'examiner les *mécanismes d'assurance de la qualité de l'enseignement* de chaque collège afin de s'assurer que les normes minimales sont respectées.
- faire appel à une équipe de vérification externe, compétente, mutuellement acceptable et objective.
- suivre un processus obligatoire et clair qui identifie les forces et les faiblesses, recommande des améliorations et facilite les changements positifs.
- distribuer un rapport préliminaire au collège pour qu'il y réponde et inclure la réponse du collège dans le rapport final.
- prévoir des catégories d'approbation.
- fournir une méthode et un système d'appel concernant ses décisions et ses rapports.
- assurer la cohérence des décisions de l'équipe de vérification.
- être durable et abordable pour le système dans son ensemble et pour les différents collèges du système.

ii. Définir la qualité

Le SAQCO définit la qualité comme l'alignement et la cohérence de l'environnement d'apprentissage avec la vision, la mission et les objectifs de l'institution (*adaptation*), démontrés par le développement d'une culture de la qualité, en d'autres termes, la capacité d'une institution à atteindre les objectifs qu'elle s'est fixés et à les réaliser.

La qualité peut être définie à travers les aspects suivants :

- Assurance de la qualité interne : Il s'agit des activités permanentes entreprises par un collège pour s'assurer qu'il atteint ses objectifs déclarés. Un système d'assurance de la qualité interne commence par l'identité du collège et suit un cycle de qualité comprenant la planification, la mise en œuvre, l'examen et



l'amélioration. Le cycle Planifier-Faire-Vérifier-Agir s'applique à la capacité du collège à.. :

- Traduire la vision, la mission et les objectifs en résultats d'apprentissage souhaités.
- Mettre en place des mécanismes et des structures d'assurance de la qualité.
- Être examiné par rapport à des normes prédéfinies et aux exigences qui les accompagnent.
- Renforcer les mécanismes et les structures.

Le processus se transforme en un cycle continu d'amélioration.

- *Assurance de la qualité externe* : Il s'agit des activités menées par un organisme externe pour évaluer, sur la base de normes de qualité convenues et prédéterminées, l'efficacité des processus d'assurance de la qualité d'un collège par rapport à ses objectifs déclarés.
- La qualité en tant que *système* : Une organisation structurée mais dynamique des différents mécanismes d'assurance de la qualité.
- La qualité en tant qu'*amélioration* : La capacité du système d'assurance de la qualité établi à démontrer et à assurer une croissance et une efficacité continues.

iii. Approche d'évaluation basée sur les résultats

Le SAQCO utilise une méthodologie d'évaluation fondée sur des preuves pour évaluer les objectifs institutionnels par le biais d'un processus d'audit rigoureux. Cet audit est réalisé sur la base de normes prédéterminées et convenues d'un commun accord, ainsi que des exigences qui y sont associées, afin de s'assurer que les mécanismes de l'institution sont à la fois solides et conçus de manière efficace pour atteindre les résultats souhaités.

Bien que l'audit ne porte pas de jugement spécifique sur les différentes activités, il examine minutieusement les preuves propres aux programmes dans la mesure nécessaire pour confirmer que les systèmes institutionnels fonctionnent comme prévu.

Cette approche respecte la culture, les valeurs, les principes et les méthodes d'évaluation de l'institution, permettant à chaque institution de démontrer sa capacité à répondre aux normes établies. Elle tient également compte de la vision, de la mission et des objectifs du collège.

Le processus d'audit est à la fois systématique et cyclique, et suit un calendrier prédéterminé. Tous les cinq ans (en cours de transitions vers six ans), chaque collège doit soumettre un rapport d'auto-évaluation ou un cahier d'assurance de la qualité et faire l'objet d'une visite d'audit programmée, gérée par le SAQCO. Après l'audit, chaque collège



est tenu de rendre compte de ses activités d'assurance de la qualité sur un cycle de 24 mois.

Note : Si un problème potentiel important d'AQ pour un collège particulier a été soulevé, soit par les relations du SAQCO avec le collège, soit par des préoccupations crédibles portées à la connaissance du SAQCO par toute partie, le SAQCO peut déterminer que les exigences du PAMAQC relatives à ce problème feront l'objet d'un examen plus approfondi au cours de l'examen du dossier d'audit et/ou de la visite d'audit. Le collège et le l'équipe de vérification en seront informés à l'avance.

3. APERÇU DU PROCESSUS D'ASSURANCE DE LA QUALITE

i. Les mécanismes d'assurance de la qualité

Dans un collège, les mécanismes d'assurance de la qualité peuvent varier considérablement pour répondre à différentes normes. Pour le SAQCO, ces mécanismes sont à la fois obligatoires et directeurs d'un point de vue institutionnel. Ils ont été documentés et mis en œuvre pour assurer la qualité et l'amélioration continue. Ces mécanismes comprennent souvent, mais pas exclusivement, des *structures, des politiques ou lignes directrices, des pratiques, des processus, des programmes, des guides, des modèles, des plans, des comités, des forums, des règlements, des lois, des statuts et divers outils.*

ii. Le système d'assurance de la qualité soumis à un audit

Au fil des ans, les collèges publics de l'Ontario ont mis en place divers mécanismes pour assurer et mesurer la qualité de leurs établissements. Ces efforts sont soutenus par un système d'assurance de la qualité institutionnel, qui comprend un système de gestion conçu pour recueillir des preuves de la mise en œuvre et de l'efficacité de ces mécanismes.

L'objectif principal de l'audit est d'évaluer l'efficacité de ces mécanismes pour garantir la qualité.

iii. Critères d'évaluation

Les normes et les exigences qui les accompagnent constituent le cadre permettant aux collèges de l'Ontario d'évaluer l'efficacité de leurs mécanismes d'assurance de la qualité par rapport aux critères établis.

Normes d'assurance de la qualité

Les *six normes d'assurance de la qualité* à respecter sont les suivantes :

- Système de gestion de la qualité des programmes.
- élaboration des programmes, fondée sur les résultats d'apprentissage de la



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, en particulier sa capacité à assurer une amélioration continue dans la réalisation des objectifs fixés, sera évaluée sur la base des critères suivants :

- Mise en œuvre de mécanismes d'assurance de la qualité.
- L'efficacité de ces mécanismes, qui comprend leur capacité à mesurer et à assurer l'amélioration continue de la qualité en :
 - Procédant à une évaluation critique de la mesure dans laquelle les mécanismes répondent aux objectifs fixés.
 - Identifiant les points forts et les domaines à améliorer pour garantir la réalisation de ces objectifs.
 - Mettant en œuvre de mesures correctives pour l'amélioration, par exemple au moyen d'un plan d'action, dans un contexte d'amélioration continue de la qualité.
- L'examen et l'amélioration des mécanismes d'assurance de la qualité pour maintenir leur efficacité.

On trouvera ci-après des précisions sur les normes et les exigences qui les accompagnent pour chaque élément 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 qui sont appliqués de façon cohérente afin de maintenir l'offre de programmes pertinents et actualisés tout au long de leur cycle de vie (développement, évaluation, révision, suspension, annulation et réactivation).



