

# Rapport d'évaluation

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

au Cégep de Saint-Hyacinthe

*Avril 1998*

---

*Commission d'évaluation de l'enseignement collégial*

Québec 

## Introduction

L'évaluation des programmes *Techniques administratives (profils 410.12 et 410.03)* et *Gestion financière informatisée (903.55)* conduisant respectivement au DEC et à l'AEC au Cégep de Saint-Hyacinthe 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 a transmis à la Commission, le 30 avril 1997, les rapports d'autoévaluation des programmes. Un comité, composé de quatre membres et présidé par un commissaire, a analysé ces rapports et effectué une visite au Collège, les 16 et 17 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, les comités d'évaluation, des professeurs et des étudiants 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

---

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<sup>me</sup> Rachel Bélanger, enseignante et coordonnatrice du programme *Techniques administratives* au Collège Mérici, M<sup>me</sup> Évelyne Paquin, chargée des relations avec les entreprises à l'Ordre des comptables agréés du Québec, M. Pierre-Paul Poirier, coordonnateur du Département de techniques administratives au Cégep de La Pocatière. Il était assisté d'un agent de recherche de la Commission, M. Claude Marchand, qui agissait à titre de secrétaire.

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

pédagogiques et l'encadrement des étudiants, l'adéquation des ressources humaines, matérielles et financières, l'efficacité ainsi que la qualité de la gestion.

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

### **Principales caractéristiques du programme**

Le Collège accueille environ 3000 étudiants à l'enseignement ordinaire, dont environ 35 % dans les programmes du secteur technique.

Le programme *Techniques administratives*, option «*Finance*», a été implanté à l'automne 1970. Depuis l'hiver 1992, il est également dispensé selon la formule Alternance travail-études (ATE) qui constitue le profil 410.03. À l'automne 1995, le programme accueillait 289 étudiants dont 221 en formule régulière et 68 en formule ATE. Cet effectif, qui rassemblait 151 étudiants en 1991, a donc presque doublé; sa progression est généralement constante dans les deux formules offertes depuis 1992.

L'effectif enseignant est composé de 27 professeurs : onze dispensent les cours d'administration et de techniques administratives et seize professeurs assurent la formation dans les disciplines contributives (mathématiques, informatique et économique).

Le Collège n'a pas, du moins à court terme, l'intention de modifier en profondeur l'offre de formation de ce programme. Il considère que la consolidation des changements locaux apportés et la révision ministérielle en cours du programme l'amènent à se concentrer plutôt "sur une prise en charge éducative et pédagogique renouvelée du programme en vigueur, au régulier comme en ATE".

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

La démarche d'autoévaluation du programme s'est déroulée de la fin mai 1996 à la mi-avril 1997. Conformément à la *Politique institutionnelle d'évaluation des programmes* (PIEP), un comité d'évaluation a assuré la réalisation du processus d'évaluation : appropriation locale du devis, collecte, validation et analyse des données, rédaction du rapport d'évaluation. Le leadership de la Direction des études a été bien assumé par le soutien constant apporté au déroulement des travaux et par le travail de ses trois représentants au sein du comité. La coordonnatrice et un professeur du Département y ont également joué un rôle très actif, notamment en assurant des liens constants avec

les professeurs et les étudiants du programme. Les conclusions du rapport sont le fruit d'une réflexion commune de la Direction et des professeurs.

Rassemblés en sous-comité d'évaluation, les professeurs du Département ont participé activement à l'évaluation de leur programme. Ils ont contribué non seulement à la collecte des données mais également à leur analyse et à la formulation d'actions envisagées. Cette participation engagée a facilité leur appropriation des forces et des points à améliorer. Ils ont pu ainsi apporter quelques correctifs au cours du processus et surtout traduire dans un plan d'action départemental plusieurs actions envisagées dans le rapport.

Les professeurs de la formation générale propre, à l'exception des professeurs de français, et les professeurs des disciplines contributives ont également été associés à la démarche pour les sujets les concernant. Les étudiants et les diplômés ont été consultés par des questionnaires et des entrevues de groupe.

La Commission note le déroulement harmonieux de la démarche institutionnelle d'évaluation du programme et elle souligne en particulier l'engagement des professeurs dans cette opération d'évaluation réalisée dans une perspective d'amélioration de la formation de leurs étudiants.

## **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, 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.

Plusieurs moyens sont utilisés pour connaître les besoins et attentes du marché du travail, en particulier les contacts avec des milieux de stage nombreux et diversifiés. La connaissance de ces besoins et attentes est adéquate et leur évolution est prise en compte par des ajustements constants apportés aux objectifs et aux contenus des activités d'apprentissage. L'ajout d'objectifs locaux et

la mise en oeuvre de la formule ATE (préparation et évaluation continue de son implantation) témoignent particulièrement d'une capacité d'adaptation constante aux exigences des milieux de travail locaux et régionaux.

