



organ für akkreditierung und qualitätssicherung
der schweizerischen hochschulen

organe d'accréditation et d'assurance qualité
des hautes écoles suisses

organo di accreditamento e di garanzia della
qualità delle istituzioni universitarie svizzere

swiss center of accreditation and
quality assurance in higher education

Premier cycle d'évaluation de l'efficacité des systèmes d'assurance qualité des collèges québécois : Rapport d'évaluation sur le processus suivi lors de la vague de validation

Geneviève Le Fort, Directrice adjointe de l'OAQ | 18.11.2014



Introduction

L'organe d'accréditation et d'assurance qualité des hautes écoles suisses (OAQ) et la Commission d'évaluation de l'enseignement collégial (CEEC) du Québec sont en contact depuis qu'une délégation de la CEEC a rendu visite à l'OAQ en novembre 2011. L'entente entre les deux organismes permet notamment des visites d'observation et c'est ainsi que la Présidente de la CEEC Mme Céline Durand a assisté en tant qu'observatrice au printemps 2014 à une procédure d'audit de la qualité en Suisse.

Après vingt ans d'une approche axée sur l'examen de la mise en œuvre des politiques et plans imposés aux collèges par le cadre légal québécois et sur l'examen de la qualité des programmes d'études, la CEEC se concentre désormais sur l'examen de l'efficacité du système d'assurance qualité institutionnel des collèges, dans une approche qui se veut plus intégrée. Cette nouvelle perspective vise à renforcer au sein des collèges le développement d'une culture institutionnelle d'évaluation et ainsi l'autonomie des collèges en matière d'assurance qualité.

La CEEC ouvre cette nouvelle approche par une phase de validation (audit de quatre collèges volontaires) qui donnera lieu à une évaluation externe par les différents partenaires (collèges évalués, experts, agentes de recherche et commissaires impliqués, comité consultatif et expertise internationale). C'est au titre d'experte internationale que j'ai été mandatée par la CEEC pour apporter le regard externe qui viendra compléter les avis québécois en formulant des remarques selon les références et lignes directrices de la Partie 2 (assurance qualité externe) des Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area (ESG, version de février 2014). L'évaluation permettra à la CEEC d'adapter si besoin ses instruments pour la suite de son opération.

Pour me permettre d'avoir un regard concret sur son approche, la CEEC m'a invitée en septembre 2014 à observer la visite d'un comité d'évaluation dans un collège audité. J'en profite ici pour remercier l'accueil chaleureux qui m'a été fait tant par la CEEC que par le collège en question. La visite m'a été très utile pour compléter les informations que j'ai récoltées dans les divers documents consultés (voir liste en annexe).

Remarques selon la Partie 2 des ESG

2.1 Consideration of internal quality assurance

External quality assurance should address the effectiveness of the internal quality assurance processes described in Part 1 of the ESG.

La CEEC reconnaît et encourage la responsabilité des collèges en matière d'assurance qualité et comprend son rôle dans une perspective d'amélioration continue, y compris dans la formulation de ses jugements. L'efficacité est au centre de son approche qui utilise pour ses audits un référentiel clairement axé sur la prise en charge institutionnelle des résultats visés par les processus.

La CEEC limite son audit à l'examen de quatre composantes ou mécanismes devant assurer la qualité :

- des programmes d'études ;
- de l'évaluation des apprentissages ;
- de la planification stratégique dans un contexte de gestion axée sur les résultats ;

- de la planification liée à la réussite dans un contexte de gestion axée sur les résultats. Ces mécanismes sont examinés sous l'angle de trois critères :

- la mise en œuvre des mécanismes ;
- l'efficacité des mécanismes (avec sous critères)
- la révision et l'actualisation des mécanismes afin d'en assurer l'efficacité.

La CEEC prend largement en compte dans son référentiel les éléments de la Partie 1 (assurance qualité interne) des ESG. Seul le premier standard (1.1) des ESG n'est pas (encore) couvert par le référentiel de la CEEC car l'approche est nouvelle pour les collèges. A noter que le référentiel de la CEEC étant axé sur la prise en charge des résultats plutôt que sur les processus, les éléments de processus des ESG doivent, le cas échéant, être récoltés par le comité d'évaluation lors des visites sur place.

