

Rapport d'évaluation

Évaluation des programmes
Techniques administratives (410.12)
conduisant au diplôme d'études
collégiales (DEC)
et
Gestion financière informatisée (903.55)
conduisant à une attestation d'études
collégiales (AEC)

au Collège Lionel-Groulx

Novembre 1997

Commission d'évaluation de l'enseignement collégial

Québec 

Introduction

L'évaluation des programmes *Techniques administratives* (410.12) et *Gestion financière informatisée* (903.55) conduisant, respectivement, au DEC et à l'AEC au Collège Lionel-Groulx, s'inscrit dans le cadre plus large de l'évaluation des programmes de DEC et d'AEC en *Techniques administratives* et *Coopération* dans tous les établissements d'enseignement collégial qui dispensaient l'un de ces programmes entre 1993 et 1996. L'évaluation du programme de DEC porte principalement sur la composante de formation spécifique du programme révisé, en application depuis l'année scolaire 1991-1992, mais elle aborde aussi la contribution de la formation générale propre à la réalisation des objectifs du programme.

La démarche d'évaluation s'est effectuée conformément aux modalités exposées dans les Guides spécifiques de la Commission¹. Les rapports d'autoévaluation du Collège Lionel-Groulx, dûment adoptés par son Conseil d'administration, ont été transmis à la Commission en janvier 1997. Un comité de spécialistes, présidé par une commissaire, les a analysés, puis a effectué une visite au Collège les 2 et 3 avril 1997². À cette occasion, il a pu rencontrer la direction du Collège, les comités d'autoévaluation, plusieurs professeurs, des élèves et des diplômés³. Cette visite a permis de réaliser un examen complémentaire des principaux aspects de la mise en oeuvre des programmes.

Le présent rapport traite du programme de DEC puis de celui d'AEC. Dans les deux cas, la Commission procède sensiblement de la même façon. Elle décrit d'abord les principales caractéristiques du programme, tout en le situant dans le projet éducatif et l'offre de formation du Collège. Elle décrit ensuite brièvement le processus d'autoévaluation retenu par le Collège. Elle expose, enfin, les conclusions auxquelles en est arrivée la Commission après l'analyse du rapport d'autoévaluation et la prise en compte de l'information recueillie lors de la visite au Collège. Pour ce faire, elle procède critère par critère, puis de façon globale. Comme le précisent les Guides spécifiques, les critères retenus pour ces évaluations sont les six suivants : la pertinence du programme, sa cohérence, la valeur des méthodes pédagogiques et de l'encadrement, l'adéquation des ressources, l'efficacité du programme et la qualité de sa gestion.

-
1. COMMISSION D'ÉVALUATION DE L'ENSEIGNEMENT COLLÉGIAL, *Guide spécifique pour l'évaluation de programmes d'études : Les programmes d'études conduisant au diplôme d'études collégiales (DEC) dans les secteurs Techniques administratives (410.00) et Coopération (413.00)*, Québec, avril 1996, 51 p.— Les programmes d'études conduisant à l'attestation d'études collégiales (AEC) dans les secteurs *Techniques administratives (410.00) et Coopération (413.00)*, Québec, avril 1996, 54 p.
 2. Le comité visiteur était composé de : M. Jean-François Beaudet, Kuehne & Nagel Int. Ltée; M. Arthur Fortin, Collège d'Alma; M^{me} Marie Gagnon, Cégep de Lévis-Lauzon. M^{me} Louise Chené, commissaire, présidait le comité; M. Yves Prayal, agent de recherche à la CEEC, agissait comme secrétaire.
 3. Le genre masculin est utilisé comme générique sans préjugé quant au sexe des personnes.

Évaluation du programme *Techniques administratives* conduisant au DEC

Principales caractéristiques du programme

Le Collège Lionel-Groulx, localisé à Sainte-Thérèse, a été créé en 1967. Il offre cinq programmes de DEC préuniversitaires et une douzaine de DEC techniques, sans compter les programmes d'AEC dont il sera question plus loin. Son effectif étudiant, au trimestre d'automne 1995, s'élevait à quelque 3540 élèves à plein temps, dont 58 % au secteur préuniversitaire. La région des Basses-Laurentides, dans laquelle est situé le Collège, est un milieu comptant plusieurs entreprises, des PME et quelques grandes entreprises, particulièrement dans les domaines des produits manufacturés et des transports. L'économie y bénéficie actuellement d'un taux de croissance intéressant.

Le programme conduisant au DEC en *Techniques administratives* est offert à Lionel-Groulx depuis les débuts du Collège. Ce programme a enregistré un accroissement régulier de son effectif étudiant de 1991 à 1995, celui-ci étant passé de 305 à 397. Avec cet effectif, le programme regroupait, au trimestre d'automne 1995, 26 % des inscriptions dans les DEC techniques du Collège.

Trois options sont offertes, à la troisième année du programme : Marketing, Finance et Transport. Le Collège Lionel-Groulx a été le premier cégep à offrir une option en Transport. L'option en Finance est la plus populaire : en 1995-1996, elle regroupait la moitié des élèves de troisième année, les deux autres options se partageant à peu près également les autres élèves. Le sixième trimestre comporte, dans chacune des options, un stage de quatre semaines, non rémunéré.

En 1995-1996, année de référence pour l'autoévaluation, 29 professeurs enseignaient dans le programme : 17 dans les cours de Techniques administratives et d'Administration, et 12 dans les cours des disciplines contributives.

Le projet éducatif propre au Collège n'a pas encore fait l'objet d'un document officiel. L'élaboration d'un tel document figure parmi les priorités de la direction du Collège.

La démarche institutionnelle d'évaluation

L'autoévaluation a été réalisée par un «comité restreint», composé de trois personnes : un professeur du Département d'administration et des techniques administratives, le conseiller pédagogique du Service des programmes et l'adjoint au Directeur des études. Ce premier comité a bénéficié, périodiquement, de l'assistance des professeurs du Département d'administration et des techniques administratives, des professeurs représentant les disciplines contributives et de l'aide pédagogique (API) rattaché au programme. Il agissait alors comme un comité élargi, le «comité de programme»⁴.

La démarche adoptée était originale : le comité restreint a d'abord formulé un «jugement intuitif», puis celui-ci a été validé et consolidé, en plusieurs étapes, par l'analyse des données rassemblées entre-temps sur le programme et par la consultation du comité de programme. Entre autres enquêtes, le comité restreint a recueilli l'opinion de 48 employeurs et celle de tous les élèves inscrits dans le programme. Le comité visiteur a pu constater que la démarche retenue avait permis d'associer les professeurs au processus d'évaluation et que ceux-ci, ceux de la formation spécifique particulièrement, endossaient entièrement les résultats de l'évaluation. Par ailleurs, les données présentées dans les annexes du rapport d'autoévaluation sont très riches et le Collège a fait preuve d'une grande probité en reproduisant intégralement toutes les réponses obtenues lors des enquêtes.