Dans l'ensemble, les employeurs et les diplômés expriment leur satisfaction à l'égard de la formation reçue, en particulier la polyvalence développée durant la formation et la capacité de transfert des connaissances apprises. Des employeurs estiment toutefois que des comportements et attitudes professionnels, notamment la communication orale, la gestion des émotions en milieu de travail et la capacité d'interagir avec les personnes de l'entreprise et avec la clientèle, devraient être améliorés. La visite a permis de constater que le Département avait mis en oeuvre certaines activités envisagées, telle la Semaine de comportement professionnel. La Commission invite le Collège à poursuivre ses efforts d'intégration de cette dimension de la formation dans les activités d'apprentissage.

Pour leur part, les diplômés estiment insuffisante leur préparation à l'utilisation des nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC), en particulier les logiciels de gestion comptable. La Commission note la formation d'un comité d'informatique départemental et elle *suggère* au Collège de mettre en oeuvre le plus rapidement possible les actions envisagées concernant l'acquisition et l'utilisation de logiciels de gestion et l'utilisation des NTIC dans les cours du programme.

Le taux de placement élevé (97 %) des diplômés, en majorité en emploi relié (87 %) témoigne en grande partie de la pertinence du programme. La Commission souligne de plus la contribution de plusieurs facteurs à l'atteinte de ce résultat : l'efficacité du Service de placement et la qualité des relations qu'il entretient avec le Département, les efforts de promotion des finissants et du programme auprès des employeurs, la qualité des relations entretenues avec ces derniers et l'implantation de la formule ATE.

### **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 étudiants.

L'ensemble des cours ministériels, de tronc commun et de spécialisation, et les cours déterminés par le Collège contribuent à l'atteinte des objectifs du programme. Le Collège a ajouté cinq objectifs

locaux reliés aux besoins et attentes du marché du travail. L'objectif relatif à la polyvalence développée durant la formation est relativement bien actualisé dans la séquence et dans les activités d'apprentissage. L'équipe professorale travaille à traduire les autres objectifs dans les cours, y compris l'objectif relatif au développement des attitudes en milieu de travail qui découle du *Projet éducatif* institutionnel. Il en est de même pour l'intégration dans les plans de cours de la formation spécifique des valeurs du projet éducatif. La Commission invite le Collège à s'assurer que ce travail d'actualisation et d'intégration couvre toutes les disciplines du programme et qu'une attention particulière soit apportée aux aspects considérés plus faibles par les employeurs.

Malgré des efforts d'adaptation dans deux cours «*Éthique des collectivités et des affaires*» et le cours «*Anglais des affaires*», on ne peut affirmer que les cours de la formation générale propre contribuent à l'atteinte des objectifs du programme. L'impossibilité d'effectuer un rapprochement avec le programme en français et la difficulté de constituer des groupes classes homogènes freinent cette adaptation de la FGP au programme. La Commission *suggère* au Collège de veiller à ce que le cours de français réponde aux objectifs prévus de la formation générale propre.

Les deux formules, régulière et ATE, présentent une séquence bien articulée favorisant la progression des apprentissages. Des relations sont établies entre certains cours par des séquences ou sous-ensembles de deux à cinq cours. Les séquences d'apprentissage sont appréciées des étudiants qui ont souligné les liens intégrateurs entre les cours et entre les différentes sessions. La progression des apprentissages dans certains sous-ensembles reste toutefois à compléter, comme le révèle par exemple l'intégration de l'informatique dans le sous-ensemble *Comptabilité*. La Commission invite le Collège à revoir, tel qu'il l'a envisagé, le contenu de certains sous-ensembles de cours afin d'assurer un fil intégrateur pour tous les objectifs du programme. Elle l'invite en particulier à intégrer l'informatique plus tôt dans la séquence des apprentissages du sous-ensemble *Comptabilité*.

Les séquences d'apprentissage comportent des préalables locaux justifiés. En pratique toutefois, une proportion d'étudiants de la formule régulière ne suivent pas la séquence établie en raison d'échecs ou de changement de programme.

La Commission constate que la charge de travail réelle des étudiants est généralement adéquate. Le rapport d'autoévaluation mentionne des écarts parfois importants dans certains cours et entre la perception des professeurs et des étudiants concernant les exigences de travail. La charge de travail réelle exigée ou effectuée n'est pas toujours conforme à la pondération officielle qui est inscrite dans les plans de cours. La Commission invite en conséquence le Collège, tel qu'il l'a envisagé, à

analyser les écarts observés, à harmoniser la charge de travail avec celle prévue aux plans de cours et à développer une meilleure concertation entre les professeurs à ce sujet, en particulier ceux qui donnent un même 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 étudiants; 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 étudiants et la disponibilité des professeurs.