1.1 Policy for quality assurance

Institutions should have a policy for quality assurance that is made public and forms part of their strategic management. Internal stakeholders should develop and implement this policy through appropriate structures and processes, while involving external stakeholders.

Les collèges d'enseignement général et professionnel (Cégeps, environ la moitié des collèges existant au Québec) ont l'obligation légale de disposer d'un plan stratégique et de le diffuser. La CEEC a pour mission d'évaluer la mise en œuvre, le suivi, la révision et l'actualisation des mécanismes pour assurer l'efficacité des plans stratégiques dans un contexte de gestion axée sur les résultats mais ces plans stratégiques n'ont pas l'obligation d'inclure de stratégie d'assurance qualité. Du moins, aucune mention n'en est faite dans le référentiel de la CEEC.

Dans son jugement global sur l'efficacité du système d'assurance qualité, la CEEC dit s'appuyer notamment sur l'intégration de l'assurance qualité aux pratiques de gestion institutionnelles. Cette approche intégrée de la qualité, fondement de la notion de système d'assurance qualité, est en devenir et la CEEC, consciente que la démarche est nouvelle pour les collèges, se réserve pour un prochain cycle d'audits son jugement sur cette approche intégrée. La prise en compte d'une stratégie d'assurance qualité dans le prochain référentiel devrait permettre aux collèges de s'approprier davantage cette démarche intégrée de la qualité.

1.2 Design and approval of programmes

Institutions should have processes for the design and approval of their programmes. The programmes should be designed so that they meet the objectives set for them, including the intended learning outcomes. The qualification resulting from a programme should be clearly specified and communicated, and refer to the correct level of the national qualifications framework for higher education and, consequently, to the Framework for Qualifications of the European Higher Education Area.

Les éléments mentionnés dans ce standard sont clairement intégrés au référentiel de la CEEC. Les sous critères relatifs à l'efficacité des mécanismes assurant la qualité des programmes d'études permettent, entre autre, d'examiner les aspects suivants :

- la pertinence des programmes d'études en termes d'accord entre les objectifs, standards et contenus avec les attentes et besoins du marché du travail ou des universités, des étudiants et de la société en général ;
- la cohérence des programmes d'études en termes de compétences à développer au niveau collégial et de lien entre les objectifs et les activités et méthodes d'apprentissage ;
- la valeur des méthodes pédagogiques ;
- la qualité de la gestion des programmes d'études, y compris les moyens de

communication bien définis.

1.3 Student-centred learning, teaching and assessment

Institutions should ensure that the programmes are delivered in a way that encourages students to take an active role in creating the learning process, and that the assessment of students reflects this approach.

Les Cégeps ont l'obligation légale de produire des plans d'aide à la réussite des étudiants et collèges subventionnés sont incités de le faire par le biais d'une enveloppe budgétaire, plaçant de fait cette thématique au centre de la gestion des établissements. Les étudiants tiennent également une place importante dans le référentiel de la CEEC. Ainsi, la première composante sur les mécanismes assurant la qualité des programmes d'études examine si les programmes d'études sont pertinents par rapport aux attentes des étudiants, s'ils sont cohérents par rapport aux compétences à développer par les étudiants en termes notamment d'activités d'apprentissage et de méthodes pédagogiques, si les étudiants disposent d'un encadrement et de services de soutien adéquats et si les ressources en général sont en adéquation avec les besoins de la formation, si les effectifs étudiants, les taux de réussite, les délais et les diplômes témoignent de l'efficacité des programmes d'études et enfin, si une gestion de qualité est assurée pour les programmes d'études. La deuxième composante du référentiel de la CEEC examine les mécanismes assurant la qualité de l'évaluation des apprentissages en termes de justice et d'équité. Le référentiel de la CEEC ne mentionne pas comment les étudiants sont impliqués dans l'élaboration de ces mécanismes et il incombe au comité d'évaluation de recueillir si besoin cette information lors des rencontres sur place.

1.4 Student admission, progression, recognition and certification

Institutions should consistently apply pre-defined and published regulations covering all phases of the student "life cycle", e.g. student admission, progression, recognition and certification.

