



**Avis  
de la  
Fédération du personnel  
professionnel des universités  
et de la recherche**

---

**Assurance qualité au Québec  
dans  
la formation universitaire**

---

**Au Conseil supérieur de l'éducation**



# Tables des matières

Mise en contexte.....	p.1
Constats .....	p.1
Évaluation des projets de nouveaux programmes .....	p.2
Évaluation périodique .....	p.3
Évaluation des enseignements .....	p.4
Évaluation de la recherche .....	p.4
Évaluation des établissements .....	p.6
Évaluation du système universitaire québécois dans son ensemble.....	p.6
Recommandations .....	p.6
Conclusion .....	p.10
Annexe A	

## Mise en contexte

La ministre de l'Éducation, du Loisir et du Sport a demandé récemment un avis au Conseil supérieur de l'Éducation sur « l'opportunité d'ajuster les mécanismes d'assurance qualité au Québec en ce qui touche la formation universitaire ». Un comité ad hoc a été formé par des membres du Conseil et de sa Commission de l'enseignement et de la recherche universitaire (CERU). Cet avis est attendu pour janvier 2012. C'est dans ce contexte que le président de la FPPU a reçu l'invitation du président du CSE pour présenter un avis le 2 décembre au comité ad hoc.

Cette consultation a pour objectif d'entendre différents groupes tels que la CREPUQ, la FQPPU, la FNEEQ-CSN, la FEUQ, le FRQ et la FPPU. Les groupes consultés pourront ainsi exprimer leurs préoccupations et leurs points de vue concernant « les structures, les procédures et les critères d'évaluations en matière d'assurance qualité, en ce qui touche principalement l'évaluation :

- des projets de programme;
- des programmes existants;
- des enseignements;
- de la recherche;
- des établissements;
- du système universitaire québécois dans son ensemble. »

Le comité ad hoc retient la définition suivante pour l'assurance qualité :

« Soit l'ensemble des mécanismes qui permettent d'assurer la qualité des programmes, des établissements ou d'un système national de formation universitaire. »

Par la diversité des membres qu'elle représente, la Fédération est à même d'enrichir la réflexion menée par le comité ad hoc sur l'assurance qualité.

Afin de préparer l'avis au comité ad hoc, la Fédération a créé un groupe de travail formé de professionnels qui travaillent en évaluation de programme ou qui se préoccupent de l'évaluation en général.

## Constats

L'utilisation de l'expression « assurance qualité » ne se retrouve pas comme telle dans les procédures d'évaluation de programmes et de projets de nouveaux programmes ou encore dans l'évaluation des enseignements. Il ne faut pas déduire pour autant que les principes de l'assurance qualité n'y sont pas présents. Bien au contraire, dans l'ensemble des universités québécoises, les normes et les principes de l'assurance qualité sont utilisés dans les processus d'évaluation. À titre indicatif, voici comment l'AUCC<sup>1</sup> définit le processus d'évaluation des programmes :

---

<sup>1</sup> Site web de l'AUCC : [http://www.aucc.ca/wp-content/uploads/2011/03/qa\\_f1.pdf](http://www.aucc.ca/wp-content/uploads/2011/03/qa_f1.pdf)

*« La politique s'applique aux programmes actuels et projetés.  
La politique s'applique à tous les programmes d'études au premier cycle et aux cycles supérieurs.  
La politique s'applique à tous les programmes, qu'ils soient offerts sur campus ou à distance, au Canada ou à l'étranger.  
La politique prévoit que tous les programmes de l'établissement sont soumis à une évaluation périodique.  
La politique définit les éléments d'évaluation des programmes.  
La politique comporte un mécanisme permettant l'évaluation des programmes interdisciplinaires. »*