Les méthodes pédagogiques sont variées. Les méthodes habituelles (exposé magistral formel et informel, séminaire, étude de cas, enseignement par projet) sont assorties d'innovations et expériences pédagogiques le plus souvent reliées à des situations concrètes de travail : simulation d'entrevues et de séances de négociation, élaboration d'un plan d'affaires soumis à un organisme externe, jeu informatisé sur le lancement et la gestion d'une entreprise, simulation comptable avec de vraies pièces justificatives, etc. Adaptées à l'atteinte progressive des objectifs d'apprentissage, les méthodes pédagogiques sont axées plutôt vers la réalisation d'objectifs relatifs aux connaissances en début de formation pour s'orienter progressivement vers les applications pratiques et la synthèse. Ces dernières interviennent toutefois trop tard dans plusieurs cours, en particulier ceux à caractère qualitatif. Afin d'aider les étudiants à mieux assimiler les éléments à caractère théorique, la Commission invite le Collège à introduire des applications pratiques plus tôt dans la formation. Elle l'invite également à favoriser, tel qu'il l'a envisagé, une application accrue de méthodes permettant des apprentissages reliés à l'analyse et à la synthèse.

Les étudiants du programme ont accès aux services de conseil et de soutien institutionnels : aide pédagogique individuel, placement, centres d'aide en français (CAF) et en mathématiques (CAM), activité d'accueil. Les liens étroits établis avec le Département assurent un suivi adéquat des étudiants en difficultés d'apprentissage. Les étudiants ont également accès à plusieurs ateliers offerts par le Collège et par le Département : rafraîchissement des connaissances en mathématiques du secondaire, aide à l'apprentissage (prise de notes, préparation aux examens, etc.) orientation professionnelle, communication, bureautique et Internet, entrepreneurship.

Le Département a mis en oeuvre quelques mesures destinées à favoriser la réussite des étudiants, notamment la formation de groupes stables pour la formation spécifique en première année et la création d'un atelier de dépannage en *Comptabilité I*. Cet atelier n'ayant pas obtenu la fréquentation souhaitée des étudiants les plus faibles, le Département a profité de l'instauration de "l'heure d'encadrement" pour rallonger le cours d'une heure et le diviser en deux segments, améliorant ainsi la réussite dans ce cours. Dans sa recherche pour inciter davantage les étudiants les plus faibles à utiliser les services et ateliers mis à leur disposition, le Département a délégué un professeur aux activités de perfectionnement dans le cadre de Performa afin de concevoir un projet d'intervention. Par ailleurs, la disponibilité des professeurs est dans l'ensemble adéquate et appréciée des étudiants.

La Commission souligne le souci manifesté par le Département à l'égard de la réussite des étudiants et elle invite le Collège à poursuivre les actions amorcées pour adapter ses interventions destinées à amener les étudiants les plus faibles à profiter davantage de la qualité des services et activités offerts.

### **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 et les ressources matérielles et financières affectées au programme.

Le nombre des professeurs est adéquat et leurs qualifications sont assez diversifiées pour permettre d'atteindre les objectifs du programme. Environ la moitié d'entre eux possèdent un diplôme en pédagogie et plusieurs ont une expérience du marché du travail en entreprise. Une proportion à peu près équivalente est spécialisée plutôt vers le qualitatif (gestion, ressources humaines, droit) et l'autre vers le quantitatif (comptabilité, finance, etc.). Ils forment ainsi une équipe équilibrée alliant les compétences en pédagogie et l'expérience du marché du travail.

Le volet "évaluation des enseignements et des enseignants" de la Politique de développement et de gestion des ressources humaines (PDGRH) est actuellement en préparation. Quelques professeurs font évaluer leur enseignement par les étudiants et la Direction des études peut effectuer des évaluations ponctuelles lorsque la situation l'impose. Le Département applique un programme d'encadrement et de supervision des nouveaux professeurs et des chargés de cours. Ce programme, qui procède par jumelage avec un professeur expérimenté, est apprécié.

La grande majorité des professeurs ont profité des dispositions de la politique de perfectionnement pour suivre des activités à caractère pédagogique et surtout disciplinaire, notamment les activités offertes dans le cadre de Performa et quelques activités institutionnelles reliées aux nouvelles technologies. La Commission note l'ouverture du Collège envers le perfectionnement et elle l'invite à amener le Département à se doter d'un plan de perfectionnement en fixant des priorités notamment les NTIC. Quelques professeurs ont par ailleurs suivi des ateliers pédagogiques offerts, le samedi, par la formation sur mesure et ouverts en particulier aux chargés de cours de l'AEC. Ces ateliers ayant été très appréciés, la Commission invite le Collège à les rendre plus accessibles, notamment en les publicisant auprès de tous les professeurs du programme.

Les ressources matérielles et financières sont généralement suffisantes pour assurer le bon fonctionnement du programme. Les étudiants du programme disposent en priorité d'un laboratoire informatique qui est accessible. La Commission note l'intention du Collège de renouveler prochainement ce laboratoire avec l'installation de postes d'Internet contrôlés par cartes d'accès. Par ailleurs, certaines classes situées dans un bâtiment temporaire sont inadéquates. La Commission note l'intention du Collège de remplacer ces locaux et elle l'invite à prévoir si possible un local favorisant l'encadrement des étudiants du programme.