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 (RAC) 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 et les évaluations des cours, incluant les mécanismes d'évaluation pour la reconnaissance des acquis (RDA), sont cohérentes et pertinentes 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 |

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 dans la Directive exécutoire du ministre - Cadre d'élaboration des programmes d'enseignement |
| 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 (RAC) 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 aux diplômés imminents d'un programme des activités globales qui permettent d'évaluer leurs compétences et leurs connaissances dans l'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. |
| 5.3 assure que les politiques et les procédures collégiales relatives à l' admission sont établies et mises en œuvre pour tous les programmes offerts par le collège. |
| 5.4 assure que les politiques et les procédures concernant la progression des étudiants sont établies et mises en œuvre pour tous les programmes offerts par le collège. |
| 5.5 assure que des politiques et des procédures concernant les acquis et le transfert des crédits (reconnaissance) sont établies et mises en œuvre pour tous les programmes offerts par le collège. |
| 5.6 assure que les politiques et les procédures concernant l' accommodement et l' évaluation sont établies et mises en œuvre pour tous les programmes offerts par le collège. |
| 5.7 assure que les politiques et les procédures concernant la délivrance des titres de compétence (certification) sont établies et mises en œuvre pour tous les programmes offerts par le collège. |



5.8 assure que des politiques et des procédures appropriées existent concernant la conclusion d'ententes officielles 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 d'assurance de la qualité garantissent l'existence, la disponibilité et l'affectation des ressources (humaines, physiques, financières) et de l'infrastructure technologique nécessaires à la réussite des élèves.

EXIGENCES

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

- | |
|---|
| <p>6.1 assure que le personnel enseignant:</p> <ul style="list-style-type: none">• possède à la fois l'expérience et les qualifications appropriées pour leurs fonctions;• est soumis à des processus de sélection et d'embauche appropriés;• bénéficie de processus appropriés en matière d'orientation et d'intégration;• bénéficie d'occasions de développement professionnel;• est impliqué dans un processus d'évaluation (appréciation du rendement) et reçoit une rétroaction constructive. |
| <p>6.2 assure la présence de mécanismes réguliers établis au sein des services de soutien et de conseils pédagogiques afin de déterminer la qualité et l'adéquation de ces services et de mettre en œuvre les modifications requises, au besoin.</p> |
| <p>6.3 assure que les employés du personnel des services d'appui à l'apprentissage qui fournissent aux étudiants des services de soutien :</p> <ul style="list-style-type: none">• possèdent à la fois l'expérience et les qualifications appropriées à leurs fonctions;• sont soumis à des processus appropriés de sélection et d'embauche;• bénéficient de processus appropriés d'orientation, d'accompagnement et d'intégration;• reçoivent un soutien continu dans le cadre de leur perfectionnement professionnel;• bénéficient d'occasions de développement professionnel;• est impliqué dans un processus d'évaluation (appréciation du rendement) et reçoit une rétroaction constructive. |
| <p>6.4 assure qu'il existe des processus efficaces d'identification, d'évaluation et d'intervention en lien avec :</p> <ul style="list-style-type: none">• la suffisance d'employés du personnel enseignant et du personnel responsable des services d'appui à l'apprentissage;• la suffisance et la qualité des ressources d'apprentissage;• la suffisance des ressources en matière de technologies de l'information liées à la prestation des programmes et à l'utilisation des étudiants;• la suffisance et la qualité du matériel et des lieux physiques requises pour l'enseignement. |



iv. Le processus interne d'assurance de la qualité du collège

Chaque collège doit procéder à un examen complet de ses processus d'assurance de la qualité et de leur efficacité. Pour ce faire, le SAQCO recommande que le collège élabore d'abord un plan. Ce plan doit décrire les principales activités, assigner les tâches et les responsabilités, détailler la collecte des données et les rapports, spécifier les méthodes de consultation et fixer un calendrier pour l'achèvement du processus interne.

Les résultats de cet examen serviront de base à la documentation du dossier d'audit.

i. Le processus d'audit en matière d'assurance de la qualité des collèges (PAMAQC)

Les collèges sont tenus de se soumettre à un audit d'assurance de la qualité tous les cinq ans (en cours de transitions vers six ans). L'année d'audit est déterminée par un calendrier d'audit. Une année d'audit s'étend de septembre à août.

Le processus d'audit se déroule en plusieurs étapes :

- une autoévaluation interne effectuée par le collège,
- une visite d'audit,
- un rapport d'audit rédigé par l'équipe de vérification,
- un examen du rapport produit par le collège,
- l'approbation du rapport par le conseil de gestion du SAQCO, et
- un rapport de suivi à 24 mois présenté par le collège.

À l'issue de l'audit, le conseil de gestion du SAQCO, sur la base du rapport d'audit, prend une décision sur l'efficacité globale du système d'assurance de la qualité. Les décisions d'audit, accompagnées d'éventuelles stipulations, sont publiées sur le site web du SAQCO à la fin du cycle d'audit.

ii. Formation des auditeurs

Le SAQCO maintient une procédure de candidature permanente pour les personnes qualifiées intéressées par la réalisation d'audits. Le SAQCO utilise un système de liste, qui comprend un groupe de candidats présélectionnés prêts à être immédiatement choisis. Les candidats informés de leur inscription sur la liste peuvent être sélectionnés pour les audits à venir sans avoir à se représenter.

Une fois inscrits dans la liste du SAQCO, les candidats recevront régulièrement des courriels confirmant leur intérêt pour les postes à pourvoir dans le cadre des prochains audits des collèges. Les candidats ont la possibilité d'être temporairement mis en attente ou de se retirer définitivement de la liste. Il est recommandé aux candidats de mettre



régulièrement à jour leurs coordonnées auprès du SAQCO afin de recevoir en temps voulu les notifications relatives aux possibilités d'audit.

Le SAQCO informera les membres potentiels de l'équipe de vérification des dates de visite convenues pour chaque collège. Après avoir confirmé leur disponibilité, le SAQCO présentera à chaque collège une liste d'environ douze membres potentiels pour l'équipe de vérification, parmi lesquels le collège pourra en choisir au moins six.

Une fois que les différents groupes de membres potentiels de l'équipe de vérification pour chaque collège ont été confirmés, la formation des auditeurs a lieu. La formation des membres potentiels de l'équipe de vérification consiste en deux (2) sessions de formation obligatoires :

i. Orientation des auditeurs

Le groupe de membres potentiels de l'équipe de vérification reçoit une formation sur les points suivants :

- Les rôles et les responsabilités,
- Le code de conduite (confidentialité, impartialité, respect).
- Les lignes directrices pour éviter et gérer les conflits d'intérêts.
- Les ressources et la documentation existantes.

ii. Évaluation d'un dossier d'audit

Après l'orientation des auditeurs, les membres potentiels de l'équipe de vérification devront procéder à une évaluation du dossier d'audit d'un collège.

Avant de participer à cette session de formation, les membres potentiels de l'équipe de vérification devront signer un accord de confidentialité afin d'empêcher la divulgation non autorisée d'informations exclusives et confidentielles, comme indiqué dans l'accord.

Le processus d'évaluation d'un dossier d'audit est le suivant :

- Le groupe de membres potentiels de l'équipe de vérification examinera le dossier d'audit du collège.
- Une fois l'examen initial terminé, il leur sera demandé de soumettre les résultats de cet examen au SAQCO.
- Le SAQCO évaluera les résultats de l'examen initial à l'aide d'une mesure statistique de l'inter-fiabilité :
 - Le kappa de Fleiss : évalue la concordance des évaluations catégorielles de plusieurs éléments ou la classification d'éléments entre un nombre fixe



d'évaluateurs. La mesure calcule le degré d'accord dans la classification par rapport à ce qui serait attendu par hasard.

- Au cours de la formation, le groupe de membres potentiels de l'équipe de vérification discutera et traitera des incohérences mises en évidence par la mesure de l'inter-fiabilité.
- Après les sessions de formation, les membres potentiels de l'équipe de vérification seront invités à soumettre une deuxième révision du même dossier d'audit.
- Le SAQCO réévaluera ces examens en utilisant la même mesure statistique.

