

Rapport d'évaluation

Évaluation des programmes
Techniques administratives (410.12)
conduisant au diplôme d'études
collégiales (DEC)
et
Gestion intégrale de la qualité (901.87)
conduisant à une attestation d'études
collégiales (AEC)

au Cégep de Jonquière

Décembre 1997

Commission d'évaluation de l'enseignement collégial

Québec 

Introduction

L'évaluation des programmes *Techniques administratives (410.12)* et *Gestion intégrale de la qualité (901.87)* conduisant respectivement à l'obtention d'un diplôme d'études collégiales (DEC) et d'une attestation d'études collégiales (AEC) au Cégep de Jonquière s'inscrit dans l'opération plus large d'évaluation des programmes de DEC et d'AEC des secteurs *Techniques administratives* et *Coopération* dans tous les établissements d'enseignement collégial qui donnaient un de ces programmes durant la période s'étendant de 1993 à 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 de la Commission s'est effectuée conformément aux modalités exposées dans les guides spécifiques pour l'évaluation des programmes conduisant au DEC et à l'AEC dans les secteurs professionnels *Techniques administratives* et *Coopération*¹. Le Cégep de Jonquière a transmis à la Commission, le 4 avril 1997, les rapports d'autoévaluation des programmes évalués. Un comité de spécialistes, composé de trois membres et présidé par une commissaire, a analysé ces rapports et effectué une visite au Cégep de Jonquière les 15 et 16 mai 1997².

Les rencontres ont permis d'approfondir les principaux éléments du rapport d'autoévaluation par des échanges avec la Direction du Collège, le comité d'évaluation, les professeurs et des élèves des deux programmes.

-
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, Gouvernement du Québec, avril 1996, 51 p., et COMMISSION d'évaluation de l'enseignement collégial, *Guide spécifique pour l'évaluation de programmes d'études. Les programmes d'études conduisant à l'attestation d'études collégiales (AEC) dans les secteurs Techniques administratives (410.00) et Coopération (413.00)*, Québec, Gouvernement du Québec, avril 1996, 54 p.
 2. Outre la commissaire, M^{me} Louise Chené, qui en assumait la présidence, le comité regroupait M^{me} Johanne Bellemare, représentante du milieu socio-économique, M. Robert Bouchard, professeur au Département des techniques administratives au Collège de Limoilou, M. Roger Payette, coordonnateur du Département d'économique, d'administration et de techniques administratives au Cégep Joliette-De Lanaudière. Le comité était assisté d'un agent de recherche de la Commission, Jean-Paul Beaumier, qui agissait à titre de secrétaire.

Le présent rapport expose les conclusions auxquelles en est arrivée la Commission au terme de ses travaux. Après une brève description des programmes évalués et quelques commentaires sur le processus d'autoévaluation, le document présente les résultats de l'évaluation des programmes de DEC et d'AEC selon les six critères retenus : la pertinence, la cohérence, la valeur des méthodes pédagogiques et l'encadrement des élèves, l'adéquation des ressources humaines, matérielles et financières, l'efficacité ainsi que la qualité de la gestion. La Commission formule au besoin des commentaires, des suggestions et des recommandations susceptibles de contribuer à l'amélioration de l'un ou l'autre aspect du programme.

Évaluation du programme Techniques administratives conduisant au DEC

Principales caractéristiques du programme

Le programme *Techniques administratives* est offert au Cégep de Jonquière depuis sa création en 1967. Le Collège accueille environ 3700 élèves à l'enseignement régulier, dont près de 70 % dans les programmes du secteur technique. La proportion des élèves inscrits en *Techniques administratives* correspond à environ 5 % de l'effectif total du Collège et à environ 7 % de celui du secteur technique. Depuis 1992, le Collège enregistre une augmentation des inscriptions au programme. En effet, de 90 à 95 nouveaux élèves débutent leurs études dans le programme, comparativement à 60 nouveaux élèves en 1990 et 1991. La population étudiante provient surtout de la Ville de Jonquière et des municipalités périphériques.

Dans un constant souci de bien préparer les élèves aux exigences de la société d'aujourd'hui, la mise en oeuvre du programme *Techniques administratives*, tel qu'offert par le Cégep de Jonquière, est principalement axée sur les besoins socio-économiques de sa région. Ainsi, à l'origine, le Collège offrait trois options : *Finance*, *Marketing* et *Personnel*. Cette dernière option a toutefois été abandonnée en 1985 à la suite d'une baisse marquée des inscriptions. Les grandes entreprises de la région ont en effet davantage tendance à former leurs propres ressources en gestion du personnel, ou à embaucher des personnes détentrices d'un baccalauréat en administration, plutôt que de recruter des diplômés ayant une formation de niveau collégial. Par ailleurs, après avoir constaté l'intérêt des élèves pour les services financiers, le Collège a procédé à une étude de marché pour vérifier les besoins réels de formation en ce domaine, ce qui l'a amené à offrir une nouvelle option, *Assurances et services financiers*. Une première cohorte terminera le programme en mai 1997.

Durant l'année scolaire 1995-1996, le Collège n'offrait toutefois que les options *Finance* et *Marketing*. Deux cent dix-sept élèves étaient inscrits au programme, dont environ 60 % dans l'option *Finance* et 40 % dans l'option *Marketing*. Les deux premières années sont communes et les élèves font leur choix d'option en troisième année. Enfin, depuis 1990, le Collège observe que la proportion d'élèves provenant directement du secondaire (cohorte A) a tendance à diminuer, alors que le nombre d'élèves effectuant un retour aux études ou provenant d'un autre programme (cohorte B) augmente. Ainsi, en 1990, la

cohorte A représentait 78 % des nouveaux inscrits et la cohorte B 22 %, comparativement à 60 % pour la cohorte A et 40 % pour la cohorte B au moment de l'évaluation.

Les cours de la formation spécifique sont donnés par le Département des techniques de l'administration qui regroupe treize enseignantes et enseignants. Les départements de mathématiques, d'informatique et de sciences humaines offrent pour leur part les cours dans les disciplines contributives.

Enfin, le Collège a développé une culture d'entreprise dynamique et il articule son action et ses intentions éducatives non seulement afin de répondre aux besoins de formation de sa région, mais également afin de soutenir et de stimuler l'émergence de projets dont les retombées bénéficieront à l'ensemble de la communauté.