### **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 de recrutement et de sélection permettent de former un effectif étudiant motivé et capable de réussir dans le programme. En formule régulière, le Collège joue son rôle d'accessibilité régionale aux études collégiales en admettant tous les diplômés du secondaire qui ont les préalables. En formule ATE, le Collège admet les étudiants qui ont une moyenne générale (MGS), en 4<sup>e</sup> et 5<sup>e</sup> années du secondaire, égale ou supérieure à 75 % et qui ont de préférence réussi leur cours de mathématiques 536. Les candidats doivent de plus démontrer, lors d'une entrevue de sélection, leur maturité et leur motivation pour le domaine de l'administration et de la gestion financière. Pour les deux formules, les étudiants admis présentent une MGS légèrement supérieure à celle des collèges du réseau. La Commission note la mise en place d'une approche plus ciblée et précise auprès de

la clientèle potentielle du secondaire concernant l'information et la promotion du programme et l'intention du Collège d'en analyser les retombées.

Les modes et les instruments d'évaluation permettent d'évaluer adéquatement la réalisation des objectifs assignés aux activités d'apprentissage. La Politique institutionnelle d'évaluation des apprentissages, qui attache une grande importance à l'équité des évaluations, est bien appliquée et le mécanisme de vérification de son application est adéquat. Certains articles de la politique départementale qui en découle (PDEA), relatifs à l'équivalence de l'évaluation (11.3.4 et 11.3.6) et à l'analyse critique des modes et instruments d'évaluation (11.3.5), ne sont toutefois pas appliqués intégralement. Il en est de même pour la politique du français dont l'application n'est pas uniforme dans tous les plans de cours. La Commission *suggère* en conséquence au Collège de s'assurer de leur application.

Le cours *Comptabilité II*, analysé plus en profondeur par la Commission, présente deux plans de cours différents qui sont complets et mesurent adéquatement l'atteinte des objectifs d'apprentissage. Malgré la qualité des évaluations de chacun, ils comportent des modes et instruments dont la pondération et le niveau de difficultés sont différents. La Commission invite le Collège à harmoniser le plus possible ces deux plans de cours. Bien qu'ils soient également différents, les deux plans d'études du cours *Marketing* comportent un niveau de difficultés comparable qui n'affecte pas l'équité et l'équivalence de l'évaluation. La Commission invite le Collège à examiner l'atteinte de l'objectif n° 7 des Cahiers (simulation informatisée) qui n'est pas considérée dans les deux plans de cours, de même que la qualité du français et la mention claire des moments et de la portée des évaluations dans l'un ou l'autre de ces plans de cours.

Le taux de réussite des cours est satisfaisant. Il est en moyenne de 86 % pour les cours de la formation générale et respectivement de 88 % et 84 % pour les disciplines principales et contributives de la formation spécifique. L'ajout d'une heure d'encadrement dans le cours *Comptabilité I* a permis d'améliorer le taux de réussite plus problématique de ce cours. Le Collège cherche à identifier les causes du taux de réussite plus bas dans les cours *Compléments de mathématiques* (61 %) et *Comptabilité II* (65 %). La Commission l'invite à mettre en oeuvre les moyens appropriés pour y remédier.

Les taux de persévérance et de diplomation sont comparables à ceux des collèges du SRAM. Le taux de diplomation (26 %) est légèrement supérieur, mais le taux de réinscription au 2<sup>e</sup> trimestre est quelque peu inférieur. Le Collège a entrepris l'analyse des causes de cette situation et il a

récemment mis en oeuvre des actions destinées à l'améliorer : information mieux ciblée sur le programme afin d'améliorer la qualité du recrutement, amélioration de l'activité d'accueil, formation de groupes stables en formation spécifique en 1<sup>re</sup> année (formule régulière), encadrement accru pour pallier les échecs plus élevés dans certains cours. La Commission souligne les efforts réalisés pour tenter d'améliorer la réussite et la diplomation. Elle invite le Collège à se doter d'un mécanisme permanent de suivi du cheminement scolaire et à analyser, tel qu'il l'a envisagé, les résultats des actions prises pour améliorer le taux de persévérance.

Dans l'ensemble, les diplômés satisfont aux exigences convenues relatives à la réalisation des objectifs du programme. La Commission note que le *Projet de fin d'études en finance* qui consiste en une simulation comptable avec pièces justificatives est apprécié des étudiants. Elle note également que ce cours, auparavant donné exclusivement à la formule ATE, est également offert, depuis l'automne 1997, à la formule régulière.

En formule régulière, les étudiants ont un stage non rémunéré de quatre semaines et, en formule ATE, deux stages rémunérés de treize et de seize semaines. Le nombre de lieux de stages est abondant et varié et il présente des situations d'apprentissage diversifiées facilitant l'atteinte des objectifs poursuivis et l'intégration des apprentissages. Les étudiants des deux formules reçoivent une préparation et un encadrement adéquats pour la réalisation de leur stage; ils participent à plusieurs ateliers et rencontres préparatoires et ils disposent d'une abondante documentation facilitant le déroulement de leur stage et leur supervision. Cette documentation est toutefois éparse et la Commission invite en conséquence le Collège, tel qu'il l'a envisagé, à rassembler dans un guide unifié tous les documents relatifs aux stages.

