

MPHEC

Maritime Provinces
Higher Education
Commission

CESPM

Commission de
l'enseignement supérieur
des Provinces maritimes



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

Jun 2007

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

Juin 2007

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

Pour obtenir d'autres exemplaires du présent rapport :

Visitez notre site Web à l'adresse www.cespm.ca et cliquez sur Publications

ou communiquez avec la :

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

506 453-2844

ISBN : 978-0-919471-52-8

Le Comité de l'AUA-CESPM responsable de la vérification en matière d'assurance de la qualité ainsi que le personnel de la Commission de l'enseignement supérieur des Provinces maritimes ont préparé le rapport d'évaluation. Le rapport fut approuvé par la Commission en juin 2007.

TABLE DES MATIÈRES

| | | |
|------------|---|----|
| 1. | Introduction | 5 |
| 2. | Description du processus de vérification auprès de l'Université Sainte-Anne | 6 |
| 3. | Aperçu de la politique et des pratiques de l'Université Sainte-Anne en matière d'assurance de la qualité | 7 |
| 4. | Évaluation de la politique et des pratiques de l'Université Sainte-Anne en matière d'assurance de la qualité | 9 |
| 4.1 | L'établissement suit-il sa propre politique en matière d'assurance de la qualité?..... | 9 |
| 4.2 | La politique de l'établissement en matière d'assurance de la qualité pourrait-elle être améliorée pour mieux garantir la qualité de ses programmes et services universitaires, ou est-elle satisfaisante dans sa forme actuelle?..... | 10 |
| 4.2.1 | Élaborer et mettre en œuvre une politique complète d'assurance de la qualité qui couvre l'ensemble de l'établissement..... | 10 |
| 4.2.2 | Accroître la participation et la sensibilisation de la communauté interne et externe | 14 |
| 5. | Sommaire des recommandations | 15 |
| 6. | Conclusion | 16 |
| Annexe 1 : | Réponse de l'établissement | 17 |
| Annexe 2 : | Programme de la visite sur les lieux et participants | 19 |
| Annexe 3 : | (a) Processus de la vérification par la CESPМ des politiques et pratiques des établissements en matière d'assurance de la qualité..... | 21 |
| | (b) Lignes directrices sur les politiques des établissements en matière d'assurance de la qualité..... | 25 |
| | (c) Critères d'évaluation applicables au processus de vérifications de la CESPМ | 29 |
| | (d) Lignes directrices pour la préparation du rapport de l'établissement en matière d'assurance de la qualité..... | 33 |
| | (e) Mandat du Comité de l'AUA-CESPМ responsable de la vérification en matière d'assurance de la qualité..... | 37 |

1. INTRODUCTION

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

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

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

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

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

La fonction de vérification comprend les étapes suivantes :

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

Le processus de vérification a été complété à ce jour avec les établissements suivants : Acadia University, Université de Moncton, University of New Brunswick, Mount Allison University, St. Thomas University et Dalhousie University. Les autres universités inscrites à l'annexe de la Loi sur la CESPM font soit l'objet d'une vérification au moment de la rédaction de ce rapport, ou en feront l'objet au cours des deux prochaines années.

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

2. DESCRIPTION DU PROCESSUS DE VÉRIFICATION AUPRÈS DE L'UNIVERSITÉ SAINTE-ANNE

La rencontre initiale entre le Comité responsable de la vérification en matière d'assurance de la qualité et les représentants de l'Université Sainte-Anne a eu lieu le 1^{er} novembre 2005. Les membres du Comité ont alors clarifié leurs attentes à l'égard du processus de vérification, des échéances et du rapport sur l'assurance de la qualité à être rédigé par l'Université. Le Comité était représenté par Bernard Nadeau, représentant de l'AUA, alors que Léandre Desjardins, Ph.D., directeur général par intérim et Catherine Stewart, tous les deux membres du personnel de la CESPM. Les individus suivants représentaient l'Université :

- André Roberge, recteur
- Christiane Rabbier, vice-rectrice à l'enseignement et à la recherche
- Susan Knutson; directrice du département d'Anglais et doyenne des programmes d'art et de science
- Michel Gignac, doyen des programmes professionnels

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

Le 13 septembre 2006, l'Université Sainte-Anne soumettait son rapport en matière d'assurance de la qualité que le Comité responsable de la vérification a examiné lors de sa réunion du 8 novembre 2006. Le Comité a par la suite demandé à l'Université Sainte-Anne de lui remettre le dossier complet de quatre évaluations de programmes. Le Comité a examiné ces dossiers le 22 janvier 2007 et a arrêté les questions qui seraient à l'étude lors de la visite sur les lieux.

La visite sur les lieux s'est déroulée le 5 février 2007. Les membres du Comité, Sam Scully, Ph.D., Bernard Nadeau, Léandre Desjardins, Ph.D., Henry Cowan, Ph.D., Ivan Dowling, Ph.D., et Don Wells, Ph.D., ainsi que trois membres du personnel de la CESPM, étaient présents à cette rencontre.

La haute direction de l'Université Sainte-Anne était représentée par André Roberge, Ph.D., recteur, Christiane Rabier, Ph.D., vice-rectrice à l'enseignement et à la recherche, et Hughie Batherson, vice-recteur aux affaires étudiantes. Le Comité a également rencontré des représentants du corps professoral, du Registrariat et des étudiants, ainsi que des directions de département et de facultés qui ont été récemment soumis à une évaluation ou qui le seront dans un avenir rapproché. Le programme de cette visite est présenté à l'annexe 2.

Le 26 avril 2007, le Comité a soumis à l'Université Sainte-Anne une ébauche de son rapport d'évaluation de la politique et des pratiques de l'Université en matière d'assurance de la qualité. L'Université a alors validé les renseignements contenus dans le document et fourni une première réponse au rapport. L'Université a soumis cette réponse initiale le 25 mai 2007. La Commission l'a approuvé lors de sa réunion du 25 juin 2007.