La démarche institutionnelle d'évaluation

La Direction des études a assumé la responsabilité de la démarche d'autoévaluation qui s'est déroulée sur une période de huit mois, soit de juin 1996 à janvier 1997. À cette fin, elle a mis sur pied un comité d'évaluation³ dont le mandat était de concevoir les outils appropriés pour la collecte des données (questionnaires, entrevues, sondages, etc.), d'analyser les données recueillies et, le cas échéant, d'identifier les actions requises. Enfin, le comité devait présenter périodiquement le résultat de ses analyses à la Direction des études. L'ensemble des acteurs concernés par le programme, qu'il s'agisse des professeurs des disciplines spécifiques, de ceux et celles des disciplines contributives, des élèves et des diplômés, ainsi que des personnes des différents services d'aide offerts aux étudiants, ont été consultés. Le rapport final a été adopté par le comité de l'établissement⁴ ainsi que par le Conseil d'administration du Collège.

La Commission tient à souligner la qualité du rapport qui a été porté à son attention. Il s'en dégage un constant effort de transparence et de rigueur à l'égard de l'interprétation des analyses qui y sont contenues et une volonté d'identifier des pistes d'actions qui concourent à l'amélioration du programme. La Commission regrette toutefois que le comité d'évaluation n'ait pas analysé la charge de travail des élèves pour chacun des cours,

3. Le comité d'évaluation était composé de deux enseignants du Département des techniques de l'administration, de l'aide pédagogique associé au programme, du coordonnateur à l'enseignement, du coordonnateur à l'organisation scolaire et de la conseillère à la qualité de la formation.

4. Le comité de l'établissement regroupe le directeur général, la directrice des études, le directeur des ressources humaines, le directeur des ressources matérielles ainsi que le directeur des ressources financières.

mais l'a fait seulement de façon globale. Il est d'autant plus difficile d'en tirer un enseignement éclairant.

La mise en oeuvre du programme

Pour chacun des critères retenus lors de l'évaluation de ce programme, la Commission expose ses principales constatations et elle formule, le cas échéant, des recommandations, des suggestions et des commentaires 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.

La formation offerte par le Collège vise principalement à répondre aux besoins de main-d'oeuvre régionaux. Le programme repose à la fois sur l'acquisition des qualifications techniques recherchées et sur le développement des attitudes professionnelles aptes à favoriser le réinvestissement de ces qualifications dans les milieux de travail auxquels se destinent les diplômés. Ainsi, dans le cadre des stages qu'effectuent les élèves dans les entreprises, les professeurs entretiennent des liens étroits avec leurs partenaires du marché du travail et demeurent constamment à l'écoute des attentes et des nouveaux besoins identifiés par leurs répondants en entreprises. C'est principalement à la suite de ces contacts et du maintien de ces échanges que la nouvelle option *Assurances et services financiers* a été mise en oeuvre. De même, pour tenir compte de la situation économique régionale et des besoins des entreprises locales au regard de la fonction conseil en marketing, le cours *Dynamique de la vente*, axé sur la représentation commerciale, a remplacé le cours *Consultation en marketing* jugé moins utile dans le cadre de formation des élèves.

Le taux de placement des finissantes et des finissants est moins élevé que celui observé pour l'ensemble du réseau, mais le Collège souligne que le taux de chômage au Saguenay-Lac-Saint-Jean est plus élevé (15,1 %) que la moyenne provinciale. Il souligne toutefois que les diplômés qui se trouvent un emploi, soit 58,6 % en 1994-1995, demeurent majoritairement dans la région et que leur travail est le plus souvent relié à leur champ de formation. Il faut également noter qu'un fort pourcentage (plus de 35 %) des diplômés du

programme décident chaque année de poursuivre leurs études, soit dans un autre programme, soit en s'inscrivant à l'université.

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.

Les objectifs du programme sont clairs et respectent les objectifs définis par le Ministre. Leur atteinte est assurée par l'ensemble des cours offerts dans le programme. Les cours au choix du Collège évoluent selon la mise en oeuvre du programme et les changements identifiés dans les besoins de formation. Deux critères guident le choix de ces cours : la polyvalence de la formation dans le domaine de l'administration et la réponse aux attentes des employeurs en matière d'emploi sur le plan régional. L'option *Finance* prépare principalement les élèves à occuper un travail dans le domaine de la comptabilité, tandis que l'option *Marketing* les prépare à travailler dans les entreprises et les commerces de détail, plus spécifiquement dans des emplois de représentation commerciale pour répondre aux besoins des entreprises locales.

Le Collège a par ailleurs défini des objectifs institutionnels afin de favoriser la cohérence à l'intérieur du programme. Il s'agit principalement de tâches que les élèves doivent être en mesure de réaliser à la fin de leurs études, et ce, autant dans le domaine de la finance que du marketing. Ces tâches s'apparentent à un profil du diplômé et constituent une excellente base pour la mise en oeuvre de l'épreuve synthèse du programme.

Afin de répondre aux besoins sans cesse changeants du marché du travail, le Collège a procédé à certaines modifications de sa grille de cours. Ainsi, dans le prolongement naturel de ses propres valeurs institutionnelles, et dans le but de sensibiliser davantage les élèves à la culture «entrepreneuriale» et à l'importance du travail en équipe, le cours *Formation d'entrepreneurship* (410-526-90) remplace le cours *Gestion de sa carrière professionnelle* (410-919-90) depuis 1994-1995. D'autres changements ont également été apportés, notamment dans le but d'introduire plus tôt dans la grille du programme les cours d'informatique pour permettre à l'élève de réinvestir les habiletés ainsi acquises dans les autres cours de sa formation.

Enfin, le Collège a le souci d'adapter les cours de la formation générale propre au programme. En français, les élèves sont regroupés par famille de programmes et les enseignants mettent l'accent sur la maîtrise de l'écrit et de la communication orale. En anglais, les élèves sont regroupés selon leur appartenance au secteur technique ou préuniversitaire et ils sont ensuite répartis selon leur niveau de classement. Enfin, en philosophie, le cours *Éthique et politique* est offert à des groupes hétérogènes.

L'articulation et la mise en séquence des activités d'apprentissage sont adéquates et répondent à un souci d'enchaînement progressif favorisant l'acquisition, l'approfondissement et l'intégration des connaissances et des habiletés propres au domaine des techniques administratives. Les cours de la formation générale sont placés au début du programme, de même que les cours communs aux deux options. De plus, la réussite de certains cours est préalable à la poursuite d'autres cours.

