

# Rapport d'évaluation

Évaluation des programmes  
Techniques administratives (410.12)  
conduisant au diplôme d'études  
collégiales (DEC)  
et  
Démarrage d'entreprises (901.79)  
conduisant à une attestation d'études  
collégiales (AEC)

au Collège de l'Outaouais

*Mars 1998*

---

*Commission d'évaluation de l'enseignement collégial*

Québec 

## Introduction

L'évaluation des programmes *Techniques administratives* et *Démarrage d'entreprises (901.79)* conduisant respectivement au DEC et à l'AEC au Collège de l'Outaouais 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*<sup>1</sup>. Le Collège de l'Outaouais a transmis à la Commission, le 27 mars 1997, les rapports d'autoévaluation des programmes. Un comité, composé de trois membres et présidé par un commissaire, a analysé ces rapports et effectué une visite au Collège de l'Outaouais les 23 et 24 septembre 1997<sup>2</sup>.

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 du programme, les professeurs et des élèves des deux programmes<sup>3</sup>.

Le présent rapport expose les conclusions auxquelles en est arrivée la Commission au terme de ses travaux. Après une brève description du programme évalué 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

- 
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 le commissaire, M. Louis Roy, qui en assumait la présidence, le comité regroupait M. Serge Carrier, professeur au Collège John Abbott, M. Robert Corriveau, adjoint au directeur des études au Cégep Joliette-De Lanaudière, M<sup>me</sup> Madeleine Lussier, professeure à l'Université du Québec à Hull. Il était assisté d'une agente de recherche de la Commission, M<sup>me</sup> Micheline Poulin, qui agissait à titre de secrétaire.
  3. Le genre masculin est utilisé comme générique sans préjugé quant au sexe des personnes.

financières, l'efficacité ainsi que la qualité de la gestion. La Commission formule des commentaires, des suggestions et des recommandations susceptibles de contribuer à l'amélioration de l'un ou l'autre aspect du programme. En ce qui concerne le programme d'AEC, la Commission émet des constats et des commentaires et formule ses conclusions à la fin du rapport.

## **Évaluation du programme *Techniques administratives* conduisant au DEC**

### **Principales caractéristiques du programme**

À l'automne 1995, le Collège de l'Outaouais accueillait 4099 élèves à l'enseignement ordinaire dont un peu plus de 48 % dans les programmes du secteur technique. L'effectif étudiant se répartit sur deux campus : soit Gabrielle-Roy à Hull, et Félix-Leclerc à Gatineau. La grande majorité des élèves se retrouve à Hull, car ce campus compte environ 3000 inscrits.

Offert depuis 1967, le programme *Techniques administratives* représente le deuxième programme en importance au Collège après celui de *Sciences humaines*, puisqu'il comptait à l'automne 1995, 357 élèves. Deux options sont présentement offertes : l'option *Gestion* au campus Félix-Leclerc et l'option *Finance* au campus Gabrielle-Roy.

Le Cégep de l'Outaouais a été le premier collège au Québec à expérimenter la formule de l'enseignement coopératif. L'option *Gestion* était offerte sous la formule alternance travail - études. L'expérience, qui a duré cinq ans, soit de 1991 à 1995, a été très bénéfique pour les élèves qui affichaient des taux de placement de 100 %. Le projet a été abandonné en 1995, faute de financement.

Au moment de la visite, l'équipe professorale responsable de la formation spécifique comptait 32 professeurs, dont seize étaient affectés aux disciplines contributives. Le Département de techniques administratives regroupe les enseignants des deux campus.

Paru en 1992, le *Plan de développement des programmes d'enseignement du Collège de l'Outaouais 1993-1994 à 1998-1999* prévoyait ajouter une troisième voie de sortie au programme des *Techniques administratives*, soit l'option *Assurances*. Le Collège étudie présentement la pertinence, en collaboration avec les associations de la région, d'offrir cette formation dans un programme d'AEC.

## **La démarche institutionnelle d'évaluation**

Pour réaliser l'autoévaluation du programme, le Collège a formé un comité de sept personnes. Outre le directeur des études, le comité se composait de la directrice adjointe – secteur Techniques et Sciences humaines, d'un conseiller pédagogique, d'un aide pédagogique individuel, de deux professeurs et d'une élève qui représentait les associations étudiantes des deux campus.

Le Collège a élaboré divers instruments dans le but de recueillir les informations pertinentes à l'autoévaluation. Ainsi, c'est par l'entremise d'un questionnaire que les finissants se sont prononcés en grand nombre (65 sur 80 rejoins) sur la formation reçue. De même, la cueillette de données auprès des élèves s'est réalisée au moyen de questionnaires et de grilles. La Commission considère que les instruments utilisés ont été élaborés avec soin et ont permis de recueillir les informations nécessaires. La relance faite par le ministère de l'Éducation et une relance locale ont permis de faire le point sur le taux de réussite des cours, le taux de diplomation et l'accès des diplômés à l'université.