Sur la base des résultats du deuxième examen, le SAQCO sélectionnera les trois (3) membres de l'équipe de vérification qui mèneront l'audit et soumettra leurs noms au collège en tant qu'équipe de vérification final.

Cette approche de la formation des auditeurs garantit une évaluation cohérente des normes et de leurs exigences, tout en améliorant la préparation et le travail d'équipe des membres de l'équipe de vérification avant la visite d'audit.

iii. Composition de l'équipe de vérification

Le SAQCO recrute des experts ayant des antécédents divers au sein du réseau de l'enseignement postsecondaire et au-delà. Ces experts peuvent être des doyens d'université, des directeurs, des professeurs et d'autres professionnels de l'enseignement supérieur.

Les membres de l'équipe de vérification sont choisis pour leur connaissance du système d'enseignement post-secondaire et leur expérience en matière d'évaluation et d'assurance de la qualité.

Qualifications des membres de l'équipe de vérification

- Expérience récente (5 à 10 ans) dans le secteur de l'enseignement postsecondaire en tant qu'administrateur principal ou dans un rôle de collaboration avec diverses unités institutionnelles.
- Connaissance et compréhension des politiques, procédures et pratiques dans le secteur de l'enseignement postsecondaire.
- Capacité à collecter et à vérifier les preuves d'audit.
- Compétence en matière de rédaction de constatations et de conclusions (analyse et synthèse des informations).
- Solides compétences en matière de rédaction de rapports.
- Capacité à nouer et à développer des relations interpersonnelles et professionnelles.
- Capacité à travailler de manière indépendante et en équipe (travail collaboratif).



- Solides compétences en matière de résolution de problèmes et de réflexion critique.
- Excellentes compétences en matière d'organisation et de gestion de projet.
- Objectivité et impartialité.

Les membres de l'équipe de vérification ne doivent pas avoir de relation d'emploi, de conseil ou de contrat avec le collège examiné, ni aucun autre lien susceptible de créer un conflit d'intérêts réel ou perçu comme tel.

La composition de l'équipe de vérification suit généralement la structure décrite ci-dessous. Toutefois, des circonstances atténuantes et la nécessité d'une confiance externe peuvent demander des changements, qui doivent être approuvés par la directrice générale du SAQCO après consultation du collège audité.

- Un (1) président de l'équipe de vérification qualifié et formé qui est externe² au système CAAT et qui a une expérience d'audit démontrée, avec au moins un (1) audit dans un collège de l'Ontario, soit en tant que membre de l'équipe de vérification, soit en tant qu'observateur du processus.
- Deux (2) panélistes d'audit qualifiés et formés, internes ou externes au système CAAT, et externes au collège examiné.

L'équipe de vérification est accompagné d'un (1) employé du SAQCO qui participe strictement en tant qu'observateur, sans interférer dans aucun aspect de l'audit. Cette personne n'est pas autorisée à faire des injections, à donner des avis, à argumenter une conclusion ou à se prononcer pour ou contre une conclusion, mais elle peut donner des indications ou des éclaircissements, le cas échéant, pour s'assurer que les normes et les exigences qui les accompagnent sont interprétées avec précision.

Pour chaque audit, les membres de l'équipe de vérification sont sélectionnés pour analyser le dossier d'audit soumis par le collège, faire une visite d'audit (virtuelle) et prendre des décisions d'évaluation et des recommandations d'amélioration. Les membres de l'équipe de vérification sont chargés de :

- Analyser le dossier d'audit soumis par le collège avant la visite d'audit.
- Identifier les points nécessitant une vérification et une clarification supplémentaires avant la visite d'audit.
- Préparer des questions pour chacun des groupes représentatifs qui participeront aux entretiens de la visite d'audit. (Ces questions doivent être clairement liées aux éléments clés des normes et aux exigences qui les accompagnent. Elles doivent également viser à clarifier les domaines qui nécessitent une vérification ou une

² Le terme "externe" est défini comme suit : résider en dehors de la province et/ou avoir travaillé en dehors du système CAAT pendant au moins cinq (5) ans.



clarification supplémentaire sur la base de l'évaluation par de l'équipe de vérification, du dossier d'audit du collège et de toutes les autres informations et documents supplémentaires reçus avant la visite d'audit.

- Participer à tous les aspects de la visite d'audit.
- Vérifier l'efficacité des mécanismes d'assurance de la qualité du collège sur la base des informations présentées dans le dossier d'audit et lors de la visite d'audit.
- Collaborer avec les autres membres de l'équipe de vérification.
- Préparer le rapport d'audit qui spécifie les recommandations d'amélioration continue basées sur les résultats de l'audit.

Les membres de l'équipe de vérification doivent se comporter de manière professionnelle tout au long du processus d'audit. Les lignes directrices suivantes doivent être respectées :

- Effectuer son travail avec intégrité (honnêteté, diligence, responsabilité).
- Effectuer le travail de manière impartiale.
- Assurer une présentation fidèle (rendre compte de manière sincère, ouverte et précise en utilisant des constatations d'audit fondées sur des preuves).
- Faire preuve de diligence et de professionnalisme.
- Faire preuve de discrétion, de confidentialité et d'un traitement approprié des informations obtenues au cours du processus d'audit.
- Poser des questions d'audit soigneusement planifiées en rapport avec les normes.
- Agir de manière impartiale et sans conflit d'intérêts.
- Communiquer de manière diplomatique, objective et opportune.
- Maintenir des canaux de communication ouverts.

Tous les membres de l'équipe de vérification sont sensibilisés aux pratiques professionnelles attendues dans le cadre de leur formation auprès du SAQCO.

Document connexe	Affichage de poste pour vérificateur
-------------------------	--

4. ÉTAPES DU PROCESSUS D'AUDIT

Document connexe	<i>Tous les documents sont disponibles sur le site web du SAQCO :</i> http://www.ocqas.org/fre/
-------------------------	--

i. **Avis de l'audit**

Au début de l'année académique précédant l'année d'audit, le SAQCO prend contact avec les représentants désignés des collèges qui feront l'objet d'un audit. Lors de la première communication, le SAQCO donne un aperçu général des informations et de la documentation qui doivent être soumises à l'avance, ainsi que des dates d'audit



disponibles dans le calendrier d'audit établi. Le SAQCO négocie ensuite une date de visite d'audit appropriée avec le collège et informe officiellement le(s) représentant(s) désigné(s) du calendrier de la procédure d'audit.

Délai	<i>Début de l'année académique précédant l'année d'audit du collège.</i>
--------------	--

ii. Calendrier d'audit

a. Quatrième cycle (cinq ans)

2020-2021	2021-2022	2022-2023	2023-2024	2024-2025
CONF	HUMB	CENT	MOHA	BORE
STCL	LOYT	DURH	NORT	CONS
ALGO	NIAG	FANS	CAMB	GEOR
GRBR	SENE	FLEM	CANA	LACI
	ALLEMAGN E	SHER	SAUL	LAMB

b. Cinquième cycle (six ans)

2025-2026	2026-2027	2027-2028	2028-2029	2029-2030	2030-2031
CONF	LOYT	DURH	CAMB	LAMB	BORE (6)
STCL	NIAG	FLEM	SAUL	MOHA (6)	CONS (6)
ALGO	SENE	SHER	FANS (6)	NORT (6)	LACI (6)
GRBR	ALLEMAGN E	HUMB (6)	CENT (6)	CANA (6)	GEOR (6)

iii. Lignes directrices pour l'ajustement du calendrier d'audit

Les collèges de l'Ontario sont soumis à un processus d'audit tous les cinq ans (en cours de transitions vers six ans) et sont regroupés en cohortes. Le maintien du calendrier d'audit est essentiel pour garantir que l'examen des mécanismes d'assurance de la qualité des collèges par rapport aux normes établies fournit le retour d'information nécessaire pour offrir des programmes et des services de haute qualité. Le respect du calendrier garantit des services équitables et cohérents dans tous les collèges, évitant ainsi une charge de travail inégale pour le SAQCO.