Enfin, bien que tous les cours respectent la pondération prévue dans les *Cahiers de l'enseignement collégial*, la charge de travail qui s'y rattache présente des écarts importants d'une année à l'autre. Sauf en ce qui concerne la troisième année, les sondages effectués auprès des élèves révèlent que ces derniers consacrent, par semaine, moins d'heures que prévu à leurs études. À titre d'exemple, 86 % des élèves de première année interrogés consacrent entre 3 et 11 heures aux travaux exigés par leurs cours. Le Collège souligne que ces données reposent sur une analyse globale de la charge de travail effectuée en début de session qui exigerait d'être approfondie. Les élèves rencontrés lors de la visite ont toutefois corroboré les résultats obtenus par ces sondages.

La Commission estime que les écarts enregistrés d'une année à l'autre en ce qui a trait à la charge de travail ne sont pas sans avoir une conséquence directe sur la perte de motivation que connaissent certains élèves ainsi que sur leurs résultats scolaires mitigés dans certains cas. Par ailleurs, le Collège pratique une politique d'accessibilité élargie à l'endroit de sa clientèle étudiante, généralement plus faible que celle de l'ensemble du réseau, et il enregistre son plus fort taux d'abandon au cours des deux premières années. Aussi, à la lumière des sondages faits auprès des élèves, la Commission *suggère* au Collège de revoir la charge de travail exigée des élèves afin de leur inculquer de bonnes habitudes de travail dès leur arrivée, et ainsi valoriser les efforts qu'ils doivent consacrer à leurs études, de les amener à mieux planifier leur travail en leur fixant des échéanciers de travail et, au besoin, d'accentuer l'utilisation de l'évaluation formative.

La valeur des méthodes pédagogiques et de l'encadrement

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 méthodes pédagogiques sont non seulement variées et adaptées aux objectifs du programme, mais elles sont originales et innovatrices. Les différentes approches ont en commun la volonté manifeste d'allier la pratique à la théorie et de responsabiliser les élèves en leur permettant de développer leur autonomie. Il faut ici souligner l'intérêt que représente pour les élèves la tenue du Salon collégial de l'entrepreneurship qui en était à sa troisième édition cette année. Originale et innovatrice, cette activité permet en quelque sorte de cimenter l'approche théorique et pratique puisqu'elle permet aux élèves de participer tant à l'organisation du salon qu'à sa mise en oeuvre et de mettre en pratique des notions relevant autant du domaine de la finance que du marketing. Ce projet a d'ailleurs obtenu le prix de reconnaissance de la Fédération autonome du collégial en 1996.

En plus du Salon collégial de l'entrepreneurship, les élèves sont appelés à mettre en pratique leurs connaissances tant dans le cadre de leurs cours que dans celui d'activités réalisées en milieu de travail. Dans le cours *Planification financière*, les élèves mettent sur pied un Salon de l'info-finance personnelle et ils présentent eux-mêmes les différents services et produits financiers. Mentionnons également le Service impôts mis à la disposition de la communauté collégiale au moment de la déclaration de revenus des particuliers, le laboratoire de vente, les visites d'entreprises, les dîners-conférences.

Le Collège offre par ailleurs à ses élèves plusieurs mesures de soutien aptes à favoriser leur réussite. Ces mesures concernent à la fois les besoins reliés à l'apprentissage (centres d'aide en français, en mathématiques, en comptabilité) et ceux liés à la vie collégiale (orientation scolaire, consultation psychologique). Le Collège souligne que les résultats obtenus par les élèves qui se sont prévalus de ces mesures sont encourageants, mais que la motivation et l'assiduité demeurent les principaux facteurs de réussite. Une activité d'accueil et d'intégration est également mise sur pied chaque année pour faciliter le passage des élèves du secondaire au collégial. En outre, à la mi-session, l'élève se voit remettre un bulletin qui lui permet de mieux suivre son cheminement et d'opérer les changements qui s'imposent, le cas échéant. Cette dernière pratique, quoique intéressante,

nécessite encore quelques ajustements pour permettre d'en retirer tout le bénéfice escompté selon les professeurs rencontrés lors de la visite.

En ce qui concerne la disponibilité des professeurs, le rapport d'autoévaluation démontre qu'elle est adéquate et les élèves ont signifié leur satisfaction à cet égard.

L'adéquation des ressources humaines, matérielles et financières

Trois sous-critères sont retenus pour apprécier l'adéquation des ressources : le nombre et les qualifications des professeurs; les procédures d'évaluation et les mesures mises en place pour favoriser le perfectionnement; les ressources matérielles et financières affectées au programme.

Dix-huit personnes enseignent dans le programme, dont seize occupent des postes permanents à temps plein et deux des postes non permanents à temps plein. La scolarité de l'équipe professorale est adéquate et la plupart ont une vaste expérience d'enseignement. L'attribution des tâches respecte à la fois la règle d'ancienneté tout en prenant en considération les charges individuelles et l'intérêt de chacun à l'égard des cours à offrir. En outre, l'esprit de concertation manifeste dont fait preuve le corps professoral assure à chacun une tâche adéquate.

Le Collège a par ailleurs une politique de perfectionnement qui encourage les enseignantes et les enseignants à acquérir de nouvelles connaissances dans leur domaine disciplinaire ainsi qu'à développer leurs aptitudes sur les plans pédagogique et informatique. Bien que le rapport d'autoévaluation souligne que les budgets consacrés à ce chapitre soient insuffisants, la majorité des professeurs ont participé à des activités de perfectionnement au cours des dernières années. Enfin, en ce qui concerne l'évaluation du personnel enseignant, la Direction des ressources humaines du Collège travaille actuellement à l'élaboration d'une politique de gestion des ressources humaines qui comportera un volet sur l'évaluation du personnel.

