

Rapport d'évaluation

Évaluation du programme
Techniques administratives (410.12)
conduisant au diplôme d'études
collégiales (DEC)

au Collège Champlain Saint-Lawrence

Mars 1998

Commission d'évaluation de l'enseignement collégial

Québec 

Introduction

L'évaluation du programme *Techniques administratives (410.12 Business Administration Technology)* conduisant au diplôme d'études collégiales (DEC) au Collège Champlain Saint-Lawrence s'inscrit dans l'opération plus vaste d'évaluation de ce programme dans tous les établissements d'enseignement collégial qui le dispensaient en 1995-1996. Cette évaluation porte principalement sur l'ensemble des cours de 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 d'évaluation de l'enseignement collégial s'est effectuée conformément aux modalités exposées dans le Guide spécifique pour l'évaluation des programmes conduisant au DEC dans les secteurs professionnels *Techniques administratives et Coopération*¹. Le Collège Champlain Saint-Lawrence a transmis à la Commission, le 27 février 1997, un rapport d'autoévaluation du programme. Un comité de spécialistes, composé de cinq membres et présidé par un commissaire, a analysé ce rapport et effectué une visite au Collège, les 23 et 24 avril 1997².

À cette occasion, 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 professeurs³ associés à la formation spécifique et à la formation générale, ainsi qu'avec un groupe de seize élèves.

Le présent rapport expose les conclusions auxquelles en est arrivée la Commission au terme de ses travaux. Après une brève description du programme et quelques commentaires sur le processus d'autoévaluation, le document présente les résultats de l'évaluation 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 du programme ainsi que la qualité de la gestion.

1. COMMISSION D'ÉVALUATION DE L'ENSEIGNEMENT COLLÉGIAL, *Guide spécifique pour l'évaluation de programmes d'études. Les programmes d'études conduisant au diplôme d'études collégiales (DEC) dans les secteurs Techniques administratives (410.00) et Coopération (413.00)*, Québec, Gouvernement du Québec, avril 1996, 51 p.

2. Outre le commissaire, M. Jacques l'Écuyer, qui en assumait la présidence, le comité regroupait M. Benoît Boyer, directeur des programmes de 1^{er} cycle à l'Université Laval, M. Serge Carrier, enseignant au Collège John Abbott, M^{me} Lilia Selhi, enseignante au Cégep du Vieux Montréal. Il était assisté d'une agente de recherche de la Commission, M^{me} Alice Dignard, qui agissait à titre de secrétaire.

3. Le genre masculin est utilisé comme générique sans préjugé quant au sexe des personnes.

Principales caractéristiques du programme

Le Collège Champlain Saint-Lawrence accueille environ 700 élèves à l'enseignement régulier dans cinq programmes préuniversitaires et un programme technique : *Techniques administratives*. Ce Collège dispense son enseignement en langue anglaise, ce qui lui confère une identité propre dans la région de Québec. Cependant, environ la moitié de sa clientèle est d'origine francophone. Il est également la plus petite constituante des trois établissements du Collège régional Champlain.

Le programme *Techniques administratives*, option *Marketing*, est donné dans sa version actuelle depuis la dernière révision ministérielle de 1990. Il est le seul programme technique dispensé en anglais dans la région de Québec et attire une clientèle venant non seulement de la grande région de Québec, mais aussi d'autres régions, comme celles de l'Outaouais, de la Côte-Nord et de la Gaspésie.

Le programme *Techniques administratives* représente environ 11 % de l'ensemble des élèves du Collège Champlain Saint-Lawrence. Il reçoit en moyenne une trentaine de nouveaux élèves par année. L'effectif étudiant était de 64 élèves en 1994-1995, 61 en 1995-1996 et 76 en 1996-1997. Il est demeuré relativement constant depuis 1992-1993, à l'exception de l'année 1996-1997 où le Collège a enregistré une augmentation de 25 %. La direction du Collège attribue cette augmentation à la mise en place de mesures qui ont permis d'améliorer la persévérance scolaire des élèves admis dans le programme *Techniques administratives*.