## **Évaluation des projets de nouveaux programmes**

Ce processus d'évaluation comporte plusieurs niveaux d'approbation. En plus des instances institutionnelles, tout projet de nouveaux programmes à grade est soumis à l'approbation de la CREPUQ qui voit à la qualité et la pertinence du nouveau programme proposé. S'ajoute à cette approbation celle du ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport (MELS) qui octroiera le financement de démarrage si ce nouveau programme répond aux besoins de la société et s'il se distingue des autres programmes existants. Ce processus est long et fastidieux, mais demeure pertinent afin de s'assurer que tout nouveau programme réponde aux finalités institutionnelles et aux besoins en formation. La complexité et la lourdeur du processus d'évaluation incitent les universités à trouver de moyens d'éviter cette démarche exigeante. Plutôt que de présenter un projet de nouveau programme, un nouveau cheminement est souvent ajouté au programme existant. Cette façon de faire permet « d'ajuster » les programmes sans évaluation préalable. Toutefois, ces ajouts peuvent avoir une portée significative sur les grades offerts puisqu'ils apportent des visées différentes et un profil de sortie qui diverge de ceux du programme de base. On procède aussi de cette façon pour ajouter la bidiplomation ou encore pour des programmes délocalisés.

Les comités d'évaluation des projets de nouveaux programmes sont composés de professeurs (es) intéressés par ce développement et ont recours au personnel professionnel pour les appuyer dans la démarche de préparation du dossier. Des experts internes et externes se pencheront sur ce projet qui sera approuvé par les instances institutionnelles et par la CREPUQ. Avant de recevoir l'autorisation du Ministère, les universités peuvent attendre plus de deux ans pour démarrer un nouveau programme. On comprend alors la volonté de ces dernières de développer des méthodes permettant d'ajuster des programmes aux besoins de leur communauté de manière plus flexible.

Toutefois, la création de ces programmes « atypiques » n'a pas toujours un effet structurant à long terme, d'où l'importance de bien évaluer les nouveaux programmes et d'assurer une évaluation périodique de leur pertinence. Une bonne stratégie

---

<http://www.aucc.ca/fr/universites-canadiennes/assurance-de-la-qualite/>

d'évaluation permet de s'assurer que les programmes répondent à des besoins réels tout en réduisant les pertes de temps, d'énergie et d'argent.

La création de nouveaux programmes « non à grade » est soumise dans la plupart des universités à un comité d'évaluation interne. C'est l'Université qui en assure le démarrage avec ses propres ressources financières et humaines.

## **Évaluation périodique**

L'évaluation périodique des programmes est essentielle, car elle permet d'améliorer la qualité des formations universitaires. Il faut éviter d'en faire une démarche vide de sens ne visant qu'à répondre à des exigences administratives

Les politiques d'évaluation périodique des programmes sont adoptées par les instances des universités selon un cadre de référence proposé par la CREPUQ. Ces évaluations sont sous l'égide d'un comité qui regroupe des professeurs responsables du programme évalué et des experts externes spécialistes des contenus ou du processus. Des professionnels, agents de recherche, conseillers pédagogiques ou coordonnateurs viennent appuyer le comité d'évaluation. La participation du personnel professionnel à ce comité varie selon les universités.

Dans plusieurs universités, les comités d'évaluation de programme dénoncent la lourdeur du processus. Cette lourdeur est accentuée par la difficulté d'accéder aux différentes données nécessaires à l'évaluation et par le peu de ressources disponibles pour développer les outils de cueillette de données, analyser les résultats, etc. De plus, certains intervenants dans le processus d'évaluation adoptent une approche bureaucratique qui semble déconnectée de l'objectif de l'amélioration de la qualité.

Selon les règles de la CREPUQ, les évaluations périodiques de programme ciblent les programmes à grade (baccalauréat, maîtrise, doctorat). Les autres programmes (microprogramme, certificat, DESS) sont rarement évalués, faute de temps, de ressources et étant jugés moins prioritaires. De même, les programmes « atypiques », c'est-à-dire ceux qui ne se présentent pas sous un format régulier, ne sont souvent pas évalués dans leurs caractéristiques propres (les formations bidiplomantes, les programmes DEC-BAC ou ceux offerts par extension, les programmes délocalisés dans plusieurs pays, les programmes offerts à distance ou en ligne).

Compte tenu de la quantité et de la diversité des programmes offerts par les universités, les programmes à grade soumis aux évaluations périodiques représentent somme toute une proportion insuffisante des programmes soumis à l'évaluation

Afin que tous les programmes universitaires soient évalués, le processus d'évaluation doit être modifié, des ressources financières et humaines doivent être ajoutées et l'évaluation doit devenir une priorité pour tous les acteurs concernés.