Cependant, les liens existant entre la facture des questionnaires et le jugement intuitif risquent d'introduire un biais. Le Collège aurait intérêt à développer une banque de questions standards, utilisable pour chaque évaluation de programme. En outre, la conception du rapport en rend la compréhension relativement complexe, notamment en raison d'une analyse insuffisamment poussée des données abondantes et variées présentées en annexe. Sans la visite d'évaluation et les nombreuses explications et informations additionnelles qu'elle a permis d'obtenir, la Commission n'aurait pu se faire qu'une idée incomplète du programme évalué.

La Commission recommande au Collège, lors de ses prochaines autoévaluations de programme, d'analyser davantage les données recueillies, notamment en expliquant les divergences qu'elles comportent, d'étudier plus à fond les problèmes décelés et de présenter des solutions plus élaborées.

4. À ne pas confondre avec l'entité administrative du même nom qui sera mise sur pied pour assurer l'approche programme.

La mise en oeuvre du programme

Pour chacun des critères retenus, la Commission fait ses principales constatations, souligne les points forts du programme et formule, le cas échéant, des invitations ou des commentaires, des suggestions et des recommandations, susceptibles de contribuer à l'amélioration de l'un ou l'autre aspect de sa mise en oeuvre.

La pertinence du programme

Le premier critère vise à s'assurer que les objectifs, le contenu du programme et le choix des options répondent de manière satisfaisante aux besoins du marché du travail et aux attentes de la société.

Le Collège entretient des rapports étroits avec son milieu. C'est ainsi que des ententes de partenariat ont été conclues avec des entreprises comme GM et le CN, ou encore qu'une «entreprise d'entraînement» a été ouverte récemment. Plusieurs des professeurs du Département d'administration et de techniques administratives participent, bénévolement, à la vie économique de la région des Basses-Laurentides en étant membre d'une chambre de commerce, en siégeant à un conseil d'administration, etc. Le Département est également en contact régulier avec les entreprises locales et régionales pour le placement de ses stagiaires. En outre, «chaque année, à l'occasion de réunions d'anciens auxquelles sont invités les professeurs, lors de rencontres sociales ou de colloques organisés par le Département [...], de bons contacts sont maintenus entre les professeurs et leurs anciens élèves.»

Cet enracinement dans l'économie locale permet au Département de suivre de près l'évolution du marché du travail et d'apporter rapidement aux cours du programme les changements nécessaires.

Il en résulte un programme et des options adaptés aux particularités régionales. La facilité avec laquelle les élèves trouvent des lieux de stage et les taux de placement intéressants des diplômés le confirment. Ainsi, la relance des finissants de 1995 a montré que, huit mois après leur sortie du Collège, de 80 % à 57 % d'entre eux, selon les options,⁵ bénéficiaient d'un emploi à temps plein. Les élèves et diplômés rencontrés par le comité visiteur de la Commission ont confirmé, quant à eux, le bien-fondé de ce jugement favorable sur la pertinence du programme et sur les débouchés qu'il permet. Le maillage serré qui relie le programme au milieu constitue indiscutablement l'un de ses points forts.

5. Taux d'emploi à temps plein des finissants de 1995 selon les options : 80 % en Transport, 64 % en Marketing et 57 % en Finance.

Cela dit, la validation du jugement intuitif par les professeurs ainsi que l'enquête auprès des employeurs ont permis d'identifier quelques lacunes particulières touchant la maîtrise du français, de l'anglais et la connaissance pratique de certains logiciels de base. Le Collège se propose de corriger ces lacunes et en a fait l'objet de «pistes d'action». La Commission invite le Collège à y donner suite.

La cohérence du programme

La cohérence du programme est examinée sous l'angle de trois sous-critères : la contribution des activités d'apprentissage à la réalisation des objectifs du programme, l'articulation de la séquence des activités d'apprentissage ainsi que la charge de travail exigée des élèves.

Le comité restreint d'autoévaluation avait demandé à chaque professeur concerné d'analyser la contribution des différents cours à l'atteinte des objectifs du programme. Selon les résultats de cette analyse, présentés dans le rapport d'autoévaluation, les objectifs du programme sont correctement couverts, à l'exception toutefois de ceux relatifs aux relations de travail et à la solution des problèmes juridiques. Le Collège entend corriger ce genre de situation par la production d'un devis pour chacun des cours des disciplines spécifiques et contributives afin de savoir avec plus de précision l'apport de chacun. Le rapport du Collège expose toutefois les résultats de cette analyse d'une manière si globale que, dans un premier temps, le comité visiteur n'avait été en mesure ni de les confirmer ni de les infirmer. Les résultats détaillés de l'analyse qu'il a pu ensuite obtenir, au moment de la visite, l'ont convaincu de la justesse des conclusions exprimées dans le rapport d'autoévaluation et du bien-fondé des mesures correctives prévues.

Le degré de concertation entre les professeurs des disciplines spécifiques, contributives et de formation générale est présenté comme insuffisant dans le rapport d'autoévaluation. Le comité visiteur a constaté qu'une volonté réelle de collaboration existait entre ces professeurs et qu'elle avait commencé, récemment, à se traduire en actes concrets, tels que l'élaboration d'un profil de sortie et la définition de l'épreuve synthèse en *Techniques administratives*. Selon la Commission, cette bonne volonté devrait être canalisée par la Direction. Celle-ci devrait d'ailleurs mettre bientôt sur pied un comité de programme en *Techniques administratives*. La Commission **suggère** au Collège de prendre les moyens appropriés pour soutenir, encadrer le développement ainsi amorcé d'une vision commune du programme et pour y faire participer tous les intervenants.

Le Collège a décidé, dans un souci louable de renforcer le caractère progressif des apprentissages, d'établir que la réussite de certains cours du programme était nécessaire avant de pouvoir s'inscrire

à certains autres. Le rapport avait cependant omis de justifier chacun de ces cours préalables et le logigramme qu'il reproduisait n'en tenait compte qu'imparfaitement. Le comité visiteur a obtenu, à sa demande, des justifications satisfaisantes pour chacun de ces préalables de même qu'une version à jour du logigramme. D'autres mesures ponctuelles ont été prises pour favoriser la progression cohérente des élèves dans leurs apprentissages. Presque tous les cours des deux premières années sont répétés d'un trimestre à l'autre pour ne pas nuire aux nombreux élèves dont le cheminement est irrégulier⁶. Par ailleurs, les cours de la formation spécifique doivent avoir été réussis dans leur quasi-totalité avant le départ en stage de manière à ce que les élèves, bien préparés sur le plan des connaissances techniques, tirent tout le profit possible de cette immersion dans le monde du travail. Cependant, la logique de progression des apprentissages dans le programme n'a pas été vraiment démontrée et ses composantes ne semblent pas diffusées systématiquement auprès de tous les professeurs concernés et, surtout, des élèves. La Commission *suggère* au Collège de mieux définir cette logique de progression des apprentissages dans ses éléments, ses motifs et ses implications, et d'en assurer une diffusion systématique et une présentation claire, auprès des élèves en particulier.

