

11^e colloque annuel de la Société québécoise d'évaluation de programme – Quoi de neuf en évaluation de programme?

ENAP, Québec, 25 octobre 2002

Vers une meilleure gestion de la qualité en enseignement supérieur : un outil multimédia interactif

Bonjour,

Il me fait plaisir de vous présenter le travail de notre équipe sur la qualité de l'enseignement supérieur.

Notre projet de recherche s'intitule Projet Qualité.

L'équipe est composée de :

Bernard Demers, directeur général, Cégep de Granby-Haute-Yamaska

Jean-Yves Lescop, professeur titulaire, UER Science et technologie, Télé-Université

Jean-Paul Dallaire, agent de recherche, Télé-Université

Introduction

Le contexte de la qualité en éducation a profondément changé depuis ces dernières années. Dans le contexte économique actuel et toute la concurrence qu'il suscite entre les institutions d'enseignement même au-delà des frontières canadiennes, la stratégie des universités et des collèges repose de plus en plus sur la qualité de la formation offerte. On parle alors de standards bien sûr, de normes aussi, mais également de plus en plus de démarche qualité, d'assurance qualité. Une gestion globale et institutionnelle de la qualité devient ainsi nécessaire.

Mais qu'entend-t-on par qualité? Est-ce que c'est d'être classé en tête du peloton, selon tel ou tel palmarès, ou simplement répondre à des critères et normes reconnus comme c'est le cas pour les normes de qualification ISO? Et comment évaluer cette qualité, notamment celle de l'enseignement supérieur?

À l'heure des palmarès publiés ici et ailleurs dans le monde – pensons au bulletin des écoles secondaires du Québec publié par la revue Actualité (et réalisé par l'Institut économique de Montréal et l'Institut Fraser), à celui des écoles ontariennes (réalisé par l'Institut Fraser également), pensons au bulletin des écoles publié par le ministère de l'éducation du Québec en 2002, contenu dans le cédérom La réussite scolaire au Québec, pensons également au classement des collèges et universités canadiens ou

américains publié par Kaplan/Newsweek, au classement des universités canadiennes selon Maclean's – à l'heure des palmarès, dis-je, de nombreux facteurs de succès, indicateurs d'efficacité de l'enseignement ou mesures de performance sont alors proposés aux diverses clientèles. Mais le milieu de l'enseignement lui-même, comment se comporte-t-il?

Je vais bien sûr répondre d'abord à ces questions, dans le cadre de cet exposé, puis ensuite vous entretenir des critères et des indicateurs que nous avons retenus dans le cadre de notre recherche sur l'évaluation de la qualité de l'enseignement supérieur au Canada. Je vous parlerai enfin de la deuxième partie importante de notre projet qui consiste à développer un outil multimédia interactif d'autoformation destiné aux institutions.

1^{ère} question : la qualité, dites-vous?

La qualité fait souvent référence à plusieurs éléments. On parle de standards à atteindre, de procédures à suivre souvent définies par des experts et suivies d'une inspection (Murgatroyd et Morgan, 1992). On parle d'appréciation du produit ou du service par ceux qui le reçoivent, (Murgatroyd et Morgan, 1992), on parle d'apprécier la façon avec laquelle un service a été rendu (Barnabé, 1995). On parle alors de satisfaction exprimée: on se demande si le produit ou service est convenable à l'usage? On évalue sa durabilité, sa fiabilité, sa maintenabilité, sa régularité (Kélada, 2000).

La qualité en enseignement supérieur - Des organismes et des politiques....

Mais qui dit qualité, dit aussi organismes chargés de vérifier la qualité de l'enseignement, afin de s'assurer qu'elle s'installe à demeure et qu'elle persiste. Les établissements d'enseignement supérieur n'échappent pas et ce depuis longtemps au courant de rationalisation et de qualification, ne serait-ce via les interventions d'organismes tels que la Commission de l'évaluation de l'enseignement collégial du Québec (CÉEC), la Conférence des recteurs et des principaux des universités du Québec (CRÉPUQ) ou le Ministère de l'éducation du Québec (MEQ) et ses contrats récents de performance. Nous reviendrons d'ailleurs un peu plus loin sur le travail de la Commission de l'évaluation de l'enseignement collégial du Québec (CÉEC) et la Conférence des recteurs et des principaux des universités du Québec (CRÉPUQ).

