

– La qualité de l'enseignement supérieur –

Document présenté dans le cadre de la phase 1  
préparatoire au sommet sur les universités

---

Association générale des étudiants et étudiantes  
de la Faculté de l'éducation permanente  
de l'Université de Montréal  
(AGEEFEP)

Association des étudiants hors campus  
de l'Université du Québec à Trois-Rivières  
(AEHCUQTR)

Association des étudiants des programmes  
de certificat de HEC Montréal  
(AEPCHÉC)

Association des étudiants de la Télé-Université  
de l'Université du Québec  
(AETELUQ)

27 novembre 2012





## Comment peut-on vérifier la qualité de l'enseignement supérieur ?

### Introduction : L'angle de la formation continue

On l'a appelé « éducation des adultes » et « éducation permanente » ; aujourd'hui, on la désigne plus souvent comme la « formation continue ».

Quelle que soit la dénomination, ce secteur a connu plusieurs transformations au fil des ans, entre autres quant à la composition de l'effectif étudiant. À la fin des années 60, notamment du fait de la création du réseau de l'Université du Québec, les adultes se sont inscrits massivement dans les universités. L'éducation des adultes a joué à cette époque, et pendant au moins deux décennies, un rôle important de rattrapage scolaire pour toute une génération qui n'avait pas eu jusque là la possibilité d'effectuer des études universitaires. C'est à cette époque qu'ont été créés les programmes de certificat de 1<sup>er</sup> cycle de 30 crédits. Ce ne sont pas les seuls types de programme auxquels s'inscrivent les adultes, mais les certificats constituent le choix d'une nette majorité d'entre eux.

Avec l'élévation générale de la scolarisation de la population, la fonction de rattrapage existe toujours, mais elle a perdu de son importance. De moins en moins nombreux sont les adultes admis dans une université sans les préalables normalement requis, soit le diplôme d'études collégiales ou l'équivalent. On constate par ailleurs que les détenteurs d'un baccalauréat ou d'une maîtrise, voire d'un doctorat, constituent une proportion significative de la population étudiante des programmes de formation continue. On peut présumer que c'est pour mieux répondre à cette scolarisation accrue que les universités ont créé ces dernières années de nombreux programmes de diplômes d'études supérieures spécialisées (DESS), qui sont dans les faits des certificats de deuxième cycle.

Ce qui est demeuré constant dans les quatre dernières décennies, c'est la popularité de ces programmes auxquels les gens ont la possibilité de s'inscrire à temps partiel, une condition essentielle pour des personnes qui occupent un emploi et qui ont souvent des responsabilités familiales. En effet, on dénombre quelque 65 000 étudiants et étudiantes dans les certificats de premier cycle et environ 10 000 dans les DESS, ce qui représente environ 30 % de l'ensemble de l'effectif étudiant.

Dans notre esprit, il ne fait pas de doute que cet intérêt constant pour la formation continue traduit concrètement le concept « d'éducation tout au long de la vie », un impératif qui interpelle toutes les sociétés développées.

### Les professeurs et la création de programmes

En formation continue comme dans les autres sphères d'activités des universités, la qualité de la formation passe d'abord par les modalités de création des programmes et la pertinence de ces derniers.

Dans plusieurs cas, les programmes de formation continue comportent une forte composante de formation professionnelle. Cela n'a rien d'étonnant, car les objectifs professionnels figurent au premier rang des motivations des étudiants adultes. Néanmoins, d'autres motivations sont aussi en cause, dont le désir d'acquérir de nouvelles connaissances et d'enrichir sa culture personnelle.

Concevoir un programme coûte cher, d'où l'importance de s'assurer de l'adéquation entre le contenu et les besoins des étudiants et de la société. Un des meilleurs moyens de le faire passe par la consultation des milieux (ordres professionnels, organismes publics et parapublics, spécialistes de la discipline, entreprises).

