

Rapport d'évaluation

Évaluation des programmes
Techniques administratives (410.12)
conduisant au diplôme d'études
collégiales (DEC)
et
Agentes et agents de centres
d'appels (LCA.OB)
conduisant à une attestation
d'études collégiales (AEC)

au Collège de Rosemont

Mai 1998

Commission d'évaluation de l'enseignement collégial

Québec 

Introduction

L'évaluation des programmes *Techniques administratives* (410.00) et *Agentes et agents de centres d'appels* (LCA.OB) conduisant respectivement au DEC et à l'AEC au Collège de Rosemont 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 l'atteinte des objectifs du programme.

La démarche d'évaluation de la Commission s'est effectuée conformément aux modalités exposées dans les guides spécifiques pour l'évaluation des programmes conduisant au DEC et à l'AEC dans les secteurs professionnels *Techniques administratives et Coopération*¹. Le Collège de Rosemont a transmis à la Commission, le 26 juin 1997, les rapports d'autoévaluation de ses programmes. Un comité dirigé par le président de la Commission a analysé ces rapports et effectué une visite au Collège de Rosemont, les 28 et 29 octobre 1997².

Les rencontres ont permis d'approfondir les principaux éléments des rapports d'autoévaluation par des échanges avec la direction du Collège, les deux comités d'évaluation de programme, des professeurs³ des deux programmes et une centaine d'élèves dont la majorité était constituée d'élèves de troisième année; pour ce qui est de l'AEC, la Commission a rencontré trois diplômés du programme.

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 M. Jacques L'Écuyer, qui en assumait la présidence, le comité réunissait M^{me} Marthe-Andrée Cloutier, conseillère en gestion de carrière à la Confédération des caisses populaires et d'économie Desjardins du Québec, M. Jean-Paul Cloutier, professeur au Département de techniques administratives au Cégep de la Gaspésie et des Îles, et M. Jacques Giguère, professeur au Département d'économie au Cégep de Sept-Îles. Il était assisté d'une agente de recherche de la Commission, M^{me} Joce-Lyne Biron, qui agissait à titre de secrétaire.

3. Dans le présent document, le genre masculin est utilisé uniquement pour alléger le texte.

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 financières, l'efficacité ainsi que la qualité de la gestion.

Évaluation du programme *Techniques administratives* conduisant au DEC

Principales caractéristiques du programme

Le Collège de Rosemont donne le programme *Techniques administratives* depuis 1968. À l'automne 1995, 361 élèves étaient inscrits au programme, soit 12,1 p. 100 de l'effectif scolaire. Depuis le début des années 90, l'effectif est demeuré relativement stable. Quatorze personnes enseignaient dans les disciplines principales (*Administration* et *Techniques administratives*) et six personnes, dans les disciplines contributives (*Mathématiques*, *Économique* et *Informatique*).

La révision du programme de 1990 a été l'occasion d'un réexamen des options du programme; le Collège propose maintenant trois options, soit *Marketing*, *Finance* et *Gestion en commerce international*. Le Collège accorde une grande importance au programme *Techniques administratives*; ce programme contribue au développement des compétences essentielles à la réussite et des capacités indispensables aux apprentissages durables et apporte un soutien au cheminement de l'élève, notamment en fournissant un encadrement adapté et en créant un milieu de vie qui valorise l'effort de l'élève et l'engagement dans ses études. Tous ces éléments sont au coeur du projet éducatif du Collège.

La démarche institutionnelle d'évaluation

La Direction des études a confié à un comité, composé de quatre professeurs de *Techniques administratives* et d'une conseillère pédagogique, le mandat de réaliser l'autoévaluation du programme. Le processus a permis des échanges multiples entre l'assemblée départementale et les membres du comité. Le comité s'était donné des pistes de travail afin de réfléchir sur des points particuliers du programme. L'assemblée départementale, qui avait pris connaissance du projet initial d'évaluation, a approuvé le rapport à la fin du processus; la Commission des études, responsable de l'approbation finale du rapport, en a rédigé une analyse pour le Conseil d'administration.

La Commission d'évaluation de l'enseignement collégial tient à souligner la qualité du rapport d'autoévaluation, l'analyse fort intéressante qu'en a faite la Commission des études et regrette, avec cette dernière, que les professeurs des disciplines contributives ainsi que ceux de la formation générale n'aient pas été invités à participer au processus d'autoévaluation. Cette absence s'explique par le fait que le processus avait débuté avant la publication du guide d'évaluation, mais aussi parce qu'aucune structure programme n'avait encore été implantée. Enfin, la Commission tient à souligner la pertinence des pistes de travail dégagées et l'accueil chaleureux reçu au Collège.

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.

Le Collège propose trois options pour répondre aux besoins du marché du travail. Au cours des années, le Collège a développé ses liens avec le marché du travail de diverses façons : la rétroaction obtenue des entreprises qui accueillent des stagiaires et recrutent les sortants et les diplômés du programme, l'existence d'un comité conseil pour l'option *Gestion en Commerce international*, l'association des diplômés en Administration du Collège de Rosemont, la venue de conférenciers lors d'événements spéciaux (ex. journée-carrières), les visites d'entreprises par les professeurs et leurs élèves; de plus, le Collège a sollicité, pour les besoins de son autoévaluation, plus de soixante-dix employeurs dont la moitié ont répondu au questionnaire qui leur était destiné. Ces derniers se sont généralement montrés satisfaits de la formation des stagiaires et des diplômés.

Le Collège vise l'atteinte des objectifs ministériels et a ajouté des objectifs visant le développement des habiletés transversales et des aptitudes suivantes : la méthodologie du travail intellectuel, l'esprit critique, l'efficacité de la communication verbale et écrite, la capacité d'adaptation, la résolution de problèmes, l'utilisation d'un vocabulaire de base en administration, la compréhension des états financiers, l'analyse et la synthèse. Pour l'option *Gestion en commerce international*, le programme doit permettre de développer une vision internationale (connaissances géographiques, économiques, politiques et culturelles, attitudes à adopter à l'égard des groupes multiethniques dans la résolution de problèmes, la prise de décision et la gestion de conflits), une adaptation rapide à une situation changeante, instable, urgente ou complexe, un sens pratique exceptionnel et la capacité de négocier, de transiger en maintenant des relations de confiance et de respect mutuel.