La certification ISO

La certification ISO, quant à elle, permet au consommateur d'avoir une certaine assurance que le produit ou service offerts sont de qualité, c'est-à-dire fiables, durables, solvables et conformes aux exigences attendues.

Même si la certification ISO 9000 ou ISO 14000 signifie une très grande rigueur et constance dans la confection d'un produit ou la réalisation d'un service, il reste que cette certification ne garantit pas ou très peu l'adoption du produit et service par le public. ISO garantit le processus, ISO garantit l'extrait, ISO ne garantit pas son acceptation. Les normes ISO indiquent ce que l'on doit faire et non comment on doit et peut le faire. L'on sait cependant que les normes ISO doivent s'inscrire dans une démarche qualité globale. On dit aussi : dites ce que vous faites, faites ce que vous dites, montrez que vous l'avez fait.

2^{ème} question : comment les institutions d'enseignement se comportent-elles face à la qualité?

Les accréditations

Le milieu de la formation n'y échappe pas. En effet, de plus en plus d'organismes de formation publics et privés tiennent à être certifiés ISO de façon à garantir en quelque sorte la qualité de leurs services, donc l'atteinte des objectifs et de la mission de l'institution. En 2002, en France, plus de 250 organismes de formation sont certifiés ISO (9001). Au Québec, le phénomène prend de plus en plus d'ampleur et bon nombre d'organismes de formation surtout privés sont accrédités sous diverses formes. L'École des Hautes études commerciales (HEC, 1999) et l'École des sciences de la gestion de l'UQAM (2002) sont accrédités EQUIS (European Quality Improvement System). Le Centre de Recherche Informatique de Montréal (CRIM) est certifié ISO 9001 (1997), ainsi que SNC-Lavallin Formation et Informattech (2000).

Également, la SOFEDUC (Société de formation et d'éducation continue) accrédite via les normes internationales de l'IACET (International Association for Continuing Education and Training) des entreprises ou individus fournisseurs de services surtout en formation, ce qui donne un avantage

concurrentiel certain à ceux qui la détiennent. Il y a aussi la Commission canadienne d'accréditation offre un processus d'accréditation aux établissements qui sont en affaires depuis au moins deux ans et qui ont accordé un diplôme à au moins une promotion d'étudiants dans le cadre de leur programme d'études le plus étendu.

Et puis les autres...

Nous pourrions vous citer plusieurs autres types de classement ou d'expériences d'évaluations de l'enseignement supérieur que nous avons analysés, dans le cadre de notre recherche. Vous pourrez consulter les sites en question qui traitent de ces tendances sur notre propre site que nous créé dans le cadre de ce projet. Je vous donnerai l'adresse à la fin de l'exposé.

- L'OCDE et son projet IMHE (Institutional Management in Higher Education)
- Tendances australienne (Higher Education Council et le quality improvement plan)
- Tendances française (CNE : comité national d'évaluation)
- Tendances danoise et son centre pour l'assurance qualité
- Tendances en Nouvelle-Zélande (ITO : Industry Training Organisations)
- Tendances européenne (EFQM : European Foundation for Quality Management)

Mais quels indicateurs de qualité choisir?

