

Rapport d'évaluation

**Évaluation des programmes
Techniques administratives (410.12)
conduisant au diplôme d'études
collégiales (DEC)
et
Gestion des approvisionnements (901.27)
conduisant à une attestation d'études
collégiales (AEC)**

au Cégep Beauce-Appalaches

Mai 1998

Commission d'évaluation de l'enseignement collégial

Introduction

L'évaluation des programmes *Techniques administratives (410.12)* et *Gestion des approvisionnements (901.27)* conduisant respectivement au DEC et à l'AEC au Cégep Beauce-Appalaches 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. Le Cégep Beauce-Appalaches a transmis à la Commission, le 10 juin 1997, les rapports d'autoévaluation des programmes. Un comité, composé de trois membres et présidé par un commissaire, a analysé ces rapports et effectué une visite au Cégep Beauce-Appalaches, les 12 et 13 novembre 1997².

Les rencontres ont permis d'approfondir les principaux éléments du rapport d'autoévaluation par des échanges avec la direction du Collège, le comité d'évaluation du programme, les professeurs et des élèves des deux programmes³.

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. Jacques L'Écuyer, qui en assumait la présidence, le comité regroupait M^{me} Johanne Bouchard, présidente et directrice générale de l'Académie de l'Entrepreneurship Québécois Inc., M. Carol Lavoie, directeur, Formation aux adultes au Cégep de Sept-Îles et M. Albert Thériault, coordonnateur au Département des techniques administratives du Centre d'études collégiales des Îles-de-la-Madeleine. Il était assisté d'une agente de recherche de la Commission, M^{me} Micheline Poulin, qui agissait à titre de secrétaire.

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

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. 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 programme *Techniques administratives* conduisant à l'obtention du diplôme d'études collégiales (DEC) a été implanté en 1970 au Séminaire de Saint-Georges, un établissement privé devenu en 1990 le Cégep Beauce-Appalaches. À l'automne 1995, le Cégep accueillait 1500 élèves à l'enseignement ordinaire, dont un peu plus de 48 % dans les programmes du secteur technique. L'effectif étudiant inscrit dans le programme comptait 239 élèves, ce qui représente près de 33 % de la clientèle du secteur technique et 16 % de l'effectif du Collège.

Au cours des dernières années, la clientèle du programme s'est accrue dans une proportion légèrement supérieure à celle de l'ensemble du Collège. Deux options sont présentement offertes : *Finance* et *Gestion*. L'option *Finance* était offerte aux élèves du Séminaire de Saint-Georges dès 1970. L'option *Gestion* n'est apparue qu'à l'automne 1994. Depuis 1990, le Service de l'éducation des adultes offre des cours et des programmes d'attestation d'études collégiales rattachés à ce DEC.

Au moment de la visite, l'équipe professorale se composait de quinze professeurs de la formation spécifique, dont cinq étaient affectés aux disciplines contributives. Les professeurs responsables des cours d'Administration et de Techniques administratives sont regroupés dans le Département de techniques administratives.

La démarche institutionnelle d'évaluation

Pour réaliser l'autoévaluation du programme, le Collège a formé un comité de six personnes. Outre la Directrice des études, le comité se composait du conseiller pédagogique, du coordonnateur du programme, d'une enseignante et de deux étudiantes. L'apport de deux étudiantes associées à l'autoévaluation du programme mérite d'être souligné.

Diverses sources ont été utilisées pour recueillir les informations pertinentes au processus d'autoévaluation. Les finissants et les élèves se sont prononcés sur la formation reçue, par l'entremise d'un questionnaire. Les données sur le taux de réussite des cours et sur le taux de

diplomation ont été tirées du système informatique interne du Collège et des indicateurs du système CHESCO. Une relance faite annuellement auprès des diplômés, par le biais d'un questionnaire sur le placement, a permis au Collège de colliger les données sur le taux de placement des finissants.

Par l'intermédiaire des deux enseignants membres du comité d'évaluation, le Département de techniques administratives a participé activement à l'autoévaluation du programme. Toutefois, la contribution des professeurs des disciplines contributives s'est limitée à des rencontres visant principalement la cueillette d'informations. D'ailleurs, ces professeurs étaient absents lors de la visite de la Commission. L'ensemble des professeurs adhère cependant au contenu du rapport. La Commission des études, en raison du boycott engendré par les négociations du secteur public, n'a pas rendu son avis sur le rapport et sur les actions envisagées qui en découlent.

La Commission reconnaît que la démarche d'autoévaluation a été bien menée dans son ensemble. Quoiqu'un peu diffus à l'égard de certains critères, le rapport contient l'information factuelle demandée. La visite a permis de constater la convivialité et l'enthousiasme qui règnent au Département de techniques administratives. Cependant, elle regrette le peu de participation des professeurs des départements associés. Une meilleure appropriation du rapport aurait pu servir de base au développement de l'approche programme.

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.

