

LE SYSTÈME D'ASSURANCE QUALITÉ DU CÉGEP DE TROIS-RIVIÈRES

Adoptée au comité de régie interne
le 1^{er} mars 2016

1. Introduction

Notre système d'assurance qualité comprend déjà toutes les composantes requises par la Commission d'évaluation de l'enseignement collégial (CEEC). Il convient cependant de mettre en place des processus systématiques de révision pour chacune de ses composantes afin de s'inscrire dans un mouvement d'amélioration continue.

Quelques définitions peuvent nous éclairer:

« [...] la Commission retient la conception de la **qualité** en tant qu'adéquation aux objectifs, c'est-à-dire la capacité pour un établissement d'atteindre ses objectifs et de réaliser sa mission. [...]

Un **système d'assurance qualité** consiste pour sa part en l'organisation structurée et dynamique des différents mécanismes d'assurance qualité, incluant un système d'information, mis en place par un établissement en vue d'assurer l'amélioration continue de la qualité, et d'en témoigner.

Enfin, l'**efficacité du système d'assurance qualité** désigne la capacité du système à garantir l'amélioration continue de la qualité. »¹

Le but de cette procédure consiste à établir, en lien avec le Plan stratégique, incluant un plan de réussite, en lien aussi avec la PIEA et la PIEP du Cégep, quels sont les mécanismes nécessaires pour assurer l'atteinte de nos objectifs, en observer les résultats et corriger nos pratiques au besoin. Bien entendu, au cœur de ce dispositif, nous avons mis en place un système d'information, permettant de repérer l'information nécessaire afin de porter un regard critique.

Par exemple, chaque année, le comité de suivi du plan stratégique discute d'amendements possibles au plan stratégique afin de tenir compte de l'évolution des contextes et des résultats obtenus, et une vaste consultation du milieu s'ensuit. Pour sa part, le comité stratégique de suivi de la réussite met en place ses propres mécanismes

¹ CEEC, 2013, *Évaluation de l'efficacité des systèmes d'assurance qualité des collèges québécois : Orientations et cadre de référence*, p.12.

et recommande au besoin des changements à la Direction des études. En considérant les évaluations de la Commission d'évaluation de l'enseignement collégial, le rapport annuel et les bilans qu'il comporte, le comité de suivi est donc à même de porter annuellement un regard critique sur notre planification stratégique et de l'adapter suivant un processus d'amélioration continue. Ainsi, en juin de chaque année, le conseil d'administration est en mesure de juger de la pertinence de la planification stratégique du collège, de la modifier au besoin, avant l'établissement du plan de travail annuel.

2. Les mécanismes principaux de l'assurance qualité

Conformément à l'approche de la CEEC, notre système comporte quatre composantes, soit :

- Les mécanismes assurant la qualité des programmes d'études (en vertu du Plan institutionnel d'évaluation des programmes ou PIEP)
- Les mécanismes assurant la qualité de l'évaluation des apprentissages (en vertu du Plan institutionnel d'évaluation des apprentissages ou PIEA)
- Les mécanismes assurant la qualité de la planification stratégique du collège dans un contexte de gestion axée sur les résultats (prévus au Plan stratégique ou PS)
- Les mécanismes assurant la qualité de la planification liée à la réussite dans un contexte de gestion axée sur les résultats (prévus au Plan d'aide à la réussite, soit à l'orientation 1 du Plan stratégique ou PAR)

3. Les critères et sous-critères à considérer

Il convient d'examiner régulièrement nos mécanismes en fonction des trois critères utilisés lors du premier cycle de l'évaluation :

- I. Comment les mécanismes sont mis en œuvre?
- II. Les mécanismes sont-ils efficaces, c'est-à-dire capables d'assurer l'amélioration continue de la qualité en :
 - portant un regard critique sur l'atteinte des objectifs poursuivis par les mécanismes;
 - identifiant les points forts et les points à améliorer pour assurer l'atteinte des objectifs poursuivis;
 - prenant en charge les améliorations à apporter, notamment par des plans d'action, dans une perspective d'amélioration continue de la qualité?
- III. La révision et l'actualisation des mécanismes permettent-elles d'en assurer l'efficacité.²

Pour chacune des 4 composantes du système d'assurance qualité du collège (SAQC), la CEEC a rappelé la liste des sous-critères pertinents au jugement de qualité. Il convient de s'y référer lors des révisions et lors de l'examen annuel des résultats.