Le Comité responsable de la vérification en matière d'assurance de la qualité tient à remercier l'Université Sainte-Anne pour son engagement et sa collaboration tout au long de ce processus.

3. APERÇU DE LA POLITIQUE ET DES PRATIQUES DE L'UNIVERSITÉ SAINTE-ANNE EN MATIÈRE D'ASSURANCE DE LA QUALITÉ

L'Université Sainte-Anne est fondée par les pères Eudistes en 1890 et incorporée en avril 1892. L'Université Sainte-Anne et le Collège de l'Acadie font l'objet d'une fusion en 2003 et devient ainsi le seul établissement postsecondaire de langue française desservant les communautés acadiennes et francophones de la Nouvelle-Écosse et de l'Île-du-Prince-Édouard. Par l'entremise d'une restructuration, les programmes et les professeurs du secteur collégial ont été intégrés au sein des unités académiques.

Près de 500 étudiants provenant de l'Atlantique, du Canada et du reste du monde fréquentent l'un des six campus de l'Université Sainte-Anne (Pointe-de-l'Église (campus principal), Halifax, Petit-de-Grat, St-Joseph-du-Moine et Tuskent en Nouvelle-Écosse, et Wellington à l'Île-du-Prince-Édouard). L'Université Sainte-Anne n'a plus de lien avec le campus de Wellington depuis l'automne en 2006. L'Université Sainte-Anne vise à répondre aux besoins des populations francophones et francophiles en offrant des programmes en administration des affaires, en éducation, en sciences humaines, en sciences pures ainsi que plusieurs autres programmes professionnels. L'Université offre également des programmes spécialisés de formation selon les besoins des entreprises et industries avoisinantes.

Le sommaire qui suit présente les grandes lignes de l'approche de l'Université Sainte-Anne en matière d'assurance de la qualité et est fondé en grande partie sur les renseignements fournis par l'Université dans son rapport en matière d'assurance de la qualité. La fusion entre l'Université Sainte-Anne et le Collège de l'Acadie a essentiellement laissé intact les processus en place en matière de création et de modification de programmes et de cours; ces deux processus sont donc essentiellement parallèles.

Au plan des études universitaires, les propositions doivent être approuvées en premier lieu par l'unité qui en aura la responsabilité, pour ensuite obtenir de façon successive l'aval du Comité des programmes et du Sénat Académique, alors qu'au plan des études collégiales, les propositions doivent être approuvées par l'unité responsable et le Comité des programmes pour finalement recevoir l'approbation du vice-rectorat à l'enseignement et à la recherche. Il existe donc deux cheminements distincts et parallèles pour la création et la modification de programmes et de cours. Les éléments qui suivent sont pertinents seulement pour les programmes universitaires.

Le rapport soumis par l'Université Sainte-Anne souligne que deux processus liés à l'évaluation de programmes existent : une auto-évaluation et une évaluation externe.

Le processus d'auto-évaluation doit permettre la participation des étudiants et du corps professoral. Le rapport d'auto-évaluation doit être préparé par l'unité à l'étude et doit inclure les éléments suivants :

- La structure de l'unité académique, sa mission et ses objectifs, le nombre de professeurs (temps plein et temps partiel), ses forces et faiblesses ainsi que ses priorités pour l'avenir.
- Une description détaillée des programmes offerts, les raisons qui justifient l'offre de ces programmes ainsi que le lien entre ces raisons et la mission et les objectifs de l'unité académique.
- Un profil du corps étudiant, dont notamment les taux de rétention, l'évaluation des étudiants (examens écrits, examens à la maison, etc.), le profil de carrière des diplômés ainsi que les principaux employeurs.
- Un profil du corps professoral et du personnel d'encadrement et de soutien, dont le domaine d'enseignement et de recherche pour chaque professeur, la répartition de la tâche d'enseignement et des dégrèvements de cours, le rôle et les responsabilités du personnel de soutien ainsi qu'un inventaire des ressources matérielles du département.
- Une description des approches pédagogiques et de la qualité de la formation, dont notamment les méthodes d'enseignement, la taille des groupes, le ratio étudiants/professeur, les laboratoires, les cours à distance et les partenariats avec d'autres établissements postsecondaires.
- Un sommaire des activités de recherche et d'érudition de l'unité académique, dont la philosophie de l'unité en matière de recherche, les activités de recherche des professeurs, les principaux secteurs de recherche, une évaluation du volume d'activité de recherche de l'unité au sein de l'Université ou dans un réseau affilié et l'impact sur l'unité académique.

Selon le rapport de l'Université, l'évaluateur externe, qui est choisi par le vice-rectorat à l'enseignement et à la recherche, doit provenir de la discipline ou de l'une des disciplines relevant de l'unité à l'étude. Le rapport spécifie également que l'évaluateur doit également être déjà familier avec le processus d'évaluation externe dans le secteur universitaire et bien comprendre la situation particulière des institutions de petite ou moyenne taille œuvrant en milieu minoritaire francophone.

L'évaluateur externe doit faire une visite sur le campus d'une durée minimum de deux jours. Pendant cette visite, l'évaluateur doit :

- Rencontrer les membres du corps professoral de l'unité académique en groupe, pour ensuite tenir des rencontres individuelles s'il le désire;
- Rencontrer les étudiants;
- Visiter la bibliothèque et les laboratoires (si pertinent) afin d'évaluer la qualité des ressources disponibles;
- Rencontrer le doyen de la faculté à laquelle est rattachée l'unité académique; et
- Rencontrer le vice-rectorat à l'enseignement et à la recherche ainsi que le rectorat.

Le rapport de l'Université Sainte-Anne précise que l'unité à l'étude doit assurer le suivi pour chacune des recommandations découlant du rapport de l'évaluateur externe à la suite de la réalisation de l'auto-évaluation et de l'évaluation externe. Le doyen concerné est mandaté par le vice-rectorat à l'enseignement et à la recherche pour diriger ce processus de suivi.