Il ressort de l'analyse des plans de cours, présentée dans le rapport d'autoévaluation, que la pondération prévue dans les *Cahiers de l'enseignement collégial* est observée dans tous les cours, à l'exception de ceux de *Méthodes quantitatives appliquées* et de *Représentation commerciale*. Dans les deux cas, le nombre d'heures d'enseignement théorique a été légèrement diminué au profit de l'enseignement pratique. Par ailleurs, les professeurs sont attentifs au respect effectif de la pondération indiquée dans les plans de cours. Les réponses obtenues au questionnaire administré aux élèves montrent que, de façon générale, la charge de travail demandée aux élèves est fort acceptable. Le 5^e trimestre, première prise de contact avec les cours spécialisés propres à l'option choisie, est plus exigeant que les autres, plus spécialement dans le cas de l'option en Finance. La quantité de travail à fournir lors de cet avant-dernier trimestre n'est toutefois pas considérée comme excessive par les élèves. Les opinions obtenues des élèves et des diplômés rencontrés par le comité visiteur sont allées tout à fait dans le même sens. Le comité visiteur en est même arrivé à la conclusion que, au besoin, la charge de travail pourrait être quelque peu haussée sans que cela ne se traduise par une surcharge. La Commission invite le Collège à porter une attention accrue à la charge de travail exigée des élèves dans chaque cours et à l'augmenter dans les cours où cela pourrait s'avérer nécessaire.

6. Les élèves qui s'étaient inscrits en Techniques administratives à un trimestre d'hiver, provenant d'un autre programme ou d'un autre collège, représentaient 28 % des répondants.

La valeur des méthodes pédagogiques et de l'encadrement des élèves

Trois sous-critères permettent d'apprécier la valeur des méthodes pédagogiques et de l'encadrement des élèves : l'adéquation des méthodes pédagogiques et leur adaptation aux caractéristiques des élèves; les services de conseil, de soutien et de suivi, les mesures de dépistage ainsi que les mesures d'accueil et d'intégration permettant d'améliorer la réussite des élèves; la disponibilité des professeurs.

Les professeurs, cela est démontré dans le rapport du Collège, utilisent plusieurs méthodes pédagogiques. Le cours magistral et les exercices en classe figurent au premier rang des méthodes employées et ont été considérés par les élèves, dans leurs réponses au questionnaire, comme les plus efficaces. De nombreuses autres méthodes sont utilisées, dont plusieurs jouissent de la faveur des élèves, entre autres : visites industrielles, petits travaux en entreprise, discussions de cas en classe. Toujours selon les réponses au questionnaire, les exposés devant la classe et les lectures personnelles suivies de résumés sont les deux méthodes les moins appréciées des élèves. Le Collège, estimant indispensables ces deux techniques tant pour les élèves qui iront travailler après leurs études collégiales que pour ceux qui poursuivront à l'université, se propose de trouver des moyens pour les rendre plus attrayantes. Des initiatives en ce sens ont même déjà été prises, telles que l'enregistrement sur cassette vidéo des exposés oraux. La Commission ne saurait trop encourager le Collège dans cette voie.

Les laboratoires d'informatique et les simulations informatisées comptent également parmi les méthodes pédagogiques jugées efficaces par plusieurs élèves dans le questionnaire. La visite d'évaluation a toutefois montré qu'une proportion non négligeable des élèves du secondaire arrivaient non initiés au maniement des appareils informatiques et que l'intégration de l'outil informatique à l'apprentissage des élèves n'était pas planifiée de façon globale dans le programme mais laissée à l'initiative des professeurs avec des résultats différents selon les options. Le rapport d'autoévaluation souligne d'ailleurs lui-même une partie du problème et en fait la matière de l'une de ses pistes d'action. La Commission juge important d'insister.

La Commission recommande au Collège de prendre les moyens qui s'imposent pour planifier l'intégration de l'utilisation progressive des outils informatiques dans le programme Techniques administratives.

Le Collège aurait intérêt, en établissant cette planification, à sélectionner les logiciels les plus susceptibles de favoriser la polyvalence des élèves. Il pourra profiter des excellents contacts qu'il entretient avec le milieu, les entreprises accueillant ses stagiaires notamment, pour se faire conseiller dans ses choix.

Le Collège Lionel-Groulx offre aux élèves plusieurs mesures d'encadrement, dont le Centre d'aide en français (CAF), le Centre d'aide en mathématique individualisée (AMI) et le bilan de mi-parcours. À en juger d'après les statistiques tirées des réponses des élèves au questionnaire, les deux centres d'aide sont fréquentés par une proportion relativement importante des élèves du programme *Techniques administratives* (25 % des élèves pour AMI et 23 % pour CAF) et sont trouvés efficaces par un fort pourcentage de ces derniers (76 % pour AMI et 58 % pour CAF). Quant au bilan de mi-parcours, il s'agit d'un bulletin de mi-trimestre «qui reflète de façon qualitative l'état d'acquisition des apprentissages dans les différents cours»; si un danger d'échec est décelé, l'étudiant «est alors invité à rencontrer l'aide pédagogique qui assurera un suivi et prescrira des mesures appropriées». Cet instrument, dont le pouvoir de diagnostic était limité, a été raffiné récemment et s'avère plus efficace. La Commission a pris bonne note du fait que la direction du Collège tenait à ces mesures d'encadrement et avait décidé qu'elles ne seraient pas affectées par les coupures budgétaires.

Le Département d'administration et de techniques administratives, pour sa part, «offre depuis dix ans des groupes homogènes en comptabilité comportant deux heures de plus pour faciliter l'encadrement et l'apprentissage des plus faibles». Il ressort des réponses au questionnaire que vingt-huit élèves de 1^{re} année avaient été inscrits dans ces groupes et que la grande majorité d'entre eux (79 %) «ont jugé que cela les avait bien aidés». Les mesures ainsi mises au point par le Collège et le Département comptent, selon la Commission, parmi les points forts du programme.

Les résultats du questionnaire administré aux élèves sont très favorables, dans l'ensemble, au chapitre de la disponibilité des professeurs. Entre autres, 80 % des répondants ont jugé assez ou très disponibles les professeurs, 93 % des répondants ayant pris rendez-vous avec un professeur de Techniques administratives ont trouvé que ce rendez-vous leur avait été très facile ou assez facile à obtenir et «la plupart des professeurs sont qualifiés de dévoués, d'accueillants et de courtois par les élèves». Le rapport d'autoévaluation indique, en contrepartie, que des plaintes répétées ont été déposées par les élèves à l'encontre de certains professeurs «pour leur manque de disponibilité ou pour la piètre qualité de [leur] accueil». Les renseignements additionnels obtenus lors de la visite sont venus confirmer les deux volets de cette situation. La Commission n'hésite donc pas à

reconnaître comme un autre point fort du programme la disponibilité de la plupart des professeurs. Dans le même temps, elle invite le Collège à régler la question des manquements à cette dimension du devoir professionnel observés chez un petit nombre de professeurs.