• PIEP

- La pertinence
- La cohérence
- La valeur des méthodes pédagogiques et de l'encadrement des étudiants
- L'adéquation des ressources humaines, matérielles et financières aux besoins de formation.

² *Idem*, p.19

- L'efficacité des programmes d'études.
- La qualité de la gestion des programmes d'études

- **PIEA**
 - La justice
 - L'équité

- **PS**
 - La mise en œuvre
 - Le suivi des résultats

- **PAR**
 - La mise en œuvre
 - Le suivi des résultats

4. Regard critique récurrent

Au Cégep de Trois-Rivières, nous avons développé une expertise en évaluation : le cégep a toujours voulu que ces démarches soient utiles et qu'elles lui permettent de s'améliorer. Ces révisions régulières sont menées avec rigueur, que ce soit pour l'évaluation des programmes, des apprentissages, de l'aide à la réussite ou de la planification stratégique. Chacun des processus d'évaluation permet de porter un regard critique et d'apporter des changements positifs.

Si nous n'atteignons pas tout à fait nos propres standards de qualité, nous avons l'occasion de nous interroger régulièrement sur nos mécanismes pour assurer l'atteinte de nos objectifs et des moyens mis en place pour les atteindre. Nous pouvons revoir la manière dont nous observons nos résultats, la précision et le réalisme de nos objectifs, les formes de regard critique que nous portons et les données que nous recueillons pour le porter. Enfin, nous devons examiner aussi nos mécanismes de révision eux-mêmes, consignés dans la présente *Procédure*. Nous avons donc pour ambition d'améliorer de manière continue les façons que nous avons de poursuivre nos objectifs et de corriger les situations au besoin.

5. Composition et mandats des comités spécifiquement reliés au SAQC

Cinq comités sont principalement mobilisés autour du SAQC: ils forment ensemble les comités du système d'assurance qualité. Quatre sont permanents et le dernier est ponctuel.

5.1 Le comité de suivi du Plan stratégique (CSPS)

Comité dont la composition et le mandat sont déjà dans nos pratiques depuis 2012.

Mandat spécifique

- Recevoir le bilan du plan de travail annuel du comité de régie interne (CRI) et le rapport annuel.
- Assurer les suites des avis de la Commission d'évaluation de l'enseignement collégial en ce qui concerne la mise en œuvre du plan stratégique.
- Recevoir la collecte annuelle des données des indicateurs de performance prévus au plan stratégique sous forme de tableaux de bord.

- Recevoir les avis de la Commission des études pour ce qui concerne la première orientation du plan stratégique qui se réfère au plan d'aide à la réussite.
- Donner des avis à la régie sur la mise en œuvre et le suivi du plan stratégique et du plan d'aide à la réussite.
- Assurer le suivi annuel des mécanismes de l'assurance-qualité et donner tout avis requis au comité de régie interne en cette matière. Plus spécifiquement :
 - Intégrer le suivi du système d'assurance qualité à son processus habituel de révision du plan stratégique.
 - Recommander le devis d'autoévaluation à la régie interne.
 - Valider et recommander le rapport d'autoévaluation et les recommandations qui en découlent.

Sur convocation de la Direction générale, le comité de suivi du plan stratégique se réunit normalement quatre fois par année scolaire, en novembre, en janvier (rencontre spéciale sur le système d'assurance qualité), en février et en avril. Entre les rencontres, le CSPS poursuit ses travaux par échanges réguliers de courriels. Il pourra aussi tenir des réunions spéciales.

Composition du comité de suivi du Plan stratégique

- La Direction générale
- La Direction des études
- Un membre externe représentant le CA
- Un représentant du personnel-cadre
- Un représentant du personnel de soutien
- Un représentant du personnel professionnel
- Un représentant du personnel enseignant des programmes techniques
- Un représentant du personnel enseignant de la formation générale et des programmes préuniversitaires

Il apparaît souhaitable que, selon les sujets discutés, le comité puisse procéder par invitation pour s'adjoindre des intervenants susceptibles d'apporter une contribution utile à la discussion ou encore pour rencontrer des membres de l'exécutif de l'AGE.