Certaines universités ont mis sur pied un processus d'évaluation continue ou d'évaluation annuelle pour certains programmes. Ces évaluations, plus formatives que sommatives s'avèrent un moyen judicieux de favoriser l'amélioration de la qualité des programmes.

## **Évaluation des enseignements**

L'évaluation des enseignements est bien implantée dans les universités québécoises et elle est souvent citée en exemple à d'autres ordres d'enseignement ou ailleurs au Canada et dans le monde. Cependant, elle n'est pas sans faille et demeure perfectible.

Actuellement, le plus grand reproche fait à ce type d'évaluation est le manque de suivi auprès des principaux concernés, soit les étudiants. En effet, pour plusieurs, ces évaluations sont perçues comme inutiles ou comme une perte de temps dans la mesure où elles n'apportent pas de changement ou d'amélioration dans l'enseignement. À l'évidence, les universités font peu de retour auprès des étudiants pour leur signifier ce qui sera mis en place pour améliorer la qualité de l'enseignement. L'importance de leur participation dans l'amélioration de la qualité de l'enseignement n'est pas explicite. .

De plus, dans certains cas, cette forme d'évaluation est encore perçue par le personnel enseignant comme une évaluation « à sanction » plutôt qu'une évaluation pour l'amélioration de la qualité de l'enseignement. Il y aurait lieu de modifier cette perception en diffusant les objectifs de ces évaluations tant auprès des étudiants qu'auprès du personnel enseignant. Il faudrait également prévoir évaluer l'encadrement des étudiants en recherche. Pour le moment, les étudiants ne se prononcent pas sur le type d'encadrement qu'ils ont reçu tout au cours de leur formation en recherche de 2<sup>e</sup> ou de 3<sup>e</sup> cycle.

Bien que l'évaluation en ligne ou par internet présente certains avantages, il est encore difficile d'y voir un processus rigoureux. Le nombre de réponses est souvent trop petit pour être significatif. Plusieurs universités tentent d'y apporter des règles de sécurité, mais à ce jour on note peu de résultats positifs.

Tant et aussi longtemps que des correctifs n'auront pas été apportés à ce mode d'évaluation, la validité des résultats sera sujette à contestation.

## **Évaluation de la recherche**

En recherche, l'évaluation est faite sous plusieurs formes : par les demandes de subvention, par des rapports d'étape sur l'avancement des travaux demandés par différents organismes, par les fondations d'universités qui demandent des rapports d'étape ou finaux ainsi que par les demandes d'obtention ou de renouvellement des chaires de recherches du Canada. Dans tous les cas, plusieurs critères doivent être respectés dans la présentation de ces demandes ou rapports. Mais il n'est jamais

question ici d'une évaluation de la qualité de la recherche pour elle-même. Il s'agit plus d'une évaluation de reddition de compte qu'une évaluation de la qualité. Un résultat négatif en recherche est simplement perçu comme un mauvais résultat alors que les acteurs concernés devraient plutôt utiliser ce résultat négatif pour réorienter la recherche.

Dans tous les cas, il apparaît important de signaler qu'une partie des fonds de recherche devrait toujours être investie pour soutenir les étudiants dans leur formation. On retrouve pour tous les organismes subventionnaires un critère concernant la qualité de la formation auprès des étudiants. Ce critère en est un parmi d'autres et il n'a pas suffisamment de poids pour permettre d'évaluer la formation donnée par le chercheur. Pourtant, la qualité de la formation a un impact énorme sur le cheminement des étudiants. On constate que la durée des études est de plus en plus longue; cette durée ne mène pas pour autant à la diplomation au grade de maîtrise ou de doctorat. Le Québec présente le plus haut taux de décrochage à ces grades au Canada. Plusieurs facteurs se croisent pour expliquer ce taux de décrochage; la qualité de la formation et de l'encadrement par les professeurs n'est toutefois pas le seul facteur à considérer.

Les professionnels de recherche en laboratoire constatent de visu que les étudiants se plaignent quelquefois d'être laissés à eux-mêmes. De même, certains étudiants déplorent ne pas être en mesure de terminer leurs études plus rapidement en raison de pressions exercées par leurs directeurs d'études qui souhaitent garder les étudiants actifs dans la poursuite de leurs propres recherches. Les professionnels de recherche ne peuvent se substituer aux chercheurs, mais ceux-ci constituent un groupe stable et assurent une certaine constance dans la poursuite des travaux en laboratoires. Si ces personnes avaient plus de pouvoir et d'autorité pour agir auprès des étudiants, sous la responsabilité des chercheurs, il en résulterait une meilleure formation et une meilleure perception du travail de recherche.