La capacité des stages à évaluer la réalisation des principaux objectifs visés par le programme pourrait être améliorée. Comme le reconnaît le Collège, certains objectifs du stage pourraient être formulés plus clairement et davantage reliés aux objectifs du programme. La Commission l'invite à donner suite à son action envisagée qui vise à rendre plus concordante la formulation des objectifs des activités de stage et celle des objectifs du programme rattachés au stage en option «*Finance*». Les outils d'évaluation, notamment le formulaire "Évaluation du stagiaire par l'employeur" et le "Rapport d'activités de stage" sont imprécis et peuvent ainsi laisser place à l'interprétation, à la subjectivité et parfois à l'arbitraire dans l'attribution des notes. La Commission *suggère* au Collège de préciser les critères et l'échelle d'évaluation de ces outils afin de témoigner davantage de l'atteinte des objectifs, compétences et habiletés recherchés par le stage.

## **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 relations du Département avec la Direction et avec les services institutionnels favorisent le bon fonctionnement du programme. La Commission souligne en particulier les liens avec les centres d'aide (CAF et CAM) et avec le Service de placement. Elle note également l'attention portée par la Direction aux besoins du Département, notamment les ressources matérielles et le perfectionnement.

L'équipe professorale présente une bonne synergie grâce au leadership de la coordination départementale et à la préoccupation commune concernant l'amélioration constante du programme et la réussite des étudiants. Les relations avec ces derniers sont très bonnes et contribuent à créer un bon climat de travail. Le Département entretient des liens occasionnels portant sur des objets spécifiques avec les autres départements représentant les disciplines contributives et la formation générale propre. Des comités de programme, restreint et élargi, ont été formés, à l'automne 1996, mais une directive syndicale a entravé leur fonctionnement. La Commission *suggère* au Collège de rendre opérationnels les comités de programme créés afin que s'instaure une concertation permanente entre les professeurs de la formation spécifique et ceux des disciplines contributives et de la formation générale propre. Par ailleurs, l'information sur le programme est pertinente et généralement appréciée des étudiants. La Commission note les modifications récentes apportées à la promotion du programme et à l'activité d'accueil des nouveaux étudiants.

## **Conclusion**

La Commission reconnaît la qualité de la mise en oeuvre du programme conduisant au DEC en *Techniques administratives* au Cégep de Saint-Hyacinthe. Cette qualité est assurée principalement par une équipe professorale compétente, dynamique et soucieuse de l'amélioration constante du programme et de la réussite des étudiants. Les liens étroits entretenus avec le marché du travail, en particulier dans le cadre de la formule ATE qui permet une rétroaction continue des employeurs, assurent la qualité de la pertinence du programme. La Commission apprécie également l'adéquation des objectifs et des contenus d'apprentissage des cours avec les objectifs du programme, la traduction entreprise des valeurs du projet éducatif institutionnel dans les plans de cours, la séquence des activités d'apprentissage surtout en formule ATE, les innovations pédagogiques rendant plus concrète et vivante la formation dispensée, les mesures d'aide institutionnelles et départementales et la qualité des stages.

Elle a émis des suggestions destinées à contribuer à l'amélioration de quelques aspects, notamment le cours de français de la formation générale propre, l'application de certains articles de la PDEA, la précision des outils d'évaluation dans certains cours et dans les stages, l'actualisation des comités de programme créés.

La Commission souligne enfin l'engagement du Département dans l'évaluation du programme, permettant ainsi d'apporter quelques correctifs au cours du processus et surtout de réaliser un plan d'action destiné à améliorer quelques points faibles identifiés dans le rapport d'autoévaluation.

## **Évaluation du programme *Gestion financière informatisée (903.55)* conduisant à l'AEC**

### **Principales caractéristiques du programme**

Implanté depuis 1986, d'abord sous forme de Certificat d'études collégiales (CEC), le programme *Gestion financière informatisée (GFI)* a accueilli, au cours des trois dernières années, 63 étudiants à temps plein répartis dans quatre cohortes dont deux en 1996. Ces étudiants sont des prestataires de l'assurance-emploi ou de la sécurité du revenu bénéficiant d'un financement grâce à des programmes fédéraux gérés par la Société québécoise de développement de la main-d'oeuvre (SQDM). Relativement chargé et donné d'une manière intensive, le programme comporte 1305 heures réparties sur 52 semaines. En 1995-1996, dix professeurs, soit un à temps complet et neuf chargés de cours, assumaient les cours de la formation spécifique et quatre professeurs dispensaient les cours des disciplines contributives.

Le bon taux de placement et les analyses prévisionnelles du marché de l'emploi rendent les perspectives de développement du programme théoriquement excellentes. Un arrêt ou une diminution importante des programmes de financement gouvernementaux pourrait en contrepartie compromettre son développement.

Outre ce programme, le Collège a aussi donné à temps complet dans ce secteur les programmes *Conseils financiers (Desjardins) (901.39)* et *Conseils en services financiers pour les particuliers (901.78)*. Il a également offert à temps partiel les programmes *Techniques administratives : supervision (900.55)* et *Conseils financiers (Desjardins) (901.39)*.