Quant aux ressources informatiques, le rapport dénote une insatisfaction des principaux utilisateurs, en particulier en ce qui regarde le type d'appareils mis à leur disposition, l'environnement jugé désuet ainsi que la version des logiciels disponibles. Le manque d'imprimantes est également fréquemment invoqué pour expliquer le mécontentement des utilisateurs. Le parc informatique du Collège est composé de deux types de technologie, soit les technologies IBM et MacIntosh. Si ce choix permet aux élèves de se familiariser avec les deux approches, cela semble toutefois avoir rendu plus difficile la tenue à jour de

ce même parc. La plupart des appareils mis à la disposition des enseignants et des élèves du programme sont aujourd'hui dépassés. La visite des lieux a permis de confirmer cet état de fait. La Direction du Collège, comme en témoigne le rapport, est pleinement consciente de ce problème et, au cours de la présente année, elle a amorcé le remplacement d'un certain nombre d'appareils et elle envisage poursuivre ses interventions en ce sens afin de corriger cette situation. La Commission juge appropriées les actions entreprises par le Collège, mais étant donné l'importance du volet informatique dans le cadre de la formation en techniques administratives, elle lui *suggère* de poursuivre ses efforts pour maintenir ses équipements informatiques à jour et pour assurer à tous les utilisateurs du programme l'accès à un nombre suffisant d'appareils aptes à leur permettre l'apprentissage de logiciels récents et performants, et de veiller à ce que le renouvellement du parc informatique se fasse de façon intégrée et progressive.

L'efficacité du programme

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

Plusieurs mesures de recrutement reflètent la politique d'accessibilité adoptée par le Collège depuis ses débuts. Qu'il s'agisse de brochures, de tirés à part, d'encarts publicitaires dans les médias régionaux, de journées et de rencontres d'information, le Collège met tout en oeuvre pour intéresser les élèves du secondaire et les jeunes adultes à son programme. Ses efforts semblent porter fruit puisque, depuis 1992, les inscriptions augmentent. Au moment de l'évaluation, les élèves composant la cohorte A présentaient une moyenne générale au secondaire supérieure à 70 % pour les trois quarts d'entre eux. De leur côté, les élèves composant la cohorte B éprouvaient davantage de difficultés, plus de la moitié ayant obtenu une moyenne générale au secondaire inférieure à 70 % et subi plusieurs échecs. Cette situation amène la Commission à souligner l'importance d'insister sur les exigences liées au programme au moment de l'admission et de maintenir des mesures d'encadrement adéquates pour soutenir les élèves dans leur démarche d'apprentissage.

La Commission a par ailleurs vérifié la capacité des moyens d'évaluation des apprentissages utilisés à mesurer adéquatement et équitablement l'atteinte des objectifs visés. À cette fin, elle a analysé les plans de cours et les outils d'évaluation des cours *Marketing* (410-430-90) et *Comptabilité II* (410-210-90) donnés en 1996 ainsi que le stage offert en milieu de travail. Cette analyse a permis de constater que les plans de cours sont complets et que les pratiques d'évaluation sont explicites et équitables. En ce qui concerne plus précisément le cours *Marketing*, une amélioration pourrait toutefois être apportée au plan de cours en précisant le moment et la portée des évaluations de même que la nature du travail de session que les élèves ont à réaliser. Enfin, dans le cadre du stage, les élèves bénéficient d'un guide dans lequel les objectifs poursuivis par cette activité sont précisés. Les modes et les instruments d'évaluation sont variés et orientés vers l'atteinte des objectifs du stage. Cependant, il y aurait lieu d'ajuster les exigences du stage en marketing.

De plus, le rapport a permis de constater que les élèves, même s'ils estiment que l'évaluation de leurs apprentissages est adéquate, souhaitent avoir davantage de rétroaction au sujet de leurs travaux et de leurs examens. Comme il s'agit d'une dimension importante de l'évaluation formative, la Commission invite le Collège à prendre en considération le souhait formulé par les élèves à cet égard.

Dans l'ensemble, le taux de réussite des cours est satisfaisant et se compare à celui du réseau. Certains cours présentent toutefois une situation problématique si l'on considère que plus de 25 % des élèves inscrits ont un échec. Il s'agit des cours *Complément de mathématiques*, *Comptabilité I* et *Comptabilité II*. Compte tenu que leur réussite est préalable à nombre d'autres cours, la situation paraît préoccupante. Dans son rapport, le Collège explique ce taux de réussite mitigé en partie par la faiblesse des élèves de la cohorte B dans ces matières. En français, les élèves du programme réussissent mieux que ceux du réseau, soit 70,7 % comparativement à 65,2 %, mais moins bien que l'ensemble des élèves du Collège (75,3 %) de même que ceux de l'ensemble du réseau (74,5 %). En anglais, les taux d'échec sont élevés depuis l'application du nouveau *Règlement sur le régime des études collégiales*, mais le Collège mentionne ne pas être en mesure d'identifier les résultats d'un programme en particulier.

Le taux de diplomation dans la durée prescrite, pour les élèves inscrits dans le même programme, est légèrement supérieur à celui du réseau, à l'exception toutefois de l'année 1992 où le Collège admet avoir connu une année particulièrement difficile. Ce taux se chiffrait à 22 %, 27 % et 7 % pour les années 1990, 1991 et 1992, comparativement à 21 %, 18 % et 17 % pour l'ensemble du réseau. En outre, si les élèves de la cohorte A

réussissent mieux que ceux de la cohorte B, ces derniers persévèrent davantage dans le programme que leurs consoeurs et confrères du réseau.

Bien que les taux de réussite et de diplomation puissent être considérés satisfaisants dans leur ensemble en comparaison de ceux observés dans le réseau, la situation n'est pas sans exiger une réflexion plus approfondie. Le Collège évoque plusieurs facteurs pour expliquer la faiblesse des taux de réussite de certains cours et de son taux de diplomation, en particulier la moyenne générale au secondaire de ses élèves qui est plus faible que celle de l'ensemble du réseau. Le Collège a développé une série de mesures d'aide pour soutenir l'apprentissage de ses élèves, mais force est de constater que le problème de la réussite des élèves demeure préoccupant à la lumière des résultats enregistrés. Aussi, la Commission *suggère* au Collège de consentir un effort additionnel pour améliorer le taux de réussite des cours et hausser le taux de diplomation de ses élèves en accentuant, par exemple, la convergence des différentes mesures d'aide existantes, en resserrant les mesures d'encadrement des élèves pour augmenter leur motivation à poursuivre et à persévérer leurs études dans le programme et, enfin, en portant une attention particulière aux mesures de recrutement afin de s'assurer que les élèves admis présentent des chances de succès raisonnables en regard des exigences du programme.