En ce qui concerne l'accès au marché du travail, on observe un bon taux de placement dans toutes les options; en effet, selon les diplômés rejoints et qui ont répondu au questionnaire d'enquête, 3,5

p. 100 des diplômés de 1994 à 1996, sont à la recherche d'un emploi; 31,3 p. 100 sont inscrits à temps plein à l'université et 44,4 p. 100 ont un emploi relié à temps plein. Selon l'année de diplomation et vraisemblablement la conjoncture économique, le pourcentage des diplômés qui entrent à l'université fluctue. Toutefois, on constate que bon nombre d'élèves ont choisi le programme *Techniques administratives*, de préférence au programme de *Sciences humaines*, comme préparation à un programme universitaire en administration ou en gestion; en effet, une proportion importante des élèves rencontrés souhaitent parfaire leur formation à l'université, à temps plein ou à temps partiel.

La Commission considère que la pertinence de la formation et la polyvalence des diplômés constituent un point fort du programme; par ailleurs, vu que plusieurs élèves accèdent au marché du travail sans avoir obtenu leur DEC, elle encourage le Collège à faire la promotion du diplôme d'études collégiales auprès des entreprises et des élèves.

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.

Outre les objectifs du programme figurant dans *Les Cahiers de l'enseignement collégial*, le Collège a ajouté des objectifs propres à son programme pour mieux préparer les élèves au marché du travail. Selon l'analyse faite tant par les professeurs que par les élèves, les cours permettent d'atteindre l'ensemble des objectifs du programme. Toutefois, le Département, et ultérieurement le comité de programme, pourrait être plus explicite sur les moyens pour atteindre les objectifs liés aux attitudes et aux habiletés que les élèves doivent développer.

Par ailleurs, et malgré l'absence d'une structure programme, les professeurs du département porteur ont régulièrement rencontré les enseignants des disciplines contributives pour expliciter leurs attentes et convenir des moyens à prendre pour mieux intégrer leurs disciplines au programme. Cela dit, la Commission estime que les liens entre ces deux composantes du programme doivent être davantage resserrés. Depuis la révision du programme, le département a revu le contenu des cours laissés à son initiative; il y a notamment introduit les outils informatiques pertinents; de plus, dans l'option *Marketing*, on a retenu les cours orientés tant vers une carrière dans la vente que vers la gestion d'une PME ou la création de sa propre entreprise; le choix des cours de l'option *Gestion en*

commerce international a été fait à partir des résultats de deux études réalisées sur la question et sur les conseils d'un comité formé de gens d'affaires appartenant au milieu du commerce extérieur. Dans ce dernier cas, le Collège prévoit réexaminer le choix de cours en prenant en compte les nouveaux besoins de ce milieu en pleine évolution.

Quant aux cours de formation générale propre, le Collège a formé des groupes d'élèves appartenant à des programmes apparentés. Seuls les élèves de *Langue seconde* ayant commencé leur séquence de cours par le niveau transitoire (604-104) n'ont pas de cours propre; le second cours met alors l'accent sur le développement des habiletés de base.

Le Collège a retenu le logigramme proposé par le Ministère au moment de la révision du programme, auquel il a apporté quelques modifications. Le logigramme est satisfaisant; toutefois, des liens doivent être faits entre certains cours pour faciliter l'assimilation et l'approfondissement de connaissances et d'habiletés. Ainsi, le cours *Informatique de gestion* est trop élémentaire et mal adapté aux besoins du programme. Les élèves se disent mal préparés à l'utilisation de l'outil informatique dans les cours de leur spécialité, notamment en ce qui concerne le cours *Systèmes d'informations administratives*. La Commission *suggère* donc au Collège d'établir des liens solides entre les cours *Introduction à l'informatique de gestion* et *Systèmes d'informations administratives*.

De façon générale, les professeurs sont satisfaits de la charge de travail réalisée par les élèves. Le Collège observe une progression dans les exigences de la première à la sixième session et un équilibre entre les sessions d'une même année. Les élèves qui ont répondu au questionnaire d'enquête ont signifié que la charge de travail était plus faible en première année et qu'ils avaient alors investi moins dans leurs études que durant le reste de leur formation. La Commission invite le Collège à augmenter la charge de travail en première année.

La valeur des méthodes pédagogiques et de l'encadrement

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

Les professeurs ont établi des relations entre les méthodes pédagogiques et les niveaux de l'apprentissage; ainsi, ils font des exposés magistraux quand ils veulent transmettre des contenus (savoir); ils se servent de la résolution de problèmes, d'exercices d'analyse, de jeux de rôles, d'études de cas, d'exercices de création et de simulations quand ils veulent développer des savoir-faire chez les élèves; ils retiennent le travail d'équipe, les jeux de rôles, les discussions et les mises en situation quand ils visent le développement du savoir-être des élèves. Les professeurs ont aussi examiné les méthodes les plus appropriées pour atteindre chacun des objectifs du programme. De plus, ils ont étudié les caractéristiques de l'effectif du programme et tenté d'adapter les méthodes aux points d'intérêts des élèves. Ainsi, les élèves apprécient les situations réelles de travail, le côté pratique de la démarche d'apprentissage, l'aspect utile de ce qu'ils apprennent; enfin, ils sont capables de construire et de créer. La Commission considère que l'adaptation des méthodes pédagogiques constitue un point fort du programme et tient à souligner diverses initiatives, par exemple l'enseignement coopératif, les stages à l'étranger, BOURSTAD, les cliniques d'impôt.