Nous disons bien « consultation » et non « décision », car nous considérons comme indispensable que des professeurs spécialisés dans le ou les champs disciplinaires impliqués soient les concepteurs des programmes. C'est un impératif incontournable, car c'est la responsabilité des professeurs de s'assurer que tous les programmes correspondent aux exigences universitaires, entre autres au chapitre du développement de l'esprit critique à l'égard de son propre champ d'étude et des valeurs éthiques, des éléments essentiels, car les universités ont aussi pour mission de former des citoyens éclairés et responsables.

À notre connaissance, tous les nouveaux programmes, y compris les certificats, doivent recevoir l'approbation des instances académiques des établissements, en l'occurrence l'unité académique dont ils relèvent et la Commission des études ou le Conseil pédagogique selon le cas. Il doit évidemment en rester ainsi.

## L'évaluation des programmes

Une fois les programmes offerts, il est primordial qu'ils soient régulièrement évalués et ce, dans une optique d'amélioration continue. Cette évaluation peut prendre diverses formes.

Une pratique en vigueur dans plusieurs établissements consiste à chapeauter chaque programme d'un conseil de programme qui a la responsabilité d'en suivre l'évolution et de proposer des modifications s'il y a lieu. En général, ces conseils sont composés d'enseignants dans le programme, de professeurs spécialistes du champ d'étude, de professionnels du marché du travail, de cadres académiques et d'étudiants. C'est, selon nous, une formule gagnante.

En principe, selon une politique de la Conférence des recteurs et des principaux des universités du Québec (CRÉPUQ), tous les programmes doivent par ailleurs faire l'objet d'une évaluation en profondeur à intervalles réguliers. Cette évaluation comporte trois volets : une autoévaluation par l'unité académique dont relève le programme, une évaluation par une équipe de l'université provenant d'autres unités que celle dont relève le programme et une évaluation par un comité externe. Le processus est lourd. Malgré la lourdeur, nous estimons que cette évaluation est nécessaire pour assurer la qualité et la crédibilité des programmes.

## L'évaluation des cours

Généralement, vers la fin du trimestre, les étudiants et les étudiantes évaluent leurs cours. C'est également une nécessité, y compris en enseignement à distance, même si bien des étudiants sont sceptiques quant à la prise en compte réelle des résultats de cette évaluation par les autorités universitaires. Combien de fois a-t-on entendu ce genre de commentaires : « Ça ne donne rien de remplir ça », « Est-ce vraiment utilisé ? », « Suis-je vraiment écouté ? » « Ça sert à quoi ? »

Une des façons d'atténuer ce scepticisme est d'associer davantage les associations étudiantes à l'analyse et au suivi de l'évaluation des cours et de l'enseignement. Nous sommes convaincus que cela contribuerait à rétablir la confiance des étudiants quant aux suites réelles qui sont données aux évaluations. Nous comprenons que celles-ci comportent des renseignements nominatifs qui sont protégés en vertu de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, mais nous considérons qu'il est utile pour les étudiants de prendre connaissance des évaluations, sans qu'y figure le nom de l'enseignant, et d'interagir avec les dirigeants sur les cas problématiques qui ont été détectés.

Depuis quelques années, des universités font la promotion de l'évaluation formative. Après quelques semaines, les étudiants sont invités à donner leurs points de vue sur les forces et les faiblesses du cours et à en discuter avec l'enseignant. Cette façon de faire comporte l'avantage de permettre les ajustements nécessaires tôt dans le trimestre. Elle doit au minimum être encouragée, voire devenir obligatoire.

Dans certains cas, l'évaluation des cours se fait maintenant pas Internet et non en classe. Le temps dira si l'une ou l'autre façon de faire est préférable. Lorsqu'il y a évaluation par Internet, il semble que le taux de participation des étudiants soit plus faible, ce qui est en principe un désavantage, car un taux de participation trop bas compromettrait la fiabilité des résultats. On peut aussi considérer la question d'un autre point de vue : il vaut peut-être mieux avoir un taux plus bas, mais avec des étudiants qui ont fait l'exercice avec sérieux, qu'un taux élevé comportant des évaluations bâclées.