L'admission et l'inscription des étudiants, l'évaluation des apprentissages et la sanction des études sont balisées par le gouvernement.

Dans le référentiel de la CEEC, les sous critères relatifs à l'efficacité des mécanismes assurant la qualité des programmes d'études permettent, entre autre, d'examiner les aspects suivants :

- les mesures de recrutement, de sélection et d'intégration des étudiants afin de former des effectifs capables de réussir les programmes d'études ;
- les modes et les instruments d'évaluation des apprentissages ;
- le taux de réussite ;
- les délais pour terminer les études ;
- le niveau des diplômés.

Les mécanismes assurant la qualité de l'évaluation des apprentissages examinent les aspects suivants :

- la justice de l'évaluation des apprentissages, notamment en termes d'information, d'impartialité et de droit de recours ;
- l'équité de l'évaluation des apprentissages.

1.5 Teaching staff

Institutions should assure themselves of the competence of their teachers. They should apply fair and transparent processes for the recruitment and development of the staff.

La compétence des professeurs fait bien sûr partie du référentiel de la CEEC. Les sous critères

relatifs à l'efficacité des mécanismes assurant la qualité des programmes d'études permettent, entre autre, d'examiner la compétence et la motivation des professeurs et prévoient des procédures bien définies d'évaluation et de perfectionnement. Le référentiel ne mentionne pas spécifiquement les procédures de recrutement et il incombe au comité d'évaluation de s'en informer si nécessaire lors de la visite sur place.

1.6 Learning resources and student support

Institutions should have appropriate funding for learning and teaching activities and ensure that adequate and readily accessible learning resources and student support are provided.

Les sous critères de la CEEC relatifs à l'efficacité des mécanismes assurant la qualité des programmes d'études permettent, entre autre, d'examiner les points suivants :

- l'encadrement des étudiants, en termes de services de conseil, soutien, suivi, etc. et de disponibilité des professeurs ;
- l'adéquation des ressources humaines, matérielles (espaces, équipements et autres ressources physiques) et financières aux besoins de la formation, notamment en termes de nombre, de qualité et de motivation des professeurs et du personnel professionnel et de soutien.

1.7 Information management

Institutions should ensure that they collect, analyse and use relevant information for the effective management of their programmes and other activities.

Dans le référentiel de la CEEC, les sous critères relatifs à l'efficacité des mécanismes assurant la qualité des programmes d'études permettent, entre autre, d'examiner la qualité de la gestion des programmes d'études, et notamment l'apport de données qualitatives et quantitatives fiables pour évaluer régulièrement les forces et les faiblesses des programmes d'études et de chacune des activités d'apprentissage. Par ailleurs, la Commission formule son jugement global sur l'efficacité du système d'assurance qualité du collège, appuyé sur le jugement porté pour chacune des composantes, sur l'intégration de l'assurance qualité aux pratiques de gestion institutionnelle et sur l'efficacité du système d'information.

1.8 Public information

Institutions should publish information about their activities, including programmes, which is clear, accurate, objective, up-to date and readily accessible.

Les sous critères de la CEEC relatifs à l'efficacité des mécanismes assurant la qualité des programmes d'études permettent, entre autre, d'examiner si les programmes d'études sont décrits et dûment distribués et expliqués aux étudiants et aux professeurs concernés. Les mécanismes permettant d'assurer une information claire, exacte, objective et récente ne sont pas mentionnés dans le référentiel et il incombe au comité d'évaluation de récolter si besoin ces données lors de la visite sur place.

1.9 On-going monitoring and periodic review of programmes

Institutions should monitor and periodically review their programmes to ensure that they achieve the objectives set for them and respond to the needs of students and society. These reviews should lead to continuous improvement of the programme. Any action planned or taken as a result should be communicated to all those concerned.

Dans le référentiel de la CEEC, un des trois critères relatifs aux mécanismes assurant la qualité des programmes d'études prévoit la révision et l'actualisation des mécanismes pour en assurer l'efficacité. Chaque sous critère prévoit l'identification des points forts et des points à améliorer et la prise en charge des améliorations à apporter. De plus, des données qualitatives et quantitatives fiables sont collectées pour évaluer régulièrement les forces et les faiblesses des programmes d'études (cf. 1.7) et l'adéquation entre les objectifs des programmes d'études et les besoins des étudiants et de la société est examinée sous l'angle de la pertinence (cf. 1.2). Le référentiel ne dit rien sur la communication aux personnes concernées des résultats de ces processus et il incombe au comité d'évaluation de récolter si besoin cette information lors de la visite sur place.