Toutefois, certains facteurs indépendants de la volonté d'un collège peuvent nécessiter des ajustements au calendrier d'audit en raison de leur impact sur les opérations régulières. Il peut s'agir par exemple de conflits sociaux (grèves), de pandémies, de catastrophes naturelles ou d'autres événements imprévus.

Types de demandes d'ajustement du calendrier d'audit

Les modifications du calendrier d'audit peuvent prendre deux formes :

1. **Délai** : Le processus d'audit se déroulera toujours au cours de l'année académique initialement prévue, mais les dates d'échéance des différentes phases (telles que le dossier d'audit et la visite d'audit) seront modifiées par rapport aux calendriers initialement approuvés.
2. **Report** : Le processus d'audit est reporté d'une année académique à compter de la date de soumission du dossier d'audit initial.

Procédure de demande d'adaptation du calendrier du PAMAQC

La demande de délai ou de report doit être soumise par écrit au SAQCO. Le collège doit justifier sa demande et fournir toutes les preuves à l'appui. Les demandes de délai et de report sont initiées par la direction du collège et soumises à la directrice exécutive du SAQCO. Les demandes de report sont présentées au conseil de gestion pour information.

Si une demande de report est acceptée, le collège doit toujours réaliser l'audit suivant selon le calendrier initial avec sa cohorte. Cela peut avoir pour conséquence que l'audit suivant commence plus tôt que le cycle normal de cinq ans (en cours de transitions vers six ans). Le diagramme ci-dessous donne un exemple de report.

Diagramme 1. Exemple de report.



iv. Sélection des programmes des collèges (processus de sélection des programmes)

L'objectif est d'assurer une représentation diversifiée du programme.



- Les collèges soumettent au SAQCO un formulaire de liste de programmes collégiaux.
- Le SAQCO sélectionne au hasard entre quatre (4) et huit (8) programmes. La sélection reflétera l'éventail des programmes de l'institution en tenant compte de facteurs tels que les niveaux de qualification, les domaines d'études/écoles, l'origine des résultats d'apprentissage de la formation professionnelle (RAFP) du programme, la source de financement, le lieu de prestation et les modes de prestation alternatifs).
- Les collèges peuvent demander à remplacer des programmes non représentatifs, mais ils doivent fournir des justifications à l'appui de leur demande.

Une fois la sélection aléatoire terminée, le SAQCO informera le représentant désigné du collège.

Document connexe	À remplir par le collège et à soumettre à le SAQCO : Liste des programmes du collège
Délai	Au plus tard au début de l'année d'audit du collège.

Les exigences en matière de représentation du programme sont les suivantes :

- **Type de programme :**
 - **Inclusions :** Niveaux des titres de compétence tels qu'indiqués dans la directive exécutoire du ministre intitulée *Cadre d'élaboration des programmes d'enseignement* :
 - Certificat d'études collégiales de l'Ontario (CECO), diplôme d'études collégiales de l'Ontario (DECO), diplôme d'études collégiales de l'Ontario – niveau avancé (DECOA), certificat postdiplôme collégial de l'Ontario (CPCO)
 - **Exclusions :**
 - Degrés (baccalauréat, etc.)
 - Certificats
 - Certificats d'apprentissage, même ceux qui mènent à un certificat d'études collégiales de l'Ontario (CECO)
 - Microcrédits
 - Programmes collégiaux qui nécessitent une accréditation, un agrément externe *obligatoire*.
- **Domaines d'études/école :**
 - Arts appliqués, commerce, sciences de la santé, sciences humaines, hôtellerie et tourisme, technologie, métiers, autres.
 - Les collèges peuvent organiser leur programme différemment, ce qui peut ne pas correspondre aux domaines d'études énumérés ci-



dessus. Par exemple, le commerce et l'hôtellerie et le tourisme pourraient être regroupés dans une seule école). L'objectif est de veiller à ce que le collège maintienne une représentation diversifiée des programmes, quelle que soit sa structure organisationnelle interne.

- **Origine des Résultats d'apprentissage de la formation professionnelle (RAFP) :**
 - Programmes qui utilisent une norme de programme provinciale publiée par le MCU.
 - Programmes qui s'alignent sur les descriptions des programmes provinciaux.
- **Source de financement :**
 - Financé par le ministère (c.-à-d. APS 01###).
 - Recouvrement intégral des coûts (c'est-à-dire APS 04###).
- **Lieu de prestation du programme:**
 - Sur différents campus
 - Avec une tierce partie
 - Avec des partenaires publics
- **Modes de prestation alternatifs :**
 - Enseignement en salle de classe, en ligne
 - Hybride (p. ex., mélange d'enseignement en face à face et en ligne)

v. Compléter le dossier d'audit/examen informel

Le document doit être concis, soutenu par des preuves pertinentes et inclure un plan d'action pour l'amélioration continue.

Étape 1 : Compléter le rapport d'autoévaluation ou le cahier d'AQ

Le rapport d'autoévaluation ou le cahier d'AQ doit clairement articuler les processus et les mécanismes d'assurance de la qualité. Il est également important d'identifier la personne qui, au sein du collège, est responsable de la mise en œuvre et de l'examen de chaque exigence.

Étape 2 : Soutenir par des preuves

Les *programmes sélectionnés* doivent être clairement liés aux processus et aux mécanismes d'assurance de la qualité décrits dans le rapport d'autoévaluation ou le cahier d'AQ.

Ces programmes doivent être utilisés comme preuves à l'appui, plus particulièrement pour les normes 1 à 4. Au minimum, trois (3) programmes doivent être présentés pour démontrer la connexité des processus tout au long du cycle de vie d'un programme. Des programmes supplémentaires peuvent être utilisés pour démontrer l'application cohérente du mécanisme d'assurance de la qualité ou pour démontrer quelque chose qu'aucun des programmes sélectionnés ne peut faire.



Étape 3 : Auto-évaluation

Dans le cadre du rapport d'autoévaluation ou du cahier d'AQ, le collège doit procéder à une évaluation critique de l'efficacité de ses mécanismes d'assurance de la qualité. Chaque norme doit faire l'objet d'une évaluation critique et des affirmations doivent être formulées pour identifier les lacunes en matière d'AQ ainsi que la manière dont le collège prévoit de remédier à ces lacunes. Ces affirmations doivent être clairement identifiées comme telles et liées à l'exigence à laquelle elles se rapportent (c'est-à-dire la E. 1.2).

Note : Lorsqu'un collège introduit un nouveau mécanisme d'assurance de la qualité en remplacement d'un ancien, et que les preuves de l'efficacité du nouveau mécanisme sont insuffisantes en raison de sa mise en œuvre récente, le collège doit fournir des preuves de l'efficacité de l'ancien mécanisme. Ce principe garantit que les collèges ne sont pas indûment pénalisés pour avoir adopté un nouveau système d'assurance de la qualité plus efficace à la place d'un système qui l'était auparavant.

Étape 4 : Examen informel

L'équipe du SAQCO aidera le collège en examinant le rapport d'autoévaluation ou le cahier d'AQ, en fournissant des commentaires et en apportant son soutien. L'équipe du SAQCO évaluera si le document décrit clairement les processus permettant aux auditeurs d'évaluer chaque exigence. Cette étape est facultative mais fortement recommandée.