En mai 2000, la Direction générale de l'éducation et de la culture de la Commission européenne a produit un important rapport sur la qualité de l'éducation scolaire en Europe. À la demande des ministres de l'éducation de 26 pays, un groupe d'experts de ces 26 pays a reçu le mandat de convenir d'une série d'indicateurs ou de repères en matière de qualité de l'éducation scolaire destinés à faciliter l'évaluation des systèmes au niveau national. Dans ce rapport, on y trouve les 16 indicateurs de qualité relatifs à l'éducation scolaire. Il y a d'abord,

A - Les indicateurs de niveau atteint

1. Mathématiques
2. Lecture
3. Sciences

4. TIC
5. Langues étrangères
6. Apprendre à apprendre (outils et stratégies pour continuer à apprendre tout au long de la vie)
7. Éducation civique

Il y a ensuite,

B- les indicateurs de réussite et de transition

8. le taux d'échec scolaire
9. l'achèvement de l'enseignement secondaire supérieur
10. le taux de scolarisation dans l'enseignement supérieur

C- les indicateurs d'évaluation et de pilotage de l'éducation

11. l'évaluation et le pilotage de l'éducation scolaire
12. la participation des parents

Enfin, il y a,

D- les indicateurs relatifs aux ressources et aux structures

13. l'éducation et la formation des enseignants
14. le taux de fréquentation d'un établissement pré-primaire
15. le nombre d'élèves par ordinateur
16. les dépenses d'éducation par étudiant.

Il semble clair que les standards éducatifs sont définis à la fois par les inputs, c'est-à-dire les caractéristiques d'entrée des étudiants à travers leurs qualifications, leurs expériences et la qualité du personnel enseignant et par les outputs, c'est-à-dire les connaissances, les compétences et la compréhension acquises par les étudiants.

L'évaluation au Québec

À travers notre recherche et toutes les expériences d'évaluations que nous venons de citer, nous avons porté une attention toute particulière à deux organismes du Québec, parce que c'est sans doute la

province canadienne où la qualité de l'enseignement supérieur est le plus sous la loupe des organismes consultatifs gouvernementaux et universitaires, c'est-à-dire la CRÉPUQ, la Conférence des recteurs et des principaux des universités du Québec et la Commission de l'évaluation de l'enseignement collégial (CÉEC), cette dernière étant probablement la pionnière et la plus reconnue par les pairs dans ce domaine.

Politique institutionnelle d'évaluation périodique des programmes - Mise en place d'indicateurs

Les institutions d'enseignement supérieur au Québec doivent se doter, notons-le, d'une politique institutionnelle d'évaluation périodique des programmes qui doivent prévoir notamment la définition d'indicateurs qui rendent compte de l'évolution du corps professoral (on examine les diplômes obtenus, les lieux de formation, la charge d'enseignement, la performance en recherche, les publications principales, le montant des subventions obtenues) et de l'évolution des clientèles (on doit évaluer les demandes d'admission et inscriptions, le taux de diplomation, la durée des études).

Les institutions doivent également évaluer la pertinence et la cohérence des programmes, des méthodes pédagogiques, des ressources humaines, matérielles et financières, ainsi que de la gestion des programmes. Les contenus des politiques diffèrent bien entendu, selon qu'on relève du milieu collégial ou de la CEEC ou du milieu universitaire, c'est-à-dire de la CRÉPUQ.

3^{ème} question : un outil multimédia interactif d'autoformation destiné aux institutions?

Quand on examine les critères et les indicateurs dont se servent la CRÉPUQ et la CEEC, l'on s'aperçoit qu'ils ne sont pas trop éloignés les uns des autres puisque, ce qu'ils tendent à mettre en évidence, c'est la qualité... et la recherche de celle-ci.

C'est dans ce contexte qu'une équipe de la Télé-université de l'université du Québec qui œuvre dans la formation à distance, le virtuel, les technologies de l'information et la technopédagogie, ont décidé de concert avec le Bureau des technologies d'apprentissage (organisme subventionnaire) dans le cadre d'un projet de recherche actuellement en cours - c'est la dernière année) de fournir à tous les intervenants en formation notamment ceux des niveaux collégial et universitaire, un outil informatique servant à

identifier les indices et les facteurs pertinents qui permettent de vérifier et d'améliorer la qualité de l'enseignement supérieur, et ce, que ce soit sur campus ou à distance, en formation initiale ou en formation continue.

Voici comment nous avons procédé.