Selon les renseignements obtenus par le Comité lors de la visite, le processus d'évaluation de l'enseignement par les étudiants à l'Université Sainte-Anne consiste en la remise d'un questionnaire à chaque élève dans tous les cours vers la fin de chaque semestre. Les résultats de ces évaluations sont ensuite compilés et analysés par le Comité du Sénat académique responsable de la qualité de l'enseignement. Le résultat de ces évaluations joue ensuite un rôle formel dans le processus de promotion des professeurs. Les étudiants ne semblent toutefois pas avoir accès à ces résultats. Trois formulaires distincts sont utilisés au cours de ce processus, soit un formulaire pour les cours universitaires, un formulaire pour les cours collégiaux ainsi qu'un autre formulaire pour le programme d'immersion (ce dernier n'est en réalité qu'une version traduite du formulaire s'appliquant aux cours universitaires).

Le cycle d'évaluation des unités et des programmes est de cinq ans.

4. ÉVALUATION DE LA POLITIQUE ET DES PRATIQUES DE L'UNIVERSITÉ SAINTE-ANNE EN MATIÈRE D'ASSURANCE DE LA QUALITÉ

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

Compte tenu que l'Université Sainte-Anne n'a pas de politique d'assurance de la qualité proprement dite, le Comité de vérification n'a donc pas tenté de répondre à la présente question. Le Comité s'est plutôt concentré sur la deuxième question.

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

L'Université au cours des années a mis en place certains des éléments et pratiques qui se trouvent normalement au cœur d'une politique en matière de l'assurance de la qualité, même si ces éléments ne sont pas décrits dans une politique globale. Parmi ces éléments, on trouve :

- La réalisation d'une auto-évaluation par l'unité à l'étude.
- Un processus d'évaluation externe comprenant une visite des lieux et la production d'un rapport.
- La participation des professeurs et des étudiants au processus.
- Un processus d'évaluation de l'enseignement par les étudiants lié au processus décisionnel en matière de promotion des professeurs.

L'histoire récente de l'Université Sainte-Anne est clairement marquée par deux éléments clés : la conclusion récente de négociations difficiles quant au renouvellement de la convention collective du corps professoral et la fusion avec le Collège de l'Acadie dont plusieurs éléments reste à clarifier ou établir. À la lumière des discussions pendant la visite sur les lieux, le Comité conclut que l'Université fait face à un certain nombre de défis qui découlent de ces éléments, mais que ces défis présentent néanmoins une occasion très claire pour recentrer la culture de l'établissement autour de la notion d'assurance de la qualité. L'environnement de l'Université est particulièrement propice à cette orientation.

C'est d'ailleurs en vertu de cette histoire récente et des particularités propres à l'Université Sainte-Anne (notamment sa taille et la gamme de programmes qu'elle offre) que le Comité a choisi de concentrer ses considérations sous deux recommandations clés : le besoin d'une politique complète d'assurance de la qualité et la nécessité d'accroître la participation et la sensibilisation de la communauté interne et externe afin de créer une culture propice à l'amélioration continue de la qualité partagée par l'ensemble de la communauté de l'Université Sainte-Anne.

4.2.1 Élaborer et mettre en œuvre une politique complète d'assurance de la qualité qui couvre l'ensemble de l'établissement

Il est impératif pour l'Université Sainte-Anne de développer et de mettre en œuvre un politique complète d'assurance de la qualité qui couvre l'ensemble de l'établissement et de ses activités. Une telle politique est un élément essentiel pour le développement d'une culture d'amélioration continue de la qualité et pour permettre d'assurer et de démontrer la qualité des programmes de l'Université Sainte-Anne.

Le Comité de vérification recommande donc que l'Université Sainte-Anne crée et mette sur pied, en collaboration avec toutes les composantes tel le Sénat académique, les représentants étudiants, les professeurs et les directions départementales et facultaires, une politique d'assurance de la qualité qui saura encadrer les différents processus d'évaluation et autres mesures de la qualité au sein de l'établissement dans un tout cohérent.

Une telle politique, qui se doit d'être indépendante des autres politiques et pratiques à l'Université Sainte-Anne, doit également permettre à l'Université de rassembler en un seul document ses valeurs et ses objectifs en lien avec l'assurance de la qualité ainsi que les activités qui s'y rattache. Une politique de ce genre favoriserait également une cohérence et une stabilité dans la mise en œuvre des activités liées à l'assurance de la qualité au sein de l'établissement. Elle faciliterait aussi l'échange et la communication entre tous les intervenants à toutes les étapes-clés du processus.

Afin de faciliter le travail qu'a à faire l'Université Sainte-Anne pour développer une telle politique, le Comité suggère que les éléments suivants, qui découlent à la fois des lignes directrices émises par la CESP, de l'expérience du Comité en ce domaine et des activités en matière d'assurance de la qualité déjà en place à l'Université Sainte-Anne, soient retenus. Du point de vue du Comité, une telle politique devrait au minimum :

- S'appliquer à tous les programmes, qu'ils soient du secteur collégial ou du secteur universitaire, et à toutes les unités, qu'elles soient liées directement à l'enseignement ou non (par exemple, services aux étudiants, registrariat, etc.)
- Lier de façon cohérente tous les éléments et mesures liés à l'assurance de la qualité :
 - Le rapport soumis par l'Université Sainte-Anne note que l'auto-évaluation doit être suivie par une évaluation externe. Toutefois, le Comité note qu'en pratique, la séquence de ces deux activités n'est pas toujours aussi claire.
 - Le Comité note que l'Université a fort bien intégré le processus d'évaluation de l'enseignement par les étudiants; toutefois, cet élément n'était pas clairement intégré dans une politique plus générale d'assurance de la qualité.
 - Le processus d'évaluation est fait de plusieurs étapes : l'auto-évaluation, l'évaluation par les évaluateurs externes, la réponse de l'unité au rapport des évaluateurs externes, les considérations du vice-rectorat et/ou du Comité des programmes, les décisions de suivi par le Sénat, etc. Tous ces éléments doivent être clairement liés les uns aux autres dans le cadre d'une politique. Les autres éléments tels l'évaluation des professeurs par les étudiants doivent aussi être identifiés dans une telle politique.
- Comprendre des critères d'évaluation clairement définis qui soient :
 - Centrés sur les étudiantes et étudiants, tout en reflétant la mission et les valeurs de l'établissement.
 - Axés sur l'examen des méthodes d'enseignement, des programmes offerts et envisagés, du soutien offert aux étudiantes et étudiants, des résultats escomptés pour les étudiantes et les étudiants, ainsi que la contribution de l'unité aux autres aspects de la mission de l'établissement d'enseignement et à la société en général.
 - Qui comprennent des modalités pour l'évaluation des activités de recherche, compte tenu de son importance pour la qualité des programmes d'enseignement.