1.10 Cyclical external quality assurance

Institutions should undergo external quality assurance in line with the ESG on a cyclical basis.

Les collèges sont soumis tous les cinq ans aux audits par la Commission. A noter que le processus lui-même est assez long. Le collège visité a entamé sa démarche d'autoévaluation une année avant la visite du comité d'évaluation et aurait souhaité consacrer plus de temps à l'autoévaluation. Le rapport final par la Commission est prévu une année après la visite (le délai est un peu plus long durant cette phase de validation). Les collèges pourront certainement lors du deuxième cycle d'audits s'appuyer sur l'expérience acquise lors du premier cycle et ainsi raccourcir leur phase d'autoévaluation.

2.2 Designing methodologies fit for purpose

External quality assurance should be defined and designed specifically to ensure its fitness to achieve the aims and objectives set for it, while taking into account relevant regulations. Stakeholders should be involved in its design and continuous improvement.

L'accent des travaux de la CEEC est désormais mis sur l'évaluation du système d'assurance qualité dans une perspective d'amélioration continue avec pour objectif de développer une culture d'assurance qualité et de rendre les collèges toujours plus autonomes dans leur démarche d'assurance qualité.

Cette nouvelle approche a été longuement réfléchie et est le fruit d'un large processus de consultation impliquant les collèges eux-mêmes. Les partenaires du réseau collégial, notamment dans des groupes de travail, ont été mis à contribution pour réfléchir sur les enjeux et les orientations à retenir pour le plan stratégique, pour fixer le cadre conceptuel, préciser les composantes du système d'assurance qualité soumises à l'audit, la mise en œuvre et les attentes liées au processus. La CEEC a par ailleurs procédé à un examen comparatif des pratiques d'autres agences. La CEEC s'est donc assurée que la nouvelle approche convient aux collèges et répond aux pratiques internationales. Une phase de validation est en outre prévue, avec un retour notamment des collèges, afin de permettre des ajustements pour la suite de l'opération.

Malgré toutes ces précautions, il semble que la démarche de la CEEC ne soit pas encore acceptée par tous. Certains syndicats d'enseignants résistent et appellent au boycott des visites par les enseignants, privant le comité d'évaluation d'un précieux point de vue. Intégrer les enseignants (leurs représentants) dès le départ dans la réflexion et dans le suivi via les comités consultatifs et de liaison – ou autre – permettrait sans doute une meilleure adhésion de tous à la démarche. La même remarque concerne également les étudiants : tous gagneraient à les intégrer à l'élaboration et au suivi de l'opération.

Cette nouvelle opération ne dispense pas la CEEC de procéder régulièrement à l'examen sur dossier pour chaque collège des divers plans et politiques réglementaires. Afin de réduire la charge de travail de la CEEC et des collèges, il pourrait être utile d'étudier la possibilité d'intégrer cet examen dans l'audit lui-même, d'autant que le référentiel actuel est structuré selon ces mêmes plans et politiques.

2.3 Implementing processes

External quality assurance processes should be reliable, useful, pre-defined, implemented consistently and published. They include

- **a self-assessment or equivalent;**
- **an external assessment normally including a site visit;**
- **a report resulting from the external assessment;**
- **a consistent follow-up.**

Les orientations et le cadre de référence des évaluations sont rassemblés dans une brochure distribuée à tous les collèges et publiée sur le site internet de la CEEC. Ce document, facile d'utilisation, explique très clairement le cadre et les étapes de la procédure et contient bien sûr le référentiel. Les notions principales, comme « système d'assurance qualité », « efficacité du système d'assurance qualité », « mécanisme d'assurance qualité » ou « système d'information institutionnel » sont définis et même si besoin exemplifiés. Enfin, point essentiel, le document explique sur quelle base la Commission forme son jugement. Avec cette brochure très claire et très complète, la CEEC s'assure en toute transparence que les différents acteurs parlent le même langage et aborde la procédure sur les mêmes bases.