La *simulation BOURSTAD* est une activité pratique de formation à l'économie et à la finance qui, après avoir été conçue et développée par des professeurs du Département et proposée aux élèves du Collège en 1988, s'adresse maintenant à l'ensemble du réseau et aux universités. L'*apprentissage coopératif* est une formule pédagogique qui fait appel au travail des élèves en sous-groupes et dont les caractéristiques sont l'interdépendance positive des coéquipiers, la responsabilité individuelle des coéquipiers et l'hétérogénéité des groupes; il vise à susciter la motivation des élèves, à accroître l'activité intellectuelle favorisant ainsi l'assimilation et l'approfondissement des apprentissages. Les élèves de 2^e année peuvent réaliser un stage en Belgique (après l'année scolaire) en collaboration avec l'agence Wallonie-Bruxelles; de plus, tous les élèves peuvent faire un stage de fin d'études à l'étranger, sur une base de réciprocité. Les professeurs visent, par les diverses méthodes retenues, à responsabiliser les élèves et à assurer le développement global de la personne.

Le Collège observe qu'une proportion relativement importante des élèves venant du secondaire manquent de motivation, d'organisation et d'autonomie, démissionnent facilement devant l'effort demandé et requièrent beaucoup d'encadrement de la part de leurs professeurs. Il propose diverses mesures pour les aider à persévérer et à réussir : le centre d'aide en mathématique (CAM), le centre d'aide en français (CAF), l'aide pédagogique individuelle, le service d'orientation, les journées d'évaluation de mi-session qui permettent aux élèves de rencontrer leurs professeurs et de discuter de leurs résultats d'évaluation. De plus, le Collège a mis sur pied un Centre d'information en

informatique auquel tous les élèves ont accès; il fonctionne selon le modèle du tutorat par les pairs sous la supervision de professeurs.

Le Département a mis en oeuvre plusieurs mesures comme la disponibilité continue assurée six heures par jour, l'heure supplémentaire de travaux pratiques pour les élèves de *Comptabilité I* ainsi que le test diagnostique pour dépister rapidement les élèves en difficulté. Le Collège constate toutefois que ces mesures ne sont pas fréquentées par ceux à qui elles sont particulièrement destinées et qu'une proportion importante des élèves ne réussissent pas leur intégration aux études collégiales. Par ailleurs, le Département encourage les élèves à faire partie de l'Association des jeunes administrateurs du Collège de Rosemont (JACOR), et, plus tard, à l'Association des diplômés en administration (DACOR).

Le Collège compte sur la journée annuelle d'information sur les différentes options, sur les services de l'aide pédagogique, sur la présence de conférenciers invités pour soutenir les élèves dans le choix d'une option; outre ces activités traditionnelles, le Collège a réalisé un projet avec la participation du psychologue pour identifier le profil psychologique de l'élève qui réussit le mieux dans chacune des options. Les professeurs de 3^e année en tiennent compte et essaient d'adapter leurs méthodes et leurs stratégies pédagogiques.

Les professeurs affichent leurs heures de disponibilité à leur bureau. Il s'agit d'une responsabilité du Département qui assure une permanence. Les élèves considèrent que leurs professeurs sont disponibles et accessibles; toutefois, peu d'élèves en profitent réellement. Conscients du problème, les professeurs envisagent de convoquer les élèves faibles dépistés par diagnostic pour examiner avec eux les résultats des évaluations et les aider à corriger la situation. La Commission estime que les professeurs doivent être proactifs étant donné l'importance des échecs et des abandons dans certains cours de première année.

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.

Pour l'année évaluée, quatorze professeurs donnaient des cours d'*Administration* ou de *Techniques administratives*; huit d'entre eux possèdent une maîtrise et cinq sont membres d'un

ordre professionnel ou ont terminé le certificat de perfectionnement en enseignement collégial; quelques-uns appartiennent aux trois catégories. Six professeurs étaient affectés aux disciplines contributives (*Mathématiques, Économique, Informatique*). Les professeurs des disciplines principales forment une équipe très expérimentée, particulièrement dynamique, engagée, dévouée, et dont la cohésion est exemplaire. La répartition des tâches dans le Département de *techniques administratives* ne cause pas de difficultés particulières; le Département a établi des critères qui sont respectés; en outre, plusieurs professeurs ont accepté de modifier leurs tâches lors de l'implantation du nouveau programme en 1990 ou encore au moment de l'introduction de l'option *Gestion en commerce international* en 1992.

Le Collège n'a pas implanté un mode d'évaluation des enseignements; toutefois, au moment de la visite, il venait de développer des outils d'évaluation à cet égard. De son côté, le Département de *techniques administratives* a pris l'initiative, il y a quelques années, d'élaborer un questionnaire d'évaluation et tous les professeurs l'utilisent à des fins d'autoévaluation.

Le Département a énoncé des règles pour l'attribution de l'allocation budgétaire destinée au perfectionnement. Il favorise les projets de perfectionnement pédagogique et disciplinaire et répartit également le budget disponible. En 1995-1996, 85 p. 100 des professeurs ont participé à une activité individuelle de perfectionnement; de plus, le Département a organisé du perfectionnement collectif portant sur l'apprentissage coopératif et un séminaire sur la culture haïtienne pour mieux connaître les élèves issus de cette communauté (environ 25 p. 100 de l'effectif) et adapter les méthodes et stratégies de l'enseignement à leur réalité.

Le coordonnateur et les professeurs encadrent les nouveaux enseignants (qui sont rares), mettent à leur disposition le matériel pédagogique et leur offrent l'aide nécessaire en ce qui concerne la rédaction des plans de cours, les examens et les travaux.

Pour l'année évaluée, les trois laboratoires d'informatique mis à la disposition du programme présentaient des problèmes de désuétude et d'entretien. Au moment de la visite, des correctifs avaient été apportés, dont l'installation d'un nouveau laboratoire.

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; l'atteinte des objectifs du programme par les diplômés.

