

Rapport d'évaluation

Évaluation des programmes
Techniques administratives (410.12)
conduisant au diplôme d'études
collégiales (DEC)
et
Conseils financiers (901.39)
conduisant à l'attestation d'études
collégiales (AEC)

au Collège de Bois-de-Boulogne

Mai 1998

Commission d'évaluation de l'enseignement collégial

Québec 

Introduction

L'évaluation des programmes *Techniques administratives* (410.12) et *Conseils financiers* (901.39) conduisant respectivement au DEC et à l'AEC au Collège de Bois-de-Boulogne s'inscrit dans l'opération plus large d'évaluation des programmes de DEC et d'AEC des secteurs *Techniques administratives et Coopération* dans tous les établissements d'enseignement collégial qui donnaient un de ces programmes durant la période s'étendant de 1993 à 1996. L'évaluation du programme de DEC porte principalement sur la composante de formation spécifique du programme révisé en application depuis l'année scolaire 1991-1992, mais elle aborde aussi la contribution de la formation générale propre à la réalisation des objectifs du programme.

La démarche d'évaluation de la Commission s'est effectuée conformément aux modalités exposées dans les Guides spécifiques pour l'évaluation des programmes conduisant au DEC et à l'AEC dans les secteurs professionnels *Techniques administratives et Coopération*¹. Les rapports d'autoévaluation ont été transmis par le Collège, le 30 avril 1997.

Un comité, composé de quatre membres et présidé par un commissaire, a analysé ces rapports et effectué une visite au Collège, les 19 et 20 novembre 1997². Les rencontres ont permis d'approfondir les principaux éléments des rapports d'autoévaluation par des échanges avec la direction du Collège, les comités d'évaluation du programme, les professeurs et des élèves des deux programmes³.

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

-
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 Mesdames Marie Gagnon, professeure au Cégep de Lévis-Lauzon, Danielle Gagnon-Valotaire, comptable agréée à l'Université du Québec à Montréal et Johanne Perron, professeure au Cégep de Saint-Félicien. M. Denis Savard, agent de recherche à la Commission, agissait à titre de secrétaire.
 3. Dans la partie du rapport qui traite du programme *Techniques administratives*, le genre masculin est utilisé comme générique sans préjugé quant au sexe des personnes. En *Conseils financiers*, c'est le féminin qui est utilisé comme générique.

DEC et d'AEC selon les six critères retenus : la pertinence, la cohérence, la valeur des méthodes pédagogiques et l'encadrement des élèves, l'adéquation des ressources humaines, matérielles et financières, l'efficacité ainsi que la qualité de la gestion. La Commission formule des commentaires, des suggestions et des recommandations susceptibles de contribuer à l'amélioration de l'un ou l'autre aspect du programme.

Évaluation du programme *Techniques administratives* conduisant au DEC

Principales caractéristiques du programme

Le Collège de Bois-de Boulogne accueille environ 3000 élèves à l'enseignement ordinaire, dont un peu plus de 30 % fréquentent un programme du secteur technique. Le Collège offre de la formation en *Techniques administratives* depuis 1970 alors qu'il acceptait ses premiers élèves dans l'option *Finance*. En 1973, s'ajoute l'option *Production* (qui deviendra par la suite *Gestion industrielle*) rejointe, en 1976, par l'option *Marketing*. La gamme d'options offertes par le Collège est demeurée stable jusqu'au début de la décennie 90. Les options *Commerce international* et *Services financiers* furent alors implantées successivement en 1991 et en 1993.

Entre 1985 et 1990, le programme a perdu la moitié de son effectif, passant de 280 à 140 inscriptions⁴. Depuis 1991, l'effectif du programme a connu une nette recrudescence pour atteindre les 320 élèves en 1994. Le plan de développement des programmes d'études adopté en mai 1994 indique que le Collège entend, d'une part, augmenter de 200 places la portion accordée à la formation technique, principalement dans les domaines de la santé et de l'administration, et, d'autre part, maintenir au même niveau l'importance de la formation préuniversitaire.

Les cours de la formation spécifique du programme sont dispensés par un groupe de vingt-trois enseignants. De ce groupe, seize professeurs donnent des cours d'administration ou de techniques administratives et sept sont affectés aux disciplines contributives. La grande majorité des enseignants possèdent le statut de permanent à temps plein (treize en *administration* et six dans les disciplines contributives). Les six autres enseignants sont embauchés à temps partiel.

La démarche institutionnelle d'évaluation

Pour réaliser son évaluation, le Collège a préparé un plan de travail comprenant les éléments suivants : le mandat du comité d'évaluation, la description des diverses étapes du processus

4. Données approximatives provenant d'un graphique (Rapport d'autoévaluation, p. 12).

d'évaluation, l'énumération des opérations et des tâches à réaliser ainsi que la présentation de l'échéancier pour chacune des étapes.

Un Comité formé de dix-neuf membres a réalisé l'autoévaluation. Ce Comité comprenait le coordonnateur du Service des programmes et de l'évaluation, qui agissait à titre de président, le conseiller pédagogique à l'évaluation, qui servait à titre de secrétaire et de personne ressource, le coordonnateur du programme, le responsable du programme, l'aide pédagogique du programme, le conseiller en stage, placement et entrepreneurship, cinq professeurs du Département d'administration, sept autres professeurs enseignant dans le programme et un étudiant.

Les membres du Comité, mis à part le président et le secrétaire qui avaient pour tâche de réaliser la synthèse des travaux, procédaient à l'autoévaluation du programme selon un sous-critère particulier. Les différentes autoévaluations ainsi réalisées ont été mises en commun au Comité pour discussion et adoption sur une base consensuelle. Le Comité d'autoévaluation a veillé à la rigueur du processus et à la fiabilité des données.

Le travail des membres du Comité d'autoévaluation a été alimenté par les informations provenant de sources diverses parmi lesquelles on compte les élèves, les diplômés, les enseignants du programme, les différents services et directions du Collège ainsi que le Service régional d'admission du Montréal métropolitain (SRAM).

Quatre questionnaires écrits ont été utilisés à l'occasion de la collecte des données. Un questionnaire distribué aux élèves de troisième année a permis de recueillir leur avis sur les cours obligatoires du tronc commun. Le questionnaire destiné aux diplômés abordait différents thèmes du programme. Les professeurs se sont prononcés sur la persévérance aux études, la disponibilité, la préparation des élèves au marché du travail, les activités de perfectionnement, les méthodes d'enseignement ainsi que les services d'aide à l'apprentissage.

Enfin, le dernier questionnaire visait à connaître les attentes des employeurs vis-à-vis le programme, leur satisfaction quant à la formation acquise par les diplômés et leur jugement global par rapport au programme.

Le rapport préliminaire, rédigé conjointement par le président et le secrétaire du Comité d'autoévaluation, a été présenté au Comité de validation. Le Comité de validation était formé du directeur des études, du directeur du Service de la formation continue et de la coordonnatrice du

Service de l'admission, de la consultation et du registrariat. Le rapport préliminaire a été entériné par la Commission des études puis adopté par le Conseil d'administration du Collège.