Les analyses régionales ou sectorielles produites par des agents ou organismes économiques, tels les conseils économiques, le *Développement des ressources humaines Canada* (DRHC) et la *Société québécoise de développement de la main-d'oeuvre* (SQDM) démontrent que l'industrie

manufacturière est la caractéristique dominante de l'activité économique en Beauce-Etchemins. Le Cégep a procédé, en 1991, à une étude des besoins du marché du travail auprès de 358 industries manufacturières. Cette analyse a permis de confirmer la corrélation qui existe entre le programme *Techniques administratives*, tel que mis en oeuvre au Cégep Beauce-Appalaches, et le marché du travail dans les entreprises manufacturières, commerciales et de services de la région.

Compte tenu des contacts établis au fil des ans avec les employeurs, notamment lors des stages, les professeurs qui enseignent dans le programme entretiennent des liens étroits avec les entreprises de la région. Toutefois, ces liens sont informels et ils n'assurent pas que le Collège pourra suivre l'évolution de l'ensemble des besoins du marché du travail. Bien que reconnaissant la pertinence du programme, la Commission estime que la connaissance des attentes du marché du travail doit reposer sur un processus de consultation plus rigoureux. C'est pourquoi elle invite le Cégep à procéder de façon plus systématique et plus régulière à la vérification des besoins du marché afin de connaître de manière précise les compétences et les habiletés exigées par les employeurs. Ce bilan viendrait supporter la réflexion sur le devenir du programme et permettrait d'en préciser les orientations et d'en assurer le développement.

Le taux de placement des diplômés des promotions de 1991 à 1995 montre que 75 % occupent un emploi et que 17 % sont aux études (97 diplômés sur 124 ont été rejoints). Les deux tiers des emplois occupés par les diplômés sont des emplois reliés au domaine de formation. Cependant, le taux de placement en emploi relié pour les diplômés de l'option *Gestion* est moindre. Ainsi, sur les huit diplômés rejoints parmi les douze finissants de 1995, cinq occupent un emploi, mais seulement deux sont en emploi relié. Comme cette option n'est implantée que depuis 1994, le Collège entend suivre de près la situation des diplômés.

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 a profité de la révision du programme ministériel en 1990 pour reformuler les objectifs de son programme et élaborer, pour chacune des options, une nouvelle liste d'objectifs. Il a également redéfini les principaux éléments du profil du diplômé pour chacune des options. La Commission note cependant que les cours qui composent le programme, tout en permettant d'en

atteindre les objectifs et, tout en étant reliés aux besoins de formation du marché du travail, ne réfèrent pas de façon explicite aux objectifs du programme ni au profil du diplômé dont s'est doté le Collège. De plus, ce profil, reformulé sous forme de compétences techniques à acquérir, ne tient pas compte des compétences transversales pourtant essentielles au savoir-être. La Commission reconnaît le travail effectué par le Collège pour s'appropriier le programme et renouveler son profil de diplômé; néanmoins, elle l'invite à le compléter en tenant compte des compétences transversales que l'élève doit acquérir tout au long de sa formation. Bien que la reformulation des objectifs du programme ait été faite dans le respect des objectifs ministériels, le rapport mentionne que «...les enseignant-e-s du Département de techniques administratives considèrent le descriptif ministériel du programme comme un répertoire de balises ayant une valeur référentielle plutôt qu'absolue...». À cet égard, la Commission rappelle que les objectifs ministériels du programme doivent être respectés dans l'adaptation locale de chaque programme.

Le rapport et la visite ont permis de constater qu'il existe des liens informels entre les cours de Techniques administratives. Ces liens devraient toutefois être explicités davantage et devraient englober les cours des disciplines contributives. Quant aux liens entre les cours de formation générale propre et les objectifs du programme, ils sont à peu près inexistant, les contenus de cours étant peu adaptés aux groupes qui sont, pour la plupart, hétérogènes. La Commission **suggère** au Collège de prendre les mesures qui s'imposent pour permettre l'arrimage des cours de formation générale propre avec les objectifs du programme.

La séquence actuelle des cours est généralement adéquate et le choix des cours tient compte, en grande partie, des besoins des entreprises. Les élèves rencontrés ont cependant signalé l'écart existant entre les cours *Comptabilité I* et *Comptabilité II* dans la séquence; le premier cours étant placé au premier trimestre alors que le deuxième se retrouve au troisième trimestre. Cet ordonnancement ne facilite pas l'approfondissement ni l'enchaînement de notions vues plus tôt dans le programme. La Commission **suggère** au Collège de procéder à des modifications dans la séquence afin de rapprocher ces deux cours. De plus, dans ses actions envisagées, le Collège se propose de préciser les liens de complémentarité pouvant exister entre les contenus et les thématiques des cours et de définir des niveaux taxonomiques qui favoriseront la gradation et le transfert des apprentissages dans la séquence. La Commission l'encourage à poursuivre dans cette voie.