Le Collège met en place des activités de promotion (visites dans les écoles secondaires, étudiant d'un jour, visites guidées au Collège, campagne publicitaire, etc.) et des activités d'information (participation à l'activité du SRAM, soirée d'information, etc.). Le Collège accepte les candidats admissibles selon le *Règlement sur le régime des études collégiales* et dont la moyenne générale est supérieure à 65 p. 100 (cote finale au secondaire supérieure à 60). L'admission est complétée en deux tours; le Collège a admis 57 p. 100 des 312 élèves qui ont fait une demande d'admission, soit 179 élèves, dont 89 élèves au premier tour. Ces élèves proviennent d'une quarantaine d'écoles secondaires, ce qui explique en partie l'hétérogénéité de leur préparation scolaire. Le Collège constate que même s'il a resserré ses critères de sélection, le taux de diplomation n'a pas augmenté. Le fait qu'il recrute près de la moitié de l'effectif du programme au second tour n'est pas sans avoir d'effet sur la motivation des élèves et, par conséquent, sur le taux de persévérance et de diplomation. Devant ce constat, la Commission invite le Collège à donner suite à l'action qu'il envisage, soit de revoir la stratégie de sélection dans le but de recruter un effectif ayant une plus grande probabilité de réussite.

L'assemblée départementale a la responsabilité d'établir la concordance des objectifs des cours avec ceux du programme, de s'assurer de l'application des méthodes pédagogiques et des modes et instruments d'évaluation des apprentissages. Annuellement, l'assemblée départementale évalue le processus d'évaluation pratiqué dans le Département.

La Commission a procédé à l'examen des plans de cours de *Comptabilité II*, de *Marketing* et du stage. Le plan du cours *Comptabilité II* est complet et précis et les instruments d'évaluation en mesurent adéquatement l'atteinte des objectifs. Le plan du cours *Marketing* est adéquat; toutefois, il présente quelques faiblesses : annonce vague des moments et de la portée des évaluations, examens limités à un nombre restreint de questions à développement, aucune étude de cas. Il ressort de l'analyse des modes d'évaluation qu'un élève pourrait réussir le cours en n'ayant qu'une connaissance partielle de la matière. Enfin, même si le Département tient compte des principes retenus dans la PIEA, soit la pertinence des outils d'évaluation qui privilégient l'évaluation critérielle, la transparence et l'équité que doit assurer la rigueur des évaluations, la Commission a noté des

lacunes dans l'application de ces principes; en conséquence, elle *suggère* au Collège de formaliser davantage le processus d'approbation des plans de cours et d'élaboration des instruments d'évaluation pour tous les cours du programme, en particulier pour le cours de *Marketing*. L'élaboration d'instruments communs d'évaluation pour un même cours, déjà envisagée dans le rapport, est une voie intéressante à explorer.

Pour l'ensemble des disciplines, les cours de première session présentent des taux de réussite faibles, à l'exception du cours *Introduction à l'organisation de l'entreprise*. Les cours de *Mathématiques*, y compris *Calcul différentiel et intégral* pour ceux qui veulent s'inscrire à l'université, affichent des taux très insatisfaisants. En outre, le cours de *Statistique* doit être adapté au programme. Le Collège entend mettre en place une structure programme en vue de faciliter la concertation entre les professeurs des différentes disciplines. Cette concertation devrait susciter un sentiment d'appartenance au programme et, éventuellement, favoriser une plus grande participation des élèves aux mesures d'aide et de soutien.

Les taux de réussite très bas des cours de 1^{re} session ont un impact sur la persévérance scolaire et le taux de diplomation. Pour les cohortes A de 1992 et 1993, les taux de diplomation dans la durée prescrite sont respectivement de 9 % et 3 %. Après huit sessions, 11 p. 100 des élèves de la cohorte de 1992 avaient obtenu leur DEC dans le programme. Devant ce constat,

la Commission recommande au Collège d'identifier les causes d'échecs ou d'abandons, d'examiner de plus près le cheminement des élèves et de prendre les mesures nécessaires pour corriger la situation (par exemple, session d'accueil, obligation de s'inscrire à des mesures d'aide et de soutien, etc.).

Le programme *Techniques administratives* comprend un stage de quatre semaines que l'élève doit préparer dès la 5^e session sous la supervision de son professeur. Le plan du cours *Stage* est correct, mais les tâches propres à chacune des options ainsi que le niveau d'exigences des activités d'apprentissage devraient être établis. Les objectifs des stages sont clairement définis, mesurables et orientés vers l'atteinte des objectifs du programme. Le processus de coordination et d'encadrement des élèves est adéquat. Les activités d'apprentissage sont diversifiées. Il y a correspondance entre les modes d'évaluation et les objectifs visés par le stage dans chacune des voies de sortie; toutefois, la grille d'évaluation du stagiaire par le répondant porte principalement sur le savoir-être et témoigne peu des connaissances, des compétences techniques et des habiletés au terme de la formation.

La Commission considère que la préparation du stage ainsi que le mode de coordination et de supervision du stage constituent un point fort du programme. Le Collège autorise l'accès au stage à l'élève qui a réussi 75 p. 100 des cours du programme (tous cours confondus) et constate que le stage se termine dans 90 p. 100 des cas par une offre d'emploi faite au stagiaire; dans ce contexte, certains élèves ne terminent pas leurs études et n'obtiennent pas leur diplôme. La Commission estime que le Collège doit se préoccuper de la situation. Enfin, elle invite le Collège à inclure l'ensemble des grilles d'évaluation dans la documentation remise aux élèves, à faire correspondre davantage la grille d'évaluation remplie par le répondant en entreprise aux connaissances, aux compétences techniques et aux habiletés du technicien, et à produire la liste des domaines et des tâches propres au technicien pour chacune des voies de sortie.