L'adéquation des ressources humaines, matérielles et financières

Trois sous-critères sont retenus pour apprécier l'adéquation des ressources : le nombre et la qualification des professeurs; les procédures d'évaluation et de perfectionnement; les ressources matérielles et financières affectées au programme.

Les professeurs qui enseignent dans le programme *Techniques administratives* sont en nombre suffisant et leurs qualifications présentent la diversité voulue pour permettre l'atteinte des objectifs du programme. Les modalités pour l'attribution des tâches, en usage dans les départements dont relèvent les professeurs de la formation spécifique et ceux de la formation générale, sont pertinentes et susceptibles de favoriser une bonne adéquation entre les matières à enseigner, la nature de la formation et de l'expérience des professeurs ainsi que leurs intérêts professionnels.

Au Collège Lionel-Groulx, il n'existe pas encore de «mesures institutionnelles systématiques d'évaluation des enseignants». Toutefois, une majorité des professeurs de *Techniques administratives* recourent, sur une base volontaire, à l'évaluation de leur enseignement par les élèves. Par ailleurs, un programme d'insertion professionnelle des nouveaux professeurs, «qui implique du feed-back de la part des élèves», est en vigueur au Collège. Au Département d'administration et de techniques administratives, l'application de ce programme se traduit, notamment, par la prise en charge par un professeur d'expérience (tutorat, parrainage et autres techniques selon les cas). En outre, les nouveaux professeurs doivent suivre quatre cours PERFORMA d'initiation à la pédagogie collégiale.

La majorité des professeurs de Techniques administratives ont bénéficié de cours ou de sessions de perfectionnement, notamment grâce à des activités de perfectionnement collectif organisées par le Département. La majorité d'entre eux gardent des contacts avec le marché du travail de plusieurs façons : perfectionnement en entreprise, liens avec des associations professionnelles, implication dans des regroupements d'entreprises (CITT), organisation de colloques, etc. Il en résulte des professeurs au courant des derniers développements dans leur domaine, souvent engagés dans le milieu socio-économique, dynamiques et fort appréciés par les élèves. La Commission y voit un autre point fort à porter à l'actif du programme.

Parmi les principales ressources matérielles disponibles pour les fins du programme, figurent l'accès à un studio de télévision et aux services d'un technicien pour les cours pratiques en représentation commerciale ainsi qu'en promotion et publicité, et l'accès à cinq laboratoires d'informatique. Le programme bénéficie de 20 à 25 % du temps d'occupation annuelle de ces laboratoires. L'un d'entre eux ne dispose encore que de micro-ordinateurs de conception déjà dépassée (386), mais les quatre autres sont équipés d'appareils suffisamment récents et performants (486). Néanmoins, les heures d'accessibilité aux laboratoires d'informatique accordées au programme sont insuffisantes. Les professeurs rencontrés par le comité visiteur ont expliqué devoir recourir à certains artifices pour obtenir un nombre d'heures d'utilisation correspondant un peu plus aux impératifs pédagogiques de leurs cours. Par ailleurs, le rapport d'autoévaluation fait état de «l'accès difficile à certains logiciels et à leur utilisation par les professeurs à domicile, en vue de la préparation de leurs cours» et «du manque de financement pour se procurer certains logiciels». Les professeurs rencontrés l'ont amplement confirmé et ont même ajouté qu'il leur arrivait assez souvent de devoir acheter et payer eux-mêmes des logiciels nécessaires pour leurs préparations de cours. Il ressort de l'enquête écrite auprès des élèves qu'une proportion importante des répondants ont exprimé des réserves à propos du matériel informatique, notamment : l'accès difficile aux appareils, la désuétude de certains logiciels et le mauvais fonctionnement des imprimantes. Ces lacunes relativement aux ressources informatiques constituent l'une des faiblesses importantes du programme.

La Commission recommande au Collège de prendre toutes les mesures appropriées pour la mise en service concertée des logiciels nécessaires à la préparation des cours et à l'enseignement, pour voir au bon fonctionnement du matériel informatique et pour assurer une plus grande accessibilité des élèves aux ressources informatiques.

L'efficacité du programme

Cinq sous-critères permettent d'apprécier l'efficacité du programme : les mesures de recrutement et de sélection; les modes et instruments pour évaluer les objectifs d'apprentissage; les taux de réussite des cours; les taux de diplomation; la réalisation des objectifs du programme.

Jusqu'à tout récemment, le Département d'administration et de techniques administratives accueillait pratiquement tous les élèves qui remplissaient les conditions minimales d'accès. L'effectif qui en résulte est hétérogène, compte une forte proportion d'élèves dont le programme de *Techniques administratives* constitue un second choix (28 % selon les résultats du questionnaire) et est affecté

par une cote moyenne du secondaire légèrement inférieure à celle de l'ensemble des programmes de *Techniques administratives* offerts par les établissements appartenant au Service régional d'admission du Montréal métropolitain (SRAM)⁷. De telles caractéristiques ne sont pas sans effets sur les taux de réussite et de diplomation. Désirant y remédier, le Collège a décidé de hausser légèrement les critères d'admission au programme à la rentrée de 1996 : une cote du secondaire d'au moins 65 et la réussite du cours *Mathématiques 436* sont désormais exigées.⁸ La Direction désire toutefois se montrer progressive dans la hausse des critères d'admission en raison de la politique de «la chance au coureur» ancrée dans les traditions du Collège. La Commission *suggère* au Collège de ne pas hésiter à poursuivre rapidement les efforts entrepris pour admettre dans le programme *Techniques administratives* un effectif étudiant possédant le profil requis pour réussir.

Le Département d'administration et de techniques administratives possède une Politique départementale d'évaluation des apprentissages (PDEA), qu'il a récemment mise à jour pour l'adapter à la nouvelle Politique institutionnelle d'évaluation des apprentissages (PIEA) du Collège. Les plans de cours sont approuvés en vertu d'une procédure bien rodée. Les professeurs les remettent au coordonnateur du Département, qui vérifie leur conformité à la PDEA et à la PIEA. Le coordonnateur transmet ensuite les plans de cours à la Direction des études qui procède à son tour à une vérification de conformité par rapport à la PIEA.

Par ailleurs, des efforts importants ont été amorcés en vue de l'équivalence des pratiques dans le cas des cours donnés par plus d'un professeur. Le cours d'*Initiation à l'organisation de l'entreprise* a été le premier à en bénéficier : les plans de cours, les objectifs, le contenu, les méthodes et les évaluations sont désormais uniformisés. Le Collège aurait intérêt à étendre cette pratique aux autres cours du programme offerts par plus d'un professeur (*Marketing I*, *Comptabilité II*, *Systèmes d'informations administratives*, etc.). De fait, les élèves rencontrés lors de la visite ont signalé l'existence de variations dans les évaluations, d'un professeur à l'autre, dans le cas des cours offerts par plus d'un enseignant. L'examen des plans de cours annexés au rapport d'autoévaluation pour les cours de *Marketing I* et de *Comptabilité II* a confirmé l'existence de ces variations. Les élèves rencontrés ont également indiqué que les exigences de la PIEA relativement à la correction du français et à la présence aux cours n'étaient pas appliquées de façon systématique. De fait, les deux plans de cours fournis pour le cours *Marketing I* ne font pas mention de la politique du Collège sur

7. Pour les cohortes «A» de 1991, 1992 et 1993, les cotes finales du secondaire (CFS) ont été, respectivement, de 70, 72 et 71 pour le Collège, contre 72, 74 et 74 pour l'ensemble du SRAM.