Les appréciations fournies par les élèves sur la charge de travail et la perception des professeurs dénotent des écarts qui rendent difficile l'interprétation des données. D'une part, les élèves ont

estimé avoir effectué moins d'heures de travail personnel que celui fixé par la pondération ministérielle dans un nombre important de cours (25 cours sur 33); d'autre part, les professeurs considèrent que les élèves ont effectué moins d'heures de travail dans seulement onze cours. Selon le Collège, ces écarts peuvent s'expliquer par l'importance accordée aux travaux pratiques amorcés pendant le cours et poursuivis à l'extérieur des cours. Tout en considérant la dernière année plus chargée, les élèves rencontrés affirment cependant qu'il y a progression de la charge de travail d'un trimestre à l'autre. La Commission **suggère** au Collège de poursuivre son analyse de la charge de travail des élèves et de l'augmenter au besoin.

La valeur des méthodes pédagogiques et de l'encadrement

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

Le rapport d'autoévaluation fait état de méthodes pédagogiques variées et dynamiques. Il mentionne, entre autres, les exposés interactifs, les exercices pratiques, les études de cas, les simulations, les ateliers de discussion, les jeux de rôles, etc. La visite a permis de confirmer que les professeurs utilisent des méthodes actives et diversifiées adaptées aux contenus de cours et aux besoins des étudiants. Ils ont fréquemment recours à l'usage de l'outil informatique dans les activités d'apprentissage. Les élèves rencontrés apprécient la variété des méthodes pédagogiques utilisées. Le Département a également réalisé, à l'intérieur du cours *Marketing*, une expérience partielle de bilinguisme où les études de cas étaient rédigées et discutées en anglais. Cette stratégie d'enseignement favorisait l'intégration de l'anglais dans les apprentissages et suscitait l'intérêt de plusieurs élèves. La Commission estime qu'il s'agit là d'une initiative intéressante qui mérite d'être signalée.

Parmi les mesures mises en place par le Collège pour aider les élèves en difficulté, il est important de souligner la composition de groupes homogènes dans la presque totalité des cours de la formation spécifique, l'atelier de dépannage en mathématiques et l'heure d'encadrement consacrée à la réussite des cours *Comptabilité I* et *Gestion des opérations* dont les taux de réussite sont inférieurs à la moyenne du taux de réussite des autres cours du programme. Dans ce cas, le Département prend à sa charge l'ajout d'un groupe-cours en vue de diminuer le nombre d'élèves par cours et favoriser

ainsi leur encadrement. Les ressources du Collège affectées à l'aide pédagogique, à l'information et à l'orientation scolaire fournissent également à l'élève le soutien dont il a besoin pour réussir ses études. Les élèves rencontrés se disent d'ailleurs satisfaits de l'encadrement administratif et pédagogique qu'ils reçoivent au Collège. La Commission estime que les mesures d'aide à l'apprentissage et le dévouement des professeurs à l'égard des élèves sont des points forts du programme.

Le Collège a pris des mesures concrètes pour favoriser la disponibilité des professeurs auprès des élèves dont la plus importante est de libérer, dans la grille-horaire hebdomadaire, un espace-temps où les cours sont suspendus – 1 bloc de 3 heures le mercredi et 1 bloc de 2 heures le jeudi. Ces heures peuvent également servir à tenir des réunions. Les professeurs affichent leur horaire à la porte de leur bureau. Les étudiants considèrent que leurs professeurs sont très disponibles et ils apprécient particulièrement les bonnes relations qu'ils ont pu développer avec eux.

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.

Les professeurs qui enseignent dans le programme sont jeunes, qualifiés et dynamiques. Ils possèdent une bonne expérience du marché du travail. Cette connaissance du marché du travail est très appréciée des élèves puisque les exemples utilisés dans les cours réfèrent à des pratiques concrètes. Même si l'ancienneté est le premier critère de répartition des tâches, ce critère n'est pas un absolu. En effet, des échanges volontaires de cours entre des enseignants permettent de moduler l'application du critère de l'ancienneté et d'établir une certaine rotation dans l'enseignement. Ce consensus autour des tâches d'enseignement démontre le climat de convivialité qui règne au Département. La Commission invite toutefois le Collège à étudier la possibilité de retenir d'autres critères d'attribution des tâches afin d'assurer une certaine complémentarité d'expertise au sein de l'équipe professorale.

L'accroissement de la clientèle en Techniques administratives a nécessité l'engagement de plusieurs professeurs pour lesquels l'acquisition de la permanence est récente ou à venir. Pourtant, il n'existe pas au Collège de politique formelle d'évaluation du personnel enseignant, même pour les nouveaux professeurs. L'encadrement et l'intégration de ces derniers sont assurés par la Direction et le

Département, sans toutefois référer à une procédure précise. L'évaluation de l'enseignement par les élèves se fait également de façon informelle. Parmi les actions à venir, le Collège entend élaborer un certain nombre de politiques sectorielles, qu'il intégrera à sa *Politique de gestion des ressources humaines* qui a déjà fait l'objet d'une adoption en mars 1996. Elles porteront, entre autres, sur le recrutement, l'accueil et l'évaluation des nouveaux membres du personnel. Étant donné l'importance de cette question,

la Commission recommande au Collège de donner suite à son intention de mettre sur pied des mécanismes qui permettront de formaliser le recrutement, l'accueil et l'évaluation des professeurs et de les intégrer à sa Politique de gestion des ressources humaines.