L'équipe enseignante du Département d'administration compte sept professeurs, dont quatre ont le statut de permanent et enseignent à temps plein; les trois autres ont un statut de non permanent et deux d'entre eux enseignent à temps plein. Au total, les cours des disciplines de formation spécifique et des disciplines de formation générale relèvent de six départements.

Évaluation du programme

La démarche institutionnelle d'évaluation

L'évaluation du programme *Techniques administratives* a été réalisée conformément aux dispositions de la Politique institutionnelle d'évaluation des programmes d'études (PIEP) du Collège Champlain Saint-Lawrence. Celle-ci établit clairement le processus d'évaluation des programmes et le partage des responsabilités pour sa réalisation. Un comité d'évaluation a été formé. Il comprenait les coordonnateurs des six départements concernés par la mise en oeuvre du programme évalué ainsi que trois autres professeurs, le directeur des études et une diplômée occupant actuellement un emploi dans une entreprise.

À l'automne et à l'hiver 1996, le Collège a administré deux questionnaires aux élèves; à l'automne 1996, il a également réalisé des entrevues téléphoniques auprès des diplômés et des anciens élèves du programme. Les professeurs concernés par le programme *Techniques administratives* ont aussi été consultés à l'aide d'un questionnaire. Les membres de l'administration ont participé à la collecte d'information.

La présentation du rapport d'autoévaluation est claire, bien que ce dernier soit plutôt descriptif qu'analytique. Le fait que la rédaction du rapport d'autoévaluation ait été assumée par deux professeurs du Département d'administration a permis aux membres de ce Département de jouer un rôle proactif dans la réalisation d'actions qui visent l'amélioration continue du programme. La Commission désire aussi souligner l'engagement de la direction du Collège dans la démarche d'évaluation.

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 de l'option répondent de manière satisfaisante aux besoins du marché du travail et aux attentes de la société.

Le Collège Champlain Saint-Lawrence a repris intégralement les objectifs du programme définis par la ministre de l'Éducation. Selon le Collège, l'option *Marketing* qu'il a retenue

permet de donner aux étudiants une formation générale en administration et de tirer le meilleur profit possible d'une formation en anglais dans la région de Québec.

Les attentes du marché du travail sont connues par des contacts informels entre le Collège et les employeurs complétés par des échanges avec des diplômés. Le Collège estime que plusieurs employeurs de la grande région de Québec recherchent des diplômés bilingues possédant des connaissances en informatique. Les liens avec le marché du travail demeurent cependant assez peu soutenus. Pour cette raison, la Commission *suggère* au Collège de resserrer ses liens avec le marché du travail. La mise en place d'un stage devrait d'ailleurs lui permettre de développer des échanges plus formels avec les employeurs de la région.

Pour obtenir de l'information sur l'intégration au marché du travail, le Collège interroge ses diplômés au terme de leur formation. Compte tenu qu'à ce moment plusieurs en sont encore à la recherche d'un premier emploi, ce suivi s'est avéré insuffisant dans le cadre de l'évaluation du programme *Techniques administratives*. Le Collège a donc procédé à des entrevues téléphoniques auprès de personnes ayant complété leur formation au cours des trois dernières années. En ne prenant en compte que les diplômés (11 répondants sur 22), on constate que près de 55 % d'entre eux occupent un emploi relié à la formation reçue et que la plupart des autres ont poursuivi des études universitaires en administration (36 %). Un diplômé (9 %) a poursuivi des études collégiales dans un autre cégep. Pour faire en sorte qu'il dispose, de façon continue, de données relatives à la pertinence de son programme, la Commission *suggère* au Collège de suivre de plus près ses diplômés et de rechercher systématiquement leur opinion.

La cohérence du programme

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

Le Département d'administration a développé un profil du diplômé fort intéressant. Ce profil privilégie l'acquisition d'attitudes qui portent sur l'esprit d'initiative et le professionnalisme, sur le développement d'habiletés transférables, entre autres, en communication orale et écrite - incluant le bilinguisme - en relations interpersonnelles, en travail d'équipe, en organisation, en résolution de problèmes, ainsi que sur l'acquisition de connaissances que devrait posséder un finissant au terme de sa formation en *Techniques administratives*. Le rapport d'autoévaluation du Collège aurait pu présenter comment les cours de la formation spécifique contribuent à l'atteinte des différentes composantes de ce profil. Au cours de la visite, les professeurs ont affirmé utiliser ce profil dans leur

enseignement mais ceci n'apparaît pas dans les plans de cours analysés. La Commission les invite à refléter davantage cette pratique dans le contenu des plans de cours.