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 Direction des études assume la gestion du programme dont la mise en oeuvre revient avant tout au Département de *techniques administratives*. Chaque année, le Département prépare un plan de travail en tenant compte des orientations adoptées par le Collège; les résultats obtenus sont évalués et des ajustements peuvent y être apportés. Même si le Département rencontre les représentants des disciplines contributives pour examiner les contenus des cours et faciliter leur adaptation au programme et que des efforts ont été accomplis par le Département de langues pour élaborer le cours d'*Anglais* propre, il faut regretter le fait que l'approche programme au Collège n'en soit qu'à ses balbutiements.

Le Collège est fier de son programme, mais il reconnaît que la mise en place d'une structure de gestion de programme en fonction d'une vision programme devrait améliorer la cohérence du programme et son efficacité. Devant ce constat,

la Commission recommande au Collège de mettre en place les mécanismes assurant l'approche programme.

Le rôle d'informer les élèves sur la structure, le contenu et les exigences du programme est confié à l'aide pédagogique individuel; celui-ci leur explique comment certains facteurs (gestion du temps,

méthodes de travail, travail rémunéré, etc.) influent sur la persévérance et la réussite. Il remet les documents d'information relatifs aux différentes étapes du cheminement scolaire. Les élèves sont généralement satisfaits de l'information reçue. Ils peuvent aussi consulter la page du Département sur l'Internet.

Conclusion

Au terme de son évaluation, la Commission considère que le programme *Techniques administratives* conduisant au DEC au Collège de Rosemont est de qualité. La Commission tient à souligner la pertinence du programme, la cohésion de l'équipe des professeurs de *Techniques administratives*, son dynamisme dans l'adaptation des méthodes et stratégies d'enseignement aux caractéristiques des élèves, son dévouement, sa disponibilité, son ouverture d'esprit, ainsi que la qualité de l'encadrement du stage.

Cela étant dit, la Commission a constaté quelques points à améliorer dans la mise en oeuvre du programme. C'est pourquoi elle a formulé deux recommandations : identifier les causes d'échecs ou d'abandons, examiner le cheminement des élèves et prendre les mesures pour corriger la situation; mettre en place les mécanismes assurant l'approche programme.

Outre ces recommandations, la Commission a fait des suggestions relatives à l'articulation et au contenu de certains cours ainsi qu'au processus d'approbation des plans de cours et d'élaboration des instruments d'évaluation.

Évaluation du programme *Agentes et agents de centres d'appels* conduisant à l'AEC

Principales caractéristiques du programme

Le programme *Agentes et agents de centres d'appels (LCA.OB)* a été dispensé pour la première fois à l'hiver 1996; une deuxième cohorte a commencé le programme le 30 septembre 1996 et l'a terminé à la fin d'avril 1997. Au moment de la visite, les élèves de la troisième cohorte commençaient le stage.

Le programme a été élaboré par objectifs et standards (familièrement appelé approche par compétences) en étroite collaboration avec des entreprises de ce secteur d'activité. Le programme renferme 35 modules pour un total de 765 heures, y compris le stage.

L'évaluation porte sur la première cohorte composée de vingt élèves; seize enseignants ont participé au programme. Le programme intensif se déroulait sur 27 semaines; depuis, la durée a été portée à 30 semaines, ce qui a satisfait les élèves dont la plupart ont des responsabilités familiales.

Outre ce programme, le Collège a proposé cinq programmes d'AEC à temps plein dans le domaine des *Techniques administratives* depuis 1994 (*Commerce international, Démarrage d'entreprise, Finance, Gestion de la récupération* et *Gestion financière informatisée*); environ les deux tiers des 213 élèves inscrits ont suivi le programme *Gestion financière informatisée*.

La démarche institutionnelle d'évaluation

La conseillère pédagogique responsable du programme pour la première cohorte a conduit toutes les étapes du processus d'évaluation en s'assurant les collaborations utiles pour mener à bien l'exercice.

La responsable a recueilli les commentaires écrits des élèves et des enseignants à la fin de chaque module et leur a fait passer un questionnaire d'évaluation du programme. Les élèves et les enseignants ont aussi participé à un entretien individuel. De plus, un enseignant et l'aide pédagogique ont collaboré au processus d'évaluation sur des questions particulières. Téléforce/Bell Canada a effectué un suivi auprès des sortants en emploi. Enfin, trois enseignants du programme ont validé les données du rapport.

L'évaluation a permis d'établir des constats et de tracer des pistes d'actions en vue de faire rapidement les ajustements nécessaires.

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 et le contenu du programme répondent de manière satisfaisante aux besoins du marché du travail.

En 1995, le Collège de Rosemont, en collaboration avec le Collège Dawson, a conduit une étude sur l'évolution du secteur des centres d'appels, sur les caractéristiques de leur personnel, la nature et l'ampleur de la formation qui prépare à cette fonction de travail. Des spécialistes du domaine représentant six secteurs d'activités (secteur financier, entreprises de sondage, entreprises de transformation, vente au détail, entreprises de services, secteur public) ont participé à un atelier d'analyse de la situation de travail qui a relevé six tâches principales ainsi que les diverses opérations reliées à chacune d'elles.

Le programme vise quatre objectifs : rendre la personne compétente dans l'exercice de sa profession; favoriser l'intégration à la vie professionnelle; favoriser l'approfondissement des savoirs professionnels; favoriser la mobilité professionnelle. Pour obtenir l'attestation d'études collégiales, l'élève doit maîtriser dix compétences, dont les principales sont : vendre un produit ou un service par téléphone; effectuer des recouvrements; effectuer des entrevues téléphoniques dans le cadre de sondages; répondre aux demandes de la clientèle.

Les possibilités d'emploi sont excellentes. Sur dix-huit élèves qui ont persévéré dans le programme, seize ont trouvé un emploi dans un centre d'appels (agent ou représentant en télémarketing, préposé à l'entrée de données, agent de service à la clientèle ou agent aux autorisations).

La Commission estime que les liens entretenus avec le marché du travail, et cela dès l'élaboration du programme, en assurent la pertinence. Néanmoins, certains contenus du programme portant sur les outils de travail auraient avantage à être approfondis, notamment le doigté et l'utilisation de la boîte vocale.