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

Un comité d'évaluation, présidé par le coordonnateur du Service de soutien à l'enseignement et composé d'une conseillère pédagogique affectée au programme, de l'enseignant à temps plein et de diplômés, a assumé la démarche d'évaluation. Le Directeur de la formation continue a suivi de près le déroulement du processus et le comité du programme de GFI, qui regroupe les enseignants, a été consulté lors des principales étapes. La Commission souligne le déroulement harmonieux de la démarche, le leadership assumé par la Direction et la participation des enseignants et des diplômés.

## **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 bénéficie d'une très bonne connaissance des besoins et attentes du marché du travail grâce à des sources nombreuses et variées : les commentaires des employeurs et des étudiants lors des stages; les échanges fréquents avec le Département de techniques administratives de l'enseignement régulier, en particulier pour la supervision des stages; la présence de professeurs provenant du milieu du travail; les nombreuses relations du Service de la formation continue avec le milieu des affaires local et régional; les liens étroits avec les organismes subventionnaires, en particulier la SQDM qui produit des analyses constantes sur les besoins et attentes du marché du travail; le portrait de ces attentes tracé par le Service de placement du Cégep.

Malgré la marge de manoeuvre relativement restreinte imposée par le programme ministériel, plusieurs modifications et ajouts ont été apportés au programme afin de l'ajuster aux besoins et attentes du marché du travail : ajout de quatre objectifs locaux, du cours *Représentation commerciale*, d'une simulation comptable avec pièces justificatives, d'ateliers sur l'entrepreneursip, la recherche d'emploi et l'utilisation d'Internet; choix de la suite *Microsoft Office* comme système intégré de gestion et choix de réaliser le stage en entreprise, activités d'apprentissage liées aux NTIC.

Les employeurs expriment leur satisfaction à l'égard de la pertinence du programme, en particulier la polyvalence de la formation et la maîtrise des NTIC. Ils déplorent toutefois la formation insuffisante en anglais. La grande majorité des étudiants estiment que les objectifs et les contenus du programme correspondent aux besoins du marché. Le taux de placement est bon puisqu'environ les deux tiers des finissants réussissent à réintégrer le marché du travail dans un emploi relié à leur formation. La Commission note l'accessibilité du Service de placement du Collège pour les étudiants de l'AEC. Elle invite le Collège à poursuivre, tel qu'il l'a envisagé, la recherche de solutions pour pallier la carence de la formation en anglais langue seconde.

## **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 étudiants.

Les activités d'apprentissage contribuent à la réalisation des objectifs du programme. Les quatre objectifs locaux ajoutés sont reliés en partie à certaines valeurs du projet éducatif institutionnel, notamment le développement des compétences, habiletés et attitudes essentielles au marché du travail. Le cours et les ateliers ajoutés au programme ainsi que le stage de quatre semaines réalisé en entreprise contribuent particulièrement à l'atteinte des objectifs locaux relatifs à l'intégration et au transfert des apprentissages, à la polyvalence de la formation et à l'insertion dans le marché du travail.

La séquence des cours facilite l'acquisition, l'approfondissement et l'intégration des éléments du programme. Le Collège a su composer avec la contrainte d'un programme relativement chargé devant se donner en 52 semaines à raison de 25 heures par semaine. Il a réparti les cours selon leur complexité à travers les sept sessions afin d'amoindrir le caractère intensif de cette AEC exigeante, tout en respectant les préalables. Une attention particulière, appréciée des étudiants, est apportée pour que les notions acquises dans un cours servent aux apprentissages à réaliser dans les cours subséquents.

Les modifications apportées à la séquence des cours ont contribué à rééquilibrer la charge de travail des étudiants. Dans l'ensemble, la charge de travail réelle demeure légèrement supérieure à la pondération prévue et elle est particulièrement élevée en cinquième session et à la fin des sessions. Le rapport d'autoévaluation mentionne par ailleurs que la concertation des professeurs à ce sujet pourrait être améliorée. La Commission invite en conséquence le Collège à améliorer, tel qu'il l'a envisagé, la concertation entre les professeurs pour mieux équilibrer la charge de travail des étudiants.

## **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 étudiants : l'adéquation des méthodes pédagogiques et leur adaptation aux caractéristiques des étudiants; 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 étudiants; la disponibilité des professeurs.

Dans l'ensemble, les méthodes pédagogiques favorisent l'atteinte des objectifs du programme. Les professeurs manifestent le souci de bien relier les aspects théoriques et pratiques et quelques-uns innovent, en particulier par des simulations. Malgré tout, les méthodes pédagogiques sont plutôt traditionnelles (exposé magistral, étude de cas, exercice pratique) et peu variées et elles demeurent le choix personnel de chaque professeur. La Commission invite le Collège, tel qu'il l'a envisagé, à améliorer la concertation entre les professeurs et la conseillère pédagogique responsable du programme afin de développer une meilleure interaction entre les méthodes pédagogiques utilisées dans l'enseignement des diverses matières. La Commission souligne par ailleurs le souci d'adapter les interventions pédagogiques aux caractéristiques de la clientèle adulte grâce à l'utilisation d'un *Guide andragogique* bien construit.