Dans le cadre de l'évaluation du programme, le Collège a établi la correspondance entre les objectifs des cours et ceux du programme et celle-ci apparaît à la Commission comme satisfaisante. Le choix de cours est cohérent avec l'orientation du programme axé sur l'acquisition d'une formation générale en administration et avec l'option *Marketing* retenue. À titre d'exemples, mentionnons les cours de *Commerce au détail I* (410-501-90) et *II* (410-601-90), d'*Utilisation de données commerciales* (410-611-90), de *Marketing sectoriel* (410-519-90) et de *Publicité et marketing direct* (410-521-90).

Malgré le petit nombre d'élèves inscrits au programme *Techniques administratives*, le Collège dispense une formation générale qui est propre au programme pour les cours d'anglais et de philosophie (*Humanities*). Toutefois, les niveaux différents des connaissances des élèves en français ne permettent pas de les regrouper par programme. C'est ainsi que les cours de français regroupent des élèves de plusieurs programmes selon leur niveau de compétence. La formation générale propre (sauf les cours de français) a donc été adaptée aux caractéristiques des élèves du programme *Techniques administratives*. Elle s'inscrit dans le projet éducatif du Collège et vise plus spécifiquement à développer chez l'élève des habiletés en analyse critique et en communication orale et écrite.

La séquence des cours est appropriée. Cependant, lors de la visite, les élèves rencontrés ont manifesté le désir de développer davantage leurs habiletés méthodologiques (recherche en bibliothèque, informatique, NTIC, etc.). En conséquence, la Commission invite les professeurs à veiller à développer plus rapidement et plus complètement les habiletés méthodologiques des élèves à l'intérieur des cours. Par ailleurs, à cause de diverses situations particulières et du petit nombre d'élèves, certains d'entre eux ne semblent pas être en mesure de suivre la séquence prévue. Aussi, la Commission invite le Collège à veiller à ce que les élèves suivent autant que possible la séquence établie.

Dans l'ensemble, la charge de travail demandée aux élèves est adéquate. La Commission souligne les efforts des professeurs du Département de *techniques administratives* afin d'ajuster leurs cours sur ce point. La concertation en début de session avec les professeurs des autres départements concernés par la mise en oeuvre du programme *Techniques administratives*, telle que proposée dans le rapport d'autoévaluation, aurait pour avantage de permettre aux élèves de mieux planifier l'ensemble de leurs travaux.

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.

Selon le rapport du Collège, l'éventail des méthodes pédagogiques utilisées est assez traditionnel : lectures, discussions de cas, présentations individuelles, travaux d'équipe, conférences, projets en laboratoire d'informatique et visites. La mise en place d'un stage (*Fieldwork course*) en 1997 est un ajout important au programme puisque cette activité contribue à amener davantage l'élève en contact avec le monde des affaires. Dans cette même perspective de l'adaptation au marché du travail, les diplômés et les élèves interrogés souhaitent une plus grande intégration de l'informatique et des logiciels informatiques dans leur formation. La Commission abonde dans le même sens et *suggère* au Collège et aux professeurs d'utiliser davantage les outils informatiques et de diversifier les logiciels dans leurs cours, notamment en comptabilité.

Par ailleurs, les services de conseil, de soutien et de suivi ainsi que les mesures de dépistage des difficultés d'apprentissage constituent un point fort du programme. Mentionnons entre autres l'engagement des professeurs qui assurent un rôle de conseiller auprès d'un groupe d'élèves de première année et apportent, au moment de l'inscription et du choix des cours, une assistance aux élèves. Un conseiller pédagogique est également disponible. Une session d'accueil est offerte aux élèves plus faibles. Ceux-ci rejoindront, à la deuxième session, les élèves du programme *Techniques administratives*. Plus récemment, des ateliers d'aide en anglais (écriture et lecture) et en mathématiques ont été mis sur pied par les départements respectifs. Une activité d'étude supervisée (Study hall) a lieu tous les soirs de la semaine.