- Équilibrés entre la description et l'analyse. Pour avoir une valeur formatrice réelle, le processus d'évaluation se doit d'être beaucoup plus analytique que descriptif, voire même critique, mettant à jour forces et domaines à améliorer pour chacune des unités ou programmes à l'étude.
- Inclure des lignes directrices pour le processus d'auto-évaluation, en mettant l'accent sur l'aspect analytique :
 - De telles lignes directrices permettent de clarifier les attentes à l'égard du processus, de mieux gérer la communication, et de limiter des différences importantes entre les résultats attendus et réalisés d'une unité ou programme à l'autre.
 - Elles permettent également de s'assurer qu'une approche semblable soit utilisée par tous, ce qui permettra éventuellement à l'ensemble de la communauté d'être très familière avec cette approche.
- Définir le mandat des évaluateurs externes :
 - Comme c'est le cas pour l'élément précédent, la définition au préalable d'un mandat générique facilite le travail des évaluateurs et permet à tous les intervenants de mieux participer au processus. Un mandat générique permet de s'assurer que les mêmes éléments soient examinés dans tous les cas, ce qui n'empêche évidemment pas de modifier ou d'ajouter à ce mandat pour tenir compte de circonstances particulières.
 - Le Comité note que si le rapport soumis par l'Université explique bien le rôle des évaluateurs, ceci ne semble pas défini et documenter dans d'autres documents.
 - Le Comité note que les évaluations externes du Département d'Études anglaises et du Département des Sciences administratives ont toutes deux été menées par un seul évaluateur externe et l'Université a confirmé que ceci était en général la règle. La CESPM, dans ses lignes directrices, spécifie que le recours à un minimum de deux experts indépendants; c'est-à-dire sans liens avec l'établissement d'enseignement, est en tout temps préférable. Le Comité soutient l'Université Sainte-Anne dans son intention exprimée lors de la visite d'embaucher au moins deux évaluateurs externes pour chacune des évaluations à venir.
 - Le Comité suggère également à l'Université Sainte-Anne d'inclure un évaluateur supplémentaire provenant d'une autre unité de l'établissement. Une telle pratique pourrait notamment permettre à l'équipe d'évaluation externe de mieux comprendre la réalité interne et spécifique de l'Université Sainte-Anne, ceci tout en favorisant un meilleur climat de coopération avec l'unité à l'étude.

- Permettre la participation des étudiants, des professeurs, des étudiants diplômés, des associations professionnelles, de la communauté et des employeurs au processus d'évaluation :
 - Le Comité note que l'Université fait déjà des efforts en ce sens, notamment en ce qui a trait à la participation étudiante en générale, et de la communauté élargie pour certains programmes collégiaux. Ces efforts devraient être étendus à l'ensemble des unités et programmes.
- Établir un cycle d'évaluation :
 - Le Comité note que le cycle de cinq ans envisagé par l'Université Sainte-Anne apparaît tout à fait idéal.
- Prévoir un calendrier-type pour le processus d'évaluation en entier (d'environ 12-18 mois) :
 - Ceci permettrait à tous les intervenants de connaître le processus et ses échéances, et de compléter le processus dans un délai raisonnable.
- Prévoir des modalités et des sphères de responsabilité de manière à assurer un suivi adéquat au processus d'évaluation :
 - Les plus hauts échelons de l'administration (vice-rectorat à l'enseignement et le rectorat, notamment) ainsi que le Sénat académique jouent un rôle clé dans l'assurance de la qualité. Le Comité suggère à la haute administration de l'Université Sainte-Anne d'assurer le suivi des recommandations et d'en faire rapport annuellement au Sénat académique. Un tel rapport devrait mettre l'accent sur le processus d'évaluation, sur les résultats et sur les actions de suivi.
 - La désignation d'une unité administrative, d'un Comité ou d'un dirigeant comme responsable de la gestion du processus d'évaluation de la qualité est essentiel au bon fonctionnement d'une politique d'assurance de la qualité, tout comme l'est la définition des rôles et responsabilités que chacun de ces dirigeants et composantes ont à jouer dans le cadre de ce processus.
 - Dans le même ordre d'idée, il serait utile de clarifier le rôle et les responsabilités que le Comité de programmes de l'Université dans l'assurance de la qualité.
 - Les liens entre le processus d'évaluation et le processus décisionnel à l'Université devraient être clairement identifiés dans la politique d'assurance de la qualité et être communiqués à l'ensemble de la communauté universitaire. Le Comité croit que le processus d'évaluation des programmes et unités devrait être lié au processus de décision de l'Université, particulièrement en ce qui a trait aux questions budgétaires et à l'amélioration des programmes et services. Toutefois, les décisions à la suite d'un processus d'évaluation de la qualité ne devraient pas se limiter à l'augmentation et aux diminutions des ressources ou postes de professeurs mais devraient également inclure des changements aux pratiques et procédures courantes.