Document connexe	Guide pour remplir un rapport d'autoévaluation.
	Guide pour remplir un cahier d'AQ.
Délai	Au moins 10 semaines avant la soumission du dossier d'audit

vi. **Soumission du dossier d'audit**

Option de rapport d'autoévaluation :

En plus du rapport d'autoévaluation et des preuves à l'appui, le collège doit soumettre les documents ci-joints au SAQCO :

- Un organigramme actuel du collège, comprenant les noms et les responsabilités de tous les cadres supérieurs de l'institution.
- Rapport d'audit précédent.
- Rapport précédent sur l'état actuel des activités d'assurance de la qualité - Rapport de suivi (18 mois).
- Rapport sur l'état actuel des activités d'assurance de la qualité.



Option de cahier d'AQ :

En plus du cahier d'AQ et des preuves à l'appui, le collège doit soumettre les documents ci-joints au SAQCO :

- Un organigramme actuel du collège, comprenant les noms et les responsabilités de tous les cadres supérieurs de l'institution.
- *Rapport d'audit* précédent.
- Rapport précédent sur l'état actuel des activités d'assurance de la qualité - Rapport de suivi (18 mois).
- Rapport sur l'état actuel des activités d'assurance de la qualité.
- une lettre de présentation qui présente la structure, les activités et les objectifs du collège en matière d'AQ, avec la possibilité de se vanter un peu de ses pratiques louables, et
- Une auto-évaluation de ses mécanismes d'assurance de la qualité et des affirmations (si nécessaire) pour chaque norme.

Les documents doivent être soumis électroniquement en utilisant une plateforme ou un outil choisi par le collège, tel qu'une base de données ou un système de stockage de fichiers. La plateforme choisie doit être conviviale et sécurisée, fournir un support technique adéquat et garantir que les documents sont facilement accessibles, consultables et clairement identifiés.

Documents connexes	<i>Option - rapport d'autoévaluation : Gabarit du Rapport d'autoévaluation</i>
	<i>Option – cahier d'AQ : Gabarit du cahier d'AQ (brouillon projet pilote) Gabarit de la lettre de présentation (brouillon projet pilote)</i>
	<i>Précédent Rapport sur l'état actuel des activités d'assurance de la qualité (suivi de 18 mois).</i>
Délai	10 semaines avant la date prévue pour la visite d'audit du collège

vii. Confirmation des dates des visites d'audit et des membres de l'équipe de vérification

Après la formation des auditeurs, le SAQCO envoie une confirmation électronique officielle des dates convenues pour la visite d'audit et des membres définitifs de l'équipe de vérification au représentant désigné du collège, qui est responsable de la communication avec le président de l'équipe de vérification.

Délai	8 semaines avant la date prévue pour la visite d'audit du collège
--------------	--



viii. **Examen du dossier d'audit et questions de suivi**

L'équipe de vérification examine le dossier d'audit soumis pour s'assurer qu'il est complet. Après l'examen final, le président de l'équipe de vérification envoie rapidement toute demande de documentation supplémentaire ou toute question au représentant désigné du collège. Le collège doit répondre rapidement, en fournissant les informations et la documentation demandées au président de l'équipe de vérification.

Document connexe	<i>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.</i>
Délai	<i>Envoi au représentant du collège d'une demande d'informations et de documents supplémentaires : au moins 4 semaines avant la date prévue pour la visite d'audit du collège.</i>
	<i>Présentation de la réponse du collège au président de l'équipe de vérification : au moins 2 semaines avant la date prévue pour la visite d'audit du collège.</i>

ix. **Préparation de la visite d'audit**

Le représentant désigné du collège élabore un horaire pour la visite d'audit et l'envoie au président de l'équipe de vérification pour son examen. Le président de l'équipe de vérification fournit des informations en retour ou suggère des modifications au représentant du collège désigné afin de finaliser le programme.

Le calendrier sera établi selon les principes suivants de programmation des visites d'audit :

- a- Une pause de 15 minutes est nécessaire toutes les deux sessions ou toutes les deux heures.
- b- Les entretiens de visite d'audit ne doivent pas être programmés pendant la période du dîner.
- c- Le collège est appelé à fournir un éventail diversifié de personnes, tel qu'identifié par les exigences de représentation. Cela comprend, au minimum, des représentants des programmes énumérés dans le dossier d'audit du collège, ainsi que des représentants d'autres programmes.
- d- Lorsque la participation de certains groupes est minime, cela peut entraver la capacité l'équipe de vérification à corroborer les informations, entraînant un manque de clarté sur certains processus. Il est de la responsabilité du collège d'assurer la participation aux entretiens lors de la visite d'audit du PAMAQC et de préparer adéquatement les participants aux discussions.



- e- Si l'on craint une pénurie d'étudiants ou de diplômés, le collège peut discuter de la possibilité de mener des enquêtes avec le SAQCO, mais la participation à la visite d'audit est préférable car elle permet d'obtenir plus de clarté.
- f- Bien que le programme prévoie deux créneaux d'entretien pour des groupes représentatifs spécifiques, ne prévoyez deux groupes que si le nombre de participants est conforme aux prévisions. Si le collège prévoit moins de participants, il est préférable de former un seul grand groupe (par exemple, au lieu de 2 groupes de 7 étudiants, il est préférable de former un seul groupe de 14 étudiants).
- g- L'idéal est d'avoir 12 participants, mais dans certains cas, il est possible d'avoir jusqu'à 16 participants, les collèges peuvent en discuter avec le SAQCO.
- h- Les collèges utilisent le modèle de l'horaire des visites d'audit figurant dans le tableau 1 pour établir leur horaire de visite.
- i- L'horaire définitif de la visite d'audit doit inclure le nom, le rôle/la fonction et le secteur de chaque membre des groupes représentatifs. En outre, les collèges doivent fournir l'identité pour tous les membres pendant les entretiens de la visite d'audit, indiquant leur nom, leur rôle/poste et leur secteur. Les collèges doivent "renommer" les participants avant le début de l'entretien.

Tableau 1. Horaire des visites d'audit (brouillon)

Groupe de représentants	Exigences en matière de représentation	Durée
Haute direction	Déterminées à l'échelle locale (ex. : présidence, VP à l'enseignement, VP des services aux étudiants, VP des finances, VP des ressources humaines)	Allocution préliminaire : 30 minutes au début de la 1 ^{re} journée. Fin de la visite d'audit (30 min.) pour le mot de clôture.
Conseil d'administration	Déterminées à l'échelle locale	30 minutes
Étudiants	Exigences générales : 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">• L'équipe de vérification rencontrera séparément deux (2) groupes d'étudiants.• Chaque groupe doit renfermer de deux (2) à trois (3) étudiants provenant de quatre (4) à huit (8) des programmes identifiés.• Chaque groupe doit renfermer entre six (6) douze (12) étudiants.	45 minutes/groupe
Diplômés	Ce groupe de représentants comprend :	40 minutes/groupe