La réalisation des objectifs du programme est enfin analysée par le biais du stage qu'effectuent les élèves au cours de leur dernière session. D'une durée de quatre semaines, le stage se déroule dans le cadre de deux cours, soit *Projet de fin d'études II* et *Stage*. L'objectif visé est de permettre aux élèves de comprendre le fonctionnement d'une entreprise et d'exécuter les tâches qui leur sont confiées. Pour chacune des options offertes, une banque de stages est constituée, mais chaque stagiaire a la responsabilité de rechercher l'endroit où il effectuera son stage sous la supervision d'un enseignant. En *Finance*, les élèves sont principalement appelés à réaliser des activités liées à l'enregistrement de transactions financières ou aux opérations de fin d'année budgétaire. En *Marketing*, le projet peut prendre plusieurs formes, dont un stage de vente associé à la gestion commerciale ou un stage d'intégration en marketing sur le marché du travail. Les critères retenus pour opérer la sélection des lieux de stage diffèrent également selon chacune des options. Dans l'ensemble, les élèves se sont dits satisfaits et bien préparés à réaliser leur stage. Toutefois, les élèves de l'option *Marketing* ont fait part d'une certaine réserve à l'égard des endroits de stage, des modalités d'encadrement et d'évaluation, en particulier en ce qui a trait à la conversion de l'appréciation qualitative du répondant en entreprise en notes pour leur prestation de travail durant la période évaluée.

L'examen des différents documents soumis à l'attention de la Commission et les discussions qu'elle a eues avec les enseignants et les élèves lors de sa visite lui ont également permis de constater le manque de concertation au sein du Département sur les objectifs à être poursuivis dans le cadre des stages, et ce, indépendamment des options retenues par les élèves. En outre, la Commission a noté une absence de concertation sur la nature des tâches à être accomplies par les stagiaires, de même qu'une différence dans les standards à atteindre et les outils d'évaluation selon les options. Aussi, afin de conférer à cette activité l'importance et l'intérêt manifeste qu'elle représente pour l'atteinte des objectifs du programme, la Commission *suggère* au Collège de revoir l'organisation des stages en veillant à promouvoir une vision commune des objectifs poursuivis et à fixer clairement les standards à atteindre par les stagiaires.

La gestion du programme

Le dernier critère permet l'appréciation du partage des responsabilités, des communications internes et externes ainsi que de l'approche programme; il permet également d'apprécier les moyens utilisés pour informer les élèves du contenu et des exigences du programme.

Au Cégep de Jonquière, les professeurs sont regroupés en départements, soit sur une base disciplinaire, soit sur la base d'un regroupement propre à la formation spécifique d'un programme, comme c'est le cas en *Techniques administratives*. Les relations entre la Direction des études et le Département des techniques de l'administration reposent principalement sur les liens qu'entretiennent le coordonnateur à l'organisation scolaire et le responsable de la coordination départementale. Ceux-ci travaillent notamment à élaborer conjointement les horaires et les grilles de cours ainsi que la répartition des tâches d'enseignement. Si le rapport dénote à cet égard un esprit de concertation au sein de l'équipe professorale, ce qu'a permis de corroborer la rencontre des professeurs lors de la visite, la Commission constate toutefois que cette concertation repose uniquement sur une base informelle. L'ouverture manifestée à l'endroit des disciplines contributives est certes louable, mais elle gagnerait à être maintenue et étendue à la formation générale. À titre d'exemple, les tâches que seront appelés à réaliser les élèves, et qui ont été identifiées par les enseignants, reposent presque uniquement sur des compétences spécifiques aux techniques administratives. Une approche élargie à tous les acteurs qui ont un rôle à jouer dans le programme enrichirait à la fois le programme et, par conséquent, la formation offerte aux élèves. Pour ces raisons, la Commission *suggère* au Collège de se donner une structure mieux définie pour permettre aux différents acteurs de consolider la concertation dont ils font déjà preuve et de concrétiser l'approche programme qui est en émergence.

Les élèves reçoivent pour leur part l'information pertinente sur le programme dès leur inscription. En plus de l'activité d'accueil et d'intégration organisée en début de chaque année, l'aide pédagogique et le responsable de la coordination départementale effectuent, depuis 1996, une tournée des groupes de première année, notamment pour leur expliquer la grille de cours et les règles régissant la PIEA.

Conclusion

La Commission reconnaît la qualité de la mise en oeuvre du programme conduisant au DEC en *Techniques administratives (410.12)* au Cégep de Jonquière. La qualité de l'encadrement, la compétence et le dynamisme de l'équipe professorale qui a su faire preuve d'originalité et d'innovation sur le plan pédagogique sont assurément parmi les principales forces du programme. L'effort manifeste de l'ensemble des acteurs afin d'être constamment à l'écoute des besoins du milieu du travail est également à souligner.

Des améliorations pourraient toutefois être apportées à certains aspects du programme pour en améliorer la mise en oeuvre. Dans cet esprit, la Commission formule au Collège cinq suggestions. Elles consistent principalement à poursuivre les efforts pour maintenir le parc informatique à jour et assurer à tous les utilisateurs du programme l'accès à un nombre suffisant d'appareils, à revoir la charge de travail exigée des élèves afin de leur inculquer de bonnes habitudes de travail, à repenser les mesures d'aide et d'encadrement en vue d'améliorer le taux de réussite des cours et de hausser le taux de diplomation des élèves, à revoir l'organisation des stages en veillant à se donner une vision commune des objectifs poursuivis et, enfin, à concrétiser l'approche programme en se donnant une structure de concertation mieux définie à cet effet.

Évaluation du programme *Gestion intégrale de la qualité (901.87)* conduisant à l'AEC

Principales caractéristiques du programme

Le Cégep de Jonquière offre le programme *Gestion intégrale de la qualité* depuis 1991. Le programme se déroule sur une période de neuf mois et, depuis sa mise sur pied, le ministère du Développement des ressources humaines du Canada (DRHC) et la Société québécoise du développement de la main-d'oeuvre (SQDM) le commanditent en collaboration avec le Centre d'emploi de Jonquière. Chaque année, le Collège accueille une douzaine d'élèves dont la moyenne d'âge est de 35 ans.

L'équipe professorale est pour sa part composée de six professeurs qui ont un statut de pigiste, dont trois sont associés au programme depuis sa création. Parmi les six professeurs, deux jouent également le rôle de titulaire auprès des élèves et consacrent à cette fonction un certain nombre d'heures en plus de leur tâche d'enseignement.