Étant donné l'évolution de ce secteur d'activité, la Commission encourage le Collège à développer un outil pour effectuer le suivi des diplômés en emploi.

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 programme a été élaboré par objectifs et standards. Il renferme six cours et six ateliers articulés en 35 modules, la durée des modules variant de 5 heures à 38 heures et pouvant s'étaler d'une journée à un maximum de 5 semaines; un stage de 150 heures (5 semaines) complète la formation. Tous les modules sont obligatoires. Chacun des cours contribue directement ou indirectement à l'atteinte des objectifs du programme; chacun des objectifs est pris en compte par plus d'un cours, ce qui favorise l'approfondissement et le transfert des apprentissages. Un plan cadre a été préparé pour chacun des modules; il présente la contribution du module à l'acquisition des compétences visées par le programme, les objectifs d'apprentissage, la démarche d'apprentissage, l'évaluation et une bibliographie. Ce plan cadre guide l'enseignant dans la préparation de son plan de cours. Les critères de performance sont définis pour chaque élément de la compétence.

Le programme ne fait pas une place suffisante aux connaissances et habiletés en informatique; la formation en *Informatique* devrait être adaptée aux tâches demandées aux agents des centres d'appels, c'est-à-dire renfermer une part plus importante de pratique de la méthode du clavier, d'apprentissage des techniques de saisie de données, de navigation dans des environnements multifenêtrés et d'opérations simples liées aux bases de données. Devant ce constat, la Commission *suggère* au Collège de corriger les lacunes relevées dans les apprentissages du domaine informatique.

Le programme est bien organisé. Des lacunes décelées dans l'articulation des apprentissages ont été corrigées pour les cohortes subséquentes. Cependant, le modèle modulaire amène une certaine

fragmentation des activités d'apprentissage et ne donne pas toujours aux élèves l'assurance d'un contenu intégré, comme l'a signalé la Commission des études. La Commission invite donc le Collège à revoir la séquence des apprentissages afin d'examiner la pertinence d'effectuer des regroupements pour mieux articuler les éléments de contenu. Par ailleurs, le programme n'exige pas la réussite de certains cours avant de s'inscrire au stage; ainsi, un élève pourrait suivre tous les cours et y échouer sans compromettre son inscription au stage. Comme l'offre d'emploi est bonne, il peut en résulter une dévalorisation de l'AEC au profit d'une réinsertion en emploi sans réelle qualification. La Commission considère qu'il s'agit là d'une lacune sérieuse. En conséquence, elle recommande au Collège

d'établir des préalables à l'intérieur du programme, en particulier pour l'accès au stage.

Pour les élèves appartenant à la cohorte faisant l'objet de l'évaluation, la charge de travail paraissait lourde étant donné les délais alloués à la réalisation des travaux. Un allègement relatif de la charge de travail découle de l'étalement du programme sur trois semaines supplémentaires pour les cohortes subséquentes. La durée très brève de certains modules et la durée variable des modules entraînent des évaluations presque continues. Toutefois, la charge de travail personnel, pour chacun des modules, est réaliste et conforme aux normes du Collège. Afin d'offrir de meilleures conditions d'apprentissage, le Collège a intégré, dès la deuxième cohorte, une séance de travaux libres d'une durée de trois heures qui permet aux élèves d'utiliser la bibliothèque, le laboratoire d'informatique, consulter leurs professeurs, etc.

La valeur des méthodes pédagogiques et de l'encadrement

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

Les professeurs ont retenu des activités variées et font appel à des méthodes traditionnelles et novatrices en vue d'atteindre les objectifs du programme. Ainsi à l'exposé magistral, à la lecture, aux exercices individuels et aux études de cas, ils ont ajouté, dans les modules de type laboratoire, des simulations où les élèves, regroupés en équipes, tiennent successivement le rôle d'agent, du client

et de l'observateur. Les autres méthodes utilisées sont les discussions en équipe, l'analyse critique, les jeux de rôle. Bref, les enseignants ont retenu l'essentiel des méthodes pédagogiques préconisées dans les plans cadres et les élèves ont apprécié leur efficacité.

Aucune allocation financière n'est prévue pour assurer des services de conseil, de soutien et de suivi en vue de favoriser la réussite. Au moment de l'implantation du programme, la responsable organisait une rencontre de groupe toutes les deux semaines, apportait un soutien individuel, selon les besoins. Pour les autres cohortes, il semble que personne ne tienne ce rôle. Des lacunes importantes ont été décelées dans le suivi des élèves*.

Étant donné que les cours sont donnés par des professeurs à la leçon, ils ne sont pas tenus d'offrir une disponibilité en dehors des heures de cours. Certains donnent un minimum de soutien avant ou après les cours, à la pause ou encore à l'heure des repas.

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.

Seize enseignants, dont deux professeurs à temps partiel du programme *Techniques administratives*, ont donné des cours ou des éléments de cours (modules) dans le cadre du programme. Les critères d'embauche retenus sont la compétence disciplinaire, l'expérience du monde du travail, la maîtrise du français écrit et parlé, l'expérience dans le milieu de la formation des adultes, le bilinguisme et la polyvalence.

Les professeurs sont compétents, mais la majorité d'entre eux ne connaissaient pas le milieu des centres d'appels. Les élèves ont apprécié le dynamisme et le professionnalisme de la majorité des enseignants dont les formations étaient diversifiées. Le Collège envisage d'offrir aux enseignants de meilleures conditions quant à l'appropriation du domaine et à la préparation spécifique exigée. La Commission invite le Collège à maintenir un noyau de professeurs familiers avec la réalité des centres d'appels afin d'en suivre l'évolution.

*. Cette question sera de nouveau abordée dans le critère traitant de la gestion du programme.