Des rencontres avec les enseignants de la formation spécifique et de la formation générale se sont tenues tout au long du processus d'autoévaluation. Les enseignants du programme ont également eu l'occasion de commenter la version préliminaire du rapport et d'en valider le contenu. Les professeurs rencontrés considèrent que le rapport décrit bien la situation du programme. La Commission note cependant que certains indicateurs à l'intérieur des questionnaires n'ont pu être validés par tous les professeurs.

La Commission reconnaît que, dans l'ensemble, la démarche d'autoévaluation a été menée de façon rigoureuse tout en impliquant le plus grand nombre de personnes possible. Les personnes rencontrés ont mentionné que le Collège se basera sur les conclusions de la Commission pour élaborer son plan d'action.

## **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.

Pour repérer les emplois en demande dans la région de l'Outaouais, le Collège se sert d'études faites par la Société québécoise de développement de la main-d'oeuvre de l'Outaouais (SQDMO) et le ministère du Développement des ressources humaines Canada (DRHC). Le Collège se base également sur une étude de la Direction générale de la formation professionnelle et technique du ministère de l'Éducation pour affirmer que les options offertes présentent un bon potentiel de développement quant aux possibilités d'emploi. Des contacts avec le marché du travail ont été développés par l'entremise du programme alternance travail-études (ATE) qui a duré de 1991 à 1995. De plus, une enquête effectuée à l'automne 1996, auprès d'une cinquantaine d'employeurs, pour connaître les habiletés générales attendues chez les diplômés révèle que ces derniers possèdent les connaissances requises pour intégrer le marché du travail. Toutefois, la Commission constate que le Collège n'a pas su maintenir, après la fin du programme ATE, des contacts formels et systématiques avec les employeurs et que les liens entretenus avec les entreprises reposent principalement sur les stages. Elle invite le Collège à rétablir et à maintenir les liens avec les employeurs de façon à recueillir de façon plus régulière les informations nécessaires à une bonne connaissance du marché du travail.

Le taux de placement des finissants du programme est élevé. Cependant, le placement en emploi relié est inférieur à celui du réseau collégial. En effet, les diplômés du programme trouvent de l'emploi mais pas nécessairement selon leurs compétences. Lors de l'évaluation de la formule alternance travail-études, faite en 1994 par les élèves et les enseignants, les élèves ont déclaré leur satisfaction au regard du haut taux de placement en emploi relié. Cette formule avait l'avantage de permettre de resserrer les liens avec le marché du travail et de connaître les besoins des entreprises. La Commission invite le Collège à examiner la possibilité de relancer à nouveau le programme alternance travail-études. Par ailleurs, une proportion importante des diplômés poursuivent leurs études à l'université. Ainsi, les élèves rencontrés ont exprimé, dans une proportion de près de 50 %, vouloir s'inscrire à l'université à la fin de leurs études collégiales. Une relance antérieure a montré qu'effectivement, plus de la moitié des finissants s'inscrivent à l'université.

Une enquête effectuée auprès des finissants révèle que peu de place est accordée à l'informatique dans le programme. Les élèves rencontrés ont confirmé cette situation. Les principales revendications portent sur l'adéquation entre les logiciels utilisés et ceux que l'on retrouve sur le marché du travail, la formation des enseignants en informatique et l'utilisation de l'informatique dans un plus grand nombre de cours dès le début de la formation.

*La Commission recommande au Collège de mieux intégrer dans le programme l'apprentissage des outils informatiques afin de permettre aux élèves de répondre adéquatement aux besoins des employeurs.*

### **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 Cégep n'a pas défini d'objectifs particuliers au programme et la mise en oeuvre s'est faite en respectant les objectifs ministériels sans qu'il y ait réelle appropriation du programme. Tout en affirmant ne pas endosser unanimement les objectifs ministériels, les enseignants n'ont ni reformulé ces objectifs ni ajouté d'objectifs locaux. Des efforts ont été faits en formation générale propre en vue d'arrimer les cours avec les objectifs du programme. Toutefois, ces initiatives reposent sur des bases individuelles. Les professeurs des disciplines contributives et ceux de la formation générale n'ont pas fait la démonstration, dans le rapport, des liens existant entre les objectifs et les contenus des cours et les objectifs du programme. La Commission reconnaît que la démarche d'autoévaluation a engendré une réflexion propice à l'appropriation du programme. Cependant, à la lumière des informations contenues dans le rapport et des commentaires recueillis lors de la visite, elle est d'avis qu'une meilleure concertation entre les professeurs est nécessaire dans la poursuite de cette réflexion afin de développer une vision commune du programme.

*Elle recommande donc au Collège de préciser l'orientation de son programme et de développer une vision commune du programme inspirée par la définition d'un profil du diplômé.*

Le rapport et les commentaires des élèves démontrent que la séquence actuelle ne facilite pas la progression des apprentissages. Ainsi, certains cours, dont *Systèmes d'informations*

*administratives* et *Gestion des opérations*, qui visent l'acquisition de notions fondamentales, arrivent trop tard. Bien que n'étant pas satisfait de la séquence, le Collège n'a pas effectué de réaménagements. Aussi, la Commission invite le Collège à procéder à des modifications dans la séquence afin de permettre une progression plus logique des apprentissages.

