

## COMPTE RENDU DE LA FORMATION OFFERTE PAR LA CEEC SUR L'ASSURANCE QUALITÉ

---

Par Isabelle Billaud, professeure de français

### Préambule

À la lecture du document intitulé Évaluation de l'efficacité des systèmes d'assurance qualité des collèges québécois ([http://www.ceec.gouv.qc.ca/fr/assurance\\_qualite/Default.htm](http://www.ceec.gouv.qc.ca/fr/assurance_qualite/Default.htm)), il est difficile de ne pas envisager un scénario catastrophe. Avec le terme « efficacité », c'est celui déjà bien implanté de « rendement » qui résonne. Avec le terme « système », on entrevoit un peu mieux la machine déjà bien huilée. Quant à cette question d'assurance qualité, on sait que ses mécanismes ont été mis en place depuis maintenant 20 ans, en même temps que la création par la ministre Robillard, sous la bannière du Parti libéral de Bourassa, de la Commission d'évaluation de l'enseignement collégial (la CEEC), dont la mission est définie par la *Loi sur la Commission d'évaluation de l'enseignement collégial*.

Or, à partir d'aujourd'hui, cette Commission n'évaluera plus la PIEA, la PIEP, le plan de réussite et le plan stratégique des collèges. Elle cherche désormais à amener les cégeps à « définir leur système d'assurance qualité et à en faire un outil de gestion intégré »<sup>1</sup>. Tandis que la CEEC adopte un processus d'audit pour « examiner l'efficacité du système d'assurance qualité de l'établissement »<sup>2</sup>, il devient d'ores et déjà difficile de ne pas reconnaître, dans ce nouveau mandat octroyé par la Commission, un des maillons du processus de marchandisation de l'éducation déjà en place dans les cégeps, mais dont l'affirmation, même si elle ne présente pas de véritable surprise, n'augure rien de réjouissant ni pour les cégeps, ni pour la communauté collégiale, ni pour cette question de « qualité » qui apparaît ici, selon cette perception hautement administrative, de près ou de loin, comme une coquille vidée de l'essence même de ce qui fait un collège, un enseignement, une éducation de qualité.

### Formation et document de référence

Le 26 septembre dernier, ce nouveau mandat octroyé à la CEEC a été présenté par Monsieur Richard Pigeon, détenteur d'une maîtrise en administration publique, professeur en génie électrique, puis successivement directeur des études et directeur de la formation continue dans deux cégeps différents. Monsieur Pigeon a été nommé membre de la CEEC en 2011 par le Conseil des ministres. Il est devenu ainsi l'un des quatre commissaires nommés par le gouvernement<sup>3</sup>.

Cette formation, à laquelle assistaient les différents membres de la direction du Collège Lionel-Groulx, trois de vos collègues élus à titre de représentants des professeurs à l'assemblée générale du 11 septembre dernier (Michel Milot, Mario Vigneault et moi) ainsi que Sylvie Monastesse (conseillère pédagogique), avait pour but, a-t-il été précisé, que les personnes présentes « s'approprient » le document de 63 pages intitulé Évaluation de l'efficacité des systèmes d'assurance qualité des collèges québécois, accessible depuis mars 2013. Il est donc clair que cette formation, déjà offerte à 11 autres collèges avant celui de Sainte-Thérèse, n'était en rien une présentation dudit système d'assurance qualité, présentation qui aurait pu être, dans l'idéal, suivie d'une concertation, puis d'une approbation ou d'un refus de s'y adapter. Ce projet d'implanter dans le Collège Lionel-Groulx, comme dans les autres cégeps, un système d'évaluation et de « gestion » de la qualité des collèges a donc déjà été bel et bien accueilli et accepté comme tel par les cégeps visités. On apprendra d'ailleurs plus tard, à la fin de cette formation, qu'un échancier a été établi pour l'ensemble du réseau. Le Collège Lionel-Groulx devra ainsi déposer un rapport d'évaluation interne au début de la session d'hiver 2015, soit au plus tard huit semaines avant la visite du comité des experts de la CEEC.

---

<sup>1</sup> CEEC, *Évaluation de l'efficacité des systèmes d'assurance qualité des collèges québécois, Orientation et cadre de référence*, mars 2013, p. 11.

<sup>2</sup> Ibid., p. 15.