Le suivi des élèves est également assuré par l'envoi, à chaque session, d'une lettre qui présente les résultats obtenus à mi-trimestre. Cette lettre les informe de leur progression dans chacun des cours suivis. Ceux qui présentent des risques d'échecs dans un ou quelques cours spécifiques sont priés de rencontrer leurs professeurs. Ceux qui éprouvent des problèmes dans plusieurs cours doivent rencontrer l'assistant du directeur des études ou le conseiller. Enfin, les élèves qui progressent bien sont félicités.

À l'hiver 1996, le Département d'administration a réalisé une étude sur la persévérance des élèves inscrits au programme *Techniques administratives (Encouraging Student Retention in Business)*. Des élèves de deuxième et de troisième année ont été rencontrés afin d'obtenir leur opinion sur le programme, les cours et les méthodes pédagogiques. Les

recommandations de cette étude ont conduit à la mise en place de mesures adaptées aux élèves du programme *Techniques administratives*. La principale mesure a été d'assigner à chacun un conseiller (professeur du Département d'administration), non seulement pour la première année mais tout au long de la durée de sa formation. Le conseiller et l'élève se rencontrent au moins deux fois à chacune des sessions. Tel que mentionné dans la description du programme, le Collège a pu constater que les mesures récemment implantées donnent des résultats puisqu'il a observé une augmentation du taux de persévérance des élèves pour l'année 1996-1997.

Les professeurs à temps complet doivent être disponibles, sur le campus, 32,5 heures par semaine, incluant les heures d'enseignement. Les professeurs à temps partiel doivent être disponibles pour rencontrer les élèves environ 1,2 heure pour chaque heure d'enseignement. Les résultats d'un sondage réalisé auprès des élèves montrent que ceux-ci apprécient beaucoup la disponibilité et l'engagement des professeurs. Les élèves rencontrés lors de la visite ont confirmé leur grande satisfaction à cet égard. La taille du Collège contribue au développement d'une relation personnalisée entre le professeur et l'élève. La Commission souligne les efforts des enseignants et du personnel professionnel (conseiller, responsable de la bibliothèque) ainsi que l'engagement de la Direction auprès des élèves, notamment celui du directeur des études et de l'adjoint au directeur.

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 consacrées au programme.

Les professeurs possèdent des qualifications de bon niveau et variées correspondant aux disciplines du programme. Le Département d'administration répartit les cours en considérant les critères suivants : les qualifications des professeurs selon le sujet enseigné, l'ancienneté, la charge de travail. De plus, il veille à ce que l'élève soit en contact avec le plus grand nombre possible de professeurs différents. Les échanges informels et la coopération entre les professeurs témoignent de l'esprit de collégialité qui existe au sein de l'équipe professorale.

Un programme de soutien pour le perfectionnement est géré par le comité de développement professionnel du Collège. De plus, certains professeurs assument eux-mêmes les coûts de leur perfectionnement. La liste des activités suivies au cours des trois dernières années témoigne de l'intérêt des professeurs dans la mise à jour de leurs connaissances disciplinaires, mais laisse voir un certain manque d'intérêt pour le perfectionnement pédagogique. Considérant cette situation et les ressources disponibles, la

Commission invite le Collège à se préoccuper non seulement du perfectionnement disciplinaire mais aussi du perfectionnement pédagogique, notamment par la réalisation d'activités collectives.

Le Comité du Collège (Faculty Assembly) s'est doté d'une politique d'évaluation du personnel enseignant. Elle prévoit que l'évaluation des professeurs non permanents est réalisée de façon continue au cours des six premières sessions. Quant aux professeurs permanents, la politique mentionne qu'ils ne sont pas formellement évalués puisqu'ils sont «présupposés être capables de bien assumer leurs responsabilités». Toutefois, ils pourront être évalués dans le but de les aider à surmonter certains problèmes lorsqu'ils se présentent. La Commission *suggère* au Collège d'intégrer à cette politique d'évaluation des mesures concernant l'évaluation régulière des professeurs permanents. La Commission invite également la direction du Collège à se préoccuper d'obtenir sur une base plus formelle l'opinion des élèves concernant les cours suivis.