- Définir les modalités selon lesquelles la politique elle-même sera évaluée de façon régulière :
 - De telles dispositions permettent de s'assurer qu'un processus systématique soit en place pour déterminer si la politique rencontre ses propres objectifs et obtient les résultats escomptés, pour identifier ses forces et faiblesses, pour y amener des améliorations et pour s'assurer que la politique demeure constamment pertinente.
 - Le Comité croit à cet effet que le temps le plus approprié pour faire une telle révision est à la fin de chaque cycle d'évaluation des unités et programmes. Les résultats de cette révision devraient également être transmis au Sénat académique afin que celui-ci puisse en faire l'étude.

4.2.2 Accroître la participation et la sensibilisation de la communauté interne et externe

L'Université Sainte-Anne bénéficie d'une situation propice au développement d'une culture axée sur l'amélioration de la qualité : un intérêt évident exprimé par tous quant à la qualité de l'expérience du point de vue de l'étudiant, un excellent rapport étudiants-professeurs, de petites cohortes étudiantes, une petite taille qui permet de plus facilement rejoindre les intervenants, le lien très clair et très fort avec la communauté acadienne de la province, etc. Toutefois, peut-être en raison du contexte particulier au moment de la visite - conclusion de négociations difficiles et éléments de l'intégration collégiale-universitaire encore à faire, il est tout aussi clair qu'il y a du travail à faire pour capitaliser sur toute cette bonne volonté pour développer une approche intégrée à l'assurance de la qualité.

En ce sens, l'Université Sainte-Anne aura besoin d'un engagement clair de la part de tous les groupes d'intervenants qui la compose. Cet engagement est ce qui permettra à la politique d'assurance de la qualité développée par l'Université d'atteindre ses objectifs.

Le Comité recommande donc à l'Université Sainte-Anne d'intensifier ses efforts visant à accroître la participation et la sensibilisation de sa communauté interne et externe par rapport à l'assurance de la qualité. À prime abord, les efforts devraient viser à inclure les étudiants, le corps professoral et les responsables des unités académiques et non académiques dans l'élaboration, l'adoption et la mise en œuvre d'une véritable politique d'assurance de la qualité. Ensuite, l'Université devrait développer une stratégie de communication qui viserait à bien informer la communauté quant à l'existence et à la valeur de l'assurance de la qualité en général et quant aux résultats des évaluations des unités et programmes notamment sur les suivis que l'on y donne. Cette stratégie de communication devrait également inclure une composante permettant d'assurer une communication constante entre les acteurs impliqués tout au long du processus d'évaluation d'une unité ou d'un programme.

Le Comité désire féliciter l'Université Sainte-Anne pour l'importance qu'elle accorde aux évaluations des professeurs par leurs étudiants, ce qui permet aux étudiants de participer directement à l'amélioration de la qualité de l'enseignement. Le Comité recommande toutefois à l'Université de mieux informer les étudiants de ces évaluations et de ce qui en résulte puisque ceux-ci ne semblent pas être au courant de la raison d'être de ces évaluations et de l'utilisation qui en est faite.

Le Comité recommande également à l'Université d'adopter un seul formulaire pour l'ensemble de ses composantes au lieu d'avoir un formulaire distinct pour les cours collégiaux, pour les cours universitaires et pour les cours à distance. Ceci faciliterait l'administration et l'analyse de ces questionnaires et développerait au sein de la communauté universitaire une compréhension partagée du processus et de son importance.

Comparativement à la vaste majorité des universités canadiennes, l'Université Sainte-Anne a, par sa petite taille, l'avantage d'être près de ses étudiants et professeurs. Le Comité a pu apprécier cette proximité et ce fort esprit communautaire lors de sa visite et est donc d'avis que l'Université Sainte-Anne doit capitaliser sur cette force afin de faire de l'assurance de la qualité un projet commun qui saura rallier l'ensemble de ses composantes.

5. SOMMAIRE DES RECOMMANDATIONS

Recommandation 1 : Élaborer et mettre en œuvre une politique complète d'assurance de la qualité qui couvre l'ensemble de l'établissement

Une telle politique devrait notamment :

- S'appliquer à tous les programmes, qu'ils soient du secteur collégial ou du secteur universitaire, et à toutes les unités, qu'elles soient liées directement à l'enseignement ou non.
- Lier de façon cohérente tous les éléments et mesures liés à l'assurance de la qualité.
- Comprendre des critères d'évaluation clairement définis.
- Inclure des lignes directrices pour le processus d'auto-évaluation, en mettant l'accent sur l'aspect analytique.
- Définir le mandat des évaluateurs externes.
- Permettre la participation des étudiants, des professeurs, des étudiants diplômés, des associations professionnelles, de la communauté et des employeurs au processus d'évaluation.
- Établir un cycle d'évaluation. Le Comité note que le cycle de cinq ans envisagé par l'Université Sainte-Anne apparaît tout à fait idéal.
- Prévoir un calendrier-type pour le processus d'évaluation en entier (d'environ 12-18 mois).
- Prévoir des modalités et des sphères de responsabilité de manière à assurer un suivi adéquat au processus d'évaluation.
- Définir les modalités selon lesquelles la politique elle-même sera évaluée de façon régulière.

Recommandation 2 : Accroître la participation et la sensibilisation de la communauté interne et externe

À cet effet, l'Université pourra tirer avantage de l'intérêt évident exprimé par tous quant à l'importance accordé à la qualité de l'éducation offerte à l'Université.

6. CONCLUSION

À la lumière des informations contenues dans le rapport en matière d'assurance de la qualité soumis par l'Université Sainte-Anne ainsi que des discussions lors de la visite sur les lieux, le Comité responsable de la vérification constate que l'Université Sainte-Anne, à l'instar de plusieurs de ses consœurs des Provinces maritimes, a en place certains des éléments nécessaires à une démarche réelle d'assurance de la qualité. Toutefois, ces dernières doivent être liées les unes aux autres dans un tout cohérent, certaines composantes demeurent à développer et les activités d'assurance de la qualité doivent être étendues à l'ensemble de l'établissement.