1^{ère} étape du projet Qualité

Un questionnaire a d'abord été confectionné en fonction de 28 critères et envoyé à quelque 350 institutions d'enseignement supérieur à travers le Canada. **La cueillette des données** étant terminée, qui est assez représentatif des institutions francophones, anglophones, campus, à distance, en formation continue ou en formation initiale, nous serons sous peu en mesure de terminer le croisement des données.

Ensuite, 2^{ème} étape du projet Qualité

C'est notre deuxième étape. Nous pourrons ainsi dresser un portrait et une représentation fiable, fidèle et comparative des institutions en matière d'évaluation de l'enseignement et de l'application de leur politique, c'est-à-dire rendre compte de qui se fait en évaluation de l'enseignement supérieur au Canada.

Les indicateurs et critères que nous avons utilisés

Les critères qui ont servi à la confection du questionnaire et qui a été envoyé, je le répète, à toutes les institutions d'enseignement supérieur à travers le Canada sont au nombre de 28, regroupés en sept indicateurs, à savoir :

1. La pertinence du programme dans lesquels on trouve les objectifs et le contenu du programme, ainsi que ses liens avec les besoins de la société et du marché de l'emploi. On a alors demandé aux institutions si elles évaluaient les objectifs, le contenu de leurs programmes, ainsi de suite...
2. La cohérence du programme par rapport notamment au cheminement de l'étudiant. On a demandé aux institutions si elles évaluaient les activités d'apprentissage par rapport à l'atteinte des objectifs du programme, la complémentarité des cours offerts...

3. Les méthodes pédagogiques appliquées au sein du programme qui concernent tous les moyens mis en place par les institutions pour favoriser les apprentissages et l'encadrement des étudiants, les innovations pédagogiques, la disponibilité des professeurs...
4. Les ressources humaines rattachées au programme notamment en terme d'adéquation entre le corps professoral et les besoins du programme (leur implication face au programme, le perfectionnement suivi...)
5. Les ressources matérielles et financières mises à la disposition du programme. On a demandé également si les institutions évaluaient les laboratoires, les salles de cours, les ressources didactiques, les bibliothèques, les aménagements physiques...
6. La gestion du programme notamment en terme d'efficacité des processus administratifs, d'évaluation continue et périodique des programmes.
7. Les extrants du programme calculés en terme de taux de diplomation, de réussite des cours, d'admission aux niveaux d'études suivants, de reconnaissance des cours, de productivité sociale des diplômés et du degré de satisfaction des professeurs à l'égard des résultats.

Chaque question avait un même choix de réponses : est-ce que j'évalue de façon qualitative, quantitative, ou les deux, ou je n'évalue pas? **Qualitative** fait référence à un critère qui est jugé à la suite d'une appréciation par un comité. **Quantitative** fait référence à des éléments mesurés ou des observations factuelles. Nous voulons savoir si les institutions ont une pratique évaluative face à chacun des critères.

Le questionnaire

Évidemment, les critères choisis représentent le fruit d'une recherche qui a été basée sur certaines pratiques dans le milieu, que nous avons aussi raffinés. On retrouvait dans le questionnaire un texte explicatif sur les jugements demandés aux répondants (qualitatif ou quantitatif). Près de 40% des institutions ont répondu au questionnaire. 59,1% représentent des collèges, 30,3% des universités, 10,6% des ordres professionnels.

Enfin,

La 3^{ème} étape du projet Qualité consiste à développer un outil multimédia : un site web et un cédérom interactif

Obtenir les résultats

Le site web accessible en partie actuellement permettra à l'utilisateur de s'informer sur la nature du projet. Il permettra également de se documenter sur les extraits de la recherche : tous les résultats, accessibles selon une requête personnalisée. Il pourra organiser les résultats à sa façon en interrogeant la base de données en ligne à partir de plusieurs champs disponibles. Il pourra obtenir des résultats simples, par exemple, toutes les réponses des collègues, sous la forme probable de graphiques - nous examinons actuellement cette possibilité avec les responsables de la programmation – ou des résultats croisés, par exemple, les réponses des collègues du Québec anglophones, ainsi de suite. On pourra interroger la base de données par territoire (Québec ou autres provinces canadiennes), par type d'institution (collège, université), par langue d'enseignement prioritaire (français, anglais), par statut d'institution (public ou privé), par type de formation la plus courante (initiale ou continue), ou par mode d'enseignement utilisé (campus ou à distance). Il sera possible d'avoir tous les résultats en une seule procédure ou avoir les résultats par ensemble de critères (pertinence du programme, cohérence, etc.).