La pondération, telle qu'elle apparaît dans les plans de cours, est conforme à celle des *Cahiers de l'enseignement collégial*. Tout en considérant les deux derniers trimestres plus chargés, les élèves affirment que la charge de travail personnel progresse d'une session à l'autre. Cependant, selon le rapport, la charge de travail personnel estimée par les élèves et par les enseignants, présente de grandes disparités; ainsi, dans le cours *Comptabilité 1* dont la pondération officielle équivaut à 60 heures, elle est de 23 heures – temps estimé par les élèves – et de 30 heures – temps estimé par les professeurs. La visite a permis de constater que les instruments utilisés pour évaluer la charge de travail engendraient des perceptions différentes chez les professeurs et occasionnaient beaucoup d'incohérence dans les résultats. C'est pourquoi la Commission *suggère* au Collège de donner suite à l'action envisagée, qui est de parfaire son analyse, afin de rendre les exigences de chacun des cours conformes à ce qui est prévu au plan de cours.

### **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 et la disponibilité des professeurs.

Le rapport énumère les méthodes pédagogiques utilisées par les professeurs, dont les principales sont l'exposé magistral et le travail en équipe. À ces dernières s'ajoutent d'autres méthodes traditionnelles comme les exercices, la démonstration, l'étude de cas, etc. Il y a peu de concertation entre les professeurs sur le choix des stratégies pédagogiques. Dans l'ensemble, les élèves se disent satisfaits des méthodes pédagogiques mais ils apprécieraient que les professeurs utilisent davantage l'informatique en tant qu'outil pédagogique pour leur permettre de faire les apprentissages requis. La Commission invite les professeurs à se concerter en vue de diversifier leurs stratégies pédagogiques et de les adapter aux besoins de formation des élèves.

Parmi les mesures mises en place par le Collège pour dépister les élèves en difficulté, la Commission souligne le nouveau projet d'encadrement qui existe au campus Félix-Leclerc – les professeurs organisent des rencontres individuelles avec tous les élèves de première année pour détecter ceux qui éprouvent des difficultés d'apprentissage; si l'élève est considéré à risque, une deuxième rencontre permet d'orienter l'élève vers des personnes ressources spécialisées – et le système d'intégration et de suivi des nouveaux élèves au collégial (SISNEC) qui permet de suivre le cheminement scolaire des élèves. D'autres mesures d'intervention comme les exercices supplémentaires et les questions de révision apportent également un support aux élèves qui s'en prévalent.

Le projet D.É.P.A.R.T., qui se voulait un projet d'accueil et d'encadrement pour des élèves à risque dans les programmes de Techniques administratives et de Sciences humaines, et les ateliers de dépannage en comptabilité sont des mesures qui offraient un bon soutien aux élèves mais qui ont été abandonnées par la suite. Quant aux élèves rencontrés, ils ont souligné s'être prévalus de certains services mais reconnaissent avoir quelque difficulté à rencontrer l'aide pédagogique individuel qui partage son temps entre les deux campus. La Commission *suggère* au Collège de relancer les mesures d'aide jugées bénéfiques pour les élèves et de s'assurer que ces mesures sont accessibles sur les deux campus.

Dans l'ensemble, les élèves rencontrés sont très satisfaits de la disponibilité de leurs professeurs. Ils soulignent cependant certaines difficultés d'horaires reliées à la charge d'enseignement des professeurs qui, majoritairement, dispensent des cours sur les deux campus. La Commission invite le Collège à minimiser les effets des déplacements du personnel entre les deux campus.

### **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.

Les professeurs qui enseignent les cours de la formation spécifique en *Techniques administratives* sont qualifiés et possèdent une expérience du marché du travail. Les élèves rencontrés apprécient cette connaissance du marché du travail qui amène les professeurs à référer souvent à des pratiques concrètes.

L'ancienneté est le premier critère de répartition des tâches d'enseignement. La répartition des tâches est cependant complexe compte tenu du fait que l'enseignement est dispensé sur les deux campus. La Commission constate qu'elle amène de fréquents déplacements des professeurs et engendre parfois un grand nombre de préparations de cours pour les moins expérimentés. Elle invite le Collège à prendre les mesures nécessaires pour assurer une certaine stabilité du personnel enseignant dans chacun des campus.

Il n'existe pas au Collège de l'Outaouais de politique formelle d'évaluation du personnel enseignant. On projette cependant d'inclure dans la *Politique de gestion des ressources humaines* un volet «évaluation». La mise en place d'une politique d'évaluation est souhaitée par la majorité des enseignants. Déjà, plusieurs n'hésitent pas à recueillir les commentaires des élèves sur leur enseignement à la fin des cours. Ainsi, au campus Félix-Leclerc, tous les enseignants utilisent le test PERPE. La visite a permis de constater que les professeurs voient l'évaluation comme un élément de formation et d'amélioration de l'enseignement.