Enfin, toutes les modalités et dimensions de l'évaluation ne doivent pas être envisagées dans une optique coercitive. Pour qu'il en soit ainsi, il importe que les enseignants chez qui on a détecté des lacunes aient accès à des conseils pédagogiques et à un suivi jusqu'à l'atteinte de standards satisfaisants.

## Les enseignants et l'encadrement des étudiants

Cela est bien connu : en formation continue ce sont essentiellement des chargés de cours qui sont responsables de l'enseignement. Cela ne risque pas de changer dans un avenir prévisible, car il y a peu de recherche en formation continue, et les professeurs sont embauchés sur la base de leurs qualités de chercheur. L'enseignement en formation continue et au premier cycle en général ne contribue pas à leur plan de carrière. Comme nous l'avons vu antérieurement, c'est plutôt dans

la confection, l'évaluation et la modification des programmes que leur expertise peut et doit être mise à contribution.

Cette réalité est-elle incompatible avec la qualité de l'enseignement? Nous ne le croyons pas et cela, pour plusieurs raisons. Il y a un certain nombre d'exceptions, particulièrement dans les régions éloignées des grands centres où les ressources humaines sont limitées, mais dans l'ensemble, les chargés de cours sont très scolarisés. La Fédération nationale des enseignantes et enseignants du Québec (FNEEQ) note d'ailleurs que le nombre de chargés de cours détenteurs d'un doctorat a doublé au cours des dix dernières années.

Au fil des ans, un grand nombre d'entre eux ont acquis une solide expertise en enseignement aux adultes, qui diffère à plusieurs égards de l'enseignement régulier au premier cycle. Étant donné la forte composante de formation professionnelle qui caractérise la formation continue, les universités ont compris depuis longtemps l'intérêt d'embaucher aussi des chargés de cours qui sont des professionnels en exercice dont les réalisations et la carrière témoignent de leur compétence. C'est un atout pour les universités et pour les étudiants, pas une lacune. Cela se reflète d'ailleurs dans les taux de satisfaction généralement élevés observés dans les évaluations que les étudiants font de leurs cours et de leurs programmes.

Reste l'encadrement, auquel les chargés de cours ne pourraient consacrer qu'un temps limité en raison de la nature de leur lien contractuel avec l'université. Notre présence quotidienne auprès des étudiants nous incline à penser que, en raison de leur scolarité antérieure, de leur âge et de leur expérience, la grande majorité des adultes effectuent leurs études universitaires sans encombre et avec un minimum d'encadrement. Ce minimum, nous avons toutes les raisons de croire que les chargés de cours sont en mesure de l'assumer et qu'ils le font effectivement.

Cela dit, en formation continue comme dans leurs autres sphères d'activité, les universités doivent disposer de services pour soutenir les adultes qui font face à des difficultés ou qui ont des besoins particuliers. Ces difficultés et besoins doivent être identifiés dès l'admission, car c'est la responsabilité de l'université de donner à ses étudiants les outils pour réussir. En pratique, cela suppose l'accès aux responsables des programmes, aux conseillers en formation et en orientation, aux services de soutien à la persévérance, aux ateliers sur la prise de notes, sur la recherche en bibliothèques et sur Internet, ou la préparation aux examens. Les universités, croyons-nous, doivent notamment offrir des cours de propédeutique aux étudiants dont on a des raisons de croire qu'ils sont moins bien préparés aux études universitaires.

Nous sommes aussi de ceux qui plaident pour l'intégration accrue des chargés de cours dans la vie universitaire. Si l'on compare avec la situation qui prévalait il y a 20 ans, des progrès considérables ont été accomplis en ce sens et il faut poursuivre dans la même voie.