Voici deux exemples de résultats sous la forme de graphiques. Le premier graphique représente la réponse des universités du Québec sur l'évaluation de la pertinence du programme, le deuxième graphique, les résultats des universités des autres provinces canadiennes sur le même sujet.

Établir son profil et façonner sa politique

Il sera aussi possible d'établir son profil (ou diagnostic) en remplissant le questionnaire interactif, en prenant soin d'indiquer dans le formulaire en ligne les informations sur le type d'institution, le statut, etc. avoir ses résultats commentés et comparés aux autres institutions, recevoir des conseils et des suggestions s'il y a lieu. De cette façon, on pourra façonner sa politique ou l'ajuster en fonction des commentaires reçus ou tout simplement à partir du guide qui formulera les différentes étapes à suivre, accessible sur le site.

De nombreuses références...

L'utilisateur pourra avoir accès à de nombreuses références incontournables sur le sujet, des textes, des publications, des rapports de recherche pertinents, des guides utiles sur l'évaluation institutionnelle, des exemples de politiques d'évaluation des institutions d'enseignement supérieur. Vous retrouverez aussi les sites web les plus pertinents, telles les agences ou organismes d'assurance qualité de l'enseignement supérieur à travers le monde. Vous pourrez cliquer sur la carte du monde et obtenir le site de l'agence du pays sélectionné. Il y a des liens également sur les normes ISO et bien d'autres encore.

Conclusion

L'évaluation devenue indispensable

Comme le disent Goldsmith et Stainer (1998) l'évaluation systématique de l'ensemble de l'enseignement supérieur est devenue indispensable. L'investissement considérable qui est affecté à la formation exige une prise en compte de tous les facteurs susceptibles de contribuer à sa qualité : que ce soit d'une part les performances des étudiants et des enseignants, que ce soit l'adéquation des stratégies pédagogiques, des méthodes et des moyens didactiques et du cadre et du management institutionnel par rapport aux objectifs fixés d'autre part.

Ce qu'il nous reste à faire:

Il faut interpréter les données recueillies, établir des comparaisons - c'est presque terminé, rédiger le guide d'autoformation dont on a parlé tantôt, le rendre bilingue, et mettre le tout sur le site Web et le cédérom.

Nous espérons donc par notre projet initier l'utilisateur aux notions de qualité et de normes, lui permettre d'évaluer sa performance en matière d'évaluation, lui offrir la possibilité de comparer les résultats avec des comparables, et favoriser ainsi l'amélioration de la qualité de l'enseignement supérieur, en gardant bien en mémoire que tout cela ne doit pas nous faire oublier la finalité de l'enseignement.

Je vous remercie de votre attention et merci également à tous nos partenaires!

Voici l'adresse du site où vous pourrez retrouver toutes les références recueillies :
www.teluq.quebec.ca/~qualite

Références

BARNABÉ, C. (1995). Introduction à la qualité totale. Cap Rouge, Canada : Les Presses Inter Universitaires.

GOLDSMITH ET STAINER (1998) dans Mentonnex, J., sous la direction de. Enseignement assisté par une démarche Qualité : Un défi pour l'enseignement supérieur ? Sion, Suisse : Institut universitaire Kurt Bösch.

KÉLADA, J. (2000). Qualité totale : Amélioration continue et réingénierie. Pierrefonds, Canada : Les Éditions Quafec.

MURGATROYD ET MORGAN (1992) dans Barnabé, C. (1995). Introduction à la qualité totale. Cap Rouge, Canada : Les Presses Inter Universitaires.

Jean-Paul Dallaire

Groupe Qualité, Télé-université