Certaines universités ont mis sur pied des comités d'évaluation des demandes de subvention pour améliorer leur taux de succès. Mais là aussi on vise l'augmentation des subventions, peu d'emphase est mise sur le retour réinvesti dans la formation aux études supérieures et aux études de premier cycle.

Autre constat, peu de diffusion des bons coups en recherche réalisés par des chercheurs ou des regroupements stratégiques permettant des retours significatifs dans les milieux. On pense entre autres aux Écoles d'ingénieurs durant l'été à Polytechnique, aux expériences en agriculture réinvesties auprès des agriculteurs et bien d'autres. Malheureusement, le citoyen moyen ne connaît pas ces retombées qui permettraient une meilleure perception de la recherche universitaire.

## **Évaluation des établissements**

À ce jour, on ne retrouve aucune forme officielle d'évaluation des établissements à part le classement dans certaines revues comme Maclean où l'on cote certaines universités canadiennes et québécoises. Notons que plusieurs des universités québécoises ne répondent pas à certains critères et ne peuvent être cotées par ces revues.

Cependant, avec la multiplication des antennes universitaires sur le territoire québécois, il serait judicieux d'évaluer la qualité des programmes offerts et leur pertinence. Comment cette évaluation doit-elle être faite et par qui doit-elle être réalisée? Il est difficile pour le moment de s'y arrêter formellement. Un organisme indépendant comme le CSE par l'entremise de sa CERU pourrait recevoir le mandat de mettre en œuvre une telle politique d'évaluation. Un organisme externe aux universités apparaîtrait adéquat pour réaliser ce genre d'évaluation dans le respect des valeurs et des principes de l'enseignement supérieur et de la recherche universitaire.

## **Évaluation du système universitaire québécois dans son ensemble**

Ce type d'évaluation formelle n'existe pas au Québec du moins depuis l'année 1993, moment où le conseil des universités a été aboli. Par contre, avec les avis produits par la CERU depuis plusieurs années, on peut affirmer qu'une certaine forme d'évaluation du système universitaire québécois subsiste. De même, si le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport mettait en place un mécanisme encadrant la tenue d'États généraux sur l'enseignement universitaire et la recherche au Québec tous les 10-15 ans, cet exercice ferait foi d'une évaluation globale et générale. Cet exercice porterait non seulement sur les finalités et les missions, l'enseignement, la recherche, mais aussi sur le financement des universités québécoises.

## **Recommandations**

Au regard de ces constats, il nous est possible d'énoncer quelques recommandations :

- Afin d'améliorer le processus d'évaluation périodique, nous suggérons que soit mis en place un processus d'évaluation continue tel que développé à l'Université de Sherbrooke (Annexe A) pour les deux programmes de maîtrise en ergothérapie et en physiothérapie. Plusieurs universités ont ce type d'évaluation sans toutefois qu'il soit formellement étendu à tous les programmes. Ce processus présente de nombreux avantages dont, entre autres, une méthode d'évaluation plus flexible que l'évaluation périodique. De plus, ce modèle d'évaluation continue permet de colliger toutes les données nécessaires à l'évaluation périodique.



Afin de préciser notre proposition, voici un bref rappel de ce que l'on entend par évaluation continue dans le cadre du projet à l'Université de Sherbrooke. On joindra en annexe à notre avis la présentation plus détaillée du projet.

Une évaluation continue<sup>2</sup> permet de recueillir l'information nécessaire sur un programme afin de maintenir sa pertinence et sa qualité. Elle alimente l'évaluation périodique et elle permet de documenter les modifications de programme. Elle se fait en identifiant des enjeux particuliers qui feront l'objet de cette évaluation continue. Citons comme exemple un programme qui a choisi l'apprentissage par problème comme principale approche pédagogique. Ce choix pédagogique pourra faire l'objet du premier enjeu à être évalué. L'approche a-t-elle été bien implantée? Il sera question de vérifier si cette pédagogie a été expliquée tant aux professeurs (es), aux chargés (es) de cours qu'aux étudiants (es). Le personnel enseignant se l'est-il appropriée? Les problèmes sont-ils adéquatement développés? Les étudiants (es) atteignent-ils les objectifs attendus par ce choix pédagogique?