5.2 Le Comité stratégique de suivi de la réussite (CSSR)

Ce comité est responsable de conseiller le comité de régie pédagogique (CRP) sur toute question relative à la réussite scolaire.

Mandat spécifique

Contribuer selon le cas, au maintien ou à l'amélioration de la réussite scolaire au collège en soutenant, en informant et en conseillant les divers intervenants en cette matière. Plus spécifiquement :

- Assurer le suivi annuel des mécanismes de l'assurance qualité en ce qui concerne le Plan d'aide à la réussite (inclus dans l'orientation 1 du plan stratégique) et donner tout avis requis au CRP en cette matière.
- Intégrer le suivi du système d'assurance qualité à son processus habituel de révision du plan d'aide à la réussite.
- Valider et recommander le rapport d'autoévaluation au CRP en matière d'aide à la réussite.

- Analyser les indicateurs de réussite et diverses mesures d'aide à la réussite au collège.
- Proposer au CRP des actions concertées en lien avec la réussite.
- Assurer une veille sur les mesures ayant un impact positif sur la réussite.
- Diffuser au corps enseignant et aux différents intervenants concernés des informations pertinentes relatives à l'aide à la réussite.
- Donner des avis au CRP en matière d'aide à la réussite au collège.

Composition du comité stratégique de suivi de la réussite

- La Direction des études (DÉ)
- La Direction des affaires étudiantes et communautaires (DAÉC)
- La Direction adjointe au soutien à la pédagogie et à la réussite (DASPR)
- La Direction adjointe au cheminement scolaire (DACS)
- La Direction adjointe aux programmes (DAP)
- La Direction adjointe aux ressources à l'enseignement (DARE)
- Trois conseillers pédagogiques désignés par la Direction des études
- Un conseiller d'orientation
- Un aide pédagogique individuel
- Un représentant du personnel enseignant des programmes techniques
- Un représentant du personnel enseignant de la formation générale
- Un représentant du personnel enseignant des programmes préuniversitaires

Il apparaît toutefois souhaitable que, selon les sujets discutés, le comité puisse procéder par invitation pour s'adjoindre des intervenants susceptibles d'apporter une contribution utile à la discussion ou encore pour rencontrer des membres de l'exécutif de l'AGE, sous forme de groupe de discussion ou par d'autres moyens.

5.3 Le comité de suivi des politiques pédagogiques - PIEA et PIEP (CSPP)

Ce comité effectue le suivi des politiques pédagogiques PIEA et PIEP.

Mandat spécifique

Contribuer à l'examen annuel de la mise en œuvre de la *Politique institutionnelle d'évaluation des programmes (PIEP)* et à la *Politique institutionnelle d'évaluation des apprentissages (PIEA)*, en informant et en conseillant les divers intervenants en ces matières. Plus spécifiquement :

- Assurer le suivi annuel des mécanismes de l'assurance qualité en ce qui concerne la PIEP et la PIEA et donner tout avis requis au comité de régie pédagogique en ces matières.
- Intégrer le suivi du système d'assurance qualité à son processus habituel de révision des objectifs stratégiques relatifs à la PIEP et à la PIEA.
- Valider et recommander le rapport d'autoévaluation au comité de régie pédagogique en matière de mise en œuvre de la PIEP et de la PIEA.

Composition

- La Direction adjointe aux programmes
- La Direction adjointe au cheminement scolaire
- Deux conseillers pédagogiques désignés par la Direction des études
- Un conseiller pédagogique à la formation continue

- Un conseiller d'orientation
- Un aide pédagogique individuel
- Un représentant du personnel enseignant des programmes techniques
- Un représentant du personnel enseignant de la formation générale
- Un représentant du personnel enseignant des programmes préuniversitaires

5.4 Le comité du système d'information sur l'assurance qualité (CSIAQ)

Mandat spécifique

Assurer la mise en place d'un système de conservation et de recherche de l'information stratégique efficace et adapté aux besoins de l'autoévaluation : faire rapport au comité de Régie interne et informer le comité d'autoévaluation de l'assurance qualité (CAAQ)

Valider l'outil sécurisé sur le Web pour organiser et rendre compte du travail du comité d'autoévaluation et des contributions de la communauté collégiale : faire rapport au comité de Régie interne et informer le CAAQ.

