

Commission de la fonction publique

SUIVI DE LA VÉRIFICATION DE LA CORRECTION PAR LECTEUR OPTIQUE

Mars 2009

Ce rapport est disponible dans le site Internet de la
Commission de la fonction publique à l'adresse suivante :
www.cfp.gouv.qc.ca

Le masculin générique est utilisé dans le but d'alléger
le texte et désigne, selon le contexte, aussi bien les
femmes que les hommes.

La reproduction et la traduction sont autorisées,
à la condition que la source soit indiquée.

Dépôt légal – 2009
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
Bibliothèque et Archives Canada
ISBN 978-2-550-55827-9 (version imprimée)
ISBN 978-2-550-55828-6 (version PDF)

Gouvernement du Québec, 2009

Table des matières

INTRODUCTION.....	1
RÉSUMÉ DU PROCESSUS ACTUEL DE CORRECTION PAR LECTEUR OPTIQUE.....	2
SUIVI DE LA VÉRIFICATION : CONTENU ET PORTÉE.....	3
VÉRIFICATION SYSTÉMATIQUE, PAR LE CSPQ, DES CORRECTIONS À L'ORIGINE DES PLAINTES ADRESSÉES À LA COMMISSION.....	3
VÉRIFICATION ANNUELLE DU PROCESSUS DE CORRECTION.....	4
TENUE D'UN JOURNAL DE BORD PERMETTANT DE CONSIGNER LES INTERVENTIONS HUMAINES DANS LA CORRECTION D'UN EXAMEN.....	4
CONCLUSION	5
COMMENTAIRES DU CENTRE DE SERVICES PARTAGÉS DU QUÉBEC	6

Sigles utilisés dans ce rapport

CSPQ Centre de services partagés du Québec
SCT Secrétariat du Conseil du trésor

INTRODUCTION

En novembre 2003, la Commission de la fonction publique a produit un rapport de vérification sur la correction d'examens par lecteur optique¹, dont les recommandations étaient adressées au Secrétariat du Conseil du trésor (SCT). Il faut toutefois préciser que, depuis 2005, la responsabilité de corriger les examens par lecteur optique est dévolue au Centre de services partagés du Québec (CSPQ).

Il y a été démontré que la probabilité d'occurrence d'une erreur, lors de la lecture des feuilles-réponses et de la numérisation des données qui y sont inscrites, variait selon que l'activité était de nature technologique ou humaine. De fait, ce dernier cas s'est avéré la principale source des erreurs qui étaient causées notamment par :

- la sélection inadéquate d'un barème de correction;
- l'appréciation d'un choix ou d'une absence de réponse;
- l'enregistrement manuel :
 - de données permettant l'identification du candidat ou de l'examen,
 - du code numérique de la réponse choisie ou de la confirmation d'une absence de réponse,
 - de données inscrites sur la feuille-réponse non lisibles par l'appareil.

Par ailleurs, la vérification a confirmé l'absence d'un mécanisme permettant d'identifier systématiquement les interventions humaines, ce qui aurait pu faciliter une révision de la correction pour ces cas particuliers.

À l'époque, le SCT refusait systématiquement de procéder à la révision de la correction des examens en évoquant l'infaillibilité de la correction par lecteur optique. Aussi, la Commission devait-elle réviser elle-même, manuellement, la correction d'un examen lorsqu'un candidat lui en faisait la demande.

¹ La correction par la technologie du lecteur optique, Rapport de vérification. Commission de la fonction publique, 18 novembre 2003.

La Commission a alors recommandé l'instauration d'une démarche conjointe avec le SCT, laquelle comportait :

- la vérification systématique, par le SCT, des demandes de correction adressées à la Commission;
- une vérification annuelle du processus de correction;
- la tenue d'un journal de bord permettant de consigner les interventions humaines dans la correction d'un examen.

Entre mai et novembre 2008, nous avons effectué un suivi de la vérification de 2003 pour vérifier si le SCT et, depuis 2005, le CSPQ avaient intégré nos recommandations au processus de correction.