Dans ce processus d'évaluation continue, toutes les personnes qui fourniront de l'information connaîtront l'impact de cette évaluation. Tous les acteurs qui gravitent autour de cette évaluation seront consultés et informés tout au long du processus. Plus les personnes seront impliquées dans le processus, plus les résultats seront positifs et plus les changements pourront être implantés adéquatement. Le comité d'évaluation établit tout le processus et les objets d'évaluation, il adhère à une vision commune et fait appel aux ressources disponibles pour appuyer ce processus. Les professionnels (les) sont mis à contribution pour favoriser la coordination du processus.

Toute l'information concernant la mise en œuvre de la stratégie globale de l'évaluation continue est transmise au comité de programme et aux membres du département concerné afin qu'ils s'approprient tout le processus.

Cette évaluation moins longue et plus près des gens visés par le programme a un impact positif sur la pérennité du programme, sur sa pertinence et sur l'amélioration de la qualité du programme. Cette évaluation continue sert de base à l'évaluation périodique, mais elle ne la remplace pas.

- Il est à noter également que l'Université du Québec à Chicoutimi a pris le virage de l'assurance qualité en mettant en place un processus de coordination par la création d'un bureau sous la responsabilité du décanat des études de premier cycle. Cette fonction est assumée par un professionnel qui doit<sup>3</sup> :

---

<sup>2</sup> **Proposition pour la mise en place d'une démarche d'évaluation continue**, Service de soutien à la formation appui pédagogique, Lise Lafrance, mai 2010, Université de Sherbrooke.

<sup>3</sup> UQAC site web : [http://www.uqac.ca/direction\\_services/depc/assurance\\_qualite/index.php](http://www.uqac.ca/direction_services/depc/assurance_qualite/index.php)

*« Le coordonnateur à l'assurance qualité des programmes veille à l'implantation et au suivi du mécanisme d'assurance qualité des programmes de premier cycle. Il a également la responsabilité de planifier les évaluations reliées à l'obtention des accréditations et des agréments de programmes et d'effectuer le suivi des recommandations élaborées par les auditeurs externes. Il planifie et coordonne les réunions et activités du Comité sur l'évaluation de la qualité de l'enseignement. Il est responsable de la supervision, de la consolidation et du suivi des informations générées par le processus d'évaluation en ligne des enseignements effectuée par les étudiants. »*

Ce mécanisme de coordination permet une meilleure réponse aux principes d'assurance qualité et une meilleure compréhension des différents processus d'évaluation.

- Afin de répondre aux principes d'assurance qualité tels que le propose l'AUCC, il devrait y avoir une évaluation périodique pour tous les programmes en tenant compte de leurs caractéristiques propres (cours, bidiplomants — particulièrement lorsque la deuxième université est hors frontière —, délocalisés, interdisciplinaires ou multidisciplinaires ou par cumul de certificats ou toute autre formule). Si les politiques d'évaluation périodique étaient harmonisées entre les universités québécoises ainsi qu'avec celles où elles signent des ententes, les critères d'assurance qualité pourraient être mieux respectés. Ainsi, les universités québécoises répondraient adéquatement aux principes suivants de l'AUCC<sup>4</sup> :

*« La politique s'applique aux programmes actuels et projetés.*

*La politique s'applique à tous les programmes d'études au premier cycle et aux cycles supérieurs.*

*La politique s'applique à tous les programmes, qu'ils soient offerts sur campus ou à distance, au Canada ou à l'étranger.*

*La politique prévoit que tous les programmes de l'établissement sont soumis à une évaluation périodique.*

*La politique définit les éléments d'évaluation des programmes.*

*La politique comporte un mécanisme permettant l'évaluation des programmes interdisciplinaires. »*

De plus, il apparaît urgent que les universités québécoises mettent en place un processus permettant d'évaluer les mégaprogrammes, ceux qui comportent plusieurs cheminements et qui n'ont pas fait l'objet d'une évaluation formelle dans le cadre du lancement de nouveaux programmes. Ces programmes qui comportent plusieurs cheminements n'ont donc pas été soumis à la CREPUQ, ni à des experts externes ni même parfois à des pairs internes. Il s'en suit un manque de pertinence, un gaspillage de ressources et une désaffection des étudiants. Ces programmes à grade sont ultimement soumis à une évaluation périodique, mais comme le processus s'applique sur une période variant de 8 à 12 ans selon les universités, il arrive que l'ajout de cheminement ne fasse pas l'objet d'une évaluation formelle si celui-ci s'avère un insuccès auprès de la clientèle étudiante.