Chaque module fait l'objet d'une évaluation systématique (objectifs, contenu, méthodologie, horaire et durée des cours, etc.) de la part des élèves et d'un rapport d'évaluation de l'enseignant. À la fin du programme, les élèves doivent répondre à un questionnaire qui examine la cohérence du programme, son déroulement, les méthodes pédagogiques et l'encadrement, les moyens matériels mis à la disposition du programme et l'efficacité du programme.

Le responsable du programme a établi des liens avec les départements de *Techniques de recherche et de sondage*, de *Psychologie* et de *Communications*. En revanche, bien qu'il soit rattaché au Département de *techniques administratives*, les liens avec ce département y sont peu développés, si ce n'est avec le coordonnateur qui collabore au recrutement des chargés de cours. La Commission invite le Collège à mieux relier le programme au département porteur.

Les ressources matérielles et financières mises à la disposition du programme sont insuffisantes. Les professeurs ne disposent pas d'une salle de travail où ils pourraient rencontrer les élèves. L'accès au laboratoire informatique est limité; de plus, le Collège ne possède pas de laboratoire pouvant recréer la réalité d'un centre d'appels, ce qui l'oblige à utiliser le laboratoire de Téléforce/Bell aux heures que l'entreprise consent à lui accorder. Même alors, le Collège ne peut reproduire la réalité des centres d'appels et former adéquatement les élèves, car les équipements informatiques essentiels au travail de l'employé d'un centre d'appels ne sont pas disponibles. Étant donné que l'accès à un laboratoire complet est essentiel à la formation des élèves, la Commission

recommande au Collège de mettre à la disposition des élèves des conditions d'apprentissage pratique qui reproduisent celles qui ont cours dans le milieu du travail.

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 l'atteinte des objectifs du programme; le taux de réussite des cours; le taux de diplomation.

Le Collège fait appel aux mécanismes habituels (publicité dans les quotidiens, Travail-Québec, DRHC, Sécurité du revenu, etc.) pour recruter l'effectif du programme. Outre les critères d'admission prévus au *Règlement sur le régime des études collégiales*, les candidats au

programme doivent démontrer une bonne maîtrise de l'anglais. Ils doivent réussir un test d'évaluation de l'anglais et se soumettre à une entrevue. Le Collège possède une procédure de reconnaissance des acquis et a développé, dans le cadre du programme, treize outils pour évaluer la maîtrise des habiletés qui font l'objet d'apprentissage dans seize modules. C'est l'aide pédagogique qui juge de la recevabilité de la demande; l'évaluation des acquis se fait par une analyse du dossier, une épreuve d'examen ou une combinaison des deux; l'évaluation se fait cours par cours. Des lacunes en ce qui concerne la maîtrise de la langue ont été relevées malgré l'évaluation prévue. Étant donné que les habiletés de communication sont essentielles pour remplir cette fonction de travail, le Collège doit veiller à bien sélectionner les élèves. La Commission lui *suggère* donc de bonifier ses critères de sélection et de les appliquer avec rigueur.

La Commission a analysé l'atelier 2, soit le *Recouvrement par téléphone* qui est composé de trois modules de durée variable : *Observation : visite de centres et écoute* (7 h); *Approches et stratégies* (10 h); *Laboratoire* (28 h). Ce cours permet d'atteindre des objectifs portant sur des compétences et des attitudes; il comprend des composantes d'évaluation formative et sommative. La note de passage témoigne de l'atteinte des objectifs visés. La PIEA est généralement appliquée; la maîtrise de la langue française fait l'objet d'une correction à des fins de notation; toutefois, la Commission a observé que des points avaient été attribués pour la participation à des activités dans un cours, ce qui n'est pas conforme à la PIEA; elle invite donc le Collège à apporter les correctifs nécessaires.

Le programme comporte un stage d'intégration de quatre semaines dans un centre d'appels. Le plan de cours est adéquat et plusieurs outils d'accompagnement s'y ajoutent afin de faciliter la compréhension des élèves quant aux attentes et exigences du stage. Le processus de coordination et de supervision des stages est adéquat. Les modes et outils d'évaluation mesurent bien l'atteinte des objectifs d'apprentissage, sont variés et sont connus des élèves. Le formulaire d'évaluation que doit remplir le répondant en entreprise témoigne des compétences (tâches), des attitudes et des habiletés au moyen de critères de rendement présentés sous la forme d'objectifs à atteindre. La Commission tient à souligner la qualité de la documentation remise aux élèves et le mode d'organisation des stages.

Étant donné le format modulaire du programme, l'élève doit réussir les 35 modules pour obtenir son AEC. En effet, la réussite de chacun des modules d'un cours est essentielle à la réussite du cours, puisque chaque module porte sur l'acquisition d'une compétence particulière. Lorsque tous les modules sont réussis, la note du cours représente la moyenne des résultats obtenus dans chacun des

modules en tenant compte de la pondération de ceux-ci. S'il échoue à un ou plusieurs modules, aucun calcul de moyenne n'est effectué et le cours porte la mention *échec*. L'élève peut ultérieurement reprendre le module dans une autre cohorte. Une élève de la cohorte évaluée a fait cette démarche. Le taux de réussite des cours (81 p. 100 de réussite pour l'ensemble des cours) est satisfaisant pour une première cohorte lorsqu'on considère la rigueur du processus d'évaluation. Le Collège estime que le fait d'avoir allongé la durée du programme devrait permettre d'améliorer le taux de réussite des cours.

Sur vingt élèves inscrits, 50 p. 100 ont obtenu leur diplôme. Devant ce constat, la Commission invite le Collège à prendre les mesures nécessaires pour augmenter le taux de diplomation.

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.

Selon le rapport du Collège, le conseiller pédagogique est responsable de la gestion du programme. À ce titre, il s'occupe de la publicité du programme, du recrutement des élèves et anime les séances d'information; il fait la sélection des enseignants; il les supervise et les encadre; il joue le rôle de personne-ressource tant auprès des enseignants que des élèves, évalue les étapes du programme et voit à la rétroaction auprès des enseignants; il collabore avec le Département de *techniques administratives* et apporte le soutien pédagogique. Pour certaines de ces fonctions, il est assisté de l'aide pédagogique individuelle et du responsable du Département de *techniques administratives*. Telles étaient les fonctions dévolues à la responsable du programme pour la première cohorte du programme.