RÉSUMÉ DU PROCESSUS ACTUEL DE CORRECTION PAR LECTEUR OPTIQUE

Le CSPQ reçoit la demande de correction du ministère ou de l'organisme qui a administré les examens. Le CSPQ attribue un numéro de référence à chacun des examens. Il s'assure également que les feuilles-réponses correspondent au bon numéro de l'examen.

Les feuilles-réponses remplies par les candidats sont lues par le lecteur optique et les choix de réponses sont numérisés. Lorsque le lecteur optique ne peut identifier un choix en particulier, il laisse un espace vide pour qu'un préposé à la correction vérifie la feuille-réponse et enregistre manuellement la réponse. Puis, les données numérisées sont cryptées sur le serveur en vue de les sécuriser.

La correction comporte deux grandes étapes :

- la programmation d'un barème de correction dans le module de correction; subséquemment, on procèdera à une double validation des programmations en comparant les résultats pour le fichier test;
- la correction proprement dite des réponses par l'utilisation du module de correction; une inspection manuelle d'un certain nombre de feuilles-réponses, choisies de façon aléatoire, permet ensuite de confirmer la validité des résultats.

Les résultats sont versés au système de transfert de résultats, puis transmis au ministère ou à l'organisme demandeur. Simultanément, une copie des informations liées à la correction des examens est conservée dans le module de suivi. Enfin, les documents matériels, dont le formulaire de demande de correction, sont classés dans un local à accès limité.

SUIVI DE LA VÉRIFICATION : CONTENU ET PORTÉE

Le présent suivi de vérification a pour objet de vérifier l'application des recommandations de la Commission relatives au processus de révision de la correction des examens à choix multiples administrés lors des concours de recrutement ou lors de la constitution d'une réserve de candidatures au recrutement.

VÉRIFICATION SYSTÉMATIQUE, PAR LE CSPQ, DES CORRECTIONS À L'ORIGINE DES PLAINTES ADRESSÉES À LA COMMISSION

Afin de donner suite à la recommandation émise en 2003, le CSPQ a instauré un processus de révision de la correction des examens à choix multiples afin de répondre, notamment, aux demandes d'enquêtes adressées à la Commission.

Voici l'ordre dans lequel se déroule le processus. La demande de révision est acheminée par l'enquêteur de la Commission au responsable ayant tenu le concours soit, le CSPQ ou, selon le cas, le ministère ou l'organisme. Dans ce dernier cas, c'est le responsable du concours qui demande ensuite au CSPQ de réviser la correction. La révision est alors effectuée de manière manuelle et indépendante par deux préposés de l'équipe de correction qui corroborent le résultat de leur révision. Enfin, l'enquêteur de la Commission est avisé du résultat par écrit.

Depuis le rapport de vérification de 2003, le SCT et le CSPQ ont corrigé 246 353 feuilles-réponses pour tous les types de concours et provenant de plusieurs sources. En 2006-2007, le CSPQ a corrigé 60 880 feuilles-réponses par lecteur optique; il a reçu quinze demandes de révision totalisant 85 feuilles-réponses. En 2007-2008, sur les 69 041 feuilles-réponses corrigées, il en a révisé 75 à la suite de 23 demandes de révision. Pour ces deux années, aucune erreur n'a été décelée dans les feuilles-réponses révisées.

Depuis 2008, le CSPQ a instauré un système informatisé permettant de compiler le nombre de demandes de révision par année ainsi que le résultat de celles-ci.

Le CSPQ a donc suivi la recommandation de la Commission, puisqu'il a mis en place un processus de vérification systématique des demandes de révision.

VÉRIFICATION ANNUELLE DU PROCESSUS DE CORRECTION

La Commission était d'avis qu'une vérification annuelle permettrait d'analyser les besoins d'ajustement du processus de correction et d'y apporter les modifications appropriées. Ainsi, en s'accordant une période réservée à l'analyse de ce mécanisme, le CSPQ ne pourrait qu'en augmenter la fiabilité et l'efficacité.