Depuis 1993, une nouvelle formule pédagogique fait à la fois l'originalité et la réussite du programme. Il s'agit de l'approche dite par compagnonnage qui jumelle chaque élève à une entreprise locale. L'élève est ainsi amené à mettre en pratique les différents aspects de sa formation tout au long de sa période d'apprentissage. Dans cet esprit, tous les travaux doivent être effectués en fonction des besoins spécifiques de l'entreprise dont un représentant est invité à assister aux journées d'information offertes aux élèves en plus de recevoir une copie de tous les plans de cours suivis par ces derniers. Durant sa formation, l'élève bénéficie d'un encadrement approprié, à la fois par le titulaire qui lui est attribué et par le répondant de l'entreprise avec laquelle il est jumelé. En plus de répondre aux interrogations des élèves, les titulaires supervisent l'approche par compagnonnage afin d'assurer l'atteinte des objectifs des cours et, ultimement, ceux du programme.

Parmi les autres programmes d'AEC dispensés à temps complet durant la période de référence, mentionnons les programmes *Assurance de dommages*, pour lequel le Collège a connu un excellent taux de diplomation, et le programme *Démarrage d'entreprises* qui a connu un succès plus mitigé.

La démarche institutionnelle d'évaluation

L'ensemble de la démarche d'évaluation s'est déroulée sur une période de huit mois, soit de septembre 1996 à avril 1997. Sous la responsabilité de la Direction des études, un comité d'évaluation a été formé en vue de réaliser la démarche d'autoévaluation. Ce comité, qui regroupait la conseillère pédagogique du Service de l'éducation permanente, la conseillère à la qualité de la formation, les deux professeurs titulaires ainsi que trois étudiants, avait la responsabilité de concevoir les outils nécessaires à la démarche d'autoévaluation, d'analyser les données recueillies et de rédiger le rapport. La plupart des personnes concernées par le programme ont participé, à un moment ou à un autre, à la démarche. Le comité d'établissement⁵ a par la suite analysé les résultats présentés dans le rapport et recommandé son approbation au Conseil d'administration du Collège.

L'évaluation du programme a notamment permis au Collège de faire le point sur son programme, en particulier depuis qu'il a instauré l'approche par compagnonnage. La Commission tient à souligner la qualité du rapport qui a été porté à son attention.

La mise en oeuvre du programme

Pour chacun des critères retenus lors de l'évaluation de ce programme, la Commission expose ses principales constatations et elle formule, le cas échéant, des suggestions et des commentaires 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 *Gestion intégrale de la qualité* vise principalement à outiller conceptuellement et techniquement les élèves de façon à leur permettre de participer activement et efficacement à la gestion de la qualité au sein d'une entreprise. Le programme accorde également une importance marquée à l'acquisition et au développement d'habiletés de gestion et de communication.

5. Voir note 4, page 4.

Peu après son implantation, et afin de valider les besoins du marché d'emploi local, le Collège a procédé à un sondage auprès de trente-neuf entreprises localisées dans les différents parcs industriels de la région. Cette étude a permis de cerner les besoins de formation des entreprises locales, en particulier à l'égard de la gestion de la qualité. Plusieurs d'entre elles avaient déjà commencé à implanter un programme de gestion intégrale de la qualité afin d'être en mesure d'offrir un service et des produits qui répondent à des normes de qualité et ainsi être davantage compétitives, tant sur les marchés locaux, nationaux, qu'internationaux. La plupart accueillaient favorablement un tel programme et se montraient très intéressées à participer à l'implantation de l'approche par compagnonnage. Afin de maintenir et d'élargir le bassin d'entreprises qui acceptent d'accompagner des élèves au cours de leur formation, le Collège a par ailleurs entrepris des démarches auprès du Centre régional de développement de Chicoutimi ainsi qu'auprès des cégeps d'Alma et de Saint-Félicien. À ce jour, aucune entreprise n'a été sollicitée plus d'une fois et le Collège ne prévoit pas le faire à l'intérieur d'un délai de cinq ans.

Cette initiative témoigne d'un réel souci du Collège de répondre adéquatement tant aux attentes des employeurs qu'à celles des élèves en leur offrant une formation qui allie dès le départ l'acquisition de connaissances théoriques au transfert de ces mêmes connaissances dans un milieu de travail. Le taux de placement illustre d'ailleurs la satisfaction des uns et des autres à l'égard de cette approche. En effet, 83 % des diplômés ayant répondu à un questionnaire à ce sujet ont trouvé un emploi. De ce nombre, 40 % travaillent dans leur domaine de formation, 20 % ont créé leur emploi dans ce domaine et, enfin, 40 % travaillent dans un domaine autre; ces derniers précisent toutefois avoir obtenu leur emploi en raison de leur formation.

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.

Tous les objectifs du programme sont couverts par au moins un cours et certains objectifs, plus spécifiquement ceux liés à la gestion de la qualité, sont repris par plus d'un cours afin d'appuyer le «modèle qualité»⁶ qui prévaut dans le programme. Au début de chaque

6. Il s'agit d'une démarche qui vise à intégrer le processus d'implantation de normes de qualité au sein même du programme.

programme d'études, la conseillère pédagogique organise une rencontre de planification avec les enseignants afin de revoir le contenu de chacun des cours et de redéfinir, au besoin, les liens avec les objectifs poursuivis. Cette rencontre favorise une compréhension commune et globale des objectifs du programme au sein de l'équipe professorale et permet de procéder d'emblée aux ajustements qui s'imposent.

La rétroaction obtenue auprès des élèves et des entreprises qui participent au programme a également permis au Collège d'éclairer son choix de cours optionnels. Ainsi, les cours *Gestion de la prévention et hygiène industrielle* et *Techniques d'instruction* remplacent maintenant *Métrologie industrielle* et *Systèmes d'informations administratives* qui correspondent moins aux besoins des entreprises locales. De plus, une partie des contenus normalement vus dans le cadre du cours *Métrologie industrielle* sont repris dans le cours *Assurance de la qualité* dont le Collège a augmenté le nombre d'heures à 60 pour couvrir la matière prévue. Ce dernier cours représente en quelque sorte le pivot du programme et les élèves ainsi que les diplômés rencontrés lors de la visite ont confirmé son importance dans le cadre de leur formation. Sans doute pour cette même raison, ils ont toutefois manifesté une certaine réserve à l'égard du contenu de ce cours. Certaines notions plus étroitement liées à la gestion de la qualité seraient vues trop rapidement. La Commission invite le Collège à revoir le contenu et les méthodes pédagogiques utilisées dans le cadre de ce cours pour s'assurer qu'il permette aux élèves d'atteindre l'ensemble des objectifs qu'il poursuit.