8. Peuvent également être admis, les candidats dont la cote du secondaire est comprise entre 60 et 65, mais qui ont suivi le cours *Mathématiques 536* (réussite non exigée).

la qualité du français. La Commission *suggère* par conséquent au Collège de porter attention à l'application de la PIEA et de la PDEA dans le programme *Techniques administratives*.

Les taux de réussite des cours se comparent avec ceux enregistrés dans les autres cégeps. Considérée sur une période de cinq ans, 1991-1995, la moyenne de ces taux s'établit à 76 % pour le Collège Lionel-Groulx et à 77 % pour l'ensemble des collèges du SRAM. Il faut souligner les bons taux obtenus en *Comptabilité I* : une moyenne de 67 % pour la période 1991-1995, au lieu des 64 % obtenus par l'ensemble des collèges du SRAM⁹. Les bons résultats enregistrés dans ce cours sont certainement dus aux groupes homogènes qui y sont organisés au profit des élèves faibles.

Les taux de diplomation ne sont cependant pas du même calibre que les taux de réussite. Les taux de diplomation, après 3 ans, se chiffraient à 10 % et 13 % pour les cohortes de 1991 et de 1992, alors que les taux moyens du SRAM se situaient à, respectivement, 16 % et 17 %¹⁰. Par ailleurs, les taux de réinscription et d'abandon sont préoccupants. Le Collège est conscient de la gravité de la situation. Il explique en partie ces piètres résultats par le fait que près des 2/3 des élèves partent en stage avant d'avoir terminé leurs cours de formation générale, que plusieurs d'entre eux sont engagés après leur stage par l'entreprise d'accueil et n'éprouvent donc pas le besoin de terminer leur programme. Pour la Commission, il s'agit d'une situation inquiétante qu'il faut corriger sans tarder en utilisant, non pas une mesure particulière, mais toutes les mesures envisageables.

La Commission recommande au Collège d'analyser le phénomène des forts taux de déperdition et des faibles taux de diplomation dans le programme, d'en déterminer les causes et de mettre en oeuvre tous les mécanismes possibles pour y remédier.

Le stage, à réaliser au 6^e trimestre, est bien organisé et encadré. Les entreprises d'accueil présentent une diversité intéressante quant à l'ancienneté, au nombre d'employés et au secteur d'activités. Des tâches suffisamment variées sont confiées aux stagiaires. Quelques stages peuvent être réalisés à l'étranger, en France notamment. Autant les employeurs que les élèves, cela est attesté par leurs réponses aux questionnaires joints au rapport d'autoévaluation, se déclarent satisfaits du déroulement et de l'utilité des stages. Selon la Commission toutefois, quelques améliorations pourraient être apportées au document *Stage en entreprise* : énoncé des conditions à remplir avant le départ en

9. Ces statistiques et les suivantes se rapportent uniquement aux cohortes A.

10. Les taux de diplomation après 4 ans sont tout de même de 20 % (SRAM : 28 %) et de 14 % (taux SRAM non disponible) pour les cohortes de 1991 et de 1992.

stage, indication du nombre et du moment des visites que le professeur responsable de stage doit rendre au stagiaire. Les fiches d'appréciation pourraient également être enrichies de critères permettant d'apprécier les progrès réalisés par le stagiaire et son degré d'atteinte de l'objectif général du stage, soit : «approfondir, synthétiser et concrétiser ses connaissances théoriques».

La gestion du programme

Le dernier critère permet d'apprécier les structures, les responsabilités, les communications et les moyens d'assurer l'approche programme; il permet également d'apprécier la qualité de l'information donnée aux élèves sur le programme.

Le Département d'administration et de techniques administratives, qui regroupe plusieurs des professeurs participant au programme, est bien organisé et il y règne, le comité visiteur l'a constaté, un excellent climat de collaboration. Manifestement, l'approche programme y est en cours d'implantation. Certaines réalisations, déjà évoquées, l'attestent : l'élaboration du profil du diplômé et la mise au point de l'épreuve synthèse. Par ailleurs, le Département entretient des liens avec les professeurs des disciplines contributives et, plus récemment, avec ceux de la formation générale. Toutefois, comme le note avec lucidité le rapport du Collège, cette collaboration demeure informelle et ponctuelle, en grande partie à cause de l'absence de comité de programme. Enfin, les rapports du Département avec la Direction semblent se bonifier. La Commission invite le Collège à profiter de ce contexte favorable pour mettre sur pied le comité de programme en Techniques administratives, ainsi qu'il en a d'ailleurs l'intention.

Le Collège s'efforce, au moyen d'un guide descriptif et de différentes rencontres d'information, de bien expliquer aux élèves le contenu et les exigences du programme. Plusieurs des élèves rencontrés par le comité visiteur ont toutefois indiqué n'avoir reçu, depuis leur arrivée au Collège, que très peu d'information sur le programme. Par ailleurs, il ressort de l'une des réponses au questionnaire que, pour la moitié des répondants, l'information qui leur avait été transmise au secondaire sur le programme était insuffisante ou carrément inexistante. De plus, ce n'est qu'au 4^e trimestre que les élèves du programme sont informés des options offertes en 3^e année et effectuent leur choix. Le Collège est lui-même conscient de deux de ces anomalies, les deux dernières, et en fait la matière de pistes d'action dans son rapport d'autoévaluation. La Commission invite le Collège à poursuivre ses efforts pour mieux informer les élèves de la nature du programme, ses exigences et ses voies de sortie.

Conclusion

Au terme de son évaluation, la Commission en arrive à la conclusion que le programme de DEC en *Techniques administratives* (410.12) du Collège Lionel-Groulx est un programme de qualité.

La force principale du programme réside certainement dans les contacts étroits entretenus par le Département et le Collège avec le milieu. Il en résulte un programme et des options bien adaptés aux particularités régionales, une banque étoffée de lieux de stage et des taux de placement satisfaisants pour les finissants. Il en résulte également une équipe professorale maintenant continuellement à jour ses connaissances, dynamique et appréciée des élèves. Les mesures d'encadrement mises au point par le Collège et le Département, y compris pour le déroulement harmonieux des stages, comptent aussi parmi les points forts du programme. La Commission se doit, enfin, de mettre en évidence la grande disponibilité manifestée par la presque totalité des professeurs.

Un certain nombre de faiblesses ont été jugées importantes et ont donné matière à des recommandations. Celles-ci portent sur l'intégration planifiée de l'utilisation des outils informatiques dans le programme; l'accessibilité des élèves aux ressources informatiques et le bon fonctionnement du matériel informatique; les mesures à prendre pour remédier aux taux de déperdition et de diplomation.