La procédure elle-même suit les étapes habituelles, à savoir :

- La planification du cycle par la CEEC. Les collèges sont informés de la période dans laquelle ils seront visités par le comité d'évaluation.
- L'autoévaluation par les collèges. La CEEC rencontre au préalable chaque collège afin de lui présenter en détail les orientations et le cadre de référence et de le préparer pour la phase d'autoévaluation. Les attentes de la CEEC sont par ailleurs détaillées en annexe à la brochure sus mentionnée. Le rapport d'autoévaluation est rédigé par un comité ad hoc donc la composition est laissée libre au collège.
- La visite du comité d'évaluation, bien préparée en amont (cf. 2.4), permet de mettre en contexte l'information fournie dans le rapport d'autoévaluation et de rassembler des données complémentaires. Après une réunion préparatoire d'une demi journée qui permet au comité d'évaluation de se mettre d'accord sur un pré jugement, il rencontre durant un jour et demi dans des sessions séparées les personnes responsables de l'assurance qualité, à savoir la direction, le comité d'autoévaluation, la régie, la commission des études, le conseil d'administration et la régie pédagogique de la Direction des études.

Une session est réservée aux intervenants impliqués dans la mise en œuvre (par ex. professeurs, coordonnateurs, conseillers pédagogiques) et une table ronde, dont la composition est laissée au libre choix du collège, permet de rencontrer des personnes non entendues jusque là, comme par exemple des professeurs, des étudiants, etc. Une plage d'une heure est aussi laissée libre pour toute personne ou groupe de personnes souhaitant rencontrer le comité d'évaluation. Après une réunion de synthèse, le comité rencontre la direction du collège pour lui faire un retour « à chaud » sur la visite, dans l'attente du rapport.

- Le rapport de la Commission est d'abord livré au collège dans une version préliminaire. Il est rédigé par une agente de recherche, validé par le commissaire en charge de la procédure et par les experts, examiné par un comité de lecture pour en assurer la clarté et la cohérence, puis enfin adopté par la Commission.
- La prise de position du collège sur le rapport intermédiaire.
- La version définitive du rapport est publiée sur le site internet de la CEEC, transmise au collège et au ministre.
- Le suivi dépend des avis émis par la Commission (invitation, suggestion ou recommandation). Seules les recommandations, à caractère contraignant, donnent lieu à un véritable suivi selon un calendrier pré établi. Le rapport de suivi par la Commission est également publié.
- Un bilan annuel permet à la CEEC de procéder à des ajustements. Il est également publié.
- Un bilan de synthèse à la fin du cycle, publié lui aussi, permet des ajustements pour le cycle suivant.

La visite du comité d'évaluation est, comme il se doit, un élément essentiel du processus. Le comité y a l'occasion de rencontrer longuement les responsables de la mise en œuvre des nombreux mécanismes d'assurance qualité. Le programme de visite laisse par contre peu de place pour les destinataires de ces mécanismes, celles et ceux pour qui tout ce système est mis en place, qui le vivent : les étudiants. Il est prévu de les voir lors de la table ronde mais la composition de celle-ci est laissée à la libre appréciation du collège et il est possible qu'aucun ne soit présent. Il me paraît pourtant important de prévoir une rencontre spécifique avec les étudiants (une délégation) et leur permettre de s'exprimer librement, c'est-à-dire sans les professeurs ou tout autre catégorie de personnel. La voix étudiante dans le conseil d'administration ou la commission des études ne saurait remplir ce rôle. La même remarque vaut pour les enseignants dont l'avis est également essentiel pour l'évaluation du système d'assurance qualité.