	<p>Diplômés, 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 24 derniers mois; et</p> <p>Rencontres de groupe</p> <ul style="list-style-type: none">• L'équipe de vérification rencontrera séparément deux (2) groupes d'étudiants.• Chaque groupe doit renfermer de deux (2) à trois (3) diplômés provenant de quatre (4) à huit (8) des programmes identifiés.• Chaque groupe doit renfermer entre six (6) et douze (12) diplômés.	
Comités consultatifs des programmes (CCP)	<p>Exigences générales :</p> <p>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.</p> <p>Rencontres de groupe</p> <ul style="list-style-type: none">• L'équipe de vérification rencontrera séparément deux (2) groupes de membres des CCP.• Chaque groupe doit comprendre deux (2) ou trois (3) membres des CCP représentant entre quatre (4) à huit (8) des programmes identifiés.• Chaque groupe devra renfermer entre six (6) et douze (12) représentants des CCP.	30 minutes/groupe
Membres du personnel enseignant/coordonnateurs de programmes	<p>Exigences générales :</p> <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 enseignant et du personnel de coordination des programmes sélectionnés.</p> <p>Rencontres de groupe</p> <ul style="list-style-type: none">• L'équipe de vérification rencontrera séparément deux (2) groupes de membres du personnel enseignant.• Chaque groupe doit comprendre deux (2) ou trois (3) membres du personnel enseignant représentant entre quatre (4) à huit (8) des catégories de programmes/domaines d'études identifiés (toutes les catégories doivent être représentées).• Chaque groupe devra renfermer entre six (6) et douze (12) membres du personnel enseignant.	40 minutes/groupe
Personnel chargé des examens, des programmes et de l'élaboration des	<p>Déterminées à l'échelle locale</p> <p>Le groupe devrait renfermer un maximum de douze (12) personnes.</p>	60 minutes



programmes d'études et chefs d'équipe de la qualité		
Fournisseurs de services de soutien aux étudiants (employés desservant directement les étudiants, non pas les gestionnaires)	<p>Exigences générales :</p> <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 de soutien aux étudiants, notamment, mais non exclusivement :</p> <ul style="list-style-type: none">• le service des admissions,• l'aide financière,• 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),• les services de bibliothèque. <p>Rencontre(s) de groupe:</p> <ul style="list-style-type: none">• La composition du groupe demeure à l'entière discrétion du collège, selon ce qu'il préfère et juge approprié. <p>Chaque groupe devrait renfermer un maximum de douze (12) personnes.</p>	60 minutes OU 2 groupes (30 minutes chacun)
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">• La composition du groupe demeure à l'entière discrétion du collège, selon ce qu'il préfère et juge approprié. <p>Chaque groupe devrait renfermer un maximum de douze (12) personnes.</p>	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">• le service du registraire,• les services aux étudiants,• les services de bibliothèque,• le service des finances,• le service de la technologie de l'information,	90 minutes OU 2 groupes (45 minutes chacun)



	<ul style="list-style-type: none"> • le service des résidences étudiantes, • le centre sportif/d'activité physique • le service des ressources humaines, • le service des ressources physiques (installations), • la fondation des ancien(ne)s, • le service de la recherche appliquée, • les services d'emplois, • le service de la recherche institutionnelle. <p>Chaque groupe devrait renfermer un maximum de douze (12) personnes.</p>	
Équipe de vérification	Membres de l'équipe de vérification	Délibérations/discussion : 1 heure à la fin de la visite d'audit, avant les observations finales et mot de clôture.

Les collèges sont fortement encouragés à informer les membres des groupes représentatifs de leurs rôles et responsabilités dans le processus d'audit du collège, y compris l'objectif et la portée du PAMAQC, avant les entretiens avec l'équipe de vérification.

Pour les visites d'audit sur place, le SAQCO demande aux collèges d'informer leur service de sécurité de la présence de chaque membre de l'équipe de vérification, y compris de la durée de leur visite, et de fournir des cartes d'identification temporaires si nécessaire. Si nécessaire, les collèges doivent également fournir des cartes de stationnement pour les membres de l'équipe de vérification pour la durée de la visite. ***Veillez noter que depuis le printemps 2020, toutes les visites d'audit sont virtuelles jusqu'à nouvel ordre. Voir l'annexe A : Lignes directrices et protocoles pour les visites d'audit virtuelles.***

Documents connexes	À être soumis par le collège au chef de l'équipe de vérification : <i>Horaire provisoire de la visite d'audit.</i> <i>Voir Annexe A : Lignes directrices et protocoles pour une visite virtuelle 2020-2024.</i>
Délai	<i>Au moins une semaine avant la date prévue pour la visite d'audit du collège.</i>

x. **Visite d'audit**

L'objectif principal de la visite d'audit est de vérifier les informations contenues dans le dossier d'audit du collège afin de renforcer la compréhension des mécanismes d'AQ du



collège. En outre, la visite d'audit permet d'examiner toute mesure corrective mise en œuvre entre la présentation du dossier d'audit et la visite d'audit.

La visite d'audit dure deux jours et demi (2,5 jours) et comprend des entretiens avec divers groupes représentatifs impliqués dans la mise en œuvre et le suivi des mécanismes d'assurance de la qualité, ainsi que l'évaluation de leur efficacité.

Il est prévu que la visite d'audit se déroule par vidéoconférence afin de faciliter la participation des personnes d'autres campus impliqués dans les groupes représentatifs, les programmes et les discussions. Le SAQCO fournira les outils nécessaires à la conduite des entretiens, tandis que le collège devra assurer un soutien technique suffisant pour le format de la vidéoconférence.

L'enregistrement audio ou vidéo des entretiens avec les groupes représentatifs n'est pas autorisé. Toutefois, le SAQCO se réserve le droit d'enregistrer un entretien ou une partie d'un entretien si un auditeur perd la connexion.

Tout au long de la visite d'audit, l'équipe de vérification se réunira pour résumer et documenter ses observations. Les membres de l'équipe de vérification évalueront les résultats de chaque exigence par rapport à ses objectifs, en identifiant les points forts et les domaines nécessitant des améliorations, afin de présenter leurs conclusions au collège.

Les observations de l'équipe de vérification sont strictement fondées sur des preuves et étayées par les informations contenues dans le dossier d'audit du collège, les points de vue exprimés par les participants du collège lors de la visite d'audit et tout autre document examiné au cours de la visite d'audit.

La visite d'audit se termine par une réunion à laquelle participent les dirigeants du collège et d'autres employés administratifs concernés. Le seul objectif de cette réunion est de permettre au président de l'équipe de vérification de présenter les conclusions de l'équipe; il ne s'agit pas d'une occasion de discuter des résultats de l'audit. La réunion sert à préparer le collège au contenu potentiel du rapport d'audit préliminaire et aux recommandations qu'il pourrait contenir.

Toutes les preuves doivent être soumises avant la fin de la visite d'audit.

<i>Délai</i>	<i>Durée : 2 à 3 jours.</i>
---------------------	------------------------------------

xi. Préparation et soumission du rapport d'audit préliminaire

À la suite de l'examen complet de toute la documentation et la réalisation de la visite d'audit, l'équipe de vérification rédige une version préliminaire du rapport d'audit.



Cadre d'évaluation

Une décision d'audit n'est prise qu'à l'issue d'un processus d'évaluation équitable et impartial. Il s'agit notamment d'évaluer le dossier d'audit du collègue et les preuves présentées au cours de la visite d'audit par rapport aux normes et aux exigences fixées par le SAQCO.

Les décisions d'évaluation sont les suivantes :

Décisions relatives aux exigences

- **ATTEINTE** : Une exigence est **atteinte** si :
 - le collègue satisfait ou dépasse les attentes exprimées dans l'exigence.
- **PARTIELLEMENT ATTEINTE** : Une exigence est **partiellement atteinte** si
 - le collègue répond en partie aux attentes formulées dans l'exigence, ou
 - les performances relatives à certains aspects de l'exigence doivent être améliorées.
- **NON ATTEINTE** : Une exigence **n'est pas atteinte** si :
 - le collègue ne répond pas aux attentes exprimées dans l'exigence, ou
 - les performances relatives à un ou plusieurs aspects de l'exigence sont insuffisantes.