Bien que le programme ne comporte aucun préalable, l'articulation et la mise en séquence des activités d'apprentissage répondent à un souci d'enchaînement progressif. Une semaine d'intégration non créditée est d'abord offerte aux élèves afin de les familiariser tant avec le programme qu'avec les attitudes et les habiletés dont ils devront faire preuve pour assurer leur réussite. Par la suite, le programme se découpe en six blocs qui prennent en compte l'augmentation graduelle de difficulté des apprentissages et la somme de travail exigée des élèves tant en classe (lecture, étude, travaux) qu'en entreprise. Le premier bloc, d'une durée de deux semaines, se veut avant tout une introduction aux notions fondamentales de gestion de la qualité. Les autres blocs s'enchaînent de façon à permettre aux élèves de passer graduellement de notions générales à des notions particulières liées à la gestion de la qualité. Le programme se termine par un projet de fin d'études que les élèves réalisent dans l'entreprise avec laquelle ils sont jumelés.

Enfin, la charge de travail des élèves est exigeante, mais sa répartition est équilibrée et tient compte des objectifs poursuivis par chacun des blocs. Les élèves rencontrés lors de la

visite ont confirmé l'importance du travail qui leur est demandé tout en admettant que les efforts qu'ils y consentent représentent la clé du succès.

La valeur des méthodes pédagogiques et de l'encadrement

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.

L'approche par compagnonnage représente sans contredit l'une des forces du programme et constitue une approche pédagogique à la fois originale et adaptée au contenu des cours et à la clientèle visée. Intimement intégrée au programme, cette approche teinte l'ensemble des interventions des professeurs et crée une dynamique interne stimulante. Les professeurs s'efforcent par ailleurs de varier leurs méthodes pédagogiques à l'intérieur de chacun de leurs cours. Si les exposés magistraux sont prépondérants dans le cadre des cours à caractère davantage théorique, la participation des élèves est fréquemment requise à d'autres moments (travail d'équipe, jeu de rôle, exposé oral des élèves, discussion).

La Commission note toutefois la faiblesse des élèves en ce qui concerne l'utilisation de l'informatique dans l'exécution de leurs tâches. Ces derniers arrivent inégalement préparés sur ce plan et, compte tenu des exigences liées au programme, ils ne parviennent pas toujours à suppléer à ce manque au cours de leur formation. Aussi, la Commission *suggère* au Collège de revoir les éléments de la formation de base offerte aux élèves admis au programme, en particulier en ce qui concerne l'utilisation de l'informatique, afin de leur permettre d'acquérir et de maîtriser les outils informatiques appropriés.

Par ailleurs, plusieurs mesures d'aide sont offertes aux étudiants afin de favoriser leur réussite. Dans le prolongement de l'approche par compagnonnage, chaque élève se voit désigner un titulaire qui peut lui venir en aide tout au long de sa formation, et ce, autant sur des questions d'ordre administratif que pédagogique. Enfin, au début de chaque programme, des rencontres sont organisées afin de permettre aux élèves de faire connaissance avec leur titulaire et le répondant de l'entreprise avec laquelle ils seront jumelés. De son côté, la conseillère pédagogique leur présente le programme dans son ensemble, les exigences qui y sont rattachées, la politique d'évaluation en vigueur, le rôle de leur titulaire ainsi que celui de leur répondant en entreprise.

En ce qui a trait à la disponibilité des professeurs, le rapport d'autoévaluation démontre qu'elle est adéquate et les élèves se sont dits entièrement satisfaits à cet égard. Ils apprécient grandement que certains d'entre eux acceptent même de continuer à les aider une fois leur formation terminée.

L'adéquation des ressources humaines, matérielles et financières

Trois sous-critères_ sont retenus pour apprécier l'adéquation des ressources : le nombre et les qualifications des professeurs; les procédures d'évaluation et les mesures mises en place pour favoriser le perfectionnement; les ressources matérielles et financières affectées au programme.

Six professeurs pigistes se partagent l'ensemble des cours donnés dans le cadre du programme *Gestion intégrale de la qualité* et leur formation est adéquate. Trois d'entre eux, dont les deux titulaires, sont associés au programme depuis la mise en place de l'approche par compagnonnage. Manifestement, le Collège a jusqu'à maintenant veillé à s'assurer que les professeurs, en plus de posséder les qualifications requises, partagent l'approche retenue, tant dans son contenu que dans son esprit. L'implantation et le maintien d'un tel programme exigent en effet l'embauche de professeurs qui soient en mesure d'interagir avec le milieu du travail. Ce qui a jusqu'ici fait le succès du programme, c'est-à-dire à la fois l'approche par compagnonnage et le fait d'avoir su s'adjoindre les ressources régionales ayant une compétence reconnue en matière de gestion de la qualité, ne doit pas être mis en péril du fait d'une interprétation locale de l'application de certaines clauses de la convention collective. Aussi, la Commission *suggère* au Collège d'examiner, au besoin avec ses partenaires, la possibilité de soustraire le programme *Gestion intégrale de la qualité* à certaines règles d'embauche interprétées de façon restrictive afin de permettre aux élèves de bénéficier des meilleures compétences régionales en ce domaine. La Commission estime en effet que le maintien d'une attitude rigide sur ce point risque de fragiliser le programme à court terme.

Le perfectionnement des professeurs se fait principalement sur une base individuelle. Le Collège offre toutefois à ses enseignantes et enseignants la possibilité de participer à certaines activités connexes à la gestion de la qualité. Certains d'entre eux ont ainsi assisté à différents colloques organisés par le Mouvement québécois de la qualité dont le Collège est membre corporatif. Quant à l'évaluation de l'enseignement, les mêmes règles prévalent pour tous les cours offerts par le Service de l'éducation permanente. Les élèves sont conviés à évaluer la qualité de l'enseignement qui leur est offert en tenant notamment compte des objectifs du cours et des méthodes pédagogiques utilisées par les enseignants.