Selon les résultats de notre suivi de vérification, le CSPQ ne procède pas à une vérification annuelle du processus. Cependant, il en effectue une mise à jour continue. Pour y contribuer, il a élaboré en août 2007 un guide sur le processus à suivre intitulé « Processus de correction pour les examens à choix multiples administrés lors d'un concours ». Ce document de référence traite notamment de la correction par lecteur optique, de la révision manuelle, du suivi et du calendrier de conservation.

La Commission est d'avis que cet ouvrage constitue un précieux outil pour l'équipe de correction du CSPQ, puisque l'on y prévoit plusieurs étapes de validation tout au long du processus. Elle considère donc que l'initiative du Centre ne rend plus nécessaire la vérification annuelle qu'elle avait recommandée en 2003.

TENUE D'UN JOURNAL DE BORD PERMETTANT DE CONSIGNER LES INTERVENTIONS HUMAINES DANS LA CORRECTION D'UN EXAMEN

Tel qu'il a été soulevé dans la vérification de 2003, la principale source d'erreurs dans la correction des examens était due à une intervention humaine. La mise en application de notre recommandation « consigner, dans un journal de bord, les interventions humaines dans le processus de correction » aurait permis au CSPQ et à la Commission de statuer plus facilement sur la légitimité de procéder ou non à une révision.

Nous constatons que le CSPQ n'a pas instauré un tel journal de bord. Toutefois, après l'analyse des moyens et des résultats du nouveau processus de correction et de révision, les interventions humaines comportant moins de risques qu'en 2003, la Commission considère que la recommandation de tenir un journal de bord n'est dorénavant plus pertinente.

CONCLUSION

Au cours des dernières années, le CSPQ a mis en place des mesures de contrôle pour améliorer le processus de correction par lecteur optique. Comme la Commission l'avait recommandé au SCT en 2003, le CSPQ vérifie systématiquement les demandes de révision de la correction des examens suite aux plaintes adressées à la Commission.

En ce qui concerne la recommandation d'instaurer une vérification annuelle du processus de correction par lecteur optique, le CSPQ a plutôt choisi de mettre en place un processus de correction et de révision formel, mis à jour de manière continue, et qui fait l'objet d'un guide de référence pour les intervenants lors de la correction d'examens. La Commission est d'avis que ce moyen alternatif permet de pallier l'obligation d'effectuer une vérification annuelle.

Enfin, la dernière recommandation, qui portait sur la tenue d'un journal de bord, s'avère moins pertinente depuis l'adoption du nouveau processus de correction.

Bref, la Commission est heureuse de constater que le CSPQ a mis en œuvre les moyens nécessaires pour s'assurer de la qualité de la correction des examens à choix multiples, ce que confirme l'absence d'erreurs en 2006-2007 et 2007-2008.

COMMENTAIRES DU CENTRE DE SERVICES PARTAGÉS DU QUÉBEC

Le Centre a pris connaissance avec grand intérêt des conclusions de la Commission à l'égard du suivi de la vérification de la correction par lecteur optique.

Partageant les mêmes préoccupations que la Commission à l'égard de la fiabilité du processus de correction, le Centre a développé une procédure systématique de vérification de ses activités. Non seulement cette procédure assure-t-elle l'absence d'erreur, elle contribue à l'efficacité des façons de faire en simplifiant grandement la démarche de vérification. Pour preuve, la Commission conclut qu'une vérification annuelle et que la tenue d'un journal de bord ne sont plus nécessaires grâce aux initiatives mises de l'avant.

Le suivi réalisé a permis de mettre en lumière les efforts constants de l'équipe des moyens d'évaluation du Centre pour améliorer ses façons de faire et pour optimiser ses procédures. En effet, les outils utilisés assurent non seulement la fiabilité des processus, ils constituent aussi des ouvrages de référence précieux pour le travail et la formation des membres actuels et futurs de cette équipe.

En somme, le constat de la Commission quant à la qualité de la correction par lecteur optique confirme la fiabilité des processus auxquels sont soumis les candidats et les candidates qui postulent aux emplois de la fonction publique du Québec.