La Commission d'évaluation de l'enseignement collégial reconnaît l'intérêt de la démarche d'autoévaluation du Collège. Dans son appréciation, la Commission relève la participation étendue des différents intervenants du programme de même que le leadership démontré par la direction du Collège dans le déroulement des opérations. La Commission souligne aussi la qualité de l'instrumentation qui a été utilisée pour recueillir les données.

La Commission déplore cependant que le rapport soit incomplet, notamment en ce qui a trait à l'analyse de la cohérence des objectifs du programme en regard des activités d'apprentissage où seulement les cours du tronc commun ont été considérés alors que la Commission s'attendait à ce que l'exercice porte sur l'ensemble des cours de la formation spécifique. Cette analyse incomplète à laquelle est confrontée la Commission complique sa tâche d'établir un jugement fiable et équitable concernant la qualité de la mise en oeuvre du programme.

La Commission attire aussi l'attention du Collège sur des points qu'il conviendrait d'améliorer dans les prochaines opérations d'évaluation. Le Collège aurait avantage à rejoindre un nombre plus élevé d'employeurs que les neuf qui ont participé au présent exercice. Pour étayer ses conclusions, le Collège pourrait avec profit approfondir encore plus l'analyse des situations évaluées et utiliser davantage de données factuelles, en plus des données perceptuelles qu'il présente.

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, une recommandation, 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 programme *Techniques administratives* du Collège de Bois-de-Boulogne vise à développer chez l'étudiant des compétences qui le rendent apte à occuper des postes administratifs au sein d'entreprises industrielles, commerciales et de service. Chacune des options du programme est liée à des besoins spécifiques du marché du travail.

L'option *Commerce international* répond aux besoins en main-d'oeuvre des courtiers en douanes, des transitaires (transport maritime, rail, camions, intermodal) et des PME qui exportent des marchandises fabriquées. L'option *Finance* forme des diplômés qui oeuvrent en comptabilité et en finance dans les entreprises. L'option *Gestion industrielle* s'adresse aux entreprises du secteur secondaire, et dans une moindre mesure, à celle du secteur tertiaire qui veulent optimiser la gestion de leur opération. En *Marketing*, les entreprises embauchent des finissants pour combler des postes reliés à la vente. La voie de sortie *Services financiers* a été développée de façon à répondre aux nouveaux besoins créés par le décloisonnement de l'industrie des produits et des services financiers.

La Commission s'interroge sur la pertinence d'offrir un nombre aussi élevé que cinq options dans ce programme. Compte tenu de leur petit nombre, les finissants en 3^e année se retrouvent dispersés entre les différentes options. Il est arrivé que l'une des voies de sortie, *Gestion industrielle*, ne puisse être donnée en raison d'une demande trop faible. L'offre de cinq options s'avère, de plus, exigeante en ce qui a trait au nombre de préparations de cours qu'elle requiert des enseignants. La Commission *suggère* donc au Collège de réévaluer la pertinence d'offrir cinq voies de sortie à la lumière des besoins identifiés du marché du travail, de la taille de l'effectif du programme et de la carte de l'offre des programmes sur l'Île de Montréal.

Le Collège tire son information concernant les besoins du marché du travail de différentes sources : le suivi des stages, le membership du Collège et de certains enseignants à des associations professionnelles et l'organisation d'activités parascolaires⁵ liées au domaine de formation. Deux des options offertes, *Commerce international* et *Services financiers*, ont été développées à la suite d'une collaboration étroite avec des représentants des entreprises. Dans le premier cas, le développement de l'option s'est réalisé avec l'aide d'un comité aviseur formé de transitaires, de représentants de courtage et de douane, d'un avocat spécialisé en droit international ainsi que d'un expert en paiements bancaires internationaux. La mise en place de l'option *Services financiers* résulte d'une collaboration entre le Collège et l'Institut des banquiers canadiens.

5. Parmi elles, on retrouve la Junior Entreprise et le Club Entrepreneur étudiant du Collège.

Outre les options *Commerce international* et *Services financiers* qui ont bénéficié de l'apport de représentants de l'industrie à l'occasion de leur mise en place et qui peuvent encore compter sur la collaboration d'un comité aviseur pour leur actualisation, la Commission ne relève pas de canaux systématiques et étendus de communication avec le monde du travail. La Commission éprouve des doutes quant à l'ampleur et l'efficacité des liens qui sont entretenus avec le marché de l'emploi dans les différentes options, d'autant plus que seulement neuf employeurs ont pu être rejoints pour juger de la qualité du programme à l'occasion de l'autoévaluation. La Commission *suggère* donc au Collège de systématiser et de formaliser les liens qu'il entretient avec le marché du travail, les employeurs et les diplômés du programme.

La Commission note toutefois que les actions envisagées dans le rapport d'autoévaluation du Collège vont dans le sens de sa suggestion. Ainsi, le Collège entend mettre en place des mécanismes de relance et de rencontre des diplômés. Il compte aussi établir un comité aviseur dans chacune des options et maintenir des liens avec l'université en vue d'une meilleure harmonisation des programmes offerts aux deux ordres d'enseignement.

Les diplômés accèdent au marché du travail dans leur domaine de spécialisation. Parmi les 56 finissants ou diplômés qui se destinaient à l'emploi de 1993 à 1995, 37 (71 %) occupent un emploi à temps plein ou à temps partiel dans leur domaine et 4 (7 %) sont sans emploi. Une proportion relativement importante de diplômés poursuivent des études à l'université (65 % d'entre eux, dont 43 % à temps plein et 22 % à temps partiel). Les diplômés rejoints par questionnaire estiment que la formation qu'ils ont reçue est suffisante pour effectuer leurs fonctions de travail (83 %), qu'elle permet, d'une part, de s'adapter à l'emploi occupé (90 %) et, d'autre part, de gravir progressivement les échelons d'une carrière (90 %). La Commission note les taux de placement élevés des diplômés se destinant à l'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 la réalisation des objectifs du programme, l'articulation de la séquence des activités d'apprentissage ainsi que la charge de travail exigée des élèves.

Le Collège n'a pas, comme il était demandé dans le Guide spécifique, établi la correspondance entre l'ensemble des cours de la formation spécifique et les objectifs du programme. Le Collège s'est limité aux cours du tronc commun dont il n'a analysé que le contenu des plans de cours.

Conséquemment, le Collège ne peut garantir l'atteinte complète de ces objectifs, mais seulement leur «poursuite»⁶. Les cours et les objectifs des voies de sortie n'ont pas fait l'objet de l'analyse de correspondance demandée par la Commission.

Dans les options *Commerce international* et *Services financiers*, les cours laissés au choix du Collège ont été sélectionnés en collaboration avec des représentants de l'industrie. Dans le cas des autres options, ce choix s'est effectué selon des critères plus vagues, «à la suite d'une lecture plus ou moins formelle du milieu du travail effectuée par les professeurs auprès des centres de stages, des associations professionnelles diverses»⁷.