Quant au perfectionnement du personnel enseignant, la Commission souligne les nombreuses activités de perfectionnement pédagogique, que ce soit d'ordre individuel ou en groupe, suivies par les professeurs au cours des dernières années. L'accès que le Collège offre au perfectionnement disciplinaire et pédagogique démontre bien son intérêt à voir les professeurs s'approprier le programme. La Commission l'invite cependant à préciser l'orientation qu'il entend donner aux activités de perfectionnement en privilégiant l'intégration de l'informatique dans l'enseignement et l'approche programme.

Les ressources matérielles dont disposent les deux campus sont une source d'insatisfaction autant chez les professeurs que chez les étudiants. Selon les élèves rencontrés, les laboratoires dont ils disposent – six laboratoires dont deux avec Pentium – sont peu accessibles car ils servent également aux clientèles des autres programmes. L'équipement souvent déficient et l'insuffisance de soutien technique ne favorisent pas l'emploi de l'informatique dans la réalisation des travaux des élèves. Les professeurs disposent de deux ordinateurs pour quatorze enseignants, ce qui est peu propice à l'utilisation des nouvelles technologies dans les activités d'enseignement. La bibliothèque, par contre, offre un grand éventail de ressources documentaires et répond aux besoins de formation des élèves. Les élèves ont aussi accès à Internet. Compte tenu de ce qui précède, la Commission *suggère* au Collège de s'assurer de l'accessibilité et du bon fonctionnement des équipements informatiques. Cela encouragerait l'utilisation par les professeurs des nouvelles technologies dans les activités

d'apprentissage et favoriserait l'atteinte des objectifs du programme par les élèves, notamment ceux liés à la technologie.

### **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 et la réalisation des objectifs du programme par les diplômés.

Les mesures utilisées pour effectuer le recrutement des élèves en *Techniques administratives* s'inscrivent dans une politique globale déterminée par le Collège. Citons parmi celles-ci, la distribution de l'annuaire du Collège aux finissants des écoles secondaires publiques et privées de la région, l'organisation d'activités comme la journée «Portes ouvertes» et le jumelage «Élève d'un jour». Le personnel professionnel et cadre effectue une tournée dans les écoles secondaires de la région et de l'Ontario pour promouvoir le programme. De plus, le Collège organise des rencontres avec les conseillers en orientation de la région dans le but d'expliquer les programmes qu'il offre. Les postulants doivent répondre aux conditions établies dans le *Règlement sur le régime des études collégiales* et avoir réussi le cours *Mathématiques 436* ou son équivalent. Même si le programme n'est pas contingenté, les étudiants recrutés semblent motivés et capables de réussir le programme. La clientèle admise détient une cote au secondaire dont la moyenne est équivalente à celle du réseau public.

Pour s'assurer que leurs plans de cours sont conformes aux règles de la PIEA ainsi qu'aux règles départementales, les enseignants les soumettent au Département qui en fait l'analyse et en recommande l'approbation. Ils sont ensuite acheminés à la Direction des études. De plus, le Service de développement des ressources pédagogiques a rédigé, à l'intention des enseignants, un *Guide d'analyse des plans d'études* et un *Guide de rédaction des plans de cours*. La Commission note que ces documents sont des outils d'information et de planification très utiles.

Afin de vérifier la capacité des modes et instruments d'évaluation à évaluer adéquatement le degré d'atteinte des objectifs du programme, la Commission a procédé à l'analyse des plans de cours, des travaux et des examens utilisés pour *Comptabilité II (410-210-90)* et *Marketing (410-430-90)*. L'analyse effectuée pour *Marketing* démontre que les plans de cours couvrent la même matière et ont des exigences à peu près similaires. Les moments et la portée des évaluations sont également

clairement définis. Les étudiants qui ont réussi ces cours ont atteint la majorité des objectifs d'apprentissage énoncés, sauf l'objectif 7 qui traite de l'utilisation des logiciels. Quant au cours *Comptabilité II*, les plans de cours sont détaillés et constituent un excellent instrument pour aider l'élève dans ses apprentissages. Les instruments d'évaluation sont adéquats et vérifient bien l'atteinte des objectifs. Les étudiants rencontrés ont cependant souligné que les exigences et les évaluations, à l'intérieur d'un même cours dispensé par des professeurs différents, pouvaient varier considérablement. La politique de français écrit, n'étant pas non plus appliquée de la même façon par tous les professeurs, entraîne également des différences injustifiées dans l'évaluation. La Commission **suggère** donc au Collège veiller à l'application de sa PIEA, notamment sur le plan de l'équité et de l'équivalence.

Les taux de réussite des cours sont en général assez élevés pour les étudiants ayant suivi le programme durant la période évaluée. Cependant, les cours *Comptabilité I*, *Comptabilité II* et *Comptabilité analytique de gestion* soulèvent certains problèmes. En effet, dans ces cours, les taux de réussite se situent régulièrement autour de 60 %. Afin de remédier à la situation, le Collège envisage d'élaborer, de concert avec le Département, un plan de redressement visant à en identifier les causes et améliorer les taux de réussite. La Commission invite le Collège à donner suite le plus rapidement possible à cette intention.