Quant au perfectionnement des professeurs, il est régi par une *Politique de perfectionnement du personnel enseignant*. Lors de l'élaboration de politiques sectorielles annoncées dans la *Politique de gestion des ressources humaines*, le Collège entend intégrer le volet perfectionnement afin de définir de façon plus précise les besoins particuliers exprimés par les départements, dont celui de Techniques administratives. Il y a eu au cours des dernières années, de nombreuses activités de perfectionnement disciplinaire et plus récemment des activités de perfectionnement pédagogique.

Le Collège met à la disposition des professeurs et des élèves des équipements informatiques récents et spécialisés. De nombreux logiciels sont à leur disposition. D'après les élèves rencontrés, l'accessibilité au laboratoire est adéquate. Cependant, ces derniers déplorent le fait, qu'en plusieurs occasions, ils se retrouvent deux et parfois trois à partager le même ordinateur. Cette situation ne favorise pas la réalisation des apprentissages requis dans les cours. La Commission **suggère** au Collège de remédier à la situation et d'assurer un meilleur accès aux ordinateurs.

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.

Pour effectuer le recrutement des élèves en Techniques administratives, le Cégep adopte différentes mesures : rencontres avec les groupes de secondaire v des polyvalentes de la région, réunions avec

les conseillers en orientation ainsi qu'avec les professeurs en éducation et choix de carrières de la Commission scolaire, journée Portes ouvertes, etc. Un conseiller pédagogique analyse les demandes d'admission afin de déterminer si le candidat satisfait aux conditions générales et particulières pour l'inscription au programme. Au cours des six dernières années, le taux moyen d'admission s'est situé autour de 95 % et les élèves inscrits semblaient motivés et capables de réussir dans le programme.

Une grille d'analyse a été développée afin d'aider les professeurs dans l'élaboration et l'autoévaluation de leurs plans de cours. En principe, le Département doit approuver et analyser les plans de cours en vérifiant leur conformité avec les objectifs des cours. La visite a cependant permis de constater que l'approbation des plans de cours se fait de façon informelle par des échanges entre les professeurs et qu'il n'y a pas de mécanismes rigoureux permettant de s'assurer de leur conformité à la PIEA. Les élèves rencontrés ont d'ailleurs mentionné que les objectifs à atteindre n'étaient pas toujours indiqués. Avant l'augmentation de la clientèle, il arrivait rarement qu'un cours soit donné par des professeurs différents, mais cette situation s'est modifiée par la suite. Même si le Département favorise la concertation entre les professeurs qui ont la charge d'un même cours, cette pratique ne garantit pas l'équivalence des plans de cours.

Afin d'étayer son jugement sur la capacité des modes et instruments d'évaluation à mesurer adéquatement le degré d'atteinte des objectifs du programme, la Commission a procédé à l'analyse des plans de cours, des travaux et des examens utilisés pour les cours *Comptabilité II* et *Marketing*. Le plan de cours de *Comptabilité II* est complet et les objectifs à atteindre sont couverts de façon adéquate. Les instruments d'évaluation sont pertinents et mesurent bien l'atteinte des objectifs des cours. Quant au plan de cours de *Marketing*, il contient la plupart des objectifs énumérés dans les *Cahiers de l'enseignement collégial*. On y retrouve également un objectif adapté à la région : *Se sensibiliser à l'importance du commerce international pour la région beauceronne* ainsi que des modes d'évaluation appropriés aux objectifs de formation fondamentale intégrés au cours. Toutefois, les élèves sont peu informés de la portée des évaluations et il n'y a aucune allusion à la PIEA et à la Politique institutionnelle sur le français écrit. De plus, trois objectifs ne font l'objet d'aucune évaluation, dont celui sur l'utilisation des logiciels. Pour ces raisons et celles mentionnées dans le paragraphe précédent,

la Commission recommande donc au Collège de formaliser la procédure d'analyse et d'approbation des plans de cours et de veiller à ce qu'ils soient conformes à sa PIEA.

Le taux de réussite des cours des six cohortes présentées dans le rapport d'autoévaluation est bon. Selon le Collège, sur l'ensemble des douze sessions observées (A.90 à H.96), le taux de réussite pour les disciplines *Administration* et *Techniques administratives* est de 86,2 % et de 86,4 %. Les cours des options *Finance et Gestion* sont réussis dans des proportions moyennes de 95 % à 100 %. Ainsi que la Commission l'a mentionné précédemment, le Collège se préoccupe des cours dont le taux de réussite est inférieur à la moyenne, dont *Gestion des opérations* et *Comptabilité I*, en mettant en place des mesures particulières afin de favoriser la réussite des élèves.

Le taux de diplomation pour la durée prescrite, à l'automne 1992, est de 30 % pour le Cégep Beauce-Appalaches et de 18 % pour le réseau public. Quant au taux de diplomation au cours de la période maximale d'observation, on observe que 32 % des élèves du CBA obtiennent leur diplôme comparativement à 26 % dans le réseau public.