La séquence des activités d'apprentissage, telle que présentée par le Collège, s'apparente davantage à une grille de cours qu'à un véritable logigramme décrivant le jeu des préalables et les règles de progression dans le programme. D'ailleurs, le programme ne comporte ni préalables adoptés localement, ni règles particulières de progression. L'appréciation que fait l'établissement de l'adéquation de la séquence repose sur les opinions exprimées par les enseignants et les étudiants. Ces opinions se révèlent positives dans l'ensemble⁸. Sans nier l'utilité de cette démarche de recherche d'opinion, la Commission s'attendait à ce que le Collège décrive la séquence de cours dans ses aspects de logique pédagogique interne, qu'il apporte des justifications quant aux choix qui ont présidé à son établissement, qu'il démontre l'adéquation de la progression des contenus et son efficacité sur l'apprentissage. La séquence présentée est, par ailleurs, tout à fait théorique puisque, aux dires mêmes des responsables, pratiquement aucun élève ne la suit exactement.

La Commission relève certaines actions qui ont été posées en vue de favoriser l'implantation de l'approche programme, notamment la mise en place d'un comité de programme et certaines initiatives de concertation visant à mieux agencer la formation spécifique et les autres composantes du programme. Toutefois, la Commission n'a pas, ou peu, perçu chez les enseignants, de vision globale et partagée de la formation à offrir, ni d'action concertée en vue de remplir une mission centrée sur le programme. La Commission note que le passage de l'approche disciplinaire à l'approche programme est loin d'être complété. Les rapprochements avec les autres disciplines du

6. Rapport d'autoévaluation, p. 39, 1^{er} par.

7. Rapport d'autoévaluation, p. 39, 4^e par.

8. Les étudiants relèvent quelques répétitions d'un cours à l'autre dont il pourrait s'agir, dans plusieurs cas selon les professeurs, davantage de sujets identiques traités selon des angles différents que de réelles redondances.

programme ont produit certains résultats intéressants en mathématique, informatique et français propre, mais il subsiste des résistances à l'adaptation des cours, principalement en philosophie.

La Commission exprime des réserves quant à la cohérence du programme évalué. Étant donné que cette cohérence n'a pas été démontrée de façon convaincante dans le rapport d'autoévaluation, que l'analyse de la contribution des cours à l'atteinte des objectifs est incomplète, que la logique pédagogique de la séquence n'est pas démontrée et que les enseignants ne partagent pas de vision commune, globale et intégrée de la formation, la Commission recommande au Collège

de consolider la cohérence du programme en établissant clairement la contribution de chacun des cours à l'atteinte des objectifs du programme, en mettant en place des mesures propres à développer une vision commune de la formation et à permettre l'intégration de toutes les composantes de la formation, en révisant, s'il y a lieu, la séquence des cours et, enfin, en établissant un logigramme pédagogiquement justifié qui montre la progression des apprentissages et le cheminement prévu des élèves.

La Commission tient à signaler au Collège qu'il ne respecte pas les prescriptions ministérielles en n'offrant aucun des trois cours *Calcul différentiel et intégral I (201-103-77)*⁹, *Formation d'entrepreneurship (410-526-90)* ou *Gestion de sa carrière professionnelle (401-919-84)* à l'intérieur du programme.

La charge de travail demandée aux élèves suit une progression graduelle à travers les sessions. D'après les analyses réalisées par le Collège, cette charge serait, globalement, légèrement inférieure à ce qui est prévu à la pondération ministérielle. La Commission invite donc le Collège à réexaminer et à ajuster, si nécessaire, la charge de travail exigée dans chacun des cours du programme.

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

9. Le cours *Calcul différentiel et intégral I* se donne hors programme.

d'accueil et d'intégration permettant d'améliorer la réussite des élèves et la disponibilité des professeurs.

Plusieurs méthodes pédagogiques sont utilisées à l'intérieur du programme. Ainsi, on compte les exposés magistraux, les travaux individuels, les travaux d'équipes, les exercices pratiques, les labo-exercices dirigés, la lecture, les exercices de vocabulaire, les échanges interactifs, le tutorat, l'utilisation de la vidéo, des visites ainsi que des stages. La méthode des conférences est utilisée en *Commerce* pour informer les étudiants sur les dernières tendances de ce secteur d'activité.

Le Collège a adapté ses méthodes pédagogiques aux objectifs poursuivis et la Commission prend acte de la satisfaction exprimée par les diplômés et les étudiants à l'égard des méthodes utilisées. Cependant, la Commission est d'avis que les méthodes pédagogiques pourraient être davantage ajustées à la clientèle. Elle *suggère* donc au Collège d'examiner, comme il envisage d'ailleurs de le faire, les méthodes pédagogiques en fonction de la diversité des étudiants et de leurs styles d'apprentissage.

La Commission souligne, au passage, le travail pédagogique qui a été effectué en ce sens dans le cours de *Complément de mathématique* (201-302). Une observation attentive des difficultés des élèves a permis de diagnostiquer la méconnaissance du vocabulaire mathématique comme un facteur critique dans la prévalence élevée des échecs dans ce cours. Des ajustements apportés sur la base de cette constatation ont par la suite permis d'améliorer la réussite.

Le Collège a mis en place diverses mesures destinées à aider les élèves à surmonter leurs difficultés, à persévérer dans le programme et à réussir leurs études. Dès leur admission, les élèves participent à une rencontre au cours de laquelle différents sujets sont traités tels que la vie au Collège, le passage du secondaire au collégial, l'accès aux ressources de consultation, les renseignements propres au programme, aux cours et aux voies de sortie.

Les élèves admis sont soumis à des tests de compétence langagière en *Anglais* et en *Français*. Des cours de mise à niveau sont offerts durant la période estivale pour éviter les déphasages. Les élèves faibles en *Français* ont accès à du matériel pédagogique adapté à leur situation. Ils peuvent aussi bénéficier d'un accompagnement sous la forme d'un tutorat. Une procédure de suivi de ces élèves a été mise en place en collaboration avec le Département de français. Une activité d'intégration est organisée au début de l'année scolaire.

Le Collège applique une stratégie d'aide à l'apprentissage qui favorise une action qui soit la plus immédiate et rapprochée de l'élève. À chaque automne se tient l'opération «étudiant en difficulté». Il s'agit d'une collaboration entre les professeurs et les membres du Service de consultation qui vise à établir une liste commune des élèves jugés en difficultés d'apprentissage. Les élèves signalés à plusieurs reprises sont rencontrés par un professionnel et des mesures appropriées sont, au besoin, recommandées. Les enseignants reçoivent un suivi concernant les élèves qu'ils ont identifiés.

Les élèves peuvent consulter des professionnels spécialisés dans l'aide pédagogique, l'orientation, la psychologie ou l'aide financière. Le Centre des technologies éducationnelles offre des ateliers de méthodologie en recherche documentaire. Les professeurs de *Mathématique* bénéficient d'une libération pour offrir du support dans leur matière. En première année, deux heures sont fixées à l'horaire pour de l'encadrement fourni par un professeur du Département, ordinairement celui de *Comptabilité I*. Les différentes mesures d'aide sont publicisées à l'intérieur d'un Guide distribué à tous les étudiants. Une demi-journée de valorisation, «la demi-journée «Hommage», est tenue à la fin de chaque année pour récompenser les étudiants qui se sont signalés aux plans académique, de l'entraide ou des progrès réalisés au cours de l'année. La Commission relève le souci du Collège de concentrer, à proximité de l'élève, l'essentiel des différentes mesures d'aide et de veiller à ce que les actions entreprises fassent l'objet d'un suivi et d'une concertation entre les différents intervenants et services concernés.