L'Université Sainte-Anne se doit donc de faire progresser ses activités déjà existantes en matière d'assurance de la qualité en mettant notamment en place une politique complète d'assurance de la qualité qui s'applique à l'ensemble de l'établissement. Le succès d'une telle démarche dépend de l'engagement de tous les acteurs concernés, à savoir les étudiants, le corps professoral, l'administration de l'Université et les directions de départements et de facultés, envers une culture d'amélioration continue de la qualité.

Malgré les défis auxquels l'Université Sainte-Anne a dû faire face au cours des dernières années, le Comité est d'avis que celle-ci peut capitaliser sur ses avantages particuliers, sur l'enthousiasme de sa communauté interne et externe quant à l'établissement lui-même et son avenir et sur les relations étroites qu'elle entretient avec cette même communauté pour jeter les bases d'une politique complète en matière d'assurance de la qualité. Le Comité espère que le présent rapport aura identifié l'essentiel des orientations nécessaires pour l'enclenchement de cette démarche.

ANNEXE 1

RÉPONSE DE L'ÉTABLISSEMENT

Le 25 mai 2007

Madame Mireille Duguay
Directrice générale
Commission de l'enseignement supérieur des Provinces maritimes
Fredericton (N.-B.) E3B 5H1

Chère Madame,

Au nom de l'Université Sainte-Anne, j'accuse réception de l'ébauche du rapport d'évaluation du Comité responsable de la vérification de l'assurance de la qualité AUA-CESPM relatif aux politiques et pratiques de notre institution en la matière.

Sur le plan factuel, je voudrais souligner que l'Université Sainte-Anne n'a plus, depuis 2006 - 2007, de campus à Wellington dans la mesure où elle n'entretient pas de lien avec la Société éducative de l'Île-du-Prince-Édouard.

En ce qui à trait au fond du rapport, l'Université Sainte-Anne prend acte de l'analyse faite par le Comité ainsi que des recommandations. L'Université Sainte-Anne s'engage à mettre en œuvre ces recommandations afin de doter l'institution d'une politique d'assurance de la qualité qui est cohérente et qui couvre l'ensemble de l'établissement tant sur le plan académique que non académique. De plus, parmi les recommandations faites, celle qui propose d'augmenter le nombre d'évaluateurs externes de 1 à 2 et d'inclure un troisième évaluateur choisi à l'intérieur de l'institution sera immédiatement mise en application dans la prochaine ronde d'évaluation des programmes.

Je reste à votre disposition pour vous fournir toute information complémentaire et vous prie d'agréer, Chère Madame, l'expression de mes salutations distinguées.

Christiane Rabier, Ph.D.
Vice-rectrice à l'enseignement et à la recherche

ANNEXE 2

PROGRAMME DE LA VISITE SUR LES LIEUX ET PARTICIPANTS

Horaire des rencontres avec le Comité AUA – CESPM
Responsable de la vérification de l'assurance de la qualité
Le lundi 5 février 2007
Salle du Conseil des gouverneurs, 4^e étage, Édifice Bernardin Comeau

| | |
|-----------------|---|
| 10h 00 – 10h 15 | Christiane Rabier, VRER, responsable de l'évaluation des programmes. |
| 10h 20 – 10h 40 | Yalla Sangaré, APPBUSA Robert Finley, représentants |
| 10h 45 – 11h 15 | Susan Knutson, doyenne, Faculté des Arts et des Sciences Michel Gignac, doyen, Faculté des programs professionnels |
| 11h 20 – 11h 50 | Lisette Tardif, directrice, Département de l'immersion Albert Dugas, directeur, Département des Sciences humaines |
| 11h 55 – 12h 15 | Murielle Comeau, registraire, Hughie Batherson, VRAE |
| 12h 15 – 12h 55 | LUNCH (salle 412, 4 ^e étage, Edifice Bernardin Comeau) |
| 13h 00 – 13h 30 | Robert Finley, directeur, Département des Études anglaises Caroline Thériault, directrice, Département des sciences administratives Dani Youssef, directeur, Département des Sciences |
| 13h 35 – 13h 55 | Susan Knutson, directrice par intérim, Département des progressions de la santé |
| 14h 00 – 14h 55 | Barry Rowe, directeur, Département des sciences de l'éducation Maurice Lamothe, directeur, Département des Études françaises |
| 15h 00 – 15h 30 | André Roberge, recteur |
| 15h 35 – 16h 05 | Christiane Rabier, VRER |

ANNEXE 3(a)

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

1. Objectif

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

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

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

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

2. Éléments centraux

La fonction de vérification porte sur trois éléments :

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

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

3. Portée

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

Acadia University
Atlantic School of Theology
Cape Breton University
Dalhousie University
Mount Allison University
Mount Saint Vincent University

Nova Scotia Agricultural College
Nova Scotia College of Art and Design
St. Francis Xavier University
Saint Mary's University
St. Thomas University
Université de Moncton

Université Sainte-Anne
University of Kings College
University of New Brunswick
University of Prince Edward Island

4. Cycle

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

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

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

6. Processus et résultats

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

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

Étape 1 : Première réunion

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

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

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

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

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

Étape 3 : Analyse de toute la documentation pertinente

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

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

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

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

5. Le dossier complet de ces évaluations.

Étape 4 : Visite sur les lieux

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

Étape 5 : Rapport

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

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

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

Étape 6 : Réponse de l'établissement

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

7. Évaluation du processus de vérification de la CESPM

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

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

ANNEXE 3(b)

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

I BUT DES LIGNES DIRECTRICES

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

II ÉLÉMENTS CENTRAUX DE LA POLITIQUE DES ÉTABLISSEMENTS EN MATIÈRE D'ASSURANCE DE LA QUALITÉ

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

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

III OBJECTIF DE LA POLITIQUE DES ÉTABLISSEMENTS EN MATIÈRE D'ASSURANCE DE LA QUALITÉ

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

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

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

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

1. Déterminer l'unité de coordination ou d'administration responsable de la gestion globale du processus d'assurance de la qualité. Cette unité devrait être située à un échelon supérieur de la structure administrative de l'établissement et être responsable devant les chefs de l'établissement.