## La correction des travaux et examens

Pour des raisons pédagogiques relevant du sens commun, il est impératif que les étudiants aient accès aux copies corrigées de leurs travaux et examens pour progresser dans leur apprentissage. Sur demande, ils doivent aussi avoir la possibilité de rencontrer leur enseignant pour obtenir une rétroaction plus substantielle. Malheureusement, ce n'est pas toujours le cas.

## Davantage de stages

Les stages crédités constituent une occasion unique d'appliquer et d'intégrer les connaissances acquises dans les cours, et ils contribuent certainement à la qualité de la formation. Un enseignement de qualité doit inclure des éléments pratiques et non seulement de la théorie. En effet, en aidant l'étudiant à mieux comprendre la théorie et ses applications concrètes, la pratique facilite l'intégration dans un poste lié au champ d'études. De façon générale, les étudiants aux certificats n'ont qu'un accès limité à ces stages comparativement aux étudiants des baccalauréats. Cet accès devrait être élargi.

Cela dit, pour des raisons professionnelles, ce ne sont pas tous les adultes qui ont la possibilité de quitter temporairement leur emploi pour effectuer un stage. La souplesse est de rigueur en formation continue, et c'est pourquoi nous estimons que ces stages doivent être optionnels.

Dans les baccalauréats, même ceux largement similaires, les pratiques sont variables selon les universités et les programmes. Les stages crédités sont parfois obligatoires, parfois optionnels. Y aurait-il lieu d'uniformiser les pratiques dans le cas des programmes similaires? La question mérite d'être posée.

Autre élément indispensable, il est important que les établissements développent des partenariats avec les entreprises pour aider les étudiants à trouver et à réaliser leur stage.

## Des ressources hors classes

En principe, un étudiant doit effectuer trois heures d'étude et de travail personnel pour chaque heure de cours. Du fait de leur horaire chargé, les étudiants de la formation continue n'ont pas toujours la possibilité de passer plusieurs heures par semaine dans un établissement pour fréquenter la bibliothèque et accéder ainsi à des bases de données spécialisées et aux ouvrages de référence. De même, il ne leur est pas toujours possible de rencontrer leurs enseignants en dehors des heures de cours ou à participer à des ateliers pour améliorer leurs connaissances des langues et de l'informatique.

Dans ces cas, les technologies de l'information doivent être mises à contribution. Il y a sans doute lieu de développer des plateformes permettant des ateliers et des échanges virtuels avec les enseignants. Il y a bien sûr la contrainte que ces derniers sont essentiellement des chargés de cours, qui ont eux-mêmes un emploi du temps chargé en raison de leurs activités professionnelles, mais il faudra tôt ou tard s'attaquer de fond à ce problème, ce qui passe par l'intégration accrue des chargés de cours dans la vie universitaires, comme nous l'avons mentionné précédemment.

### Un mécanisme d'assurance qualité ?

Faut-il créer un mécanisme d'assurance qualité sur le modèle que propose l'Accord de Bologne, qui préconise l'harmonisation des structures d'études dans tous les pays? C'est à voir.

Si tous adhèrent au principe de l'amélioration continue des programmes, des cours et des services, les principes de base de l'assurance qualité, il n'en va pas de même de l'implantation d'un mode de gestion inspiré des normes internationales de type ISO. Il est connu que cette idée se heurte à une forte opposition dans le monde universitaire québécois, qui craint notamment l'uniformisation et la marchandisation de l'éducation découlant de l'application au monde universitaire de principes de gestion empruntés à l'entreprise privée.

Nous sommes de ceux qui ont cette crainte. Nous optons donc plutôt pour la création d'un organisme indépendant, financé par le Ministère, où les partenaires de la communauté universitaire (administrateurs, professeurs, chargés de cours, personnel de soutien, spécialiste de l'enseignement à distance) seraient majoritaires. Dans l'esprit de la loi sur les associations étudiantes, au moins trois étudiants devraient aussi faire partie de cet organisme, soit un du 1<sup>er</sup> cycle, un des études supérieures et un de la formation continue.