Le choix des voies de sortie s'effectue après une rencontre animée par les professeurs du Département et la conseillère d'orientation et à laquelle participent aussi d'anciens étudiants. D'après les données recueillies par le Collège, seulement 54 % des élèves affirment avoir reçu une information adéquate sur les diverses voies de sortie à l'occasion de leurs deux premières années d'études¹⁰.

Les enseignants offrent aux élèves toute la disponibilité requise. Le Collège exige que les enseignants fournissent un minimum de six heures de disponibilité étalées sur au moins quatre jours. Les professeurs affichent leur horaire, leurs locaux d'enseignement ainsi que les heures prévues pour la rencontre d'élèves. La disponibilité offerte est reconnue comme étant suffisante par 90 % des élèves. Le calendrier scolaire prévoit cinq «*jours d'enseignement individualisé*» répartis durant le trimestre.

10. Le Collège organise depuis un colloque qui se révèle beaucoup plus informatif pour aider les élèves à choisir leur option.

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.

En 1995-1996, seize enseignants, dont treize permanents à temps plein et trois à temps partiel, dispensaient les cours d'*Administration* et de *Techniques administratives*. Les cours des disciplines contributives ont été enseignés par sept professeurs, six permanents à temps plein et un à temps partiel. Il s'agit d'un corps professoral scolarisé; deux professeurs poursuivent des études doctorales, sept sont titulaires d'une maîtrise et quatorze ont une scolarité de baccalauréat accompagnée, la plupart du temps, de certificats universitaires. La moitié des enseignants possèdent plus de vingt ans d'expérience en enseignement.

Les enseignants sont qualifiés, motivés et polyvalents dans leur enseignement. La Commission note le dévouement de ces professeurs qui se manifeste dans leur soutien attentif aux élèves en difficulté, leur grande implication dans les activités parascolaires qui gravitent autour des apprentissages du programme et dans leur volonté de maintenir un grand nombre d'options offertes malgré les implications au plan du nombre de préparations de cours. La Commission souligne le caractère prolifique de leur production pédagogique. Les membres du Département ont produit une documentation pédagogique volumineuse¹¹ portant sur l'enseignement des *Techniques administratives*. La Commission souligne que la qualité du personnel enseignant représente un des points forts de la mise en oeuvre du programme.

Il n'existe pas, au Collège, de règle écrite régissant l'évaluation du personnel enseignant embauché avant l'année 1996-1997. Depuis septembre 1996, le Collège applique un programme d'intégration destiné aux nouveaux enseignants. Ce programme s'adresse aux professeurs ayant moins de trois années d'expérience en enseignement ainsi qu'à tous les nouveaux enseignants non permanents. Le programme couvre trois volets de l'activité professionnelle : l'accueil, l'encadrement professionnel et l'évaluation. Une politique institutionnelle visant à généraliser l'évaluation de l'enseignement est actuellement en préparation. Cette politique s'élabore en collaboration avec les professeurs. La

11. La documentation remise par le Collège fait état de trente publications chez des éditeurs reconnus.

Commission invite le Collège à prévoir des mécanismes d'évaluation de l'enseignement dans son Plan de gestion des ressources humaines¹².

Le perfectionnement suivi par les enseignants au cours des années de référence de l'autoévaluation a surtout touché les aspects disciplinaires de la profession. La Commission note le peu d'actualisation des connaissances en informatique, mais surtout le peu d'activités de perfectionnement collectif en pédagogie. La Commission invite le Département à se doter d'un plan d'actualisation des compétences qui comporte des activités de perfectionnement en informatique et du perfectionnement collectif en pédagogie visant le développement et le soutien de méthodes pédagogiques concertées et efficaces.

Plus de la majorité des enseignants interrogés par le Collège estiment que le budget du programme est restreint, mais qu'il est possible de s'en accommoder. Les professeurs trouvent aussi que l'accessibilité aux laboratoires d'informatique est difficile durant les heures de cours; que le nombre d'appareils attribués couvre tout juste les besoins et que les élèves doivent souvent partager les appareils lorsque des difficultés techniques surviennent. Lors de la visite, les enseignants ont exprimé le souhait que le support informatique soit amélioré. Les élèves ont, pour leur part, exprimé des récriminations quant à l'accès limité aux ressources informatiques de même qu'à l'utilisation restreinte de cette technologie dans le programme. Le Collège apporte présentement des améliorations quant aux équipements et aux services de soutien. Il recueille auprès des élèves une contribution financière¹³ couvrant l'utilisation de l'informatique, dont un plein accès à l'Internet. Considérant l'importance des outils informatiques dans le domaine de l'*Administration*, la Commission *suggère* au Collège de parvenir à une meilleure intégration de ces outils à l'intérieur 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.

12. Depuis 1996, il existe un programme institutionnel d'intégration des nouveaux enseignants qui contient trois volets : l'accueil, l'encadrement professionnel et l'évaluation.

13. Cette contribution était de 20 \$ en 1997-1998.

Le Service de l'admission et de la consultation effectue des visites de recrutement dans plus de soixante écoles secondaires, chaque année. Le personnel de ce Service présente les programmes offerts par le Collège et distribue le prospectus institutionnel de l'établissement. La participation du Collège à des salons spécialisés (Jeunesse, SRAM) de même que le site Internet constituent d'autres sources de diffusion d'information sur les formations dispensées. Le Collège applique les règles de sélection prévues par le Règlement sur le régime des études collégiales et il recrute sa clientèle au premier tour.

La Commission a mandaté des experts externes pour analyser les plans de cours soumis par le Collège. Le plan de cours de *Marketing* (410-430-90) a été jugé adéquat. Ce plan offre une description détaillée et complète des objectifs énoncés aux *Cahiers de l'enseignement collégial*. Les instruments d'évaluation permettent de mesurer adéquatement l'atteinte des objectifs prévus. Le plan de cours de *Comptabilité II* (410-210-90) est clair. Il met cependant tellement l'accent sur les règles de régie interne que les élèves peuvent en oublier les objectifs et les contenus. Tous les objectifs prévus sont couverts à l'exception de celui qui traite de la comptabilisation des salaires. À la lumière de l'analyse des instruments d'évaluation, la Commission est d'avis que le Collège aurait avantage à relever le niveau des exigences de ce cours.

Le processus d'acceptation des plans de cours s'effectue en deux temps. La Direction approuve d'abord les plans cadres des cours. Ces plans cadres servent de base à la rédaction des plans de cours qui sont approuvés par le Département. Les plans de cours ne sont pas, par la suite, remis à la Direction. L'acceptation des plans de cours par le Département correspond davantage à une formalité qu'à une véritable procédure d'analyse systématique, établie d'après des critères précis. La Commission a pu relever dans certains plans de cours des accroc à la Politique institutionnelle d'évaluation des apprentissages (PIEA). Ainsi, et contrairement à ce qui est stipulé dans la PIEA, les plans de cours de *Comptabilité* et de *Marketing* n'indiquent ni la place du cours dans le programme, ni les modalités d'évaluation formative. La Commission *suggère* donc au Collège de resserrer les contrôles visant le respect des dispositions relatives aux plans de cours dans la PIEA et de formaliser les procédés d'analyse et d'approbation de ces documents, notamment, par le recours à des grilles de validation.