<sup>3</sup> <http://www.ceec.gouv.qc.ca/fr/commission/membres.htm>

## Ce qu'on sait

On sait que, depuis leur origine en 1967, s'ils sont considérés comme des milieux de vie dynamiques et enrichissants d'un point de vue intellectuel, social, culturel et humain, les cégeps représentent aussi sans conteste des moteurs de développement économique. De manière à valider cette orientation, il suffit de rappeler que le C.A. doit compter, parmi ses membres, deux personnes œuvrant au sein d'entreprises de la région directement liées aux programmes d'études techniques offerts par le Collège, nombre identique, soit dit en passant, à celui des professeurs qui, lui, a été réduit de moitié.

On sait aussi que, depuis 1993, les collèges ont été obligés par le gouvernement de se prémunir d'une série de politiques institutionnelles, la politique institutionnelle d'évaluation des apprentissages (PIEA), la politique institutionnelle d'évaluation des programmes (PIEP) et la politique de gestion des ressources humaines (PGRH), autant de nouvelles politiques institutionnelles dont la CEEC était chargée d'évaluer la qualité selon des critères qui offraient un cadre de référence, une sorte de canevas, dont chaque collège devait s'inspirer de manière à recevoir une mention favorable de la part de la Commission et des instances qui la commandent. De plus, dès 1993, une disposition de la *Loi sur la Commission d'évaluation de l'enseignement collégial* stipule que la CEEC détient aussi le pouvoir de recommander au ministre de l'Éducation l'habilitation d'un collège à décerner ses propres diplômes. Cette dernière disposition, malgré le fait qu'elle ait été grandement contestée, est demeurée, sans pour autant être, jusque-là, appliquée.

À la suite de la réforme Robillard, les cégeps ont aussi été appelés à « s'adapter » à l'approche par compétences et à revoir l'ensemble de leurs programmes de manière à ce que ces derniers répondent bel et bien aux besoins du marché du travail.

Presque dix ans plus tard, en 2002, s'ajouta aux mandats de la Commission l'évaluation du plan de réussite, qui doit indiquer comment chaque collège « entend assumer sa responsabilité d'améliorer la réussite scolaire et le taux de diplomation de ses étudiants et étudiantes », et le plan stratégique dans lequel chaque collège « doit

rendre compte de sa situation, des objectifs visés et des moyens retenus pour y parvenir »<sup>4</sup>.

## Ce qu'on oublie peut-être...

Il ne fait aucun doute que la nouvelle approche d'évaluation par la CEEC, déjà effective depuis septembre 2013 dans quatre cégeps (Marie-Victorin, Grasset, Sainte-Foy et Shawinigan) où elle fait l'objet d'une « phase de validation », n'est aucunement étrangère à ce qui s'est fait jusque-là. Cette approche s'inscrit, en effet, dans la reconnaissance de l'autonomie et de l'expertise d'évaluation développée par les collèges<sup>5</sup>. Autrement dit, après 20 ans, les « bonnes » habitudes orchestrées et encadrées de manière rigoureuse par la CEEC sont suffisamment implantées au cœur même des cégeps pour que la Commission puisse prétendre à un détachement afin que les collèges puissent « assumer » désormais « pleinement leurs responsabilités en matière d'évaluation<sup>6</sup> ».

On oublie peut-être, toutefois, comme l'indique pourtant le document d'orientation préparé par la CEEC, que « l'approche retenue par la Commission prend la forme d'un audit qui évalue l'efficacité du système d'assurance qualité de chaque collège à partir de critères convenus et prédéfinis<sup>7</sup> », si bien que cette autonomie tant vantée apparaît dès lors quelque peu contrariée.

Le document préparé par la Commission précise en effet que les cégeps seront soumis, lors de l'audit, à trois grands critères pour évaluer la « mise en œuvre des mécanismes » : leur « efficacité », qui assure « l'amélioration continue de la qualité », ainsi que la « révision et l'actualisation des mécanismes afin d'en assurer l'efficacité<sup>8</sup> ». Les mécanismes dont il est question correspondent ni plus ni moins à ces « bonnes » habitudes que la CEEC a permis d'implanter dans les collèges depuis 20 ans.