La conseillère pédagogique attirée au programme compile par la suite les données recueillies et elle rencontre au besoin les professeurs afin d'apporter les correctifs nécessaires.

En ce qui concerne les ressources matérielles et financières, le Collège a mis sur pied un centre de documentation en gestion de la qualité comportant des vidéos, des volumes et des revues. Le Collège rappelle toutefois que sa ressource première demeure le laboratoire que constitue l'entreprise tout au long de la formation des élèves. Lors de la visite, ces derniers ont également souligné qu'ils avaient accès aux différentes ressources du Collège en tout temps, y compris durant les fins de semaine.

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 d'évaluation pour évaluer les objectifs d'apprentissage et la réalisation des objectifs du programme; le taux de réussite des cours; le taux de diplomation.

Les mesures de recrutement et de sélection reposent sur des procédures bien définies. Comme ce programme est subventionné par le ministère du Développement des ressources humaines Canada, les élèves doivent d'abord être prestataires du régime d'assurance-emploi. Le recrutement se fait principalement par le biais d'une entrevue de sélection à laquelle participent la conseillère pédagogique attirée au programme, le commissaire industriel de la Ville de Jonquière, le responsable du ministère du Développement des ressources humaines Canada ainsi que le responsable de la Société québécoise de développement de la main-d'oeuvre attirés à ce dossier. L'entrevue permet de vérifier l'intérêt et les aptitudes des candidats intéressés à s'inscrire au programme, notamment en ce qui concerne l'implication que représente le jumelage avec une entreprise. Par la suite, le Collège procède à une étude de cas pour évaluer la capacité de compréhension et de rédaction du candidat. Au terme de ce processus, le Collège retient les meilleures candidatures. Exceptionnellement, certains candidats peuvent également être admis sur la base de leurs antécédents professionnels et scolaires.

La Commission a par ailleurs vérifié la capacité des moyens d'évaluation des apprentissages utilisés à mesurer adéquatement et équitablement l'atteinte des objectifs visés. À cette fin, elle a analysé le plan de cours et les outils d'évaluation du cours *Rôle des intervenants* (410-185-91) ainsi que le *Projet de fin d'études*. À la lumière de cette analyse, les pratiques d'évaluation dans le cadre du cours *Rôle des intervenants* s'avèrent

très pertinentes et vérifient bien l'atteinte des objectifs. Le plan de cours est complet et très détaillé. En ce qui concerne le *Projet de fin d'études*, l'élève peut compter sur des documents présentant bien le cadre de réalisation du projet. L'objectif général du projet est clair et sa réalisation s'inscrit dans une démarche planifiée et centrée sur des résultats tangibles.

Le taux de réussite des cours est plus que satisfaisant. En effet, 100 % des élèves inscrits dans les trois cohortes durant la période de référence ont réussi l'ensemble de leurs cours. Il en est de même pour le taux de diplomation, 100 % des élèves ont terminé le programme dans les délais prévus. Le Collège explique son succès par la conjugaison des pratiques d'enseignement qu'il a su mettre en place dans le cadre de ce programme.

La gestion du programme

Le dernier critère permet l'appréciation du partage des responsabilités ainsi que des communications internes et externes; il permet également d'apprécier les moyens utilisés pour informer les élèves du contenu et des exigences du programme.

La supervision du programme est sous la responsabilité d'une conseillère pédagogique qui voit à son organisation et à son encadrement pédagogique. Le mode de gestion repose sur la concertation de tous les partenaires impliqués dans le programme, qu'il s'agisse des enseignantes et des enseignants, de la conseillère pédagogique de même que des différents répondants des organismes gouvernementaux et des entreprises qui participent au programme. À maintes reprises au cours du programme, l'occasion leur est donnée d'échanger sur leurs attentes et leurs besoins respectifs en regard de la formation donnée dans le cadre du programme. En un mot, la gestion du programme fait appel à la collaboration de tous.

Les élèves sont pour leur part informés adéquatement du contenu et des exigences du programme avant même leur admission. Différents moyens sont utilisés pour les renseigner : entretien téléphonique, entrevue de sélection, rencontre de jumelage, période d'accueil au début du programme, remise des plans de cours. La Commission invite toutefois le Collège à insister auprès des élèves sur l'importance de la charge de travail et sur l'intérêt de maîtriser l'informatique de façon à alléger leur tâche et répondre aux exigences du programme à cet égard.

Conclusion

La Commission reconnaît la qualité de la mise en oeuvre du programme *Gestion intégrale de la qualité* (901.87) conduisant à l'obtention d'une attestation d'études collégiales (AEC) au Cégep de Jonquière. Il s'agit en effet d'un programme qui répond non seulement aux attentes des élèves, mais aux besoins des entreprises qui y participent avec enthousiasme. La mise en oeuvre d'un tel programme reflète parfaitement la culture d'entreprise du Cégep de Jonquière qui cherche à soutenir et à favoriser l'émergence de projets dont les retombées bénéficient à l'ensemble de la collectivité. L'approche par compagnonnage est sans contredit à la source même de ce succès que vient par ailleurs souligner de façon on ne peut plus évidente le taux de réussite et de diplomation des élèves.

Des améliorations pourraient toutefois être apportées au programme pour en maintenir l'excellence. À cet égard, la Commission formule au Collège deux suggestions afin qu'il revoie l'application locale de la convention collective, en particulier en ce qui concerne certaines règles d'embauche et le contenu et les méthodes pédagogiques utilisées dans le cadre du cours *Assurance de la qualité*.

En terminant, la Commission désire souligner la valeur de ce programme et l'intérêt qu'il devrait susciter dans l'ensemble du réseau.

Les suites de l'évaluation

En réponse au rapport préliminaire d'évaluation du programme *Techniques administratives* conduisant au diplôme d'études collégiales, le Collège fait état d'actions réalisées en vue d'améliorer le volet informatique programme.

- Le Collège a complété le remplacement des appareils destinés au programme et les élèves qui ont débuté la session d'automne 1997 ont maintenant accès à la plate-forme Windows et à Microsoft Office 1997.

La Commission estime que les actions entreprises ont permis de corriger les lacunes identifiées au chapitre des ressources informatiques et contribuent à améliorer la qualité de la mise en oeuvre du programme dans son ensemble.

La Commission d'évaluation de l'enseignement collégial

Jacques L'Écuyer, président