Dans certains cours, les enseignants coordonnent leurs évaluations en utilisant des examens équivalents. Reconnaisant la valeur de cette pratique qui favorise l'équité des évaluations, la Commission invite le Département à l'étendre à l'ensemble des cours qui sont dispensés à plusieurs groupes.

Les taux de réussite dans les cours de la formation spécifique sont en général satisfaisants. Toutefois, la réussite des cours de *Comptabilité* est inférieure à ce qui est observé dans les autres cours de cette composante de la formation. Les cours de *Français*, de *Philosophie* et de *Mathématique* présentent aussi des taux de réussite plus bas. La Commission invite le Collège à faire une étude systématique des facteurs qui expliquent la faiblesse des taux de réussite dans les cours les moins bien réussis et à mettre en place des mesures propres à les augmenter.

Au cours des années de référence (de 1991 à 1993), le programme a enregistré des taux de diplomation en durée prévue de 18, 23 et 9 % pour la cohorte A et de 7, 30 et 21 % pour la cohorte B. Ces taux, qualifiés de très faibles par le Collège, surviennent après que la moitié des élèves eurent persévéré jusqu'au cinquième trimestre. La Commission croit que le Collège pourrait porter une attention particulière à l'état de la diplomation dans le programme et elle lui *suggère* d'assurer un meilleur suivi du cheminement scolaire des élèves et d'instaurer des mesures qui favorisent le relèvement des taux de diplomation.

La voie de sortie en *Finance* inclut un *Projet de fin d'études* portant sur la pratique de la comptabilité informatisée à l'aide du logiciel Fortune 1000. Celle de *Services financiers* offre une activité de synthèse, soit un séminaire fait de simulations de situations réelles de travail sous forme d'une série de jeux de rôles. Les plans de cours *Projet de fin d'études en finance* (410-593-90) et *Séminaire de synthèse* (914-006-91) sont adéquats. Ils comprennent des exigences pertinentes en fonction des objectifs visés. Les activités d'apprentissage sont clairement définies, ainsi que les modes d'évaluation. Les modes d'évaluation sont variés.

Les voies de sortie en *Gestion industrielle*, *Marketing* et *Commerce international* incluent un stage à la dernière session du programme¹⁴. En *Gestion industrielle* et en *Marketing*, le stage s'effectue à raison d'une journée par semaine pendant quinze semaines. En *Commerce international*, le stage est d'une durée d'un mois (ou de deux mois s'il est effectué à l'étranger). À l'exception de la voie de sortie en *Gestion industrielle*, les documents remis à la Commission ne font aucunement mention de l'existence de critères d'admissibilité aux stages ou de critères de sélection des lieux de stage. La banque des lieux de stage est suffisante pour combler les besoins. La correspondance entre les objectifs du stage, les activités d'apprentissage, les modes et les instruments d'évaluation reste à être démontrée dans tous les plans de cours et les cahiers de stage. De plus,

14. Depuis 1996-1997, toutes les voies de sortie du programme *Techniques administratives* du Collège offrent un stage en milieu de travail. D'autre part, le stage en gestion industrielle a été modifié en faveur d'un stage d'une durée de cinq semaines au rythme de quatre jours sur cinq en avril et mai.

l'évaluation des apprentissages dans les stages des trois options témoigne peu des compétences techniques que l'élève doit avoir développé au terme de sa formation.

Étant donné les différentes lacunes relevées dans les plans de cours et les évaluations des stages, la Commission *suggère* au Collège de renforcer la correspondance entre les objectifs du stage, les activités d'apprentissage, les activités d'évaluation et les critères d'évaluation dans tous les plans de cours et les cahiers de stage, de préciser, dans toutes les options, les critères de sélection des lieux de stage et d'améliorer les plans de cours (cahiers de stage), particulièrement au niveau de la description des activités d'évaluation et des critères d'évaluation.

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.

Depuis 1991, le Collège pratique diverses formes de bicaméralisme dans la structure de gestion de ses programmes. La présente structure allie deux instances, l'Assemblée départementale et le Comité de programme, dont les responsabilités respectives sont définies en vertu d'une entente locale intervenue entre le Syndicat et l'administration du Collège.

L'Assemblée départementale est constituée de l'ensemble des enseignants du Département. Elle collabore avec le Comité de programme pour planifier l'enseignement¹⁵, elle assure la qualité des

15. Recommandation des cours de formation générale complémentaire; proposition au comité de programme des cours de formation spécifique; élaboration et approbation des plans cadres des cours de formation générale commune ou complémentaire; approbation des cadres des cours de formation spécifique; approbation des plans de cours disciplinaires; collaboration à l'organisation pratique des stages.

cours¹⁶, contribue à la qualité des ressources humaines¹⁷ et voit à la gestion des activités départementales¹⁸.

Le Comité de programme existe depuis 1996. Il est composé du coordonnateur du programme, de quatre professeurs d'administration, d'un professeur de chacune des disciplines de la formation propre, d'un professeur de chacune des disciplines contributives, d'un professionnel responsable de l'admission en *Techniques administratives*, d'un conseiller pédagogique et du coordonnateur du programme. Il reste à y nommer des représentants d'élèves de chacune des années du programme.

Le Comité de programme collabore avec l'assemblée départementale dans la planification de l'enseignement¹⁹, il assure la qualité et la cohérence du programme ainsi que l'intégration des apprentissages²⁰, contribue à la qualité des ressources²¹, et enfin, il définit ses règles de régie interne et forme des comités, y compris les comités de cours transdisciplinaires. Le Comité de programme relève du coordonnateur du Service de l'enseignement régulier. Les décisions du Comité sont soumises à l'aval de la Commission des études et de la Direction des études.

L'établissement mise aussi sur un *Comité de fidélisation de la clientèle* qui a pour mandat, d'une part, d'évaluer la satisfaction des étudiants concernant l'enseignement, les programmes et les services

-
16. Répartition et pondération des activités pédagogiques; formation d'un comité de révision de notes; participation à la supervision des techniciens de laboratoire; évaluation des cours et des pratiques pédagogiques; participation à l'évaluation des programmes et des politiques pédagogiques institutionnelles.
 17. Désignation des enseignants au comité de sélection; accueil, intégration et assistance professionnelle aux nouveaux enseignants; participation à leur évaluation; désignation des enseignants au comité de programme; identification des besoins collectifs de perfectionnement; veille technologique ou disciplinaire.
 18. Élaboration du plan de travail et des prévisions budgétaires; définition des règles de régie interne et formation de comité ad hoc; production du rapport annuel et compte rendu quant à l'application des responsabilités et des politiques pédagogiques.
 19. Approbation des plans cadres des cours de formation spécifique et de formation générale propre quant aux aspects relevant de l'approche programme; approbation des plans cadres des cours transdisciplinaires; approbation de l'épreuve synthèse de programme.
 20. Participation à l'élaboration, à la description, à l'expérimentation, à l'harmonisation, à l'évaluation et à la révision du programme, définition; implantation et révision des orientations pédagogiques; ajustement du programme en fonction de la préparation pour l'université ou de l'intégration au marché du travail; recommandation des cours de formation spécifique, avis sur les conditions d'admission; assurance de la qualité des cours disciplinaires.
 21. Conditions préalables à l'enseignement des cours transdisciplinaires; évaluation des besoins en ressources didactiques, matérielles et budgétaires; identification des besoins collectifs de perfectionnement.

offerts et, d'autre part, de mettre en place des actions visant à retenir les élèves au Collège. Le Directeur général rencontre chaque année des groupes d'élèves sélectionnés au hasard pour s'enquérir de la qualité de l'enseignement et des services. Un tableau de bord permet de suivre l'évolution d'indicateurs choisis de *l'état de santé* des programmes.