Le taux de diplomation pour la durée prévue est légèrement inférieur à celui du réseau des collèges publics – 14 % pour les cohortes 1991 et 1992 au Collège de l'Outaouais, 18 % et 17 % pour les mêmes cohortes dans le réseau. Il importe toutefois de souligner que, selon les données du Collège, 53 % et 48 % d'élèves de la cohorte A ont abandonné leurs études en 1991 et 1992 et que le taux d'abandon est maintenant en diminution. La Commission encourage le Collège à poursuivre les efforts de prévention de l'abandon qu'il a investis dans son système d'intégration et de suivi des nouveaux élèves (SISNEC).

Au Collège de l'Outaouais, peu importe le choix de l'option, l'élève effectue au cours de sa formation deux projets de fin d'études. De plus, l'élève inscrit en Finance réalise un stage de trois semaines, supervisé par un professeur. Les conditions pour être inscrit au stage sont assujetties à celles du *Projet de fin d'études II* qui sont d'avoir réussi dix cours sur quinze lors des cinq premières sessions. La banque de lieux de stage compte une trentaine d'employeurs et offre des situations d'apprentissage variées qui permettent l'intégration des connaissances. D'ailleurs, cette banque est le fruit des recherches des élèves puisque ce sont eux qui doivent trouver leurs lieux de stage. D'après l'analyse effectuée par la Commission, les objectifs du stage sont clairement définis

dans le plan d'étude ainsi que les étapes de planification, de réalisation et d'évaluation. Les modes et instruments d'évaluation sont diversifiés et sont orientés vers l'atteinte des objectifs généraux. Les domaines et les tâches du technicien devraient être définis afin de faciliter la recherche des lieux de stage et d'établir le niveau des exigences; l'employeur devrait également remettre la liste des tâches confiées au stagiaire avant le début du stage, ce qui permettrait d'en vérifier la pertinence et de connaître le niveau des exigences. Les élèves de l'option *Finance* apprécient grandement cet apprentissage et souhaiteraient avoir la possibilité d'en avoir un deuxième. Quant aux élèves de l'option *Gestion*, ils ont manifesté un intérêt évident pour l'ajout d'un stage dans leur formation. La Commission invite donc le Collège à envisager la possibilité d'offrir le stage aux élèves de l'option *Gestion*.

### **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.

La gestion du programme relève, en premier lieu, du Directeur des études. Trois services lui sont imputables : le Secteur des Techniques et Sciences humaines, le Service de développement et de ressources pédagogiques et le Service de l'organisation scolaire. Un aide pédagogique individuel est également impliqué dans le développement du programme. Le Département de techniques administratives ne forme qu'une seule entité regroupant les professeurs des deux campus. Il existe depuis 1996 un comité de programme en *Techniques administratives* qui réunit les professeurs de la formation spécifique et de la formation générale. Cependant, en raison de difficultés dans les relations de travail, ce comité n'a pas encore siégé. Cette situation nuit à l'implantation de l'approche programme. Lors de la visite, les professeurs ont souligné que l'ampleur de la tâche, le manque de temps et la présence de deux campus ne favorisaient pas l'organisation de rencontres. La Commission *suggère* donc au Collège de prendre les moyens requis pour rendre ce comité opérationnel afin de favoriser les communications entre les professeurs et de développer l'approche programme.

Quant aux moyens adoptés pour informer les élèves du contenu et des exigences du programme, le Collège procède de plusieurs façons : distribution de l'annuaire du Collège qui contient des informations générales sur le programme et les options, rencontre d'information scolaire avec l'aide pédagogique individuel pour les nouveaux admis et distribution du «Guide étudiant départemental»

dès la première semaine de cours. Dans l'ensemble, les élèves rencontrés se disent satisfaits de l'information reçue sur le contenu et les exigences du programme. D'ailleurs, il existe depuis l'automne 1996, un cahier de programme qui informe les élèves sur leur cheminement scolaire, les grilles et contenus de cours, les préalables et les objectifs du programme.

## **Conclusion**

Au terme de son évaluation, la Commission en arrive à la conclusion que le programme *Techniques administratives* conduisant à l'obtention du diplôme d'études collégiales (DEC) au Collège de l'Outaouais est un programme de qualité. Sa qualité repose sur la disponibilité de l'équipe professorale et sur les projets d'encadrement des élèves mis sur pied dans les deux campus. Le système d'intégration et de suivi des nouveaux élèves au collégial (SISNEC) est une mesure efficace qui permet l'encadrement et le suivi du cheminement scolaire des élèves. Il importe également de souligner que le Collège a été le premier à expérimenter la formule de l'enseignement coopératif.

La Commission constate néanmoins que sur certains points, le programme devrait être amélioré. C'est pourquoi elle formule des recommandations sur l'intégration de l'informatique dans les apprentissages des élèves ainsi que sur le développement d'une orientation plus précise et d'une vision commune du programme.