En outre, il devrait y avoir une standardisation au niveau des agréments. Tout cours ou programme régi par un ordre doit pouvoir mener à une intégration dans l'ordre et tous les programmes qui mènent à un ordre doivent être de qualité équivalente. Dans le cas où un programme ne mène pas à un ordre mais est lié à une profession régie par un ordre, cela doit être clairement indiqué.

C'est un moyen parmi d'autres, mais dans le cas de la formation continue, nous estimons qu'il y aurait intérêt à effectuer des études et des sondages auprès des diplômés et des employeurs pour mieux connaître la qualité et l'impact de ces formations sur la progression de carrière des personnes.

### L'enseignement à distance

Il y a eu longtemps des débats à ce sujet, mais il serait difficile aujourd'hui de contester que la formation à distance (FAD) constitue un mode d'apprentissage tout aussi valable que l'enseignement en classe et que son développement est constant.

Les exigences de qualité exposées précédemment pour les cours en classe sont d'autant plus essentielles. Cela vaut pour la conception et l'évaluation périodique des cours et des programmes, l'encadrement des étudiants, l'accès à des cours de mise à niveau et de propédeutique, la rétroaction sur la correction des travaux et examens, la possibilité d'effectuer des stages et l'accès à de la documentation pertinente.

De plus, en raison du contexte à distance, qui ne permet pas la même qualité d'interaction entre les divers acteurs comme sur les campus, soit entre les étudiants, les professeurs et les administrateurs, nous considérons que les standards de qualité appliqués dans le futur à la formation à distance devraient servir de standards minimaux.

### La reconnaissance des acquis

La reconnaissance des acquis scolaires et expérientiels constitue un enjeu majeur en éducation des adultes, en éducation permanente et en formation continue, ce qui inclut l'enseignement à distance.

Nous ne reprendrons pas ici l'abondant argumentaire justifiant la reconnaissance des acquis, mais rappelons les trois principes de base :

- toute personne a le droit de faire reconnaître ses acquis de formation, mais il lui appartient d'en faire la preuve;
- nul ne devrait être obligé de réapprendre ce qu'il connaît déjà;
- le système de reconnaissance des acquis doit être transparent.

Pour faire face à cet enjeu, tant le Conseil supérieur de l'éducation que la Politique d'éducation et de formation continue des adultes ont invité les universités à se doter d'une politique institutionnelle de reconnaissance des acquis et à faire part des résultats dans leur rapport annuel. Les universités devraient aussi offrir et publiciser les mesures de soutien aux étudiants qui souhaitent formuler une demande de reconnaissance des acquis.

On en n'est pas là, car s'il y a eu des progrès dans le développement de la reconnaissance des acquis, ils demeurent relativement modestes et, surtout, trop lents. C'est particulièrement le cas de la reconnaissance des acquis expérientiels, qui pose des défis importants au regard de l'évaluation crédible des acquis et de leur correspondance à un ou des cours universitaires. Toutefois, des méthodes crédibles pour le faire existent bel et bien, et les retards en ce domaine tiennent à la résistance culturelle des universités à reconnaître des savoirs acquis hors de leur giron et à l'absence de volonté politique.

Nous avons une crainte : comment peut-on espérer l'implantation systématique de la reconnaissance des acquis expérimentiels et la reconnaissance, dans l'ensemble du réseau universitaire, des crédits qui seront ainsi octroyés, alors que l'arbitraire règne toujours dans l'octroi d'équivalences pour des cours crédités réussis dans une université québécoise ?

Ce problème peut avoir un impact majeur sur la vie des étudiants. Deux exemples illustrent bien cette situation. Tout d'abord, le cas de la Télé-université, Université du Québec (TÉLUQ), qui était rattachée jusqu'à récemment à l'Université du Québec à Montréal (UQÀM). Or, même dans cette période, l'UQÀM refusait d'accorder des équivalences pour des cours réussis à la TÉLUQ.