Le Collège publie annuellement un Guide de l'élève qui rassemble plus de 150 pages d'information. On retrouve dans ce Guide un calendrier scolaire, les lois, les règlements et les politiques institutionnelles, les règles du cheminement scolaire, le fonctionnement de l'institution, les frais encourus, les ressources, les services, les activités, les structures d'accueil universitaires, la description des programmes d'études et des cours qui les composent. Un Guide similaire, produit à l'intention des enseignants, fournit de façon détaillée l'information utile à l'exercice de leur fonction.

La Commission considère que les structures, l'exercice des fonctions de gestion et les moyens de communication sont bien définis et qu'ils devraient améliorer le fonctionnement du programme. La Commission voit dans la constitution du Comité de programme une mesure favorisant le développement de l'approche programme.

Conclusion

La Commission reconnaît la qualité de la mise en oeuvre du programme conduisant au DEC en *Techniques administratives* (410.12) au Collège de Bois-de-Boulogne. Parmi les facteurs qui concourent à la qualité de cette mise en oeuvre, on retrouve particulièrement la qualité du personnel enseignant de même que la structure de gestion du programme.

La Commission constate néanmoins que des améliorations devraient être apportées, notamment en ce qui a trait à la cohérence du programme. À cette fin, elle a recommandé au Collège de consolider la cohérence du programme en établissant diverses mesures appropriées.

Mis à part cette recommandation, la Commission énonce également des suggestions concernant la pertinence d'offrir cinq voies de sortie, les liens avec les employeurs et les diplômés, l'adéquation des méthodes pédagogiques, l'intégration des outils informatiques, le respect des dispositions de la PIEA dans les plans de cours, le relèvement des taux de diplomation, les plans de cours, l'organisation et l'évaluation des stages.

Évaluation du programme *Conseils financiers (901.39)* conduisant à l'AEC

Principales caractéristiques du programme

Le Collège de Bois-de-Boulogne offre le programme *Conseils financiers (901.39)* depuis 1989. Ce programme a été conçu et développé en vue de répondre à des besoins spécifiques de formation du personnel des Caisses populaires Desjardins. Depuis l'automne 1993, le programme a été offert selon la formule Sprint à six groupes d'élèves. Les quatre cohortes évaluées²² comptaient une trentaine d'élèves chacune.

Le programme *Conseils financiers* est dispensé à temps complet (25 heures par semaine) selon un mode intensif qui tient compte des modalités d'application de la mesure Sprint (180 heures par session). La durée du programme est de six mois. Le programme s'adresse uniquement aux employées des caisses populaires. Le programme forme les étudiantes à exercer les différentes fonctions de présentation et de vente de services d'épargne spécialisés et de crédit à la consommation. L'approche utilisée dans le programme est orientée vers la notion de service à la clientèle. Le personnel enseignant du programme est composé de treize professeurs, dont douze sont des chargés de cours et un enseignant à temps plein. Le Collège considère que tant et aussi longtemps que la Fédération des caisses populaires de Montréal et de l'Ouest du Québec (FMO) aura besoin de parfaire la formation de ses employés à titre de conseiller, il demeure intéressé à offrir cette formation et à collaborer à sa révision.

La démarche institutionnelle d'évaluation

L'autoévaluation du programme a été réalisée par un comité composé de deux conseillères pédagogiques à la formation continue, de la conseillère en formation à la FMO, du conseiller à l'évaluation, et de l'aide pédagogique individuel. Les données présentées dans le rapport proviennent de plusieurs sources : de la Direction de la formation continue, du Service aux étudiants (section admission, consultation et registrariat), des *Cahiers de l'enseignement collégial*, de documents déposés par les professeurs (plan de cours, travaux, examens et grilles d'évaluation).

22. La formation de ces cohortes s'étend de la période du 13-09-94 au 06-09-06.

Le Collège a utilisé trois questionnaires au cours de l'opération. Un premier questionnaire destiné aux diplômés a permis de recueillir leur opinion sur la pertinence, les objectifs, les contenus, la charge de travail, la disponibilité des enseignants et l'impact du programme sur leur vie professionnelle. Le questionnaire rempli par les employeurs a permis de connaître les motifs pour lesquels les directeurs de caisse encouragent leur personnel à s'inscrire au programme, de même que leurs attentes et leur satisfaction face à la formation offerte. Enfin, les professeurs ont répondu à un questionnaire portant sur la disponibilité, les méthodes utilisées et les compétences acquises par les étudiantes.

Les informations colligées ont été regroupées et analysées par le Comité d'autoévaluation. Le Comité a porté un jugement en fonction des différents critères retenus et a formulé, au besoin, les recommandations requises. Le tout a été consigné à l'intérieur d'un rapport qui a été soumis à la Direction des études pour validation. Le rapport d'autoévaluation a été adopté par le Conseil d'administration du Collège.

Le Collège a produit un rapport concis et pragmatique qui correspond dans l'ensemble à la situation observée par la Commission à l'occasion de la visite. Pour les prochaines opérations d'évaluation, la Commission invite le Collège à approfondir les analyses des situations évaluées et à s'appuyer davantage sur des données factuelles.

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 a été élaboré en fonction des objectifs et des attentes exprimés par la Fédération des caisses populaires de Québec et la Fédération des caisses populaires de Montréal et de l'Ouest du Québec à la suite d'une étude interne de la firme Desjardins démontrant les besoins de rehausser les compétences des employées en matière de conseils financiers, d'augmenter leur niveau de scolarité et d'assurer la relève. L'objectif du programme est d'ouvrir l'accès au poste de conseiller financier.

Quatre collèges ont participé à la conception du programme en collaboration avec les représentants des caisses populaires. Il s'agit des collèges de Bois-de-Boulogne, Édouard-Montpetit, Sainte-Foy et François-Xavier-Garneau. Le programme a été implanté sur le territoire des deux fédérations des caisses populaires en 1989. En 1992, la FMO demandait à ce que toutes les employées occupant déjà le poste de conseillère obtiennent l'AEC avant le 1^{er} janvier 1996.

Le programme s'adresse à des personnes déjà en emploi chez Desjardins. La formation reçue a permis à 39 % des finissantes de changer de fonction et la majorité de celles qui ont complété le programme travaillent dans un emploi directement relié à leur formation. La Commission reconnaît la pertinence de ce programme conçu pour répondre à un besoin de formation très spécifique identifié par une entreprise à l'attention de ses employés. La Commission souligne aussi la collaboration collèges-entreprise qui a présidé à l'élaboration de ce programme.