Enfin, la Commission a suggéré au Collège de soutenir le développement, déjà amorcé, de l'approche programme; de mieux définir la logique de progression des apprentissages et d'en assurer une diffusion systématique; de poursuivre rapidement les efforts entrepris pour resserrer les conditions d'admission dans le programme; de porter attention à l'application de la PIEA et de la PDEA.

Par ailleurs, le Collège devra revoir sa méthodologie lors des prochaines autoévaluations de programmes afin, notamment, de s'arrêter davantage à l'analyse des données recueillies.

Évaluation du programme de *Gestion financière informatisée* conduisant à l'AEC

Principales caractéristiques du programme

Le Collège Lionel-Groulx accueillait à la formation continue, à l'automne 1995, 1961 élèves inscrits à temps partiel et 138 élèves inscrits à plein temps dont, respectivement, 179 (9,1 %) et 66 (47,8 %) étaient inscrits dans les programmes du secteur des Techniques administratives. Dans ce secteur, outre le programme de *Gestion financière informatisée*, le Collège offre, ou a offert récemment, trois programmes conduisant à une AEC : *Commerce international*, *Gestion et exploitation en transport routier* et *Tenue de livres informatisée*.

Le programme *Gestion financière informatisée* est un programme de 51 unités, se terminant par un stage de cinq semaines. Il a été suivi par 20 élèves adultes du Service de la formation continue de septembre 1995 à octobre 1996. Ces élèves étaient tous des prestataires de l'assurance-chômage et le programme avait été commandité par le ministère du Développement des Ressources humaines du Canada (MDRHC) selon la formule des «Achats directs». Dix-huit professeurs, neuf pour la formation spécifique et autant pour les disciplines contributives, ont donné les cours. Il y avait approximativement trois ans que le programme n'avait pas été offert; antérieurement, il avait été offert à quelques reprises, toujours à des adultes inscrits à temps plein.

La démarche institutionnelle d'évaluation

Le comité d'autoévaluation se composait de quatre personnes : le conseiller pédagogique à la Formation continue, le conseiller pédagogique du Service des programmes (enseignement ordinaire), un professeur du Département d'administration et de techniques administratives et l'adjoint au Directeur des études. Ce «comité restreint» était assisté par trois professeurs de Techniques administratives et il a pu rencontrer la représentante de l'organisme commanditaire du programme, le Centre des ressources humaines du Canada (CRHC). Entre autres démarches, le comité restreint a rencontré deux fois les élèves, avant le stage puis après, a fait remplir un questionnaire par treize employeurs ayant accueilli des stagiaires et a réalisé une relance auprès des finissants quelques mois après la fin du programme. Par ailleurs, les points de vue de plusieurs professeurs et de la représentante du CRHC ont été recueillis pour la validation de l'évaluation et la définition des «pistes d'action».

Le programme *Gestion financière informatisée* a été évalué dans un contexte particulier puisqu'il ne sera plus offert dans sa forme actuelle et selon les modalités en vigueur jusqu'à présent. En effet, si le Collège offrait de nouveau ce genre de formation, il profiterait des nouvelles dispositions ministérielles en matière de programmes conduisant à des AEC pour procéder à une mise à jour du programme. En outre, la réforme de l'assurance chômage a entraîné, le 1^{er} avril 1997, des répercussions sur les modalités entourant l'offre par les collèges de programmes commandités par le MDRHC : priorité à l'achat de programmes élaborés à la carte, à partir des banques de cours existantes (ALFEPAC) plutôt qu'à celui de programmes standards (Achats directs) et instauration d'une période d'information et de sélection, avant la dispensation d'un programme, à laquelle les collèges sont étroitement associés. Par ailleurs, l'implantation à venir des Centres locaux d'emploi (CLE) donnera lieu à d'autres changements dans les modalités de collaboration entre les collèges et le MDRHC pour l'offre de programmes commandités. Dans ces conditions, le Collège a centré son évaluation sur les éléments du programme qu'il estimait pouvoir être reconduits s'il l'offrait à nouveau. La Commission a adopté la même démarche pour son propre rapport.

La mise en oeuvre du programme

Pour chacun des critères retenus lors de l'évaluation de ce programme, la Commission expose ses principales constatations, souligne les points forts du programme et formule, le cas échéant, des invitations ou des commentaires, des suggestions et des recommandations susceptibles de contribuer à l'amélioration de l'un ou l'autre aspect de sa mise en oeuvre.

La pertinence du programme

Le premier critère vise à s'assurer que les objectifs et le contenu du programme répondent de manière satisfaisante aux besoins du marché du travail.

Le programme a été offert en réponse à une commande de la Direction des ressources humaines du Canada (DRHC), laquelle a pour mandat de définir les besoins de formation dans les différentes régions. Ce genre de contexte réduit habituellement la marge de manoeuvre du collège. Dans le cas présent, la Commission désire souligner les efforts particuliers consentis depuis des années par le Service de la formation continue du Collège Lionel-Groulx pour informer le CRHC de Sainte-Thérèse, voire celui de Saint-Jérôme, sur les programmes qu'il offre. Les règles de fonctionnement des CRHC, en vigueur au moment de l'achat du programme, ne prévoyaient pas de telles

démarches, il s'agit d'une initiative du Collège. Cette initiative est d'ailleurs appréciée des conseillers des CRHC locaux.

En revanche, le rapport d'autoévaluation ne fournit aucune information sur les éventuelles initiatives prises par le Collège pour procéder à une adaptation ou à une mise à jour du contenu de certains cours du programme pour les faire correspondre davantage aux besoins du milieu. Les appréciations des diplômés et des employeurs ayant accueilli des stagiaires, annexées au rapport d'autoévaluation, laissent toutefois supposer que le Collège a pris soin de réaliser de telles adaptations. C'est ainsi que les employeurs ont estimé que la formation spécialisée en comptabilité des élèves les préparait adéquatement au travail dans ce domaine, que ceux-ci faisaient montre d'une très bonne formation en informatique et qu'ils étaient familiers avec les logiciels récents. De plus, sur les treize élèves ayant obtenu l'AEC, huit avaient un emploi assuré après leur stage. La Commission encourage le Collège à ne pas hésiter à veiller à la mise à jour du contenu des cours lors de l'offre de programmes de ce genre.

La cohérence du programme

La cohérence du programme est examinée sous l'angle de trois sous-critères : la contribution des activités d'apprentissage à la réalisation des objectifs du programme, l'articulation de la séquence des activités d'apprentissage ainsi que la charge de travail exigée des élèves.

Le rapport du Collège montre qu'une grande majorité des cours contribuent à l'atteinte des trois objectifs du programme (l'exercice des tâches comptables, l'adaptation aux changements technologiques, la polyvalence).

Les préalables de plusieurs cours sont déjà établis. De plus, les professeurs du Département de techniques administratives se consultent régulièrement pour s'assurer que les notions essentielles sont assimilées avant d'entreprendre les cours subséquents. En concertation avec le conseiller pédagogique de la formation continue, ils veillent à aménager les cours en sessions favorisant une logique d'acquisition des apprentissages.

