

Rapport d'évaluation

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

Collège régional Champlain -
Campus de Saint-Lambert

Mai 1998

Commission d'évaluation de l'enseignement collégial

Québec 

Introduction

L'évaluation des programmes *Techniques administratives* (410.12) et *Gestion financière informatisée* (903.55) conduisant respectivement au DEC et à l'AEC au Collège régional Champlain - Campus de Saint-Lambert 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 Collège a transmis à la Commission, le 23 février 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 Collège, les 6 et 7 octobre 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.

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

-
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, monsieur Jacques L'Écuyer, qui en assumait la présidence, le comité regroupait monsieur Jacques Giguère, professeur au Cégep de Sept-Îles, madame Charlaïne Lafleur, professeure au Campus Notre-Dame-de-Foy et madame Lise Truchon, ex-chef divisionnaire à la compagnie Bell Canada. Il était assisté d'un agent de recherche de la Commission, monsieur Benoît Girard, qui agissait à titre de secrétaire.
 3. Le genre masculin est utilisé comme générique sans préjugé quant au sexe des personnes.

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 régional Champlain - Campus de Saint-Lambert accueille environ 2500 élèves à l'enseignement ordinaire, dont un peu plus de 22 % dans les programmes du secteur technique.

Le programme *Techniques administratives* est offert depuis la création du Campus en 1972. Au cours des cinq dernières années, son effectif a connu une très légère croissance pour se stabiliser aux environs de 200 inscriptions. Deux options sont offertes : *Finance*, depuis 1972 et *Marketing* depuis 1993 seulement.

Dans sa forme actuelle, la formation spécifique du programme est confiée à une équipe de dix professeurs oeuvrant à temps plein dont huit sont permanents.

La démarche institutionnelle d'évaluation

Le rapport d'autoévaluation dresse la liste des participants à l'exercice et donne un aperçu de la répartition des tâches, mais ne décrit aucunement le déroulement des opérations. Cette lacune prend d'autant plus d'importance que le résultat final, le rapport lui-même, fait preuve d'un certain morcellement. En effet, si la plupart des données requises ont été réunies et présentées convenablement, le travail d'analyse qui donne sens à l'entreprise est à peu près absent du rapport et ce, malgré la présentation d'un grand nombre d'actions envisagées tout à fait pertinentes laissant penser que la réflexion a bel et bien été faite.

Il est, par ailleurs, étonnant que le Collège n'ait pas utilisé davantage l'expertise interne développée à l'occasion des évaluations antérieures. Sans exiger un investissement exagéré de la part des personnes concernées, un simple partage de l'expérience acquise, aux premiers moments du processus, aurait pu contribuer à situer la nature du travail à accomplir et écourter la période d'ajustement.

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 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.

L'une des dimensions les plus évidentes de la pertinence d'un programme d'études réside dans son degré d'adaptation aux pratiques courantes des entreprises susceptibles d'engager ses diplômés. Le Collège a, dans son rapport d'autoévaluation, identifié certains besoins des entreprises qui, malgré qu'ils soient plutôt généraux, montrent une compréhension certaine du contexte dans lequel évolue le monde du travail.

Le Collège entretient des relations avec le milieu du travail par le dialogue avec les diplômés, la supervision des stages et l'engagement des enseignants dans des activités et des organisations professionnelles. Les liens, que les enseignants maintiennent individuellement avec le marché du travail, ne font cependant pas l'objet d'un réinvestissement collectif tangible. La Commission en prend pour indice le peu d'empressement que le programme met à généraliser l'utilisation de l'informatique alors que celle-ci est omniprésente dans l'entreprise ainsi que l'insuffisance de l'aspect pratique que l'on observe dans la formation.

La pertinence du programme ne semble pas non plus prendre appui sur une vision explicite de l'entreprise éducative. Bien que des travaux en ce sens soient en cours depuis quelque temps déjà, le Collège n'a pas encore proposé en consultation ni adopté d'énoncé de mission ou de projet éducatif général.

Pour toutes ces raisons, la Commission *suggère* au Collège de donner suite à l'action envisagée visant à former un comité consultatif constitué de représentants de l'industrie. Ce comité de liaison permettrait d'accroître les contacts avec l'entreprise et contribuerait certainement au développement d'une vision plus ciblée et plus cohérente du programme, laquelle conduira éventuellement à une reformulation plus précise des objectifs poursuivis.

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.