Mis à part ces points qui font l'objet de recommandations, la Commission énonce également des suggestions, soit d'accorder une attention particulière à la pondération des cours, de relancer les mesures d'aide qui sont pertinentes aux besoins des élèves, de s'assurer de l'accessibilité et du bon fonctionnement des appareils informatiques, de veiller à l'application de la PIEA et de prendre les moyens requis pour rendre le comité de programme opérationnel.

## **Évaluation du *programme Démarrage d'entreprises* conduisant à l'AEC**

### **Principales caractéristiques du programme**

Le campus Louis-Reboul du Collège de l'Outaouais offre le programme *Démarrage d'entreprises* (901.79) depuis 1985. Ce programme a été offert dans le cadre d'une formation non créditée jusqu'en 1994; ce n'est qu'à partir de cette période que le Collège a commencé à émettre une attestation d'études collégiales (AEC). Depuis 1994-1995, le Collège a offert quatre fois le programme non crédité et financé par la Société québécoise de développement de la main-d'oeuvre (SQDM) et trois fois le programme crédité et financé par le ministère de l'Éducation (MEQ). Le programme présentement évalué par la Commission était financé par le Ministère. Au moment de la visite, le programme n'était pas offert.

L'objectif général du programme est de développer les compétences nécessaires à la réalisation d'un projet d'entreprise, tout en favorisant l'intégration des candidats au milieu des affaires. Pour s'inscrire au programme, le candidat doit posséder un potentiel entrepreneurial et planifier un projet d'entreprise. Ce programme s'adresse aux adultes de tout âge qui désirent se lancer en affaires.

Le programme comporte 400 heures de formation, incluant des heures de consultation individualisée, réparties sur une période de seize semaines consécutives. Les cours sont offerts à temps complet à raison de 25 heures par semaine. Le programme offert de septembre 1995 à février 1996 comptait dix-sept élèves alors que celui offert entre mars 1995 et juillet 1995 ne comptait que quatorze inscrits. Les étudiants présentent des caractéristiques très variées; certains sont prestataires de l'assurance-emploi, d'autres ont perdu leur emploi ou ont décidé de le quitter pour se lancer en affaires. La plupart d'entre eux ont une expérience du marché du travail et effectuent un retour aux études en vue de réorienter leur carrière. Peu importe leur profil, il s'agit, pour la plupart, de personnes ayant quitté l'école depuis plusieurs années. Présentement, la demande pour une telle formation est en diminution.

Les cours du programme sont donnés par sept chargés de cours qui dispensent la formation tantôt en groupe tantôt individuellement. Le Collège fait également appel à un coordonnateur à temps complet qui a pour tâches d'orchestrer la formation et d'agir en tant que conseiller auprès des futurs entrepreneurs. Un conseiller pédagogique assure le suivi et la continuité d'un programme à un autre,

établit les liens de communication entre les divers intervenants et encadre le coordonnateur du programme.

Outre ce programme, le Collège a aussi donné à temps complet les programmes suivants : *Micro-informatique, Bureautique et Comptabilité, Techniques d'éducation en services de garde, Accueil touristique, Accès aux carrières technologiques, Interprètes culturels, Télécommunications, Commerce de biens immobiliers et Pratiques agricoles*. Le Collège a aussi offert à temps partiel les programmes suivants : *Techniques d'éducation en services de garde, Prévention des incendies et Agents conseils en services financiers*.

## **La démarche institutionnelle d'évaluation**

Le comité d'autoévaluation se composait de trois personnes du *Service de perfectionnement et de formation sur mesure* : l'adjointe au directeur des études, la conseillère pédagogique et l'aide pédagogique. Ce comité a cheminé parallèlement au comité d'autoévaluation du programme de l'enseignement régulier; dès le début de la démarche, une rencontre a été organisée entre les deux groupes de travail, sous la supervision du directeur des études, afin d'échanger de l'information sur les deux programmes évalués.

Pour obtenir l'opinion des élèves et des chargés de cours, le comité a eu recours à un questionnaire portant sur les éléments pertinents de la mise en oeuvre du programme : charge de travail, méthodes pédagogiques et mesures d'encadrement, ressources matérielles, évaluation des enseignements, etc. Les chargés de cours ont également participé à un exercice d'autoévaluation de leur enseignement. De plus, une rencontre avec les diplômés a permis de faire un bilan du nombre d'entreprises démarrées et de connaître leur appréciation du programme. La visite a permis d'obtenir le complément d'informations requises pour porter un jugement sur la qualité de la mise en oeuvre.

## **La mise en oeuvre du programme**

Dans le présent rapport, pour chacun des critères retenus lors de l'évaluation de ce programme, la Commission expose ses principales constatations et elle porte un jugement global en conclusion.

### **La pertinence du programme**

Pour connaître les besoins du marché du travail, le Collège se réfère à la planification stratégique élaborée par le Conseil régional de développement de l'Outaouais, dont le mandat est d'identifier les secteurs d'activités à développer dans la région. Divers organismes à caractère économique, qui travaillent aussi avec le Conseil régional, entretiennent des liens avec le Collège dont, les commissaires industriels des municipalités, la Direction de développement des Ressources humaines Canada, la Société québécoise de développement de la main-d'oeuvre, LES Corporations de développement économique, etc.