Le stage est placé au dernier trimestre dans la séquence et a une durée de trois semaines pour chacune des voies de sortie. Les exigences pour avoir accès au stage sont d'avoir réussi douze cours sur seize en Techniques administratives. Les cours de la formation générale ne sont pas pris en compte dans les conditions d'admission au stage. Les lieux de stage sont en nombre suffisant. Le formulaire d'évaluation du stagiaire est critérié et équitable mais repose largement sur les habiletés de l'étudiant. Les plans de cours sont adéquats et les activités d'apprentissage sont variées et de qualité. Les modes d'évaluation sont diversifiés et visent bien l'atteinte des objectifs décrits dans les plans de cours. Toutefois, ces objectifs diffèrent de ceux inscrits au Guide des stages. La Commission *suggère* au Collège d'assurer la correspondance entre les objectifs des stages inscrits dans les plans de cours et ceux mentionnés dans le Guide des stages.

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.

Le Département et la Direction agissent en concertation et en complémentarité dans la gestion du programme *Techniques administratives*. De plus, les bonnes relations existant entre les professeurs du Département favorisent une vision partagée du développement du programme. La Commission reconnaît la volonté et le dynamisme des intervenants dans la mise en oeuvre du programme. Toutefois, le rapport et la visite ont permis de constater que cette concertation ne

s'étend pas aux professeurs des disciplines contributives et à ceux de la formation générale. Les professeurs rencontrés ont affirmé qu'à l'occasion, des échanges informels avaient lieu. Puisque le développement du programme nécessite l'implication de tous les intervenants,

la Commission recommande au Collège de prendre les moyens nécessaires pour favoriser la concertation entre les professeurs des différentes disciplines afin de les rallier autour d'une vision commune et partagée du programme.

Quant aux moyens adoptés pour informer les élèves du contenu et des exigences du programme, le Collège a mis en place les mesures suivantes : un prospectus et un guide étudiant sont remis à l'élève dès son entrée au Cégep et un guide programme est également distribué lors des journées d'accueil. De plus, diverses personnes, dont le conseiller pédagogique, la conseillère en orientation et les enseignants répondent aux demandes d'information des étudiants. Les élèves rencontrés se sont déclarés satisfaits de l'information fournie par le Cégep.

Conclusion

Au terme de son évaluation, la Commission en arrive à la conclusion que le programme conduisant au DEC en *Techniques administratives* au Cégep Beauce-Appalaches est un programme de qualité. De toute évidence peuvent être considérés comme des points positifs, les liens avec les entreprises de la région, les méthodes pédagogiques actives et diversifiées, les mesures d'encadrement, le dynamisme de l'équipe professorale, ainsi que le bon taux de diplomation.

La Commission constate néanmoins que, sur certains points, la mise en oeuvre devrait être améliorée. C'est pourquoi elle formule des recommandations en ce qui a trait à l'encadrement des professeurs dans le programme, à la mise en place d'une procédure formelle d'approbation des plans de cours et à l'implantation de l'approche programme.

Mis à part ces points qui font l'objet de recommandations, la Commission énonce également des suggestions au regard de l'arrimage des cours de formation générale propre avec les objectifs du programme, du rapprochement des deux cours de *Comptabilité*, de l'accroissement de la charge de travail de l'élève, de l'amélioration de l'accès aux ordinateurs et de la correspondance entre les objectifs des stages inscrits dans les plans de cours et ceux inscrits dans le Guide des stages.

Évaluation du programme *Gestion des approvisionnements (901.27)* conduisant à l'AEC

Principales caractéristiques du programme

L'attestation d'études collégiales (AEC) en *Gestion des approvisionnements (901.27)* est dispensée au Cégep Beauce-Appalaches depuis 1992. Deux cohortes ont bénéficié de cette formation. Le programme a été conçu au départ pour des candidats désirant parfaire leurs connaissances professionnelles en gestion des inventaires, en techniques d'achats de même qu'en contrôle de la production et de la qualité. Cependant, compte tenu des réalités régionales du marché du travail et de la sous-scolarisation de la main-d'oeuvre, le Cégep a dispensé l'AEC dans un cadre d'initiation à la gestion. Au moment de la visite, le programme n'était pas offert.

Le programme comporte 720 heures de formation, dont 270 sont consacrées au stage en entreprise. Les cours sont offerts à temps complet à raison de 25 heures par semaine. La première cohorte – du 28 septembre 1992 au 7 mai 1993 – comptait quinze élèves alors que la deuxième – du 16 octobre 1995 au 3 mai 1996 – comptait seize inscrits. La clientèle est composée en grande partie de prestataires de l'assurance-emploi.

Les cours du programme sont donnés par sept chargés de cours. Les cours reliés directement à l'approvisionnement ont été confiés à deux professeurs ayant une grande expertise dans le domaine. Une conseillère pédagogique est responsable de la planification et de l'organisation des activités, autant administratives que pédagogiques, reliées à la mise en oeuvre du programme.