La charge de travail demandée aux élèves était considérable, le rapport du Collège l'indique et le comité visiteur a pu le vérifier auprès des professeurs et des élèves rencontrés. Plus d'un facteur est en cause : la volonté des professeurs de maintenir des standards équivalents à ceux observés dans l'enseignement ordinaire pour les mêmes cours, et cela en dépit du calendrier intensif imposé et de

la très grande hétérogénéité des élèves quant au niveau de leur préparation antérieure. De fait, pour respecter les délais impartis par le CRHC, le Collège a dû donner les 51 unités du programme en 5 trimestres comprimés en 14 mois. Par ailleurs, en raison du niveau très inégal des élèves quant à leur préparation antérieure, sur lequel la Commission reviendra plus loin, les professeurs ont été amenés à multiplier les explications supplémentaires à l'intention des élèves les moins avancés, ce qui ralentissait d'autant le rythme de progression.

La valeur des méthodes pédagogiques et de l'encadrement des élèves

Trois sous-critères permettent d'apprécier la valeur des méthodes pédagogiques et de l'encadrement des élèves : l'adéquation des méthodes pédagogiques et leur adaptation aux caractéristiques des élèves; les services de conseil, de soutien et de suivi, les mesures de dépistage ainsi que les mesures d'accueil et d'intégration permettant d'améliorer la réussite des élèves; la disponibilité des professeurs.

La plupart des professeurs ont fait des efforts pour adapter leurs méthodes pédagogiques au contexte particulier de mise en oeuvre du programme. De fait, si la technique du cours magistral a été la plus largement utilisée, les professeurs ont souvent eu recours à celle de la résolution de cas et à celle des travaux pratiques, pour l'apprentissage des logiciels d'application en particulier. Dans l'ensemble, ces méthodes pédagogiques étaient appréciées. Par ailleurs, les chargés de cours provenant de l'extérieur bénéficiaient d'une expérience pédagogique moins riche que celle des enseignants recrutés à même l'effectif professoral du Collège, mais cette lacune était en partie compensée par une très bonne connaissance du marché du travail.

Il ressort des commentaires des élèves, annexés au rapport du Collège, que quelques-uns d'entre eux ignoraient l'existence du personnel d'encadrement : conseiller pédagogique et aides pédagogiques. Cependant, ceux qui y ont eu recours s'en sont déclarés satisfaits.

La disponibilité des professeurs a été fort convenable, de manière générale, en dépit des règles de gestion du personnel qui ne permettent pas au Collège d'exiger des chargés de cours provenant de l'extérieur un certain nombre d'heures de disponibilité en dehors des heures de cours. Ce handicap a pu être surmonté, ainsi qu'a pu l'apprendre le comité visiteur, par la collaboration des chargés de cours dont quelques-uns ont indiqué leur numéro de téléphone personnel aux élèves et dont la plupart acceptaient volontiers de rester un peu après les cours pour répondre immédiatement aux questions de leurs élèves.

L'adéquation des ressources humaines, matérielles et financières

Trois sous-critères sont retenus pour apprécier l'adéquation des ressources : le nombre et la qualification des professeurs; les procédures d'évaluation et de perfectionnement; les ressources matérielles et financières affectées au programme.

Le Service de la formation continue réussit, en particulier grâce aux excellents rapports entretenus avec l'enseignement ordinaire, à recruter un personnel professoral compétent, à assurer un minimum de stabilité à l'enseignement et à fournir de l'encadrement aux chargés de cours de l'extérieur (6 sur un effectif de 18). Le rapport du Collège, par exemple, souligne «le rôle clé joué par un professeur [...] pour assurer l'encadrement» et que ce rôle «lui a permis de favoriser la concertation des professeurs, la continuité d'un trimestre à l'autre et le sentiment d'appartenance chez les élèves». Par ailleurs, le comité visiteur a appris avec intérêt que les professeurs du Collège agissaient comme tuteurs auprès des chargés de cours, allant parfois jusqu'à mettre à leur disposition leurs plans de cours. Il s'agit là de l'une des forces du programme.

La Commission désire également mettre en évidence le rôle important joué auprès des professeurs et des élèves par les conseillers pédagogiques, de la formation continue et de l'enseignement ordinaire, pour l'organisation du programme et l'attribution des cours.

Le programme *Gestion financière informatisée* et quatre autres programmes de la formation continue se partagent l'usage de trois laboratoires d'informatique, équipés chacun de 20 micro-ordinateurs d'un type récent. Le programme est donc bien muni sur ce point. Les élèves rencontrés par le comité visiteur ont toutefois attiré l'attention sur l'insuffisance du support technique informatique dont ils disposaient durant l'été, faiblesse déjà mentionnée par le Collège dans son rapport. La Commission invite le Collège à s'assurer que les élèves de la formation continue puissent bénéficier, même en été, d'un support technique adéquat.

L'efficacité du programme

Quatre sous-critères permettent d'apprécier l'efficacité du programme : les mesures de recrutement et de sélection; l'adéquation des modes et instruments utilisés pour évaluer les objectifs d'apprentissage et la réalisation des objectifs du programme; les taux de réussite des cours; les taux de diplomation.

Les efforts de concertation déployés par le Service de la formation continue avec les CRHC de Sainte-Thérèse et de Saint-Jérôme, déjà évoqués, n'ont réussi qu'à atténuer les lacunes inhérentes aux modalités de recrutement des élèves dans le cadre des Achats directs. Ainsi, la formation donnée ne correspondait pas à celle recherchée par certains élèves qui auraient souhaité une formation en informatique. De plus, les CRHC n'attirent pas suffisamment l'attention des candidats sur le fait que le programme *Gestion financière informatisée* s'adresse plutôt à des personnes possédant déjà une expérience de travail dans un domaine semblable ou connexe. Souvent, les élèves admis n'avaient qu'une idée très imparfaite du programme, notamment de la somme de travail exigée et des débouchés possibles. Bref, ces élèves présentaient une très grande variété quant à leur niveau de préparation antérieure, leur degré de motivation, leur intérêt pour le programme, leur provenance géographique, leur âge et leur expérience de vie. La Commission *suggère* par conséquent au Collège de profiter au maximum des conditions nouvelles dans lesquelles seront offerts les programmes d'AEC commandités par le MDRHC, pour participer plus activement à la sélection des candidats, mesurer leur niveau de préparation antérieure et, au besoin, prévoir des activités de mise à niveau, tant disciplinaires que méthodologiques.