En ce qui concerne le format de la visite proprement dit, il remplit parfaitement son objectif. Quelques remarques toutefois : les rencontres se font parfois en très large groupe. Le format de la visite observée prévoyait de vingt à trente personnes pour la rencontre avec les intervenants et la table ronde. Si tous étaient venus (les enseignants étaient absents pour cause de boycott syndical), il aurait sans doute été plus difficile d'accorder un temps de parole à chacun. A voir d'ailleurs s'il ne serait pas plus bénéfique pour le comité d'évaluation (et moins ennuyeux pour les interlocuteurs non concernés par l'ensemble des discussions) de rencontrer certains groupes d'intervenants séparément, comme les conseillers pédagogiques par exemple. Pourrait-on profiter de la rencontre libre, si elle n'est pas utilisée, pour revoir certains interlocuteurs ? Le temps pour les rencontres était adéquat et a permis au comité d'évaluation de récolter toutes les informations complémentaires dont il avait besoin. De même, le niveau

des questions (du stratégique vers l'opérationnel) était parfaitement adapté aux différents groupes d'interlocuteurs, la discussion était toujours bien ciblée.

2.4 Peer-review experts

External quality assurance should be carried out by groups of external experts that include (a) student member(s).

Le comité d'évaluation, validé par le collège pour en assurer l'acceptation, est composé de cinq personnes : un commissaire (président du comité), trois experts du terrain et une agente de recherche (secrétaire du comité). Il n'inclut pas d'étudiant, même s'il n'est pas impossible d'en mandater un si besoin. Le profil des experts est diversifié afin de garantir la complémentarité des points de vue. Leur participation est bénévole. Le commissaire joue à la fois le rôle de président de séance et de garant de la procédure, y compris du référentiel.

Le mandat et les critères de sélection des experts sont détaillés en annexe de la brochure sus mentionnée et donc connus de tous, y compris des collègues. Un guide contenant toutes les informations utiles a en outre été rédigé à leur intention et une journée de formation leur est consacrée. Les experts rencontrés étaient parfaitement préparés pour la nouvelle approche choisie par la CEEC.

La CEEC prépare chaque visite en amont avec son comité d'évaluation à l'aide d'un outil d'analyse qui permet à chacun de poser un jugement préalable et de préparer des questions à poser lors de la visite. Les données sont ensuite rassemblées dans un carnet de visite qui sert de support, lors de la visite, à la séance de préparation du comité d'évaluation, aux entretiens et à la réunion de synthèse. Cet outil est très bien construit ; la visite très bien préparée. Trop peut-être. Au commissaire de s'assurer que ses collègues savent sortir du cadre, s'éloigner du carnet de visite, afin de ne pas rendre l'exercice trop « scolaire ». Une séance de préparation la veille de la visite plutôt que le matin même laisserait assez de temps à chacun ou à l'agente de recherche pour adapter le carnet de visite et les questions en fonction des discussions préparatoires. Une synthèse des questions par session d'entretien permettrait aussi à chacun, et au président de séance en particulier, d'avoir une vue d'ensemble des questions à poser et de gérer le temps en conséquence.

2.5 Criteria for outcomes

Any outcomes or judgements made as the result of external quality assurance should be based on explicit and published criteria that are applied consistently, irrespective of whether the process leads to a formal decision.

Comme mentionné plus haut (cf. 2.3), les critères d'évaluation sont explicites et publiés dans une brochure et la CEEC s'assure qu'ils sont compris de tous. Le document explique aussi très clairement comment la Commission procède pour élaborer son jugement sur chacune des composantes du référentiel et son jugement global. Lors de la visite que j'ai observée, les discussions au sein du comité d'évaluation étaient ouvertes et constructives et le président du comité recherchait toujours le consensus. La réunion de synthèse avait pour objectif principal de compléter les données et confirmer le jugement en vue de la rédaction du rapport. Le jugement global répond sur une échelle à quatre niveaux si le système d'assurance qualité et sa gestion garantissent, garantissent généralement, ne garantissent que partiellement ou ne garantissent pas l'amélioration continue de la qualité. Le jugement repose plus précisément sur

trois questions clairement énoncées. La CEEC peut émettre des avis sous forme d'invitation, de suggestion ou de recommandation (contraignante).

2.6 Reporting

Full reports by the experts should be published, clear and accessible to the academic community, external partners and other interested individuals. If the agency takes any formal decision based on the reports, the decision should be published together with the report.

Un des trois pouvoirs de la Commission est de rendre public les résultats de ses travaux. Tous les rapports (y compris les rapports de bilan) sont ainsi publiés sur le site internet de la CEEC.