Outre ce programme, le Collège a aussi donné à temps complet les programmes suivants : *Conseils financiers*, *Gestion micro-informatique appliquée*, *Gestion industrielle*, *Marketing : représentation*, *Gestion financière informatisée*, *Techniques du génie industriel* et *Commerce international*. Les taux de diplomation se situaient entre 58 % et 93 %. De plus, le Collège a aussi offert à temps partiel les programmes suivants : *Conseils financiers* et *Finance*. Le taux de réussite des cours a varié entre 72 % et 100 %.

La démarche institutionnelle d'évaluation

Pour mener l'autoévaluation, le Cégep a formé un comité de sept personnes sous la supervision du directeur de l'éducation des adultes. Le comité comprenait également deux conseillers pédagogiques, deux professeurs, un représentant de l'entreprise et un étudiant. Trois membres du comité avaient le mandat de recueillir les données, d'en faire l'analyse et de rédiger le rapport.

Un questionnaire a été utilisé pour obtenir l'opinion des élèves sur les différents critères élaborés dans le rapport; onze finissants ont été rejoints. Les professeurs qui ont dispensé les cours du programme ont également répondu à un questionnaire d'évaluation. Une relance effectuée par le Cégep auprès des finissants a permis de faire le point sur la situation en emploi des diplômés.

Le rapport transmis par le Cégep décrit bien la situation du programme et fait preuve de transparence en identifiant avec une grande honnêteté les principaux problèmes reliés à sa mise en oeuvre. La Commission souligne la participation d'un représentant de l'entreprise et d'un étudiant sur le comité, ce qui dénote le souci d'impliquer toutes les personnes concernées par le développement du programme.

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.

Le marché du travail de la région Chaudière-Appalaches est composé, en grande partie, de petites et moyennes entreprises des secteurs secondaire et tertiaire; à elles seules, les entreprises manufacturières fournissent du travail à plus du tiers de la main-d'oeuvre de la région. La formation dispensée par le Cégep se doit de répondre aux besoins de l'entreprise beauceronne qui recherche des

techniciens polyvalents capables de s'adapter et d'assumer un ensemble de tâches. Or, le programme, tel qu'il est offert présentement, tend à former des techniciens spécialistes dans la gestion des approvisionnements répondant plus aux besoins des grandes entreprises qu'à ceux des PME manufacturières. Le Collège reconnaît que les courtes formations sur mesure, mises en place depuis quatre ans à l'intention des responsables des approvisionnements conviennent mieux au contexte régional. Il a également mentionné, dans son rapport, la nécessité de revoir le programme pour répondre de façon plus spécifique aux besoins de la clientèle étudiante et des entreprises. La Commission est pleinement en accord avec les actions envisagées par le Collège

En conséquence, elle lui recommande, avant d'accueillir une nouvelle cohorte, de mieux caractériser la fonction du responsable des approvisionnements et de s'assurer qu'il existe un réel besoin de ce type de techniciens dans la région.

Parmi les quinze élèves qui ont reçu la formation en 1992-1993, 53,3 % occupent un emploi relié à leurs études. La cohorte de 1995-1996, qui comptait quatorze diplômés, affiche un taux de placement de 57,1 %, dont 35,7 % en emploi relié. Les emplois occupés sont des postes à temps plein.

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.

Les cours offerts dans le programme *Gestion des approvisionnements* étaient conçus à l'origine pour être offerts séparément, comme entités uniques de formation. Même si le Collège a modifié ou redéfini certains contenus de cours, la Commission constate que les cours sont plus ou moins adaptés au programme et que leur pertinence dans la formation n'est pas toujours évidente. La mise en oeuvre du programme s'est effectuée sans fils directeurs, ce qui entraîne plusieurs redondances d'un cours à l'autre. Les élèves rencontrés s'en sont d'ailleurs plaints. Le Collège est conscient de la situation et entend prendre les mesures qui s'imposent pour restructurer et actualiser son programme. Dans la foulée des actions envisagées, la Commission **suggère** donc au Collège de réécrire son programme en vue d'assurer une meilleure contribution de chacun des cours aux objectifs du programme redéfinis en fonction des besoins du marché du travail.

La séquence respecte les préalables exigés et, dans l'ensemble, les cours présentent une suite logique allant de l'enseignement des connaissances de base aux techniques plus avancées. Afin de familiariser les élèves le plus rapidement possible avec l'informatique, le cours *Utilisation de logiciels et progiciels généraux de gestion* est placé dès la première session. Pour la cohorte de 1995-1996, le Service de l'éducation aux adultes a jugé opportun d'introduire un stage d'observation de deux semaines au milieu du programme pour permettre à l'élève de connaître le travail qu'il aura à effectuer pendant les huit semaines de stage pratique.