La Commission a examiné le matériel pédagogique des cours *Comptabilité I* et *Projets I* et *II* (stage), annexé au rapport du Collège. Dans le cas de *Comptabilité I*, le plan de cours est complet et constitue un bon guide pour l'élève. Par ailleurs, les instruments d'évaluation vérifient bien l'atteinte des objectifs du cours et tous ces objectifs sont couverts. Toutefois, les indications portant sur les 5 % de la note attribués pour la présence aux cours ne sont pas suffisamment explicites. Le document *Stage en entreprise* définit clairement les objectifs du stage. Il décrit bien les domaines et les tâches propres au technicien en gestion financière informatisée. Les activités d'apprentissage sont diversifiées et orientées vers l'atteinte des objectifs spécifiques du stage. Cependant, le document gagnerait à préciser le nombre et le moment des visites que le professeur responsable de stage doit rendre au stagiaire. De plus, le formulaire d'évaluation de l'employeur pourrait être enrichi d'éléments permettant une appréciation plus directe de l'atteinte de l'objectif général du stage.

Les stages se sont avérés efficaces à en juger par l'opinion des entreprises d'accueil recueillie par le comité d'autoévaluation. Entre autres faits marquants se dégageant de leurs réponses :

- 93 % des répondants ont jugé que le stage facilitait l'intégration au marché du travail;
- 84 % des répondants ont indiqué que le questionnaire d'appréciation globale du stagiaire, préparé à leur intention, leur convenait;
- 10 tâches différentes sont confiées en moyenne aux stagiaires.

Les taux de réussite des cours ont été très satisfaisants pour le genre de programme en cause : les taux le plus bas, enregistrés dans les cours de *Comptabilité I* et de *Marketing*, s'élevaient à 83 %.

Les taux de diplomation, après le stage, ont également été satisfaisants : 13 / 20, soit 65 %. À titre de comparaison, ils ont varié de 31 % à 75 % dans les dernières cohortes admises dans les autres programmes d'AEC offerts par le Collège dans le secteur des Techniques administratives.

La gestion du programme

Le dernier sous-critère permet d'apprécier les structures, les responsabilités, les communications et les moyens d'assurer l'approche programme; il permet également d'apprécier la qualité de l'information donnée aux élèves sur le programme.

Le Collège Lionel-Groulx cultive d'excellentes relations avec son milieu et dans le cas de la formation continue, cela se traduit par les bons contacts entretenus avec les CRHC locaux. La collaboration de la représentante du CRHC de Sainte-Thérèse au processus d'autoévaluation du programme en est un indice probant. Par ailleurs, la très bonne collaboration qui existe entre le Service de la formation continue et l'enseignement ordinaire a permis, notamment, l'encadrement des chargés de cours de l'extérieur par des professeurs permanents. Selon la Commission, toutefois, le Collège pourrait contribuer encore davantage au bon fonctionnement de programmes du type de celui présentement évalué en ayant recours à des moyens supplémentaires tels que ceux-ci : création d'une banque de chargés de cours, offre de charges de cours regroupées plutôt qu'à la pièce afin d'intéresser les personnes de l'extérieur, échange de ressources humaines entre le Service de la formation continue et l'enseignement ordinaire. La Commission invite le Collège à envisager de telles mesures.

Le Service de la formation continue a mis au point une procédure d'accueil des nouveaux élèves : remise d'un guide, accueil par le conseiller pédagogique, présentation du programme, présentation des horaires. Ces efforts et ceux déployés pour fournir de l'information aux conseillers du CRHC local, pour méritoires qu'ils soient, ne suffisent cependant pas. Le manque d'information des élèves sur les différentes composantes du programme, évoqué plus haut, constitue une faiblesse manifeste de ce programme; le Collège est le premier à le reconnaître. Dans la conclusion générale de son rapport, il en fait l'une des faiblesses du programme et prévoit, pour y remédier, une «stratégie d'action» basée sur l'exploitation du «nouveau contexte qui liera l'organisme commanditaire et le collège» pour «maintenir et développer» la collaboration avec les conseillers du CRHC. La Commission *suggère* donc au Collège de fournir aux conseillers du CRHC et aux candidats le maximum d'information sur les programmes offerts, depuis leurs objectifs jusqu'aux débouchés ouverts aux diplômés en passant par le contenu des programmes et leurs exigences.

Conclusion

Au terme de son évaluation, la Commission en arrive à la conclusion que le programme *Gestion financière informatisée* (903.55) du Collège Lionel-Groulx est un programme de qualité.

L'encadrement apporté par les professeurs de l'enseignement ordinaire aux chargés de cours provenant de l'extérieur, le maintien de standards équivalents à ceux prévalant dans les programmes de DEC, les taux de diplomation satisfaisants et les bons taux de placement des diplômés constituent les principaux points forts du programme.

La Commission a suggéré au Collège, lorsqu'il offrira à nouveau le programme à des adultes, sous une forme différente et dans un contexte modifié, d'exploiter les nouvelles modalités d'offre des programmes achetés par le MDRHC pour participer plus activement à la sélection des candidats, mesurer leur niveau de préparation antérieure et, au besoin, prévoir des activités de mise à niveau; pour fournir aux conseillers du CRHC et aux candidats le maximum d'information sur les programmes offerts.

Suites de l'évaluation

Après avoir pris connaissance du rapport préliminaire d'évaluation de la Commission sur ses programmes de DEC en *Techniques administratives* et d'AEC en *Gestion financière informatisée*, le Collège s'est dit globalement d'accord avec l'analyse et les conclusions de la Commission. Il a également indiqué que les recommandations, suggestions et invitations qu'elle avait formulées rejoignaient sa propre analyse «quant aux améliorations à apporter aux deux programmes». Il a même tenu à annoncer les mesures prévues ou déjà prises pour donner suite à chacune de ces recommandations, suggestions et invitations.

C'est ainsi que les mesures suivantes ont été adoptées en réponse aux recommandations relatives au programme de DEC. La démarche d'autoévaluation a été revue afin de permettre une analyse «plus systématique et plus rigoureuse» des données, un examen plus approfondi des problèmes décelés et la mise au point de solutions davantage élaborées. Un plan d'action a été établi pour bonifier l'utilisation progressive de l'informatique dans le programme. Une série d'actions a été décidée pour améliorer la disponibilité, l'accessibilité et le fonctionnement du matériel informatique utile pour les fins du programme. Enfin, les conditions d'admission au programme ont été resserrées, et des décisions ont été prises pour entreprendre un examen approfondi du phénomène des abandons et assurer un suivi plus étroit des élèves. En ce qui concerne les suggestions, des mesures appropriées ont été adoptées pour donner suite à chacune.

Quant au programme d'AEC, le Collège a affirmé sa volonté de demeurer «extrêmement attentif» aux changements encore à venir dans les modalités de collaboration entre les collèges et le MDRHC pour l'offre de programmes commandités. Il a expliqué que, s'il était encore trop tôt pour préciser la manière exacte dont il tiendrait compte des deux suggestions de la Commission, il s'engageait à «mettre tout en oeuvre» pour améliorer la collaboration avec les organismes commanditaires «aux différentes étapes reliées à l'information et au recrutement».

La Commission estime que les mesures ainsi amorcées devraient permettre de bonifier les deux programmes. Elle souhaite recevoir, en temps opportun, un rapport sur les suites que le Collège aura données aux recommandations qui lui sont adressées.

La Commission d'évaluation de l'enseignement collégial

Jacques L'Écuyer, président