2.7 Complaints and appeals

Complaints and appeals processes should be clearly defined as part of the design of external quality assurance processes and communicated to the institutions.

La CEEC n'a pas de commission d'appel ou de recours car elle n'a pas pouvoir de sanction. Les recommandations ou jugements négatifs touchent l'efficacité du système d'assurance qualité et n'ont pas d'autre conséquence pour le collège que la mauvaise publicité (pour rappel, tous les rapports sont publiés).

Le collège a toutefois le droit d'être entendu lors de sa prise de position sur la version préliminaire du rapport d'évaluation. Cette prise de position est prise en compte si besoin dans la version finale du rapport.

Conclusion

La CEEC dispose à mon avis des instruments lui permettant de conduire avec grande efficacité – et en conformité avec les ESG – sa procédure d'audit selon la démarche et les objectifs qu'elle s'est fixée. Le référentiel est très complet et son orientation vers les résultats plutôt que vers les processus est très intéressante. Une orientation vers les résultats ne doit toutefois pas faire perdre de vue les processus et il est important que le comité d'évaluation complète si besoin lors des visites des informations sur la manière dont les résultats sont garantis. Le comité d'évaluation et les visites sont très bien préparés en amont, comme l'est toute l'opération d'ailleurs.

Un processus qui me semble essentiel et qui est peu présent dans la démarche de la CEEC est celui de la participation, en particulier celle des étudiants. Ils ne sont pas impliqués dans les travaux de préparation et de suivi de la CEEC, ne sont pas d'office impliqués dans la rédaction du rapport d'autoévaluation par les collèges, ne font pas partie du comité d'évaluation et ne sont pas rencontrés d'office par le comité d'évaluation et en tout cas pas dans une session d'entretien spécifique. Comment s'assurer que les mécanismes mis en place profitent bien aux étudiants s'ils ne participent pas d'une manière ou d'une autre à leur élaboration et s'ils ne s'expriment pas sur leur efficacité dans le cadre de l'audit ? Je pense que la CEEC et les collèges auraient tout à gagner à les impliquer davantage.

Avec cette opération, la CEEC examine désormais le système d'assurance qualité des collèges et porte un jugement sur la manière dont il garantit l'amélioration continue de la qualité.

L'approche systémique est nouvelle et va certainement dans le sens voulu d'une autonomie accrue des collèges en matière d'assurance qualité. Ce premier cycle d'audits permet aux collèges de s'approprier cette nouvelle démarche. Lors d'un deuxième cycle, un référentiel plus intégré, dont les composantes s'articuleraient autour d'une stratégie d'assurance qualité, permettrait aux collèges d'avoir une véritable approche intégrée de la qualité et de se fixer des valeurs, des principes, une mission, des objectifs en matière d'assurance qualité. L'examen du système d'assurance qualité permettrait ainsi de faire le lien entre la « mécanique » du système et les valeurs qui le sous-tendent.

Annexe : documents consultés

- Site internet de la CEEC.
- Le développement de la culture de l'évaluation dans les collèges québécois. Etat de la situation. CEEC, novembre 2012.
- Commission d'évaluation de l'enseignement collégial. Plan stratégique 2012-2017. CEEC, février 2013.
- Evaluation de l'efficacité des systèmes d'assurance qualité des collèges québécois. Orientations et cadre de référence. CEEC, mars 2013.
- Evaluation de l'efficacité des systèmes d'assurance qualité des collèges québécois. Document power point à l'intention des collèges. CEEC, avril 2013.
- Evaluation de l'efficacité des systèmes d'assurance qualité des collèges québécois. Guide des experts. CEEC, avril 2014.
- La culture d'évaluation dans les collèges. Vingt ans d'expérience partagée. CEEC, mai 2014.
- Formation d'experts. Document power point. CEEC, mai 2014.
- Rapport d'autoévaluation d'un collège, juin 2014.
- Outil d'analyse du rapport d'autoévaluation. CEEC, septembre 2014.
- Carnet de visite. CEEC, septembre 2014.
- Notes de visite du commissaire.
- Programme détaillé de la visite.

OAQ
Falkenplatz 9
Postfach 7456
3001 Bern

www.oaq.ch