Les mesures d'accueil et les services de conseil, de soutien et de suivi permettent aux étudiants de mieux réussir leurs études. À leur arrivée au Collège, les étudiants bénéficient d'une activité d'accueil qui les informe sur les problématiques liées à leur retour aux études et sur les services mis à leur disposition. Le Service de la formation continue est très actif pour venir en aide aux étudiants qui éprouvent des difficultés grâce en particulier aux interventions de la conseillère pédagogique et de l'enseignant à temps plein. Les étudiants n'utilisent pas par contre les services institutionnels, tels les centres d'aide, qui sont mis à leur disposition. La Commission invite le Collège à promouvoir davantage ces services auprès de ceux qui pourraient en avoir le plus besoin. Bien qu'ils ne soient pas tenus de le faire, plusieurs chargés de cours offrent une disponibilité aux étudiants avant ou après leur cours. La disponibilité plutôt restreinte de l'ensemble des chargés de cours est compensée en très grande partie par celle de la conseillère pédagogique et du professeur à temps plein.

### **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.

Le nombre et les qualifications des professeurs permettent d'atteindre les objectifs du programme. Ce dernier a bénéficié au cours des quatre dernières années d'une équipe stable qui a assuré une continuité et développé une approche programme. Le groupe de GFI évalué a bénéficié de l'apport de trois professeurs provenant du DEC et d'un enseignant à temps plein. Les chargés de cours détiennent au moins un diplôme universitaire de 1<sup>er</sup> cycle et ils proviennent de milieux de travail diversifiés (comptables, analystes financiers, superviseurs, contrôleurs...) et plusieurs ont fait des études en pédagogie. Leur expérience de travail est très appréciée des étudiants.

Les professeurs reçoivent un support et un encadrement adéquats de la part du Service de la formation continue : *Guide andragogique*, rencontre de la conseillère pédagogique, analyse des plans de cours. La très grande majorité participent à des ateliers de perfectionnement à caractère pédagogique offerts le samedi. La Commission souligne l'offre judicieuse de ces ateliers qui portent sur différents thèmes contribuant à améliorer la qualité de l'enseignement : appropriation de la PIEA, planification de l'évaluation des apprentissages, formulation des objectifs d'apprentissage, stratégies d'enseignement et d'apprentissage, utilisation de méthodes créatives dans l'enseignement, etc.

Les ressources matérielles sont adéquates pour assurer le bon fonctionnement du programme : laboratoires, équipement informatique, logiciels, salles de classe, accès aux services (bibliothèque, audiovisuel...) du Collège. Un local avec équipement informatique est réservé au programme, ce qui favorise le développement d'un sentiment d'appartenance. Certains volumes prêtés aux étudiants lors des cours sont désuets ou en nombre insuffisant. La Commission invite le Collège, tel qu'il l'a envisagé, à les remplacer par des éditions plus récentes.

## **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.

Le recrutement et la sélection des candidats ont été effectués par l'organisme subventionnaire. Ce dernier a tout de même consulté le Collège concernant les dossiers scolaires et certaines questions relatives aux exigences du programme. Les étudiants choisis sont généralement très motivés. La Commission note qu'avec la fusion prochaine des programmes *Alfepac* et *Achat direct*, il est déjà convenu que le Collège participera à la sélection des candidats : comité de sélection, analyse des dossiers scolaires, rencontre d'évaluation, test d'aptitudes.

Les modes et instruments d'évaluation des apprentissages permettent d'évaluer adéquatement la réalisation des objectifs assignés aux activités d'apprentissage. La Commission souligne la qualité de l'information transmise aux chargés de cours concernant l'application de la PIEA. La vérification de son application est adéquate. Le plan du cours *Comptabilité I*, évalué plus en profondeur, est très complet et détaillé et l'évaluation exigée des étudiants est très pertinente et vérifie bien l'atteinte des objectifs d'apprentissage. La capacité des instruments d'évaluation du *Stage* à témoigner de la réalisation des objectifs du programme pourrait être améliorée. Les objectifs du stage sont ambitieux et ils dépassent largement ceux du programme. L'imprécision des critères et de l'échelle d'évaluation du rapport d'évaluation du stagiaire par l'employeur et du rapport d'activités de stage peut laisser place à l'interprétation, à la subjectivité et parfois à l'arbitraire lors de l'attribution des notes. La Commission **suggère** au Collège de revoir, tel qu'il l'a envisagé, la liste des objectifs du stage afin de la rendre plus réaliste dans le contexte d'un stage de quatre semaines et de s'assurer que les outils d'évaluation témoignent davantage des compétences et habiletés attendues et de l'atteinte des objectifs visés. Elle souligne par ailleurs la qualité des milieux de stage et de l'encadrement des stagiaires, grâce en particulier aux liens établis avec le programme de DEC.