La cohérence du programme

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

Le programme vise spécifiquement trois objectifs : 1. exercer les activités liées aux diverses fonctions de présentation et de vente de service d'épargne spécialisée et de crédit à la consommation; 2. approfondir ses connaissances du crédit des particuliers et du crédit hypothécaire, de l'épargne spécialisée, des procédures et des services des institutions financières; 3. acquérir les habiletés et les attitudes essentielles au rôle de conseiller²³. Tous les objectifs du programme sont couverts par au moins un cours et chacun des cours contribue à l'atteinte d'au moins un objectif.

Le programme se donne en trois sessions consécutives. Les deux premières ont une durée de onze semaines et la dernière dure trois semaines. Le cours *Introduction aux méthodes et techniques d'apprentissage* est donné de façon accélérée, en cinq semaines en début de programme afin de développer les capacités d'apprentissage des étudiantes. Ce cours, ajouté au programme par le Collège, constitue une aide précieuse pour faciliter le retour aux études d'adultes qui n'ont pas suivi de cours depuis un certain temps. Étant destiné à des personnes déjà en emploi, le programme ne

23. Il s'agit de la capacité de communication, l'habileté à vendre, la recherche constante de la qualité du service offert à la clientèle.

prévoit pas de stage. Le cours *Conseils en finances personnelles*, qui se donne de façon intensive et qui occupe la dernière session, tient lieu d'activité d'intégration.

Les enseignants ont participé à l'établissement de la séquence de cours. Les étudiantes considèrent (à 86 %) que la séquence de cours adoptée favorise l'apprentissage. Les étudiantes aimeraient cependant que le cours *Introduction aux méthodes et techniques d'apprentissage* soit donné de façon plus intensive de façon à leur fournir tous les outils dont elles ont besoin au tout début de leur formation. Les représentants du Collège allèguent qu'une telle formule ne permettrait qu'une appropriation et une intégration artificielles des différentes méthodes et techniques enseignées et que la formule actuelle, malgré les apparences, répond mieux aux besoins des étudiantes. La Commission invite le Collège à vérifier le bien-fondé de la demande des étudiantes et d'y répondre favorablement s'il le juge opportun. Dans le cas contraire, les intervenants devraient mieux expliquer la position du Collège de façon à réduire les insatisfactions exprimées.

La charge de travail, telle que vécue par les étudiantes, est supérieure à ce qui est indiqué dans les *Cahiers de l'enseignement collégial*. Cette charge de travail a été instaurée auprès d'inscrits qui exerçaient, pour la plupart, la profession. Or, les cohortes actuelles sont formées de personnes moins qualifiées qui ont à fournir un effort supplémentaire pour réussir. La Commission considère que la charge de travail est exigeante, mais qu'elle est réaliste.

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 principales méthodes pédagogiques qui sont utilisées dans le programme consistent en des exposés magistraux, du travail individuel, des exercices pratiques et des exercices dirigés. On retrouve aussi, dans une moindre mesure, du travail d'équipe, du tutorat, de la lecture et le visionnement de documents vidéo. Les diplômées sondées par le Collège sont d'avis (à 91 %) que les méthodes de travail utilisées dans le programme ont favorisé leur réussite.

La Commission considère que, dans l'ensemble, les méthodes pédagogiques sont bien adaptées tant aux objectifs poursuivis qu'aux caractéristiques des étudiantes. La Commission relève la dynamique d'entraide entre les pairs que favorise l'action des enseignants. Par ailleurs, la Commission invite le Collège à faire une utilisation active de la vidéo afin d'offrir une rétroaction plus efficace dans les cours qui visent le développement des compétences dans la vente et les relations interpersonnelles.

Le Collège met en place plusieurs mesures afin de favoriser la persévérance et la réussite. Ainsi, il a instauré le cours *Introduction aux principes et aux techniques d'apprentissage*. Les étudiantes ont accès aux mêmes services de conseil, de suivi et de soutien que tous les étudiants du Collège. On retrouve parmi ces ressources, un aide pédagogique individuel (API) spécialisé pour la clientèle adulte, un psychologue, le Service d'aide en langue française (SALF), le centre de documentation (bibliothèque) et une conseillère pédagogique.

Malgré leur statut de chargé de cours, tous les enseignants n'hésitent pas à accorder de la disponibilité en dehors des périodes de classe. Certains professeurs donnent leur numéro de téléphone personnel. La conseillère pédagogique assure le suivi du programme au moyen de rencontres régulières avec les étudiantes et de contacts fréquents avec les enseignants. La Commission souligne l'engagement professionnel des enseignants dans leur souci d'assurer la réussite des étudiantes. La Commission note aussi la qualité de l'encadrement du personnel et des services institutionnels d'aide et de suivi qui sont offerts par le Collège.

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 Collège compte sur un groupe de treize enseignants pour offrir les cours aux différentes cohortes qui suivent le programme. Douze professeurs sont embauchés à la leçon et un autre possède une pleine charge d'enseignement. Les enseignants possèdent, typiquement, une scolarité de baccalauréat avec une expérience étendue dans le domaine enseigné et une expérience plus restreinte en enseignement.

La Commission reconnaît, dans le personnel enseignant, un des points forts du programme. La Commission souligne la présence d'un noyau stable d'enseignants, l'esprit d'équipe qui règne en son

sein, la compétence, l'engagement professionnel et le dynamisme que ces professionnels démontrent dans l'accomplissement de leur tâche de même que les relations harmonieuses et aidantes qu'ils savent entretenir auprès des apprenantes.

L'enseignement de chacun des cours de la formation continue fait l'objet d'une évaluation par le biais de la rétroaction étudiante. Les résultats des évaluations sont transmis à chaque professeur par la conseillère pédagogique. Les rencontres fréquentes de la conseillère pédagogique avec le groupe d'enseignants permettent d'identifier des besoins particuliers et de procéder aux ajustements nécessaires avec les enseignants. La pratique professionnelle des enseignants garde ces intervenants au fait des situations qu'ils enseignent. Le suivi continu assuré par la conseillère pédagogique favorise l'adéquation des méthodes pédagogiques et le développement des compétences en enseignement.

Les diplômées interrogées par le Collège considèrent que les ressources allouées au programme sont suffisantes (salle de classe, bibliothèque, matériel pédagogique). La salle de classe utilisée par le programme est toujours la même et l'accès y est facilité en tout temps pour les étudiantes. Ce local, pourvu de la documentation utile, est câblé pour l'utilisation de l'audiovisuel. Les étudiantes ont droit aux services de la bibliothèque de l'établissement où elles peuvent effectuer des recherches documentaires informatisées. Certains volumes utilisés ont fait l'objet de critiques de la part des diplômées. La plupart des lacunes relevées ont cependant été corrigées. Les enseignants bénéficient d'un local pour les rencontres et les préparations de cours. La Commission reconnaît que les ressources allouées au programme par le Collège sont suffisantes et de qualité. Le Collège juge cependant inadéquat le taux de financement de ce programme dans la condition où ce financement ne tient pas compte des services périphériques offerts aux étudiantes ainsi que des besoins en encadrement, en évaluation et en perfectionnement des professeurs.