2. Définir les critères d'évaluation (voir section V).
3. Exiger une composante d'auto-évaluation à laquelle les professeurs et étudiants du programme participent normalement. L'auto-évaluation devrait être axée sur les étudiantes et étudiants puisqu'elle vise en général à évaluer la qualité de l'apprentissage. Elle serait structurée en fonction de critères d'évaluation définis. Lorsqu'il est approprié de le faire, les résultats d'un processus d'agrément peuvent être inclus ou remplacer, en tout ou en partie, cette composante.
4. Comporter un élément d'évaluation externe, habituellement réalisé par deux experts indépendants de l'établissement d'enseignement. Lorsqu'il est approprié de le faire, les résultats d'un processus d'agrément peuvent être inclus ou remplacer, en tout ou en partie, cette composante.
5. Inclure la participation de professeurs qui ne sont pas directement liés au programme (ou à la discipline ou à l'unité) visé par l'évaluation.
6. Favoriser la participation d'un réseau étendu d'intervenants comme les employeurs, les diplômés, les associations professionnelles et les gens de l'endroit.
7. Prévoir des modalités et des sphères de responsabilité de manière à assurer un suivi adéquat au rapport.
8. Établir un cycle d'évaluation qui ne devrait probablement pas dépasser sept ans. Les programmes ou les unités récemment mis en oeuvre devraient être évalués après leur mise en oeuvre complète (habituellement entre trois et cinq ans suivant la mise en oeuvre).
9. Inclure des dispositions pour réviser la politique périodiquement.

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

V PRINCIPAUX CRITÈRES D'ÉVALUATION

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

1. Une évaluation du programme envisagé et offert.
2. Un examen des méthodes d'enseignement.
3. La clarification des résultats escomptés pour les étudiantes et étudiants.

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

ANNEXE 3(c)

CRITÈRES D'ÉVALUATION APPLICABLES AU PROCESSUS DE VÉRIFICATION DE LA CESPМ

I INTRODUCTION

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

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

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

II CRITÈRES D'ÉVALUATION

1. Situation de la politique dans le contexte de l'établissement
 - 1.1 La politique correspond à la mission et aux valeurs de l'établissement.
2. Généralités
 - 2.1 La politique a une portée appropriée, c'est-à-dire que celle-ci est complète quant à l'évaluation de tous les programmes et de toutes les unités.
 - 2.2 La politique observe les lignes directrices de la Commission. Tout écart est expliqué ou justifié.
 - 2.3 La politique préconise l'amélioration *continue* de la qualité.

3. Objectifs de la politique

- 3.1 Les objectifs ont une portée appropriée.
- 3.2 Les objectifs sont liés à l'amélioration de la qualité des programmes.
- 3.3 Les objectifs sont liés au mécanisme de prise de décisions.
- 3.4 Les objectifs sont liés à l'atteinte des résultats énoncés pour les étudiants.
- 3.5 Les objectifs sont liés au développement économique, culturel et social des collectivités où se trouve l'université.

4. Composantes de la politique

- 4.1 Les critères d'évaluation sont définis et pertinents et traitent notamment des ressources financières, humaines et physiques.
- 4.2 Les lignes directrices générales pour les évaluations de programmes ou d'unités sont en place et appropriées.
- 4.3 Le mécanisme d'évaluation externe est objectif, il comprend notamment un mandat et un mécanisme de sélection clairement définis et préétablis pour les experts.
- 4.4 Les modalités relativement à la participation des étudiants, des professeurs, du personnel et des gens de l'endroit ont été établies.
- 4.5 (Si la politique porte sur les unités) des mécanismes pour l'évaluation des programmes interdisciplinaires, qui ne sont pas évalués habituellement lorsqu'une politique porte sur les unités, sont établis.
- 4.6 Les liens entre l'évaluation des programmes et les exigences d'agrément sont établis.
- 4.7 L'échéancier est fixé pour l'évaluation des programmes ou des unités.
- 4.8 L'établissement de modalités pour réviser la politique même est prévu; y compris des processus pour obtenir et inclure les observations des intervenants.

5. Mise en oeuvre de la politique (pratiques d'évaluation de la qualité)

- 5.1 Les auto-évaluations des programmes ou des unités tiennent compte des critères d'évaluation de l'établissement.
- 5.2 Les auto-évaluations des programmes ou des unités comprennent une composante axée sur les étudiants, car elles visent notamment à évaluer la qualité de l'apprentissage.
- 5.3 Les étudiants, les professeurs, le personnel et les gens de la collectivité participent au processus d'évaluation.
- 5.4 Le mécanisme d'évaluation externe est objectif; les experts sélectionnés durant le processus d'examen par les pairs ont le savoir-faire nécessaire.
- 5.5 La politique et les pratiques permettent de vérifier la pertinence du programme de façon continue.

- 5.6 Le calendrier des évaluations est respecté. Sinon, les modifications peuvent être facilement expliquées ou justifiées.
 - 5.7 Les mesures de suivi requises sont prises.
 - 5.8 La politique peut régulièrement être révisée (et le processus de révision comporte des processus pour obtenir les observations des intervenants).
6. Gestion de la politique
- 6.1 L'unité de coordination ou d'administration qui a été désignée responsable de la gestion de la politique est appropriée.
 - 6.2 Un soutien efficace a été offert aux unités et aux programmes visés par l'évaluation.
 - 6.3 Les mécanismes de suivi appropriés sont en place et fonctionnent adéquatement.
 - 6.4 Les résultats de l'évaluation ont été diffusés de manière appropriée.
 - 6.5 Le processus fournit de l'information pour la prise de décisions.