<sup>4</sup> <http://www.ceec.gouv.qc.ca/fr/commission/mandat.htm#6>

<sup>5</sup> CEEC, *Évaluation de l'efficacité des systèmes d'assurance qualité des collèges québécois, Orientation et cadre de référence*, mars 2013, p. 33.

<sup>6</sup> Ibid., p. 33.

<sup>7</sup> Ibid., p. 13.

<sup>8</sup> Ibid., p. 19.

Ces mécanismes, déterminés par les collègues en fonction de leur « expertise », visent à assurer « la qualité des programmes d'études », « la qualité de l'évaluation des apprentissages » et « la qualité de la planification stratégique dans un contexte de gestion axée sur les résultats<sup>9</sup> ».

On oublie aussi, très certainement, que cette « autonomie », cette « expertise » d'évaluation interne, reconnue aux collègues visités et vantée outre mesure lors de la formation offerte au Collège Lionel-Groulx, entraînera fort probablement une bureaucratisation accrue qui mobilisera, inévitablement, quoi qu'en dise la Commission, des ressources précieuses. Les professeurs n'échapperont pas à cette mobilisation et auront ainsi à offrir un temps consacré ordinairement à l'enseignement à des tâches de nature uniquement bureaucratique pour lesquelles ils ne sont tout simplement pas faits et encore moins formés. C'est autant de temps perdu qui aurait pu être investi dans les rencontres individuelles avec des étudiants, dans l'actualisation des enseignements, dans les échanges avec les pairs, etc. Ce sont aussi des coûts financiers importants qui auraient pu être investis ailleurs que dans une technocratie qui est déjà loin d'être négligeable.

On oublie, enfin, que la Commission se dit fort « soucieuse de mettre en place une opération d'évaluation des systèmes d'assurance qualité qui se compare aux meilleures pratiques en enseignement supérieur ailleurs dans le monde<sup>10</sup> » et que ce processus pour assurer la « qualité » continue et durable des collègues, mené tous les cinq ans par un comité d'experts encadrés par la CEEC, est ainsi lié directement et avant tout à un contexte d'internationalisation de l'enseignement supérieur.

### **Ce qu'on ignore...**

Dans un premier temps, on ignore si la CEEC s'est elle-même soumise à un audit permettant d'évaluer la qualité de sa conception de la qualité<sup>11</sup>. La question a été posée à Monsieur Pigeon lors de ladite formation. Sa réponse a consisté à insister

sur le fait que la CEEC se définit, depuis 2007, comme un « organisme d'assurance qualité public et indépendant dont la mission est de contribuer au développement de la qualité de l'enseignement collégial et d'en témoigner<sup>12</sup> ». On ignore, somme toute, quelle est la finalité de ce processus qui, sous couvert d'une volonté louable d'offrir des « services » de meilleure qualité qui répondent aux attentes et aux besoins du marché du travail ou des universités, qui « tiennent compte des attentes des étudiants » et de celles « générales de la société<sup>13</sup> », saura plaire à l'opinion publique qui entendra, sans aucun doute, compte tenu du nombre de fois qu'ils sont martelés, les termes « efficacité », « qualité » et « assurance » avec bienveillance.

Ce qu'on ignore aussi, c'est si ce processus n'est pas une des dernières étapes, comme s'inquiète la FNEEQ, « avant l'habilitation des collègues à décerner leurs propres diplômes<sup>14</sup> », ce qui ouvrirait clairement et très largement la porte à une compétition féroce entre les collègues (les baisses démographiques dangereuses dans certaines régions n'y seraient pas étrangères) et ce qui mènerait inévitablement à plus ou moins long terme au démantèlement du réseau<sup>15</sup>.

Ce qu'on ignore, enfin, puisqu'il n'en est pas question dans le document de référence présenté par la CEEC, c'est que ce processus d'assurance qualité est en lien direct avec le processus de Bologne instauré en Europe en 1999, lui-même inspiré de l'*International Organization for Standardization* (ISO) qui vise à « s'assurer de l'aptitude à fournir un produit conforme aux exigences du client et aux exigences réglementaires applicables<sup>16</sup> ».

<sup>9</sup> Ibid., p. 20-25.

<sup>10</sup> Ibid., p. 6.

<sup>11</sup> Philippe Langlois et Julie Dionne, « Assurance qualité : b-a-ba d'un nouveau dada », Sherbrooke, septembre 2013.