Il y a quelques années, l'émission La Facture, de Radio-Canada, a fait état d'un certificat en psychologie offert à la TÉLUQ, dont les cours n'étaient pas reconnus au baccalauréat en psychologie de l'UQÀM. Après de nombreuses démarches, une étudiante a pu finalement faire reconnaître ses cours à l'Université du Québec à Trois-Rivières.

Autre exemple, il y a quelques semaines, une des associations membres de la Fédération des associations étudiantes universitaires québécoises en éducation permanente (FAEUQEP) a porté à l'attention du Ministre et de la CRÉPUQ un cas particulièrement scandaleux, celui du baccalauréat en sciences juridiques de l'UQÀM qui refuse d'accorder des équivalences pour des cours réussis au Certificat en droit de la Faculté de l'éducation permanente de l'Université de Montréal (UdeM). Il s'agit pourtant de cours identiques, souvent donnés par les mêmes enseignants et avec les mêmes exigences qu'au baccalauréat. Ces cours sont d'ailleurs reconnus au baccalauréat en droit de la Faculté de droit de l'UdeM, qui a la main haute sur le certificat (choix des enseignants, exigences académiques, modalités des examens, etc.). Rien n'indique que les étudiants provenant du certificat réussissent leurs études moins bien que les autres étudiants.

Ce type de décision est catastrophique pour les étudiants, qui perdent un temps précieux à reprendre des cours dont ils maîtrisent déjà le contenu, qui doivent payer une deuxième fois des frais de scolarité, accroître leur endettement et retarder leur entrée dans le marché du travail. C'est aussi une dépense inutile pour le Ministère, qui verse deux fois aux établissements la subvention pour le même cours. Dans le cas des cours de droit à l'UQAM, il s'agit d'une dépense inutile de 3 500\$ par cours de trois crédits. Dans de tels cas, le Ministère devrait refuser d'accorder la subvention prévue.

L'autonomie des établissements universitaires, nous en sommes, mais cela n'autorise pas l'arbitraire, l'injustice et la dilapidation des fonds publics. Pour l'heure, les étudiants victimes de ces décisions insensées ne peuvent qu'en prendre acte, car il n'existe aucun mécanisme de révision. Il s'agit là pour nous d'une anomalie que le Ministère doit corriger rapidement, notamment en créant un tel mécanisme d'appel. À ce stade, les refus d'équivalences devraient être justifiés.

Soyons clairs : tous les cours des universités québécoises doivent être de qualité, car c'est la clé d'un système efficace d'équivalences de cours. Tous les cours qui ne correspondent pas à cette exigence doivent être mis à niveau ou rayés de la banque de cours.

## Les principaux constats

De ce qui précède, nous retenons les trois constats suivants pour favoriser la qualité de l'enseignement à l'université :

1. L'importance primordiale de la participation des professeurs à la création et à l'évaluation des programmes et des cours ainsi que celle des associations étudiantes dans l'analyse et le suivi de l'évaluation des cours et de l'enseignement. La rétroaction sur les travaux et les examens ainsi que la disponibilité de ressources hors classe constituent les points névralgiques pour assurer la qualité en formation continue. Cela doit s'appliquer autant pour les cours en classe que pour les cours à distance.
2. Les principes sous-jacents à l'assurance-qualité sont tout à fait pertinents. Nous doutons cependant de la validité du modèle proposé dans l'entente de Bologne et nous préconisons plutôt de confier cette tâche à un organisme indépendant. En plus de représentants de la communauté universitaire, du Ministère et des milieux sociaux, trois étudiants devraient participer aux travaux de cet organisme : un du 1<sup>er</sup> cycle, un des études supérieures et un de la formation continue.
3. Tout refus d'accorder une équivalence devrait être justifié. Un mécanisme d'appel devrait être créé pour étudier les cas de refus que l'étudiant estime non fondés. Le gouvernement devrait refuser de verser une deuxième fois la subvention pour un cours équivalent qui a été réussi.