Le Collège a procédé à des changements à la pondération prévue dans les *Cahiers de l'enseignement collégial* afin de donner, dans certains cours, plus d'importance à l'aspect pratique des apprentissages. En ce qui concerne les heures de travail personnel effectuées en dehors des cours, l'estimation des élèves et des professeurs présente des variations considérables. Les élèves rencontrés ont estimé que la charge de travail était raisonnable sans toutefois être excessive. Compte tenu du fait que plusieurs élèves retournent aux études et que la plupart d'entre eux font face à d'autres responsabilités, ils considèrent les exigences de travail réalistes et adaptées à leur situation.

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 méthodes pédagogiques utilisées par les professeurs sont nombreuses et variées. Mis à part l'exposé magistral, l'acquisition des connaissances se fait par des discussions, des exposés, des ateliers et travaux d'équipe, des jeux de rôle, des études de cas et des visites industrielles. Les élèves sont généralement satisfaits des méthodes utilisées par les professeurs.

Le Collège offre plusieurs mesures de soutien pour aider les élèves dans leurs apprentissages. Certaines sont de nature scolaire, comme l'information sur le programme, le guide étudiant, les rencontres de groupe ou individuelle, les laboratoires et le Centre d'aide en français. D'autres par contre, sont reliées au cheminement personnel de l'élève, dont les services offerts en psychologie et les rencontres individuelles qui en découlent. La Commission signale la présence de la conseillère

pédagogique dont le rôle consiste à accompagner, soutenir et guider les élèves tout au long de leur formation.

Le rapport et la visite ont permis de constater que la plupart des élèves étaient satisfaits de la disponibilité de leurs professeurs en dehors des heures de cours même si cette disponibilité était limitée vu le statut de chargé de cours de la plupart des enseignants.

L'adéquation des ressources humaines, matérielles et financières

Trois sous-critères sont retenus pour apprécier l'adéquation des ressources : le nombre et les qualifications des professeurs; les procédures d'évaluation et les mesures mises en place pour favoriser le perfectionnement; les ressources matérielles et financières affectées au programme.

Les professeurs du programme sont pour la plupart des chargés de cours et certains ne demeurent pas dans la région. Ils possèdent des qualifications et des expériences variées et la plupart ont une bonne connaissance du marché du travail mais une expérience en enseignement limitée. L'équipe professorale possède donc les compétences nécessaires pour donner le programme, même si l'expérience en enseignement de ses membres paraît limitée. À ce sujet, au printemps 1996, le SEA a mis sur pied deux ateliers, intitulés *Formation des formateurs*, destinés à tous les professeurs qui enseignaient ou avaient déjà enseigné aux adultes. Quatre chargés de cours du programme ont participé à cette formation. Un colloque d'une journée a également été organisé. Ces mesures, très appréciées par les professeurs, méritent d'être soulignées. L'évaluation de l'enseignement se fait par le moyen d'une fiche que les élèves doivent remplir et remettre au SEA. Les résultats en sont ensuite communiqués aux enseignants qui peuvent ainsi procéder aux ajustements nécessaires.

Le Collège met plusieurs ressources à la disposition du programme, dont un laboratoire informatique, un service téléphonique ainsi que du matériel audiovisuel. La Commission considère que, dans l'ensemble, les ressources matérielles affectées au programme sont adéquates. Les élèves sont généralement satisfaits, même si l'accès à certains services est parfois plus difficile à certaines périodes de l'année.

L'efficacité du programme

Quatre sous-critères permettent d'apprécier l'efficacité du programme : les mesures de recrutement et de sélection; l'adéquation des modes et instruments d'évaluation pour évaluer les objectifs d'apprentissage et la réalisation des objectifs du programme; le taux de réussite des cours; le taux de diplomation.

Le recrutement des candidats se fait principalement par des publicités dans les journaux régionaux et la plupart des étudiants admis sont des prestataires d'assurance-emploi. La conseillère pédagogique, en plus de les informer sur le programme, est responsable de l'organisation des activités administratives et pédagogiques reliées à la formation. Les élèves recrutés doivent détenir un diplôme d'études secondaires ou posséder une formation jugée suffisante par le Collège. Comme aucun critère de sélection n'est appliqué, il existe une grande variation en ce qui concerne les connaissances de base des élèves, plus précisément en anglais, en informatique et en mathématique. Ce manque d'homogénéité engendre des difficultés de gestion pédagogique du groupe-classe. Afin d'en arriver à ce que les élèves possèdent un niveau de connaissances relativement similaire, la Commission **suggère** une meilleure sélection des élèves à l'admission ou des activités de mise à niveau pour les élèves qui présentent des lacunes.

Afin de vérifier la capacité des modes et instruments d'évaluation à mesurer adéquatement le degré d'atteinte des objectifs du programme, la Commission a procédé à l'analyse des plans de cours, des travaux et des examens utilisés pour le cours *Approvisionnement I* et le *Stage dans l'industrie*. Elle en arrive à la conclusion que les moyens d'évaluation utilisés dans le cours *Approvisionnement I* ne mesurent pas réellement l'atteinte des objectifs visés. L'analyse démontre que le Collège devrait revoir à la hausse les standards.