Dans l'ensemble, la Commission reconnaît la cohérence du programme. Le Département de Techniques administratives a d'ailleurs procédé à une révision rigoureuse des plans de cours des principales disciplines de la composante spécifique du programme pour s'assurer qu'ils soient bien en accord avec les objectifs du programme. La Commission reconnaît le grand intérêt de ce travail. Elle croit cependant que les cours et les activités destinés à favoriser l'intégration des apprentissages devraient mettre davantage l'accent sur cette fonction qu'ils ne le font actuellement.

D'une façon générale, les contacts entre le Département de techniques administratives et les autres départements impliqués dans le programme sont informels, ce qui n'assure pas leur continuité. Le Collège le reconnaît. La Commission l'invite à donner suite à son projet d'accentuer la concertation entre les départements. Malgré cela, l'adaptation des cours de la formation générale propre aux objectifs et aux caractéristiques de la clientèle du programme est bien amorcée.

La séquence des cours est adéquate. La Commission invite cependant le Collège à réexaminer la pertinence des préalables. Tels qu'ils apparaissent dans le rapport d'autoévaluation, ces derniers sont plutôt nombreux et il est à craindre qu'ils n'entravent indûment le cheminement scolaire des élèves.

L'information fournie au sujet de la charge de travail exigée des étudiants est fragmentaire. En particulier, les exigences ne sont pas données pour chaque cours séparément, ce qui aurait permis une analyse beaucoup plus fine. Les élèves, pour leur part, sont d'avis que la première année est plus légère que les deux autres. La Commission invite donc le Collège à analyser la charge de travail des étudiants et, au besoin, à apporter les correctifs requis.

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.

Le rapport énumère onze méthodes pédagogiques en usage dans le programme et montre la fréquence de leur utilisation dans les cours spécialisés. La liste comporte la plupart des méthodes les plus couramment utilisées telles que l'exposé, l'analyse de cas, le travail de

groupe, etc. Elle fait également mention, entre autres, du recours à la technologie audio-visuelle, à l'informatique et à l'Internet.

L'examen du tableau de ces méthodes montre que les plus largement utilisées sont aussi les plus conventionnelles. S'il est vrai que le recours aux sorties industrielles ou aux simulations ne peut pas être aussi fréquent que les exposés en classe, il est plus surprenant de constater que l'utilisation de l'informatique reste peu développée dans le programme. La Commission *suggère* au Collège de planifier l'utilisation de l'ordinateur comme outil et objet d'apprentissage dans les cours du programme.

La plupart des professeurs ont, en plus des compétences requises, toutes les habiletés nécessaires pour communiquer la matière aux étudiants. Les étudiants ont cependant signalé quelques cas où des méthodes pédagogiques plus dynamiques pourraient améliorer l'enseignement. La Commission invite le Collège à se pencher sur la question et à soutenir l'amélioration pédagogique là où c'est nécessaire.

Le Collège s'est doté de nombreux moyens d'intervention pour soutenir les étudiants en difficulté. Le rapport d'autoévaluation mentionne, entre autres, à ce chapitre les services offerts par les aides pédagogiques individuels, ceux des services aux étudiants comme l'orientation scolaire et professionnelle, des ateliers de mise à niveau ou le conseil individuel. Le rapport mentionne aussi la bibliothèque, le centre d'apprentissage qui dispense des conseils sur l'art d'étudier, le centre des médias éducatifs qui fournit des ordinateurs, du matériel audio-visuel et l'accès à l'Internet. Tous ces services fonctionnent adéquatement.

Le Département de *techniques administratives*, pour sa part, ajoute peu d'initiatives locales aux mesures qui touchent l'ensemble des étudiants du Collège. Les seules mentions au rapport, à ce sujet, concernent l'ajout récent d'une heure par semaine, pour chaque professeur, consacrée au support pédagogique et le rôle de conseiller que peuvent jouer les professeurs au moment d'aider les étudiants à choisir entre les deux options offertes du programme, *Finance et Marketing*.

Les professeurs du programme n'assument pas encore pleinement le rôle qui leur revient dans le dépistage des difficultés d'apprentissage et le soutien aux étudiants à risque. Leur disponibilité en dehors des heures d'enseignement est affichée sur les portes des bureaux et représente de cinq à six heures par semaine. Les étudiants ont été consultés sur la valeur qu'ils accordent à l'aide reçue de cette façon et les résultats sont, dans l'ensemble, plutôt moyens.