ANNEXE 3(d)

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

I BUT ET OBJECTIF DU PROCESSUS DE VÉRIFICATION

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

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

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

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

La fonction de vérification porte sur trois éléments :

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

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

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

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

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

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

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

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

1. Description des politiques et des procédures en matière d'assurance de la qualité de l'Université
 - 1.1 Bref historique de la politique.
 - 1.2 Portée et objectifs de la politique.
 - 1.3 Mécanisme(s) en place pour examiner les programmes interdisciplinaires.
 - 1.4 Calendrier établi des cycles d'évaluation.
 - 1.5 Lien entre les objectifs de la politique et ce qui suit :
 - a. l'amélioration de la qualité des programmes;
 - b. le processus décisionnel au sein de l'établissement;
 - c. la réalisation des résultats énoncés pour les étudiantes et étudiants; et
 - d. le développement économique, culturel et social des collectivités.
 - 1.6 Lien entre le processus d'évaluation des programmes ou des unités d'enseignement et les exigences en matière d'accréditation.
 - 1.7 Critères d'évaluation.
 - 1.8 Lignes directrices concernant la réalisation de l'auto-évaluation des programmes ou des unités d'enseignement.
 - 1.9 Mandat et processus de sélection des évaluateurs externes.
 - 1.10 Procédures à suivre pour la participation des étudiantes et étudiants, des membres du corps professoral, du personnel, des diplômées et diplômés et de l'ensemble de la collectivité.
 - 1.11 Procédures et échéances pour l'examen de la politique même; y compris des processus pour obtenir et inclure les observations des intervenants au sujet de la politique dans son ensemble.
 - 1.12 Tout autre élément, selon l'établissement, dont le Comité doit être avisé avant de procéder à l'évaluation de la politique.

2. Évaluation des politiques et des procédures en matière d'assurance de la qualité de l'Université

2.1 Objectifs de la politique

- a. La mesure dans laquelle la politique concorde avec la mission et les valeurs de l'établissement.
- b. La mesure dans laquelle la portée est adéquate.
- c. La mesure dans laquelle la politique préconise l'amélioration *continue* de la qualité.
- d. Le caractère adéquat des critères d'évaluation.
- e. L'adaptabilité des lignes directrices concernant l'auto-évaluation aux différents besoins et contextes des programmes individuels.
- f. La mesure dans laquelle les lignes directrices établies garantissent que le processus d'examen externe demeure objectif.

2.2 Mise en oeuvre de la politique

- a. La mesure dans laquelle les auto-évaluations des programmes ou des unités d'enseignement tiennent compte des critères d'évaluation de l'établissement.
- b. La mesure dans laquelle les auto-évaluations des programmes ou des unités d'enseignement sont centrées sur les étudiantes et étudiants.
- c. La mesure dans laquelle les auto-évaluations des programmes ou des unités d'enseignement visent à évaluer la qualité de l'apprentissage.
- d. La mesure dans laquelle la politique et les procédures surveillent la pertinence continue du programme ou de l'unité d'enseignement.
- e. La mesure dans laquelle le processus d'examen évalue le caractère adéquat des ressources financières, humaines et physiques.
- f. La pertinence et l'efficacité du lien entre l'évaluation des programmes ou des unités d'enseignement et les exigences d'agrément.
- g. La mesure dans laquelle les étudiantes et étudiants, les diplômées et diplômés, les membres du corps professoral, le personnel et l'ensemble de la collectivité participent au processus d'évaluation.
- h. La mesure dans laquelle le processus d'évaluation externe est mené de façon objective.
- i. La mesure dans laquelle les experts choisis durant le processus d'évaluation par les pairs ont le savoir-faire pertinent.
- j. La mesure dans laquelle le suivi nécessaire a été assuré en général.
- k. La mesure dans laquelle la politique a été révisée (il faut inclure une description du processus, un échéancier, la mesure dans laquelle les observations des intervenants ont été obtenues et incluses).

2.3 Application de la politique

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

3. Conclusion

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

Annexes (au rapport de l'établissement)

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

ANNEXE 3(e)

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

OBJET

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

FONCTION

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

OBJECTIF DE LA FONCTION DE VÉRIFICATION

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

COMPOSITION DU COMITÉ

6. Le Comité se compose de huit membres, nombre qui comprend la présidente ou le président.
7. Au moins deux membres du Comité sont aussi membres de la CESPM.
8. Au moins trois membres, mais idéalement quatre membres, du Comité sont choisis à partir d'une liste de candidats proposés par l'Association des universités de l'Atlantique (AUA), parmi lesquels au moins une personne sera francophone.
9. Idéalement, deux membres du Comité sont des étudiants.
10. Les membres sont nommés pour un mandat de trois ans.
11. Idéalement, les membres :
 - Reconnaissent la valeur de l'assurance de la qualité ainsi que de l'examen périodique des programmes et des unités, et sont spécialisés dans ce domaine.
 - Sont respectés dans le milieu de l'enseignement postsecondaire.
 - Ne font pas partie de la haute direction d'un établissement.
 - Ne sont pas des fonctionnaires du ministère de l'Éducation.
 - Ne sont pas membres du personnel d'un établissement inscrit à l'annexe de la Commission.

PRÉSIDENTE

12. La présidente ou le président du Comité doit être membre de la CESPM et être nommé(e) par le président de la Commission. La Commission peut, sujet à une décision unanime et pour une période définie, nommer une personne à la présidence qui n'est pas membre de la Commission.
13. La présidente ou le président du Comité est chargé(e) de présider les réunions.

PRÉSENTATION DES RAPPORTS

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

QUORUM

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

ÉTENDUE DES POUVOIRS DU COMITÉ

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

LIEN AVEC L'ASSOCIATION DES UNIVERSITÉS DE L'ATLANTIQUE

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

DOTATION

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

POLITIQUE SUR LES CONFLITS D'INTÉRÊTS

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

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

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

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

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

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

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

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

Principes de gestion des conflits d'intérêts

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

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

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

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

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

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

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