<sup>12</sup> Fédération nationale des enseignantes et enseignants (FNEEQ), « Assurance Qualité : la CEEC se lance dans la métaévaluation », août 2013, p. 8. ([http://www.fneeq.qc.ca/fr/cegep/dossiers/2013-08-19\\_assurance\\_qualitx\\_CEEC\\_et\\_mxtaxvaluation\\_.pdf](http://www.fneeq.qc.ca/fr/cegep/dossiers/2013-08-19_assurance_qualitx_CEEC_et_mxtaxvaluation_.pdf))

<sup>13</sup> CEEC, *Évaluation de l'efficacité des systèmes d'assurance qualité des collègues québécois, Orientation et cadre de référence*, mars 2013, p. 20.

<sup>14</sup> Fédération nationale des enseignantes et enseignants (FNEEQ), « Assurance Qualité : la CEEC se lance dans la métaévaluation », août 2013, p. 11. ([http://www.fneeq.qc.ca/fr/cegep/dossiers/2013-08-19\\_assurance\\_qualitx\\_CEEC\\_et\\_mxtaxvaluation\\_.pd](http://www.fneeq.qc.ca/fr/cegep/dossiers/2013-08-19_assurance_qualitx_CEEC_et_mxtaxvaluation_.pd))

<sup>15</sup> F. Bernier, I. Larrivée et I. Bouchard, « L'assurance qualité : origines, évolution, conséquences et enjeux », septembre 2013, p. 4 (En ligne: <http://danslaclasse.com/societe/assurance-qualite>).

<sup>16</sup> Ibid., p. 1.

Transposé dans le milieu de l'éducation, le processus est simple : l'éducation est un investissement de choix, l'étudiant est le client à satisfaire et à qui est dû un service de « qualité », entendons plutôt, qui répond à ses besoins et à ses attentes<sup>17</sup>.

De la même façon que le processus de Bologne en Europe, auquel sont déjà affiliés 47 pays (contre 29 lors de sa création en 1999), présenté avant tout comme un « projet d'harmonisation des systèmes éducatifs et des systèmes de recherche<sup>18</sup> » destiné à offrir l'interconnaissance entre ces systèmes au niveau européen, peut paraître fort séduisant, l'adoption des systèmes d'assurance qualité dans les collèges québécois, parce qu'elle répond à un souhait de s'arrimer avec ce qui se fait ailleurs et ce qui se fait de meilleur, parce qu'elle correspond à une volonté de rivaliser d'un point de vue international sur le marché du travail, plaira aussi, sans aucun doute.

De la même façon que le processus de Bologne a été imposé en Europe, sans discussion aucune, le processus d'assurance qualité est adopté au Québec sans consultation préalable, sans qu'il soit discuté d'une quelconque façon.

Dans la conclusion du document proposé par la CEEC, il est précisé que les « processus d'assurance qualité interne et externe constituent un élément fondamental pour assurer à l'étudiant la meilleure expérience éducative possible et garantir la qualité de la réalisation de la mission du collège dans tous ses volets ». Il est possible de se fier à la bonne foi de la Commission, de s'adapter à cette croyance qui veut qu'il existe une loi

du marché à laquelle il n'est pas possible d'échapper, comme individu, comme société. Dans cette optique, la fonction de l'enseignement se trouve réduite à l'utilitarisme, à une conception industrielle de l'éducation où l'étudiant, trié sur le volet pour assurer la « qualité » d'un établissement d'enseignement, deviendra la matière première d'un investissement rentable. Il est aussi possible de garder l'espoir qu'intervenir de manière collective n'est pas vain et d'agir un tant soit peu en conséquence.

---

<sup>17</sup> CEEC, *Évaluation de l'efficacité des systèmes d'assurance qualité des collèges québécois, Orientation et cadre de référence*, mars 2013, p. 20.

<sup>18</sup> « Du processus de Bologne à la L.R.U. : une catastrophe annoncée », conférence de Geneviève Azam, Université de Toulouse le Mirail, 2009 (en ligne : [http://www.dailymotion.com/video/x8rxrj\\_du-processus-de-bologne-a-la-l-r-u\\_news](http://www.dailymotion.com/video/x8rxrj_du-processus-de-bologne-a-la-l-r-u_news)).