Décisions relatives aux normes

- **ATTEINTE** : Une norme est **atteinte** si le collègue satisfait ou dépasse les attentes qu'elle contient.
- **PARTIELLEMENT ATTEINTE** : Une norme est **partiellement atteinte** si
 - le collègue répond en partie aux attentes exprimées dans la norme, ou
 - les performances relatives à certains aspects des exigences doivent être améliorées.
- **NON ATTEINTE** : Une norme **n'est pas atteinte** si
 - le collègue ne répond pas aux attentes exprimées dans la norme, ou
 - la performance par rapport à un ou plusieurs aspects des exigences est déficiente.

Note de maturité

- **EFFORT MATURE** : un collègue reçoit un **Effort mature** lorsqu'il atteint ou dépasse les attentes énoncées dans les normes de qualité.
- **EFFORT STRUCTURÉ** : Un collègue reçoit un **Effort structuré** lorsqu'il répond en partie aux attentes énoncées dans les normes de qualité.
- **EFFORT FORMEL** : un collègue reçoit un **Effort formel** lorsqu'il ne répond pas aux attentes énoncées dans les normes de qualité.



Conclusions du rapport

Le rapport d'audit vise à décrire le système d'assurance de la qualité du collège et à évaluer son efficacité. Il expose les conclusions de l'équipe de vérification de l'audit sur la base des informations spécifiques examinées, en soulignant les points forts et les domaines à développer et en formulant des recommandations en vue d'une amélioration. Le rapport aborde tous les domaines pertinents de manière concise, sans excès de détails ni prétention à l'exhaustivité. Il évite de commenter des personnes ou des normes sans rapport avec le processus d'assurance de la qualité.

Toutes les déclarations contenues dans le rapport d'audit sont étayées par des preuves annexés. Les opinions tranchées sont exprimées clairement et directement, sans trop de subtilité.

Le rapport d'audit comprend un texte d'évaluation suffisant pour démontrer le raisonnement qui sous-tend les conclusions de l'équipe de vérification. Lorsque des mesures correctives sont nécessaires, le rapport décrit clairement les lacunes à combler. De même, il explique pourquoi certaines exigences ont été satisfaites, ce qui constitue une information précieuse pour les audits futurs.

Une fois terminé, le rapport préliminaire est soumis au SAQCO pour son examen afin d'en assurer la clarté et la cohérence. Il est analysé et approuvé avant d'être envoyé au représentant désigné du collège pour son examen.

Document connexe	<i>À être soumis par le chef de l'équipe de vérification au SAQCO : Rapport d'audit (gabarit).</i>
Délai	<i>Dans les 5 semaines suivant la visite d'audit.</i>

xii. Examen du rapport préliminaire du PAMAQC

Le SAQCO envoie la version préliminaire du rapport d'audit au représentant désigné du collège pour commentaires et réactions afin de s'assurer que le rapport reflète bien la situation du collège. Le collège doit soumettre sa réponse écrite au SAQCO dans les délais impartis.

Après avoir reçu les commentaires du collège, le SAQCO transmet le document au président de l'équipe de vérification. Le président, en consultation avec les membres de l'équipe, examine les commentaires et peut modifier le rapport préliminaire à la discrétion de l'équipe de vérification.



Si l'équipe de vérification décide de ne pas intégrer les commentaires ou les corrections recommandées par le collège, ce dernier peut demander à ce qu'ils soient soumis au conseil de gestion du SAQCO pour examen lors de la remise du rapport d'audit final.

Délai	<i>Soumission de la rétroaction du collège au SAQCO : Dans les quatre (4) semaines suivant la réception du rapport d'audit préliminaire.</i>
	<i>Soumission du rapport final : dans les 3 semaines suivant la réception par le SAQCO de la réponse du collège.</i>

xiii. Présentation du rapport d'audit final du PAMAQC

Une fois que le président l'équipe de vérification a intégré les commentaires du collège et de l'équipe de vérification et qu'il a finalisé le rapport, le SAQCO soumet le document final au conseil de gestion du SAQCO pour son examen et approbation.

Le conseil de gestion du SAQCO est chargé de confirmer les conclusions, d'approuver les recommandations et d'approuver le rapport d'audit final. Après examen, le conseil de gestion du SAQCO peut demander à l'équipe d'audit d'apporter certaines modifications pour assurer la cohérence avant l'approbation. En outre, le conseil de gestion peut demander au président du collège de fournir une attestation concernant tout travail incomplet sur des recommandations antérieures.

Délai	<i>Lors de la réunion mensuelle du Conseil de gestion du SAQCO.</i>
--------------	--

xiv. Approbation formelle du conseil de gestion

Une fois que le conseil de gestion du SAQCO a approuvé le rapport d'audit final, la directrice générale du SAQCO le transmet au président du collège audité et aux membres de l'équipe de vérification pour une signature. À ce stade, le collège peut partager le rapport avec les parties investies.

Délai	<i>Lors de la réunion mensuelle du Conseil de gestion du SAQCO.</i>
--------------	--

xv. Procédure d'appel

Les collèges qui souhaitent faire appel doivent soumettre leur demande par écrit au président du conseil de gestion du SAQCO.

Document connexe	<i>Politique d'appel.</i>
Délai	<i>Dans les 4 semaines suivant l'avis de réception du rapport d'audit final.</i>



xvi. Publication du rapport final du PAMAQC, de la décision d'audit et des stipulations

Le conseil de gestion du SAQCO est habilité à publier la décision d'audit et toutes les stipulations qui y sont associées (félicitations, affirmations et recommandations) dès lors que les conditions suivantes sont remplies :

- Le processus de l'équipe de vérification a respecté les lignes directrices approuvées en matière d'audit.
- Le collège a eu la possibilité de commenter le rapport d'audit préliminaire et a été traité de manière équitable et cohérente par rapport à d'autres examens de collèges.
- Le collège a fourni une réponse écrite à son examen du rapport d'audit préliminaire.
- Le délai d'appel est passé sans qu'un appel ait été interjeté, ou le comité d'appel a entendu et statué sur l'appel, et tous les changements requis ont été mis en œuvre.
- Le rapport d'audit final ne contient pas d'informations confidentielles ou exclusives.

Par la suite, le SAQCO publie sur son site Internet un résumé de la décision d'audit du collège et de toute stipulation qui l'accompagne (félicitations, affirmations et recommandations).

Le rapport d'audit final est un document public et est la propriété du conseil de gestion du SAQCO.

xvii. Rapport de suivi du PAMAQC

Le collège est tenu de soumettre un rapport de suivi au SAQCO après la publication de son rapport d'audit final. Ce rapport de suivi doit détailler les activités d'assurance de la qualité entreprises pour répondre aux recommandations et affirmations identifiées dans le rapport final ou depuis le dernier rapport soumis au SAQCO. Si des recommandations ont été retardées ou sont restées sans suite, une explication doit être fournie dans ce rapport.

Le conseil de gestion du SAQCO examinera le rapport de suivi. Il est à noter que la présentation de preuves n'est pas requise pour ce rapport.

Document connexe	À présenter par le collège au SAQCO : Rapport sur l'état actuel des activités d'assurance de la qualité.
Délai	24 mois après la publication du rapport d'audit final.



ANNEXE A

LIGNES DIRECTRICES ET PROTOCOLES POUR LES VISITES D'AUDIT VIRTUELLES

INFORMATIONS POUR LE COLLÈGE

- Le collège élabore l'horaire et informe toutes les parties concernées sur le processus.
- La visite d'audit virtuelle dure **deux jours et demi (2,5 jours)**.
- Chaque participant doit se joindre à l'entretien de la visite d'audit sur un appareil séparé, clairement identifié par son nom et dont l'appareil photo est activé si possible.