Le programme *Démarrage d'entreprises* permet aux individus qui possèdent les habiletés entrepreneuriales requises d'acquérir les compétences liées à la réalisation du projet d'entreprise. La visite a permis de constater que la motivation première des futurs entrepreneurs n'est pas l'obtention d'une attestation d'études collégiales mais l'acquisition d'une formation pertinente au développement de leur entreprise. D'ailleurs, certains élèves qui ont abandonné leur plan d'affaires en cours de route ont continué d'assister aux cours afin de parfaire leurs connaissances.

D'après les données du Collège, le taux de démarrage des entreprises se situe autour de 50 %. Le rapport démontre que huit des dix-sept finissants du programme dispensé de septembre 1995 à juillet 1996 ont démarré leur entreprise. Il en est de même pour les quatorze finissants du programme allant de mars 1995 à juillet 1995. Toutefois, à part quelques exceptions, le Collège ne peut se prononcer sur le taux de survie des entreprises, puisqu'aucun mécanisme de suivi n'a été mis en place jusqu'à maintenant.

### **La cohérence du programme**

Le programme *Démarrage d'entreprises* a été développé selon l'une des premières versions de l'approche par compétences. Le rapport présente les objectifs généraux du programme ainsi que les énoncés de compétences liés à chacun des objectifs. Ces objectifs sont conformes à ceux du programme élaboré par le Ministère en 1991. Toutefois, certains cours ont été remplacés par des entrevues individuelles et des activités professionnelles. Des modifications ont aussi été apportées à la pondération puisque le Collège ne donne pas les cours tel que prévu au programme. D'ailleurs, plusieurs cours du programme n'ont pas de plans de cours formels. En général, la Commission constate que le programme n'est pas offert selon le devis ministériel. Le Collège en a conservé les

objectifs, mais il n'a pas démontré que la formule retenue assure l'atteinte de l'ensemble de ces objectifs.

À la suite des recommandations des élèves et des professeurs, lors de l'évaluation des cours du programme précédent, la séquence a été modifiée. Le cours *Rédaction du plan d'affaires* qui se trouvait au début et à la fin de la séquence est maintenant abordé en milieu de séquence afin de permettre aux élèves de s'ajuster.

Quant à la charge de travail des élèves, elle est en relation directe avec leur plan d'affaires, les travaux exigés étant des parties de ce dernier. Les élèves rencontrés ont souligné que le peu d'indications fournies par les professeurs sur les échéances des travaux entraîne un manque de suivi dans la réalisation des étapes du plan d'affaires.

### **La valeur des méthodes pédagogiques et de l'encadrement**

Les méthodes pédagogiques utilisées dans le programme font appel à la pratique. Les futurs entrepreneurs travaillent à partir d'exemples concrets provenant d'entreprises existantes et les exercices réalisés sont en lien direct avec le plan d'affaires. Les élèves rencontrés se disent satisfaits des méthodes pédagogiques utilisées par leurs professeurs. Le nombre restreint d'élèves dans le programme et l'encadrement individualisé permettent de dépister rapidement les élèves qui éprouvent des difficultés d'apprentissage. De plus, les élèves peuvent, en tout temps, se prévaloir des services d'aide et de soutien offerts à l'enseignement régulier. En ce qui a trait à la disponibilité des professeurs, les modifications apportées à la pondération, qui se traduisent par des heures de consultation individuelle, permettent aux élèves de rencontrer plus régulièrement leurs professeurs. Les élèves rencontrés ont souligné la grande disponibilité des intervenants dans le programme, dont les chargés de cours et le coordonnateur.

### **L'adéquation des ressources humaines, matérielles et financières**

Les sept chargés de cours qui enseignent dans le programme possèdent une formation universitaire et une expérience pertinente en entreprise. Malgré la précarité de l'emploi, il existe depuis un certain nombre d'années un noyau stable d'enseignants, ce qui permet d'assurer une certaine continuité dans l'enseignement. Sur le plan des ressources matérielles, les élèves peuvent bénéficier des services suivants : un service de secrétariat et de téléphone, un photocopieur, un télécopieur, un téléviseur et un magnétoscope pour les besoins d'entrevue. Un centre de documentation et des

équipements informatiques sont également disponibles. Selon les élèves rencontrés, les équipements et les logiciels utilisés – traitement de texte, chiffrier électronique, logiciel comptable – sont satisfaisants. Le Collège prévoit, pour les cohortes à venir, procéder à la mise à jour des équipements informatiques et des logiciels spécialisés.