Le taux de réussite des cours (100 % pour la plupart) est élevé. Le taux de diplomation est toutefois plus faible puisqu'environ la moitié des étudiants des deux groupes de 1996 n'ont pas obtenu leur diplôme dans la durée prévue. La Commission constate qu'un bon nombre d'entre eux n'ont pas complété un ou deux cours de leur programme. Elle **suggère** au Collège d'améliorer son mécanisme

de suivi du cheminement scolaire des étudiants et de prendre les moyens appropriés pour les inciter à terminer leur programme.

### **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 étudiants du contenu et des exigences du programme.

Les structures de gestion et les communications internes et externes favorisent l'efficacité du programme. L'encadrement fourni aux professeurs et aux étudiants par le Service de la formation continue est adéquat. Centrées sur l'amélioration constante de la qualité du programme et sur la réussite des étudiants, les actions posées en particulier par la conseillère pédagogique sont appréciées. La Commission note les efforts réalisés pour implanter une approche programme par la coordination réalisée par la conseillère pédagogique et par l'enseignant à temps plein et par la création d'un comité de programme. Ces actions favorisent la concertation et le développement d'une vision commune.

Les relations avec les partenaires externes sont harmonieuses. La Commission note la participation du Collège au comité de gestion de DRHC, à la table de concertation *Formaction* et à l'opération *Estimation des besoins de formation* menée par la SQDM.

Avant leur arrivée, les étudiants peuvent obtenir une fiche promotionnelle présentant les principales caractéristiques du programme : objectifs, séquence des cours avec les préalables et la pondération de chacun, durée, perspectives professionnelles, etc. Des informations plus complètes leur sont remises à la session d'accueil. En cours de formation, la conseillère pédagogique, le professeur à temps plein et les professeurs sont disponibles pour répondre à leurs besoins. La Commission note la grande satisfaction des étudiants à cet égard.

## **Conclusion**

La Commission reconnaît la qualité de la mise en oeuvre du programme conduisant à l'AEC au Cégep de Saint-Hyacinthe. Les liens étroits entretenus avec les partenaires du milieu socio-économique, les organismes subventionnaires et les entreprises contribuent à assurer la pertinence et l'efficacité du programme. Les objectifs et les contenus locaux ajoutés au programme ministériel facilitent l'intégration ou la réinsertion des diplômés sur le marché du travail. L'équipe professorale est compétente, dynamique, motivée et soucieuse de la réussite des étudiants. Sa composition équilibrée allie des connaissances en pédagogie et des expériences de travail diversifiées en entreprise. Elle est bien encadrée par le Service de la formation continue qui lui offre notamment une rétroinformation constante et des ateliers de formation fort pertinents. Les étudiants bénéficient de ressources matérielles et de tous les services d'aide nécessaires à la réussite de leurs études. Leur encadrement s'exerce dans des structures et un contexte de gestion axés sur leur succès et sur l'amélioration constante de la formation qui leur est offerte.

Quelques aspects, pour la plupart déjà identifiés par le Collège, pourraient être améliorés, notamment l'application de méthodes pédagogiques plus diversifiées et au besoin partagées entre les professeurs, la précision des critères d'évaluation des apprentissages réalisés au cours du stage et l'amélioration du suivi du cheminement scolaire afin d'inciter un plus grand nombre d'étudiants à terminer leur programme.

## Les suites de l'évaluation

Se disant d'accord avec les propos de ce rapport, le Collège a réalisé ou entrepris plusieurs actions en réponse aux suggestions et commentaires de la Commission de même qu'aux conclusions de son rapport d'autoévaluation.

La Commission note en particulier les actions suivantes : intégration dans quelques cours d'éléments visant l'amélioration des comportements et attitudes professionnels; amélioration des équipements informatiques, de l'accès à Internet, de l'utilisation de logiciels de gestion et surtout des NTIC dans les cours; intégration des valeurs du projet éducatif institutionnel dans tous les plans de cours; amélioration de la concertation entre les professeurs sur la charge de travail des étudiants, en particulier pour un même cours donné par plusieurs professeurs; introduction d'activités pratiques plus tôt dans la formation et application accrue de méthodes pédagogiques favorisant le développement des capacités d'analyse et de synthèse; arrimage des contenus et modes d'évaluation des apprentissages pour un même cours donné par plusieurs professeurs et amélioration des instruments d'évaluation du stage; amélioration de l'encadrement afin de favoriser une meilleure réussite dans les cours de mathématiques et de comptabilité.

Quelques actions ont également été réalisées ou amorcées concernant le programme *Gestion financière informatisée* conduisant à l'AEC. La Commission note le renouvellement des manuels scolaires et la révision des objectifs et des instruments d'évaluation du stage.

La Commission estime que les actions réalisées et entreprises par le Collège contribueront à améliorer la qualité déjà reconnue des programmes conduisant au DEC en *Techniques administratives* et à l'AEC en *Gestion financière informatisée*.

La Commission d'évaluation de l'enseignement collégial

Jacques L'Écuyer, président