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 programme s'adresse aux employées de la Fédération des caisses populaires de Montréal et de l'Ouest du Québec (FMO). La Fédération annonce quelques mois à l'avance les dates du programme dans son journal interne qui est distribué à travers toutes les caisses du réseau. Des

rencontres sont organisées par le Collège au cours desquelles les participantes peuvent s'informer sur le programme, faire évaluer leur dossier, déposer leur demande d'admission et entamer leur démarche pour obtenir le passeport Sprint.

Les candidates sont admissibles si elles possèdent un diplôme d'études secondaires ou une formation jugée équivalente. Malgré le fait qu'il n'y a pas de procédure de reconnaissance des acquis dans le cadre de l'AEC, il est possible d'obtenir des équivalences ou des substitutions décernées en fonction de la formation antérieure. Le Collège admet une clientèle particulièrement motivée et déterminée à réussir.

Chaque professeur reçoit, à son engagement, un exemplaire de la Politique institutionnelle d'évaluation des apprentissages (PIEA). La conseillère pédagogique vérifie la conformité à la PIEA des plans de cours rédigés par les enseignants. Ces plans de cours sont approuvés par la Direction de la formation continue.

La Commission a fait analyser, par des experts externes, les plans de cours et les instruments d'évaluation des cours *Promotion et développement des services financiers* (410-728-88) et *Conseils en finances personnelles* (410-775-89). Dans le premier cas, il s'agit d'un plan de cours complet pour lequel on pourrait cependant préciser les modalités d'évaluation. Le Collège aura intérêt à s'assurer de l'atteinte des objectifs décrits au plan de cours. Plusieurs de ces objectifs ne sont pas évalués et ceux qui le sont ne le sont pas adéquatement. Une place exagérée est accordée aux questions à réponse choisie (vrai-faux, choix multiples) dans les instruments d'évaluation. Les évaluations de ce cours laissent place à un relèvement des exigences.

Le cours *Conseils en finances personnelles* contient une description détaillée de la matière à couvrir. Cependant, ce plan devrait être plus précis sur les objectifs d'apprentissage ainsi que sur les modes et la portée des évaluations. Il devrait de plus contenir une bibliographie et fournir des informations quant aux modes d'application de la PIEA. La réussite de ce cours garantit l'atteinte des objectifs.

Devant les diverses lacunes relevées dans les plans de cours analysés, la Commission *suggère* au Collège, d'une part, d'instaurer un mécanisme plus rigoureux de vérification des plans de cours et, d'autre part, de veiller à ce que l'ensemble des cours respectent le niveau d'exigence prévu.

Le programme présente des taux de réussite des cours et des taux de diplomation très élevés. Ces taux dépassent globalement les 90 %. Les échecs résultent généralement d'abandons. La Commission considère que les taux de réussite et de diplomation sont satisfaisants et qu'ils reflètent dans l'ensemble l'atteinte des objectifs du 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 élèves du contenu et des exigences du programme.

L'aide pédagogique individuel évalue les dossiers scolaires des candidates, il procède à leur sélection et fournit le soutien pédagogique aux étudiantes. La conseillère pédagogique attitrée à l'éducation permanente planifie, organise, gère et évalue toutes les activités se déroulant dans le cadre du programme. Elle assure la liaison avec les autres collèges qui offrent cette formation. En vue de favoriser l'application de l'approche programme, la conseillère pédagogique s'assure de la cohérence des contenus et de la séquence d'enseignement. Elle évalue les besoins de changements et d'actualisation dont elle discute avec les responsables de la Fédération des caisses (FMO). La conseillère s'assure de la bonne qualité des communications entre les diverses personnes engagées dans la mise en oeuvre du programme. La conseillère pédagogique joue un rôle clé dans la bonne marche du programme. Le Collège travaille en étroite collaboration avec la Fédération des caisses pour offrir la formation de Conseils financiers dans le cadre du programme Sprint. La FMO conduit une promotion incitative auprès de ses employés afin d'accélérer le processus de formation.

Le Collège informe les étudiantes quant au contenu et aux exigences du programme par divers moyens. Le programme est annoncé dans les publications internes des caisses populaires. Les candidates sont rencontrées à l'occasion d'une séance d'information, les élèves reçoivent de la documentation au début de chacune des sessions et tous les professeurs présentent leur cours (plan de cours, exigences et modes d'évaluation...) à la première leçon.

La Commission considère que les structures, l'exercice des fonctions de gestion et les moyens de communication sont bien définis et qu'ils favorisent le bon fonctionnement du programme.

Conclusion

La Commission reconnaît la qualité de la mise en oeuvre du programme *Conseils financiers* (901.39) conduisant à l'AEC au Collège de Bois-de-Boulogne. La qualité de cette mise en oeuvre s'appuie notamment sur la réponse adaptée à un besoin bien identifié du marché du travail, la qualité et l'engagement du personnel enseignant, les mesures d'aide et d'encadrement des élèves ainsi que le suivi pédagogique assuré par le Collège.

La Commission constate néanmoins que des améliorations devraient être apportées et c'est à cette fin qu'elle a formulé une suggestion concernant la vérification des plans de cours et le respect du niveau d'exigences dans tous les cours du programme.

Les suites de l'évaluation

Le Collège a accueilli favorablement les diverses pistes d'amélioration identifiées par la Commission. Aussi est-il à mettre en place des mesures visant à les concrétiser. Le Collège a informé la Commission des actions réalisées, entreprises ou envisagées pour répondre à ses recommandations, suggestions et commentaires.

Suites relatives au programme Techniques administratives

Tel que suggéré par la Commission, le Collège entend réévaluer, en concertation avec d'autres établissements de la région, la pertinence de son offre de voies de sortie du programme.

En référence à la suggestion de parvenir à une meilleure intégration des outils informatiques à l'intérieur du programme, le Collège entend favoriser l'utilisation de l'ordinateur dans l'enseignement. De plus, il informe la Commission que l'utilisation des nouvelles technologies de l'information et des communications (NTIC) est mise en évidence dans les critères d'évaluation de l'épreuve synthèse.

En réponse à la suggestion de resserrer les contrôles visant le respect des dispositions relatives aux plans de cours dans la PIEA et de formaliser les procédés d'analyse et d'approbation de ces documents, le Collège avise la Commission que tous les plans de cours ont été remis à la Direction des études. Cette dernière s'assure que la grille de validation proposée par le Service des programmes et d'évaluation est utilisée adéquatement.

Le Collège a apporté des modifications à l'organisation des stages, tel que suggéré par la Commission. Ceux-ci ont été uniformisés de telle sorte que chaque voie de sortie comporte maintenant un stage (et non un projet d'études comme c'était le cas pour certaines voies de sortie auparavant). Les plans cadres et les exigences de ces activités ont été déterminés par le comité de programme et ils sont tous des cours porteurs de l'épreuve synthèse de programme. Les critères d'admissibilité aux stages sont indiqués dans le Guide de l'étudiant et sont remis à chaque étudiant au début de son cheminement dans le programme.

La Commission estime que les actions réalisées, entreprises et envisagées par le Collège contribueront à améliorer la qualité de la mise en oeuvre du programme évalué. Elle souhaite être informée, au moment opportun, des actions mises en oeuvre au regard des recommandations contenues dans le présent rapport.

La Commission d'évaluation de l'enseignement collégial

Jacques L'Écuyer, président