### **L'efficacité du programme**

Le passage d'un programme non crédité à un programme crédité aurait dû amener des changements majeurs dans les pratiques évaluatives du Collège. Comme le premier programme ne comportait aucune évaluation officielle, le Collège a dû, dans le contexte du programme crédité, mettre en place des mesures d'évaluation. Pour ce faire, le Département s'est inspiré des éléments de la PIEA du Service de perfectionnement et de formation sur mesure. Toutefois, de l'aveu même des personnes rencontrées, plusieurs exigences de la PIEA ne sont pas, ou peu, mises en application dans le programme. Le Collège a d'ailleurs indiqué dans son rapport que «suite à l'autoévaluation, nous constatons les difficultés de mise en oeuvre de la PIEA». Les élèves ont aussi confirmé que les échéanciers, quant à la remise des travaux et des examens, n'étaient pas très précis et que le suivi effectué relevait plus d'une évaluation formative continue sous forme de tutorat que d'une évaluation sommative. La Commission note que cette situation ne permet pas de vérifier adéquatement l'atteinte par les élèves des objectifs visés.

Afin d'étayer son jugement sur les modes et instruments d'évaluation, la Commission a procédé à l'analyse des plans de cours, des travaux et des examens utilisés pour *Applications de notions de marketing (410-822-91)* et *Applications de notions de comptabilité (410-825-91)*. En ce qui a trait au cours *Applications de notions de marketing*, le plan de cours donne une description très faible de la matière à couvrir, ce qui soulève des questionnements sur l'atteinte des objectifs. Il n'existe aucune évaluation des apprentissages théoriques; la seule évaluation est celle du «Plan marketing» que les élèves peuvent réaliser même avec une connaissance très imparfaite des notions théoriques de marketing. Le plan de cours pour *Applications de notions de comptabilité* est très complet et oriente bien l'élève sur les apprentissages à réaliser. Cependant, comme le Collège n'a fourni aucun instrument d'évaluation, il est impossible de porter un jugement au regard de l'atteinte des objectifs.

Les cohortes ayant suivi le programme à temps complet durant la période évaluée affichent des taux de réussite de 100 % dans tous les cours du programme. La Commission s'interroge une fois de plus sur le respect des règles d'évaluation puisque certains élèves ont abandonné leur plan d'affaires

en cours de route et ont quand même réussi le cours *Démarrer l'entreprise* (410-834-910) que l'on retrouve en toute fin de programme.

Les gens inscrits au programme complètent la formation à l'intérieur de la durée prévue. Cependant, les constats précédents empêchent la Commission de porter un jugement sur le taux de diplomation et le cheminement scolaire des élèves. Même si le Collège connaît le nombre d'élèves qui terminent, l'atteinte des objectifs du programme ne peut être attestée.

### **La gestion du programme**

La conseillère pédagogique et le coordonnateur du programme jouent un rôle central dans la gestion du programme. La conseillère pédagogique assure le suivi et la continuité d'un programme à un autre. Le coordonnateur quant à lui encadre les futurs entrepreneurs et procède à l'évaluation continue des enseignements. La Commission souligne que la conseillère, le coordonnateur et les professeurs travaillent en étroite collaboration. Cependant, la structure en place, qui repose sur quelques personnes, ne favorise ni la prise en charge réelle du programme ni la gestion pédagogique. De plus, des considérations administratives prennent souvent le pas sur la gestion pédagogique du programme. La Commission est d'avis que le Collège devrait exercer un leadership mieux affirmé et s'assurer de l'application dans le programme des politiques institutionnelles et des prescriptions ministérielles.

## **Conclusion**

Au terme de son évaluation, la Commission en arrive à la conclusion que le programme *Démarrage d'entreprises* tel que mis en oeuvre au Collège de l'Outaouais présente de graves problèmes compromettant la qualité de la formation dispensée. Elle constate que le Collège n'a pas su répondre aux exigences de formation d'un programme crédité et financé par le ministère de l'Éducation. Avec les pratiques actuelles, tant sur le plan de l'enseignement que de l'évaluation des apprentissages, on ne peut affirmer que les évaluations témoignent réellement de l'atteinte des objectifs du programme. En conséquence, le Collège ne peut garantir que l'attestation d'études collégiales constitue pour son détenteur la reconnaissance qu'il a acquis les compétences visées par le programme. En passant d'une formation non créditée à une formation créditée, le Collège n'a pas su appliquer les prescriptions ministérielles et rencontrer les standards de qualité de l'enseignement collégial.

La Commission estime que le programme ne doit plus être donné dans les conditions qui prévalaient lors de l'évaluation.

*La Commission recommande donc au Collège, d'appliquer les règles de sa PIEA pour tout programme menant à l'attestation d'études collégiales et, s'il veut offrir à nouveau le programme évalué, de se conformer au programme ministériel dans le respect du Règlement sur le régime des études collégiales.*

## **Suites de l'évaluation**

En réponse au rapport préliminaire d'évaluation des programmes *Techniques administratives* et *Démarrage d'entreprises*, le Collège de l'Outaouais exprime son accord avec les recommandations et les suggestions de la Commission. La Commission en prend bonne note et s'attend à recevoir, au moment opportun, un rapport faisant état des progrès accomplis au regard des recommandations faites dans le présent rapport.

La Commission d'évaluation de l'enseignement collégial

Jacques L'Écuyer, président