Au chapitre des ressources matérielles, le Collège dispose d'une bibliothèque (Resource Center) bien pourvue malgré les récentes restrictions budgétaires qui ont eu pour impact de limiter le renouvellement de certains abonnements à des revues. La Commission souligne le dynamisme des personnes ressources ainsi que l'accès au réseau Internet et aux index sur disques optiques compacts (DOC) dont les élèves bénéficient.

L'ensemble des élèves du Collège ont aussi accès à deux laboratoires de micro-informatique. De plus, au moment de la visite, la direction du Collège prévoyait l'acquisition de nouveaux ordinateurs Pentium pour septembre 1997. Les enseignants permanents ont à leur disposition un ordinateur personnel et les enseignants non permanents ont accès à un local où quelques ordinateurs sont disponibles pour eux. La Commission invite cependant le Collège à porter attention à l'acquisition de logiciels répondant aux besoins spécifiques du programme *Techniques administratives* et à assurer en conséquence le soutien aux professeurs.

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

Le recrutement des nouveaux élèves s'effectue principalement auprès des écoles secondaires anglophones des régions de Québec et de Montréal. Des activités d'information sont également réalisées auprès des écoles francophones qui en font la demande. Les critères d'admission ministériels sont respectés (Diplôme d'études

secondaires et Mathématiques 436 ou l'équivalent). Puisqu'une grande partie de la clientèle est d'origine francophone, l'obligation de réussite d'un examen d'anglais a été ajoutée à ces exigences de base. Les finissants du secondaire peuvent aussi participer au programme «l'élève d'un jour» (student for a day program). L'élève du secondaire y est jumelé avec un élève déjà inscrit dans le programme de son choix; ils passent la journée ensemble et assistent aux cours.

Les données du Collège montrent qu'un grand nombre d'élèves abandonnent les *Techniques administratives* après la première année. Comme mentionné précédemment, le Collège a déjà pris certaines mesures pour améliorer le taux de persévérance dans le programme. Le rapport d'autoévaluation soulève aussi la question du changement de collège pour 10 % des élèves inscrits au programme. Il mentionne, comme motifs pouvant expliquer ce phénomène, que certains élèves veulent s'inscrire à une autre option en Administration, ou à un programme non offert au Collège Champlain St-Lawrence, et que d'autres éprouvent des difficultés reliées à la maîtrise de la langue d'enseignement. La Commission invite le Collège à poursuivre ses efforts et à vérifier dans quelle mesure les difficultés reliées à la maîtrise de l'anglais constituent, pour l'élève, un motif d'abandon du programme malgré la réussite de l'examen d'anglais au moment de son admission.

Le Département d'administration applique les dispositions de la *Politique institutionnelle d'évaluation des apprentissages* (PIEA) du Collège adoptée en 1995-1996. Le rapport d'autoévaluation présente les pratiques d'évaluation des apprentissages dans les cours de *Comptabilité II* (*Accounting II* 410-210-90) et de *Marketing* (410-430-90). La Commission a examiné ces deux cours plus en profondeur afin de porter un jugement sur la qualité des plans de cours et des évaluations.

Dans l'ensemble, le contenu des plans de cours analysés est assez sommaire et ne comprend qu'une brève description des principaux éléments du cours. Pour le cours *Comptabilité II* (410-210-90), seul l'objectif général est mentionné. Quant aux objectifs spécifiques, ils ne sont pas définis dans le plan. En plus de corriger cette situation, le Collège gagnerait à améliorer les instruments d'évaluation et à s'assurer que soient bien évalués tous les objectifs visés, que ce soit dans ce cours ou dans d'autres. Dans le cas du cours *Marketing* (410-430-90), les objectifs à atteindre manquent de précision et ceux qui couvrent l'utilisation de logiciels et l'application des notions par l'utilisation d'études de cas sont absents du plan de cours et par voie de conséquence de l'évaluation. Les instruments d'évaluation de ce cours font appel à des questions à choix multiples ou à de très courts énoncés. La Commission estime qu'ils devraient être plus élaborés.