Composition

- La coordination des communications et des affaires institutionnelles
- La technicienne en documentation
- Un conseiller pédagogique désigné par la Direction des études
- Un professionnel du Service des communications et des affaires institutionnelles

Calendrier d'opération

Deux rencontres statutaires par an dont les procès-verbaux sont déposés au comité de Régie interne.

5.5 Le comité d'autoévaluation de l'assurance qualité (CAAQ)

Ce comité non permanent est formé au début d'un cycle déterminé par la CEEC pour procéder à la mise en œuvre de l'autoévaluation du SAQC.

Mandat

- l'appropriation du guide et du devis;
- la collecte et le traitement des données existantes;
- l'analyse des données;
- l'encadrement de la rédaction du rapport d'autoévaluation et du plan d'action.

Durée du mandat

Le mandat de ce comité débute lors de l'adoption d'un devis par le Conseil d'administration et prend fin au moment de la visite de la CEEC portant sur le rapport d'autoévaluation.

Composition

- La Direction des études
- La Direction adjointe aux programmes
- La Direction adjointe au soutien à la pédagogie et à la réussite
- Deux conseillers pédagogiques désignés pas la Direction des études
- La coordination à la formation continue

- Un conseiller pédagogique à la formation continue
- La coordination des communications et des affaires institutionnelles
- La technicienne en documentation

Le comité peut s'adjoindre ponctuellement tout membre du personnel utile à la poursuite de ses travaux.

Le comité constitue un sous-comité de rédaction du rapport d'autoévaluation.

6. Le système d'information de l'assurance-qualité (SIAQ)

Notre système d'information de l'assurance qualité repose sur deux composantes et relève de tout le personnel chargé de gérer et de sauvegarder cette information. Un comité veille sur l'intégrité de ce système et sur la qualité de son organisation et de ses outils de repérage.

Composantes du système d'information sur l'assurance qualité

- La première composante est le répertoire électronique « O : » de chacune de ces instances, où sont enregistrés les ordres du jour, les procès-verbaux et tous les documents afférents respectifs pour toute la période couverte par l'autoévaluation. Sa fonction est la conservation à moyen terme de l'information.
- La deuxième composante est le système électronique d'archivage officiel du cégep suivant le plan de classification et de conservation officiel : Syged. Sa fonction est la conservation à long terme de l'information en lien avec la politique de gestion documentaire (P-105).

Chacune des composantes dispose d'un outil de recherche et d'un ordre de classement en arbre. Tout document pertinent au suivi de l'assurance-qualité est déposé à un moment donné ou un autre à l'une ou plusieurs de ces instances. Le système d'information sur l'assurance qualité est la somme structurée de tous ces documents.

Sources principales d'information sur nos mécanismes d'assurance qualité

- Les bilans de la reconnaissance des acquis et des compétences
- Les bilans du plan d'action annuel
- Les bilans annuels des départements
- Les bilans des programmes d'études
- Les données recueillies sur les programmes d'études
- Les indicateurs du plan stratégique
- La *Politique institutionnelle d'évaluation des apprentissages*
- La *Politique institutionnelle d'évaluation des programmes*
- Le *Plan d'aide à la réussite*
- Le *Plan stratégique*
- Les procès-verbaux des comités
- Les procès-verbaux des instances
- Les rapports annuels
- Les rapports de révision des politiques
- Les rapports d'autoévaluation antérieurs
- Les indicateurs de la réussite et du cheminement scolaires
- Tout autre document jugé pertinent

7. Les enjeux du SAQC

Les efforts consentis par le Cégep et ses parties prenantes doivent être utiles non seulement pour faire face à nos obligations réglementaires, mais aussi pour mobiliser la communauté en faveur d'une prise de conscience de nos forces et de nos difficultés et pour assurer l'amélioration continue de nos processus.

7.1 Enjeu de concertation

Nous voulons favoriser une compréhension commune des objectifs concernés par notre système d'assurance qualité, de manière à ce que ce processus soit utile pour l'amélioration continue de notre cégep et pour la reddition des comptes que nous devons rendre.