La visite a permis de constater que la responsable, malgré le fait qu'elle n'était pas affectée à temps plein au programme, offrait un encadrement raisonnable aux professeurs et aux élèves. Depuis, des problèmes sérieux ont surgi dans l'encadrement tant des professeurs (ex. : adoption des plans de cours) que des élèves : les mesures de soutien ponctuel auprès des élèves ont été abandonnées. Le Collège doit renforcer la gestion du programme, améliorer l'encadrement des professeurs et le soutien aux élèves afin d'assurer la qualité de la mise en oeuvre du programme. En conséquence, la Commission

recommande au Collège d'assurer un suivi adéquat des élèves et de mieux encadrer les professeurs.

Des séances d'information, des brochures décrivant le programme, son format, son contenu et ses exigences sont offertes aux personnes désireuses de s'y inscrire. À la première journée des cours, la conseillère pédagogique précise les composantes du programme et insiste sur les compétences à acquérir, l'approche modulaire et les modalités d'évaluation. La Commission estime que l'information donnée aux élèves est adéquate.

Conclusion

Au terme de son évaluation, la Commission estime que le programme *Agentes et agents de centres d'appels* conduisant à l'attestation d'études collégiales au Collège de Rosemont est de qualité. La Commission tient à souligner le fait que les rapports étroits établis avec le marché du travail, dès l'élaboration du programme, ont permis de mettre sur pied un programme qui répond aux besoins du milieu et permet aux diplômés de s'y intégrer rapidement. Les professeurs, dont plusieurs sont des professionnels du domaine, font appel à des méthodes pédagogiques diversifiées qui allient théorie et pratique et qui sont bien adaptées aux attentes d'élèves adultes.

Par ailleurs, la Commission a décelé quelques points à améliorer dans la mise en oeuvre du programme. C'est pourquoi elle a fait trois recommandations : établir des préalables à l'intérieur du programme, en particulier pour l'accès au stage; mettre à la disposition des élèves les conditions d'apprentissage pratique appropriées; assurer un suivi adéquat des élèves et mieux encadrer les professeurs.

Outre ces recommandations, la Commission a fait des suggestions relatives à la formation en informatique et aux critères de sélection des élèves.

Suites de l'évaluation

Le Collège a manifesté son accord avec les conclusions énoncées par la Commission dans le rapport préliminaire qu'elle lui avait adressé; il l'a informée d'actions déjà réalisées et d'autres qui sont en cours de réalisation en vue de parfaire la mise en oeuvre des deux programmes évalués.

A) Programme conduisant au DEC

Les principales actions en cours de réalisation sont les suivantes :

- À l'automne 1998, le Collège formera des groupes homogènes dans les cours où cette pratique n'est pas encore établie (notamment en *Économique*).
- Le Collège a élaboré un processus d'évaluation des enseignants et de l'enseignement et a produit des documents à cet effet. Il a tenu une journée pédagogique sur l'évaluation des enseignements. Il expérimentera les outils d'évaluation avec les départements qui se porteront volontaires.
- Le Collège réaménagera les locaux du Département (bureaux des enseignants, laboratoires d'informatique, local de simulation) et y intégrera un centre d'aide en *Techniques administratives* faisant appel à des élèves-tuteurs encadrés par les enseignants. La mise en oeuvre de ce projet commun devrait susciter un plus grand sentiment d'appartenance au programme tant chez les élèves que les professeurs.
- Le Collège prépare des outils de suivi du cheminement scolaire en vue de mieux soutenir la réussite et d'améliorer la diplomation.
- Le Collège a mis en place un comité de programme qui devrait réunir, en 1998-1999, des représentants de toutes les composantes du programme, y compris ceux de la formation générale.

B) Programme conduisant à l'AEC

Le Collège a déjà réalisé les actions suivantes :

- Le Collège a mis en place une structure d'accueil et d'intégration pour les nouveaux élèves; il a amélioré les services de soutien aux élèves, notamment par l'ajout d'un complément de formation en *Informatique* et la mise en place du tutorat; un mécanisme de suivi des groupes a été instauré, ce qui permet aux responsables de groupe élus par leurs pairs de rencontrer le responsable du programme toutes les semaines; de plus, les élèves ont accès à un soutien particulier si leur situation l'exige. Enfin, des activités complémentaires ont été organisées pour familiariser davantage les élèves avec leur futur milieu de travail.
- En vue d'améliorer l'efficacité de son programme, le Collège a modifié le processus de sélection des élèves : il administre un test d'anglais plus fiable et fait passer une entrevue individuelle, ce qui permet d'évaluer la qualité de la langue seconde; de plus, il y a ajouté une évaluation du degré de motivation de l'élève, de ses capacités et aptitudes ainsi que de ses objectifs de carrière.
- Pour s'assurer de l'application rigoureuse de la PIEA, et notamment de la qualité de l'évaluation, il a procédé à la révision de tous les plans de cours.

D'autres actions sont en voie de réalisation :

- Pour s'assurer de la pertinence de son programme, le Collège prépare un outil pour faire le suivi de ses diplômés sur le marché du travail.
- Pour assurer la cohérence du programme, le Collège réexaminera, en concertation avec les autres établissements qui dispensent le programme, la séquence des activités d'apprentissage; de plus, il a instauré des préalables dans le programme, notamment pour l'inscription au stage.
- Le Collège a entrepris des démarches en vue de financer un laboratoire adéquat et fonctionnel doté d'outils à la fine pointe de la technologie permettant les meilleures conditions d'apprentissage; il croit pouvoir procéder aux installations requises à l'automne 1998.

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

La Commission d'évaluation de l'enseignement collégial,

Jacques L'Écuyer, président