Le programme *Techniques administratives* comprend un *Projet de fin d'études* (*Marketing project* 410-691-90). Ce cours, implanté depuis 1995-1996, est composé de deux volets : la

réalisation d'un plan de marketing et d'un projet en lien avec la carrière. Le plan de cours exige des améliorations substantielles. En effet, les objectifs y sont peu précis et la méthodologie, le contenu des activités, la démarche d'encadrement des élèves ainsi que l'échéancier de travail sont absents du plan de cours. Si ce cours est maintenu, le Collège devra envisager l'élaboration d'un guide à l'intention de l'élève. À des fins de clarté et d'équité, les critères et les grilles d'évaluation devraient être intégrés à ce guide. À la suite de l'examen des plans des cours *Comptabilité II, Marketing et Projet de fin d'études*,

la Commission recommande au Collège d'améliorer le contenu des plans de cours ainsi que les instruments d'évaluation et de fournir aux élèves l'information nécessaire à la compréhension des objectifs des cours et à la planification de leurs travaux et des examens.

Le taux de réussite moyen des cours de la formation spécifique du programme *Techniques administratives* est excellent. Il a cependant été possible de constater des taux d'échecs importants pour certains cours de mathématiques (*Calculus 201-103-77*), d'économie (*Macroeconomics 383-920-90*) et de *Français* (602-323 et autres cours). À cause du petit nombre d'élèves du programme *Techniques administratives*, ces cours ne sont pas adaptés au programme et sont suivis avec des élèves inscrits dans les programmes préuniversitaires, ce qui pourrait être une cause de difficulté. La Commission *suggère* au Collège de procéder à une analyse des écarts dans les taux de réussite des cours, d'en rechercher les causes et d'apporter des mesures correctives.

Pour les cohortes qui regroupaient les élèves provenant directement du secondaire (cohorte A), le taux de diplomation dans le programme *Techniques administratives*, à l'intérieur de la durée prévue de trois années d'études, était de 18 % pour la cohorte de 1991 et de 10 % pour celle de 1992, comparativement à 18 % et à 19 % pour le réseau collégial public (CHESCO). Le taux de diplomation au Collège était donc équivalent à celui de l'ensemble du réseau des cégeps pour la cohorte de 1991; toutefois, pour celle de 1992, il montre une décroissance marquée.

Le Collège se préoccupe de la réussite des élèves et la mise en place des récentes mesures d'encadrement devant favoriser une meilleure persévérance des élèves inscrits au programme *Techniques administratives* montre déjà des résultats préliminaires intéressants. La Commission encourage le Collège et les enseignants du Département d'administration à poursuivre leurs efforts ainsi qu'à associer à leur démarche les enseignants de la formation générale et des disciplines contributives.

Le rapport d'autoévaluation a permis d'identifier un besoin de se rapprocher davantage du monde des affaires. Un stage a donc été mis en place à la session d'hiver 1997. Toutefois, à la lumière des informations obtenues lors de la visite, ce stage ne semble pas encore bien

organisé et ses objectifs ne sont pas clairs. La Commission *suggère* au Collège de structurer davantage ce nouveau stage, de déterminer ses objectifs pédagogiques, de développer des mesures d'évaluation et de voir à ce que les élèves et le Collège en tirent les bénéfices espérés.

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.

Les échanges entre les enseignants du Département d'administration et entre les enseignants et la Direction se font sur une base informelle. Les liens avec les autres départements contribuant au programme *Techniques administratives* ne sont pas très développés. Il n'existe pas de comité de programme formel. Aussi, la Commission *suggère* au Collège de donner suite à ses intentions de formaliser davantage ces liens par des rencontres régulières. L'accroissement des échanges entre les enseignants de la formation spécifique et ceux de la formation générale (incluant les disciplines contributives) favorisera l'atteinte des objectifs du programme tout en tenant compte des caractéristiques et des intérêts propres aux élèves inscrits en *Techniques administratives*.

