

« Tout se prête à la mesure » affirmait Pythagore, père du fameux théorème, et il avait raison. Le monde de l'éducation, par de très nombreuses manières, n'échappe pas à l'obsession de la mesure des performances... ce qui ne veut pas dire qu'on souhaite y pratiquer la mesure avec... mesure !

Systemes d'assurance qualité

Vers des universités ISO

Inquiète de ne pouvoir témoigner à l'international de la qualité de l'enseignement supérieur au Québec, la ministre de l'Éducation passe par le **processus d'assurance qualité** et a demandé un avis au Conseil supérieur de l'éducation (CSE)¹ sur l'état de la question, dans le but implicite de revoir ici les processus actuels. Le CSE a invité la FNEEQ² à se prononcer sur cette question et vient de déposer son rapport. Regard sur ce qui pourrait bien attendre le monde de l'enseignement supérieur.

L'origine des programmes d'assurance qualité

D'abord, d'où vient le concept « d'assurance qualité »? La préoccupation d'assurer la qualité des programmes universitaires, ainsi que de l'ensemble des activités d'un établissement universitaire, ne date pas d'hier. Un système a été mis en place au Royaume-Uni dès 1832 et aux États-Unis en 1905. Dans ce dernier cas, notons que, placés devant la multiplication rapide de « fournisseurs universitaires » échappant à toutes normes, nos voisins du Sud en sont venus à procéder à la création, dans les années 1950, d'agences d'accréditation extérieures aux institutions. Ces agences sont

¹ Il s'agit d'un organisme consultatif dont la fonction est de conseiller la ministre sur toute question relative à l'éducation.

² FNEEQ, *Avis de la FNEEQ sur l'assurance qualité*, décembre 2011. L'avis est disponible sur notre site : <http://www.fneeq.qc.ca/fr/accueil/publications/memoires/Final-Conseil-Sup-Education-2011-12-15.pdf>

chargées d'évaluer la qualité des services afin de limiter les fraudes académiques (fausses institutions, faux diplômes, etc.). En 1996, ces agences sont elles-mêmes soumises à un processus d'évaluation de leurs propres processus d'accréditation par le CHEA³.

Par ailleurs, on observe également en Europe l'émergence de systèmes d'assurance qualité, principalement dans le sillon du processus de Bologne⁴ auquel la ministre de l'Éducation fait elle-même référence dans sa demande d'avis au CSE. En effet :

« En Europe, depuis 1999 avec la Déclaration de Bologne, les membres de l'Union européenne ont manifesté une volonté d'uniformiser leur système d'enseignement supérieur (LMD) en le calquant sur le modèle nord-américain (baccalauréat, maîtrise et doctorat). La Déclaration de Bologne encourageait aussi une réflexion sur l'assurance qualité en enseignement supérieur et, en 2005, les ministres de l'Éducation ont adopté des lignes directrices et des références qui assurent cette qualité (*Standards and Guidelines for Quality Assurance*). À l'aide de ces lignes directrices, des agences nationales, accréditées par la *European Association for Quality Assurance in Higher Education* (ENQA), évaluent les différents établissements d'enseignement supérieur. »⁵

Quels problèmes veut-on régler exactement ?

Au Québec, il faut rappeler que de nombreux processus d'évaluation existent déjà. Ils sont sans doute perfectibles. On pense par exemple au passage un peu convenu, à tous les trois ans, des recteurs devant une commission parlementaire bien peu équipée pour juger des bilans qui lui sont présentés, ou alors, au peu de place réservée aux chargé-es

³Council for Higher Education Accreditation.

⁴Pour en savoir plus sur le processus de Bologne, voir le site du Conseil de l'Europe : <http://www.coe.int/portal/web/coe-portal/search?cmd=search&format=&groupId=0&keywords=Processus+de+Bologne>
Le processus concerne 46 pays de l'Europe et il est actuellement en réexamen.

⁵FNEEQ, *Avis de la FNEEQ sur l'assurance qualité*, décembre 2011, p.5.

de cours dans les modalités d'évaluation. Mais il reste que plusieurs mécanismes sont actuellement en place: nous pensons aux évaluations des programmes, des établissements et des enseignants, que certains veulent malheureusement rendre tributaires de la performance des étudiants.

Comment alors expliquer la volonté de la ministre d'implanter un modèle d'assurance qualité supplémentaire au Québec? Pourquoi notre société – qui avait jusqu'à maintenant su échapper à cette tendance internationale d'alourdissement considérable des processus de reddition de comptes – en aurait-elle besoin, plutôt que de simples ajustements aux processus déjà existants?