C'est pourquoi la Commission recommande au Collège de veiller à l'application de sa PIEA et de s'assurer que les modes et instruments d'évaluation vérifient bien l'atteinte des objectifs des cours.

Le *Stage dans l'industrie* comporte dix semaines dont deux en milieu du programme et huit à la fin de la formation. Le Guide de stage remis à l'élève tient lieu de plan de cours. L'analyse révèle que ce guide devrait définir plus clairement les objectifs, la méthodologie et les exigences du stage d'observation et du stage d'intégration. Le Collège devrait également élargir sa banque de stages. De l'avis des élèves rencontrés et de ceux rejoints par l'entremise d'un questionnaire de relance, la

supervision des stages en milieu de travail comporte d'importantes lacunes puisque qu'elle ne comporte aucune visite en entreprise. La Commission **suggère** au Collège de revoir le processus de supervision des stages afin de s'assurer que les élèves soient bien encadrés dans la réalisation des tâches qu'ils doivent effectuer dans l'entreprise.

Le taux de réussite des cours du programme est très élevé pour les deux cohortes évaluées. Selon le Collège, les difficultés liées à la faiblesse académique des élèves ne remettent pas en cause la réussite des élèves, celle-ci étant favorisée par des interventions spéciales initiées par certains enseignants.

Le taux de diplomation pour la première cohorte est de 100 % et de 88 % pour la seconde. On compte un abandon et un échec pour la deuxième cohorte.

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 conseillère pédagogique est la responsable du fonctionnement du programme et la personne ressource pour toute information ou aide aux enseignants et aux élèves. Elle a également le mandat de s'occuper de l'approbation des plans de cours. À chaque session, une rencontre est organisée avec les professeurs pour discuter des contenus de cours et de l'orientation du programme. Toutefois, les professeurs n'assistent pas nécessairement aux réunions prévues et certains ne respectent pas les orientations du programme changeant même les contenus de cours sans en aviser la responsable. Malgré les efforts de la conseillère pédagogique pour favoriser la concertation entre les professeurs et le développement d'une vision commune du programme, les problèmes relevés dans le rapport démontrent que la mise en oeuvre du programme devrait être resserrée.

La Commission recommande donc au Collège de renforcer son leadership pédagogique et de prendre les moyens nécessaires pour améliorer l'encadrement des professeurs.

Pour chaque programme de formation, le SEA prépare des documents informatifs à l'intention des étudiants : objectifs poursuivis, durée du programme, perspectives professionnelles, contenu du

programme, etc. De façon plus spécifique, il distribue un plan de cours au début de chaque cours pour renseigner les élèves sur les objectifs, généraux et spécifiques, les méthodes pédagogiques utilisées, le contenu du cours et les évaluations. Les élèves se sont dits satisfaits de l'information reçue sur le programme.

Conclusion

Au terme de son évaluation, la Commission en arrive à la conclusion que le programme *Gestion des approvisionnements* tel que mis en oeuvre au Cégep Beauce-Appalaches présente des forces et des faiblesses. La variété des méthodes pédagogiques utilisées dans les cours, les mesures de soutien offertes pour aider les élèves dans leurs apprentissages ainsi que la disponibilité des professeurs sont des éléments positifs du programme.

Des améliorations devraient toutefois être apportées à la mise en oeuvre du programme. Dans cet esprit, la Commission adresse au Collège des recommandations qui portent sur la pertinence du programme, sur l'application de la PIEA et sur l'encadrement des professeurs. Étant donné l'importance de ces problèmes, en particulier celui de la pertinence, la Commission en arrive à la conclusion que le programme ne doit plus être offert dans sa forme actuelle.

Mis à part ces points qui font l'objet de recommandations, la Commission énonce également des suggestions, soit, de redéfinir son programme, de procéder à une meilleure sélection des élèves lors de l'admission dans le programme ou d'offrir des activités de mise à niveau aux nouveaux qui présentent des lacunes et de revoir le processus de supervision des stages.

Les suites de l'évaluation

En réponse au rapport préliminaire d'évaluation des programmes *Techniques administratives* et *Gestion des approvisionnements*, le Cégep Beauce-Appalaches s'est dit en accord avec les recommandations et les suggestions formulées par la Commission. Il fait état d'actions réalisées afin d'améliorer la qualité de la mise en oeuvre des programmes.

Techniques administratives :

Le Collège a entrepris l'analyse et l'approbation, par le coordonnateur, des plans de cours de chaque professeur pour la session d'hiver 1998. Une rencontre individuelle a été fixée avec chaque professeur. Des ajouts sur la disponibilité des professeurs ainsi que sur la charge de travail de l'élève sont également inscrits dans les plans de cours.

Gestion des approvisionnements :

Des mesures palliatives ont été apportées pour la deuxième cohorte d'élèves inscrits dans le programme, dont la constitution d'une équipe d'enseignants.

La Commission s'attend à recevoir, au moment opportun, un rapport faisant état des progrès accomplis au regard des recommandations formulées dans le présent rapport.

La Commission d'évaluation de l'enseignement collégial

Jacques l'Écuyer, président