Pour ce qui est de l'information transmise aux élèves lorsqu'ils sont acceptés au programme *Techniques administratives*, la Commission invite le Collège Champlain St-Lawrence à être plus explicite puisqu'environ 40 % des élèves qu'il a lui-même interrogés ne savaient pas, avant le début du programme, que le Collège n'offrait que l'option *Marketing*.

Conclusion

La Commission reconnaît la qualité de la mise en oeuvre du programme conduisant au DEC en *Techniques administratives* (410.12) au Collège Champlain Saint-Lawrence.

Dans la région de Québec, ce programme est le seul programme technique dispensé en anglais. Il offre l'opportunité d'acquérir une formation bilingue répondant aux besoins des employeurs éventuels dans le domaine du *Marketing*. Le taux de placement des diplômés qui accèdent au marché du travail confirme sa pertinence. Les élèves du programme *Techniques administratives* ont développé un fort sentiment d'appartenance à leur Collège, ils ont accès à des mesures d'encadrement et de suivi exceptionnelles et ils bénéficient de relations professeurs-élèves de qualité. Les professeurs sont qualifiés, disponibles et engagés. L'accès aux équipements informatiques et le service de bibliothèque contribuent également au succès du programme. La Direction est très engagée auprès des élèves. Les récents changements et la poursuite d'une réflexion bien amorcée montrent un souci pour l'amélioration de la persévérance et de la réussite des élèves.

Plusieurs actions ont déjà été réalisées par le Collège et elles auront un impact sur le maintien de la qualité du programme évalué. Mentionnons, entre autres, les mesures d'encadrement et de soutien spécifiques aux élèves du programme *Techniques administratives* et l'ajout d'un stage qui permettra de renforcer les liens avec le milieu des affaires.

L'examen de certains plans de cours a amené la Commission à formuler une recommandation concernant l'amélioration du contenu des plans de cours et des instruments d'évaluation. Par ailleurs, la Commission a cru important de suggérer quelques actions au Collège dans le but d'améliorer d'autres aspects du programme : resserrer ses liens avec le marché du travail, systématiser le suivi des diplômés, intégrer davantage et diversifier les outils informatiques dans les cours, intégrer à sa politique d'évaluation du personnel des mesures concernant l'évaluation des professeurs permanents, procéder à une analyse des écarts dans les taux de réussite des cours, structurer davantage son nouveau stage et, enfin, formaliser les rencontres entre les professeurs du Département d'administration et ceux de la formation générale.

Les suites de l'évaluation

En réponse au rapport préliminaire d'évaluation du programme *Techniques administratives* (410.12) dispensé au Collège Champlain Saint-Lawrence, la Direction du Champlain Regional College a signifié dans ses commentaires que le rapport reflète correctement la situation du programme. Il lui a également été possible de présenter les améliorations apportées au programme, ou envisagées, pour répondre à la recommandation ainsi qu'aux suggestions de la Commission.

Ainsi, en réponse à la seule recommandation du rapport d'évaluation, les plans de cours de quatre cours ont été remaniés afin d'y inclure les objectifs spécifiques et l'information nécessaire aux élèves. Des rencontres avec les professeurs ont également permis de clarifier les attentes du Collège.

De plus, le Collège mentionne plusieurs autres actions qui sont réalisées ou en voie d'implantation pour satisfaire l'ensemble de plusieurs suggestions de la Commission. Par exemple, la préparation d'un énoncé de mission pour la création d'un comité aviseur formé de personnes provenant du milieu de l'entreprise, l'amélioration des mesures de suivi des diplômés, une utilisation plus grande de l'information dans le cours *Comptabilité II* (410-210-90) ainsi que l'intégration des nouvelles technologies par le biais d'un projet visant le développement d'activités d'enseignement et d'apprentissage sur le commerce international dans un environnement multi-médias et enfin, la réalisation de rencontres avec les élèves inscrits en première année afin de les informer davantage sur l'option *Marketing*.

La Commission s'attend à recevoir, au moment opportun, un rapport faisant état des réalisations du Collège au regard de la recommandation qui lui est adressée.

La Commission d'évaluation de l'enseignement collégial

Jacques L'Écuyer, président