Les intentions réelles de la ministre semblent davantage liées à une envie irrésistible d'inscrire le Québec dans le monde universitaire marchand qui s'installe peu à peu sur la planète et ce, malgré les effets pervers pourtant bien documentés de ce genre d'opération, notamment celui de l'intensification de la concurrence en matière de recrutement d'étudiants étrangers, et une tendance nette vers l'uniformisation de l'enseignement supérieur.

Des balises nécessaires afin d'éviter les dérives

La FNEEQ n'est pas du tout opposée à l'existence de mécanismes de reddition de comptes en enseignement supérieur. Toutefois, elle considère que compte tenu de la mission des universités, une grande prudence doit être exercée à l'égard des mécanismes qui sont préconisés: il faut éviter des dérives importantes ayant des conséquences sur la nature et les finalités mêmes de l'enseignement supérieur.

Ainsi, pour la FNEEQ, l'implantation de programmes d'assurance qualité doit respecter des conditions minimales. La première consiste à ne pas exclure du processus les membres de la communauté universitaire, alors que les modèles actuels – tant européen qu'américain – tendent à restreindre ce rôle fondamental pour donner une place prépondérante à un évaluateur externe. De la même manière, il nous apparaît important que l'État demeure le maître d'œuvre de l'opération pour conserver son expertise et sa responsabilité à l'égard des missions, des activités et du rôle des établissements. Plus fondamentalement, la FNEEQ s'oppose à une importation du

modèle qui nierait le principe de gouvernance en collégialité, pour le remplacer par un processus décisionnel hiérarchisé et centralisé, calqué sur le secteur privé : l'université ne produit pas de marchandises.

La FNEEQ a tenu à signaler au CSE les principales dérives observées ailleurs et ainsi le mettre en garde contre une importation calquée des modèles d'assurance qualité, sans aucun ajustement et sans réel souci de faire consensus. La mise en place d'agences externes d'accréditation de la qualité pourrait par exemple avoir pour effet d'alourdir la charge administrative des établissements, détournant ainsi en partie les énergies des véritables priorités qu'ils devraient avoir. Il faut aussi se méfier de la prétendue objectivité d'agences, uniquement parce qu'elles sont extérieures. Le choix des critères pour conduire les évaluations et établir les diagnostics est, par nature, une position politique qui relève d'une orientation préalable. Quels seront les critères qui feront consensus au Québec? L'accessibilité, les conditions de travail, les salaires... autant d'éléments qui risquent d'être ignorés alors qu'ils sont clairement des facteurs ayant une influence sur la qualité du réseau universitaire. Quant aux taux de diplomation, on note qu'ils sont souvent utilisés comme l'un des critères: c'est oublier cette réalité fondamentale, en éducation, que les établissements, tout comme celles et ceux qui y œuvrent, ne peuvent avoir qu'une obligation de moyens, et non de résultats.

De prétendues normes de qualité ne sont jamais neutres et pour la FNEEQ, l'adhésion aveugle aux vertus de l'assurance qualité s'inspire davantage d'une vision de l'éducation qui l'apparente à un objet de commerce, concourant ainsi au développement d'une véritable industrie du savoir. La mise en place contraignante de systèmes d'assurance qualité risque aussi, par son caractère nécessairement normatif, de conduire à l'homogénéisation des pratiques et de remettre en question, une fois de plus, tant la liberté académique et l'autonomie des établissements que celle des enseignants. Est-ce bien ce qui est souhaitable pour les universités et leurs étudiants ? Est-ce ainsi que l'on assure la qualité de l'enseignement supérieur ?

Un avis entre deux eaux

Bien que faisant écho, à plusieurs endroits dans son avis, aux mises en garde faites par la FNEEQ et par d'autres organisations, le CSE n'y accorde pas une grande place dans ses recommandations finales. Souscrivant dès le départ à l'idée que *«l'assurance qualité à l'enseignement universitaire [est] une conception à promouvoir et à mettre en œuvre»* – c'est le titre donné à l'avis – le Conseil propose la création d'une agence indépendante et autonome, pour consolider les pratiques actuelles d'évaluation externe.

L'avis est suffisamment bien documenté pour fournir un éclairage utile sur la question, et il faut relever que certaines idées avancées vont dans le bon sens. Notons à ce titre les principes mis de l'avant : la valorisation des spécificités institutionnelles et disciplinaires, le respect de l'autonomie universitaire et de la liberté académique, ainsi que la quête d'une amélioration de l'expérience étudiante.

Autant de principes auxquels nous pouvons souscrire... mais il reste que, compte tenu de ce que nous observons actuellement dans d'autres pays où une saine reddition de comptes cède peu à peu le pas à une course effrénée aux performances pouvant pervertir la mission universitaire, nous aurions souhaité un avis beaucoup plus incisif, quant aux pièges que devrait éviter un gouvernement québécois qui semble trop pressé de prendre le train de la mondialisation.

On peut rejoindre le comité école et société à l'adresse : cesfneeq@csn.qc.ca