7.2 Enjeu d'efficience

Nous voulons nous assurer que notre système d'assurance qualité s'appuie sur nos pratiques et valeurs actuelles, qu'il soit adapté à notre réalité et qu'il évite les doublons et les analyses purement académiques.

7.3 Enjeu d'amélioration continue

Nous voulons porter un véritable regard critique sur nos résultats visant à assurer la qualité de la planification stratégique et de la réussite, la qualité des programmes d'études et la qualité des évaluations des apprentissages, reposant sur des données fiables, de manière à pouvoir identifier les correctifs nécessaires et les mettre en œuvre dans un plan d'action. Cet examen reposera sur les standards fixés par notre planification stratégique à travers, notamment, des indicateurs et des résultats attendus.

7.4 Enjeu d'efficacité du système d'assurance qualité du collègue

Nous voulons vérifier si nos mécanismes d'évaluation et de révision sont complets et si nos plans d'action et nos pratiques d'examen des résultats et d'amélioration continue permettent d'atteindre les objectifs de notre système d'assurance qualité pour chacune des quatre composantes : observation impartiale de nos résultats, recherche des causes des difficultés rencontrées, déploiement d'actions correctives et mobilisation des personnes concernées par les changements requis, et retour à l'observation des résultats.

8. Calendrier des principales opérations annuelles de suivi et de mise à jour du plan stratégique et des mécanismes d'assurance qualité

Août

Les cadres déposent leurs plans de travail annuels à la Direction générale, structurés par le plan stratégique et les plans opérationnels des services

Septembre

La régie adopte le bilan et le plan de travail annuels du collègue.

Le CA reçoit le bilan et le plan de travail annuels du collègue.

Le CA adopte le bilan et le plan de travail annuels des CCTT.

Novembre

Le comité de suivi du plan stratégique reçoit le bilan et le rapport annuel incluant le tableau de bord du plan stratégique.

Le CA adopte le rapport annuel.

Janvier

Le comité de suivi du plan stratégique examine l'état du système d'assurance qualité.

Février

Les cadres font des bilans de mi-parcours de leurs responsabilités respectives dans la mise en œuvre du plan d'action annuel.

Le comité de suivi du plan stratégique examine le plan stratégique à la lumière du rapport annuel et consulte au besoin la communauté sur des modifications.

Avril

Le comité de suivi du plan stratégique émet un avis sur les modifications à apporter au plan stratégique.

Le CA reçoit un rapport sur l'état du système d'assurance qualité.

Mai

La régie prépare au besoin une proposition de modification au plan stratégique.

La Commission des études (CÉ) fait une recommandation au CA.

Juin

Le CA adopte les modifications proposées au plan stratégique, le cas échéant.

Les cadres déposent à la Direction générale leurs bilans annuels, structurés par le plan stratégique ou leurs plans opérationnels de services.

9. Lexique des acronymes utilisés dans ce document

Acronyme	Signification
CA	Conseil d'administration
CÉ	Commission des études
CAAQ	Comité d'autoévaluation de l'assurance qualité
CEEC	Commission d'évaluation de l'enseignement collégial
CRI	Comité de régie interne
CRP	Comité de régie pédagogique
CSIAQ	Comité du système d'information sur l'assurance qualité
CSPP	Comité de suivi des politiques pédagogiques
CSPS	Comité de suivi du plan stratégique
CSSR	Comité stratégique de suivi de la réussite
CÉ	Commission des études
DACS	Direction adjointe au cheminement scolaire
DAP	Direction adjointe aux programmes
DARE	Direction adjointe aux ressources à l'enseignement
DAÉC	Direction des affaires étudiantes et communautaires
DG	Direction générale
DÉ	Direction des études
DASPR	Direction adjointe au soutien à la pédagogie et à la réussite
PAR	Plan d'aide à la réussite
PIEA	Politique institutionnelle d'évaluation des apprentissages
PIEP	Politique institutionnelle d'évaluation des programmes
PS	Plan stratégique
SAQC	Système d'assurance qualité du collège
SIAQ	Système d'information de l'assurance qualité