Remarque : les participants multiples ne sont pas autorisés à assister à des entretiens dans la même salle, même si celle-ci est équipée d'une technologie de réunion avancée.

Entretiens de la visite d'audit

- Le guide et cadre de fonctionnement du PAMAQC du SAQCO indiquent la durée prévue des entretiens de visite d'audit pour chaque groupe de représentants.
- Afin de réduire la "fatigue de l'écran" ou la "morosité de l'écran" :
 - Des pauses sont prévues entre les entretiens (au moins 15 minutes toutes les deux sessions ou au 2 heures).
 - Les auditeurs devraient profiter de cette période pour s'éloigner de leurs appareils et se détendre.
 - Les collèges peuvent utiliser ce temps pour aider les participants qui rencontrent des problèmes techniques.

Préparation de l'horaire/ Sélection et nombre d'individus par session

- Sélection des participants pour les entretiens de la visite d'audit
 - Équilibrer la représentation des parties prenantes.
 - L'idéal est d'avoir 12 participants, mais dans certains cas, il est possible d'avoir jusqu'à 16 participants, les collèges peuvent en discuter avec le SAQCO.
 - Bien que le programme prévoie deux créneaux d'entretien pour des groupes représentatifs spécifiques, ne prévoyez deux groupes que si le nombre de participants est conforme aux prévisions. Si le collège prévoit moins de participants, il est préférable de former un seul grand groupe (par exemple,



au lieu de 2 groupes de 7 étudiants, il est préférable de former un seul groupe de 14 étudiants).

- Les sessions ne commenceront que lorsque tous les participants confirmés seront présents.
- L'horaire définitif doit mentionner les noms et la représentation de tous les participants.

Informatique et assistance informatique - ZOOM

- Deux semaines avant la visite d'audit
 - Partager les instructions informatiques avec les participants et les coordonnées de l'assistance informatique.
 - Offrir à chaque participant une session d'essai virtuelle de 15 minutes, selon un calendrier de disponibilité publié, afin de les familiariser avec Zoom et les protocoles de session. (Le SAQCO peut fournir un lien de pratique si nécessaire).
- Une semaine avant la visite d'audit
 - Envoyez des invitations à chaque participant.
 - Organiser des sessions de 15 minutes avec les participants qui ont demandé une pratique, selon le calendrier publié. Le personnel informatique aidera à résoudre les problèmes et fournira des conseils en matière de vidéoconférence.
- Pendant la visite d'audit
 - Un membre du collège admettra les participants, les accueillera et s'assurera que leur nom et leur représentation sont correctement affichés à l'écran.

INFORMATIONS POUR LES PARTICIPANTS

Préparation de la visite d'audit

- Une à deux semaines avant la visite d'audit.
 - Familiarisez-vous avec Zoom.
- La nuit précédant la visite d'audit.
 - Préparez votre espace :
 - i. Trouvez un endroit calme et privé pour participer à l'entretien.
 - ii. Décidez de l'appareil que vous utiliserez.
 - iii. Gardez votre casque ou vos écouteurs à proximité.
 - Entretien des ordinateurs :
 - i. Redémarrez votre système.
 - ii. Vérifiez tous les paramètres et testez l'audio et la vidéo (de préférence en utilisant Zoom).



- Le jour de l'entretien de la visite d'audit
 - Désactivez et quittez les autres applications, en particulier celles qui pourraient être en concurrence avec le micro et la caméra (par exemple, d'autres outils de vidéoconférence, de chat et de collaboration).
 - Connectez-vous cinq minutes à l'avance (contactez le service informatique si vous avez des difficultés à vous connecter).

Au cours de la visite d'audit Entretiens

- **Vidéo** : Démarrez votre caméra vidéo en cliquant sur le bouton "Vidéo" de la barre d'outils.
- **Microphone** : Laissez votre microphone éteint, sauf en cas de nécessité.
- **Audio** : Utilisez un casque ou des écouteurs pour écouter.
- **Salle d'attente** : Il se peut que vous soyez placé dans une "salle d'attente" avant d'être admis. Veuillez faire preuve de patience.
- **Étiquette de la session** : Le président/modérateur de l'entretien passera en revue l'étiquette de la session en ligne avec tous les participants au début de chaque réunion.
- **Coupure du son à l'entrée** : Votre microphone sera mis en sourdine lors de votre entrée. Veuillez le laisser en sourdine lorsque vous ne parlez pas.
- **Fenêtre de chat** : Activez la fenêtre de chat en cliquant sur l'icône "Chat" dans la barre d'outils. La fenêtre de chat s'ouvre sur le côté de l'écran. Le panneau d'audit vous invite à utiliser le chat pour répondre aux questions. Veuillez noter que les réponses données dans la zone principale ou dans le chat ne seront pas attribuées à des personnes. L'équipe de vérification cherche à obtenir une compréhension commune et à vérifier le fonctionnement des mécanismes du collège.
- **Outils d'intervention non verbaux** : Utilisez les outils d'intervention non verbaux (en bas de la fenêtre du participant) pour :
 - **Levez la main** : Indiquez votre désir de prendre la parole.
 - **Prendre la parole** : Attendez que le président de l'équipe de vérification ou le modérateur vous appelle par votre nom pour vous présenter ou prendre la parole. Débranchez votre microphone lorsqu'on vous demande de parler et rebranchez-le lorsque vous avez terminé.



Enregistrement des entretiens

- Les entretiens ne seront enregistrés que si un membre de l'équipe de vérification est exclu des entretiens de la visite d'audit. Les paramètres suivants seront respectés :
 - Seule la session en cours sera enregistrée.
 - Le modérateur indiquera quand l'enregistrement commence et quand il s'arrête.
 - Les enregistrements seront effectués uniquement par le modérateur du SAQCO.
 - Les enregistrements seront sauvegardés sur un ordinateur par le modérateur du SAQCO (pas dans le nuage).
 - Les enregistrements ne seront partagés qu'avec les membres de l'équipe de vérification dans le but de rédiger le rapport d'audit du collège.
 - Tous les membres de l'équipe de vérification ont signé un accord de confidentialité afin de garantir qu'aucune information (audio, vidéo, documents, etc.) ne soit partagée en dehors de l'équipe, y compris les enregistrements des entretiens.
 - Le collège audité ne recevra pas de copie des enregistrements, ceux-ci étant confidentiels et propres au SAQCO.
 - Une fois le rapport d'audit final approuvé par le conseil de gestion du SAQCO, les enregistrements sont détruits par le détenteur de l'enregistrement du SAQCO.

INFORMATIONS DESTINÉES AU MODÉRATEUR DU SAQCO

Les entretiens au cours de la visite d'audit

- **Gestion des réunions** : Gérer les réunions virtuelles (création des entretiens de visite d'audit et des salles de pause, accueil des participants, transfert des participants dans les salles de pause appropriées, enregistrement de l'entretien si nécessaire) afin que le président/modérateur puisse s'engager pleinement dans les discussions de la session.
- **Surveillance** : Surveillez les réactions non verbales et l'activité du chat.
- **File d'attente des orateurs** : Maintenir la file d'attente des orateurs, en fonction des mains levées.
- **Alertes** : Alerter le président/modérateur de la session des mains levées et des questions posées dans le chat.
- **Partage d'écran** : Partager l'écran et les documents selon les besoins.



- **Enregistrement** : Informer les participants du début et de la fin de l'enregistrement de l'entretien.
- **Chronométrage** : Servir de chronométreur en annonçant quand il y a 5 minutes et à nouveau quand il reste 2 minutes dans la session.
- **Sauvegarder l'enregistrement** : Sauvegarder l'enregistrement dans les dossiers privés du SAQCO.