---

<sup>4</sup> AUCC site web: <http://www.aucc.ca/fr/universites-canadiennes/assurance-de-la-qualite/>

- Afin d'assurer l'amélioration de la qualité de l'évaluation de l'enseignement, il est essentiel de mieux encadrer les mécanismes d'évaluation en ligne afin de s'assurer de l'intégrité du processus et de la validité des résultats.
- Peu d'universités se soucient actuellement de l'évaluation de l'encadrement des étudiants en recherche aux cycles supérieurs. Il serait important de mettre en place un processus équivalent à celui de l'évaluation de l'enseignement pour évaluer l'encadrement en recherche. Pour ce faire, il conviendrait de mettre sur pied des comités de formation qui veilleraient à la mise en place d'une politique de l'encadrement en recherche. Les résultats de cette évaluation pourraient servir à étayer le critère « qualité de la formation » dans les demandes de subvention.
- Afin de mieux évaluer la qualité de la recherche, il est suggéré que l'appréciation du critère concernant la formation des étudiants soit resserrée par les différents organismes subventionnaires en y ajoutant des indicateurs comme la durée des études, le nombre d'étudiants diplômés, etc.
- Dans tous les cas, pour l'évaluation de l'enseignement et pour une future évaluation de l'encadrement, il serait impératif de faire le suivi sur les résultats auprès des étudiants et des professeurs. Pourquoi ne pas utiliser les comités de programmes pour assurer ces suivis? Faire preuve de transparence et de rigueur à ce chapitre serait une valeur ajoutée à la qualité du processus d'évaluation des programmes de nos universités.
- Une meilleure diffusion des résultats de recherche, une vulgarisation et une publicisation des travaux permettraient un retour vers la société et augmenteraient la perception positive de la recherche universitaire.
- La multitude des antennes universitaires soulève beaucoup d'inquiétudes quant à la pertinence et à l'opportunité de leur existence et quant à la qualité des programmes qui y sont offerts. Seul un organisme externe pourrait avoir la légitimité de faire ce type d'évaluation. Est-ce le Conseil supérieur de l'Éducation par sa Commission d'enseignement et de la recherche universitaires (CERU)? Un nouveau Conseil des Universités devrait-il être créé? Il apparaît important que ces évaluations se fassent par des experts indépendants du monde universitaire.

Il est important de s'assurer que les universités ne s'éloignent pas de leur mission soit l'enseignement, la recherche et les services à la collectivité. À ce chapitre, plusieurs universités ont transformé les services à la collectivité en services de formation continue. Ces services répondent-ils à l'objectif d'un juste

retour à la collectivité? Pour répondre à cette question, il serait important d'évaluer toutes les formations universitaires offertes.

La situation financière des universités et des étudiants est toujours au cœur de la question de l'évaluation. Les processus d'évaluation nécessitent d'importantes ressources humaines et financières. Aussi, l'évaluation du système universitaire québécois dans son ensemble, serait uniquement possible dans le cadre de la tenue d'États généraux qui regrouperaient tous les 10 ou 15 ans l'ensemble des acteurs universitaires.

## **Conclusion**

Le processus menant au développement de nouveaux programmes, l'évaluation périodique, l'évaluation des enseignements, l'évaluation de la recherche, etc. sont autant de mécanismes pertinents pour assurer la qualité de la formation universitaire.

Ces mécanismes, pour se traduire en démarches rigoureuses et de qualité, nécessitent toutefois un engagement de la part de ceux qui en sont responsables. Nous pouvons constater que cet engagement est grandement favorisé quand des ressources humaines expérimentées sont en appui auprès des personnes responsables de mener à terme les différentes démarches d'évaluation. C'est ainsi que le personnel professionnel participe au processus d'assurance qualité des programmes.

## **Annexe A**

Voir le document Power Point joint à la présente