Par conséquent, et compte tenu des taux d'échec observés en Comptabilité I et II, de même que le taux de diplomation plutôt faible dans le programme, la Commission recommande au Collège de veiller à ce que le Département de techniques administratives développe des mesures adéquates et accessibles de dépistage des difficultés scolaires, de soutien et de suivi des étudiants à risque, de façon à améliorer la performance générale du programme.

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.

L'équipe enseignante du programme compte seize professeurs. Dix d'entre eux enseignent dans les disciplines de l'administration et les six autres sont chargés des disciplines contributives comme les mathématiques, l'économie et l'informatique. Quatorze de ces seize professeurs sont permanents et enseignent à temps plein. Tous sont très bien qualifiés. Dans l'ensemble, la motivation au travail semble adéquate, même si le dynamisme est inégalement réparti et semble faire défaut à certains.

À une exception près, et malgré les indications du rapport d'autoévaluation, les cours ne sont pas évalués en fin de session. Les enseignants se privent ainsi d'une rétroaction sur leurs cours qui ne peut qu'être bénéfique à la qualité de l'enseignement.

Le rapport d'autoévaluation donne peu d'information sur le perfectionnement du personnel enseignant. Des renseignements supplémentaires transmis par le Collège indiquent que les enseignants du programme participent aux journées pédagogiques semestrielles et qu'ils ont suivi quelques activités de perfectionnement formel (conférences, Performa, ateliers) portant principalement sur la pédagogie et l'utilisation de l'informatique.

Compte tenu des lacunes évoquées en matière de pédagogie, la Commission *suggère* au Collège de généraliser la pratique de l'évaluation des cours dans le programme et d'user des ressources destinées au perfectionnement pour solutionner les problèmes identifiés. L'un des plus évidents de ceux-ci concernant l'informatique, il serait souhaitable que le perfectionnement s'oriente plus fermement vers le développement d'une culture informatique adéquate au sein du corps professoral.

Les ressources matérielles mises à la disposition du programme sont dans l'ensemble adéquates, mais restent souvent sous-utilisées en particulier, encore une fois, dans le domaine informatique.

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; la réalisation des objectifs du programme par les diplômés.

Les mesures de recrutement sont adéquates. Les conditions minimales d'admission dans le programme exigent des candidats qu'ils aient complété les mathématiques de Secondaire IV (Maths 436). La Commission a pu constater que plusieurs étudiants rencontrés avaient même complété les mathématiques de Secondaire V (Maths 536). La préparation antérieure des étudiants est donc suffisante.

Les professeurs du Département ont commencé à réviser leurs plans de cours afin d'assurer un strict respect de la politique d'évaluation des apprentissages récemment adoptée par le Collège. Les plans de cours soumis à la Commission sont cependant assez sommaires, bien qu'ils abordent la plupart des rubriques habituelles. Le plan du cours de *Marketing*, de plus, ne couvre qu'imparfaitement le devis proposé. Le potentiel pédagogique des plans de cours pourrait être mieux exploité. La Commission *suggère* donc au Collège de poursuivre sa démarche d'analyse et d'évaluation des plans de cours en accordant une plus grande attention à leur utilisation pédagogique et au respect de la politique d'évaluation des apprentissages.

Les taux de succès aux cours de la composante spécifique du programme sont dans l'ensemble adéquats. On observe cependant quelques faiblesses, notamment en mathématiques et en comptabilité. Le rapport d'autoévaluation propose, à ce sujet, une série de mesures correctives où figurent d'excellentes idées pour améliorer la performance des étudiants. Entre autres, le rapport suggère d'accroître le nombre d'heures en classe dans les cours de comptabilité, de réduire le nombre d'étudiants dans chaque classe de première session, d'augmenter le nombre des exercices pratiques, de réduire la matière à couvrir, qui dépasse actuellement ce qui est prescrit, et de chercher plus systématiquement à identifier les étudiants en difficulté. La Commission encourage le Collège à aller de l'avant avec ces actions.

Les taux de diplomation dans la durée prévue sont assez faibles et présentent des fluctuations importantes entre les cohortes. Pour les cohortes A⁴ dont la performance est donnée dans le rapport d'autoévaluation, le taux varie entre 11 % et 28 %; pour les cohortes B, entre 0 % et 31 %. Le Collège ne semble pas en mesure d'expliquer ce comportement avec précision. Il est important de tout mettre en oeuvre pour améliorer ce taux.

Pour ces raisons, la Commission recommande au Collège de rechercher activement les causes de la faiblesse du taux de diplomation et d'adopter des mesures susceptibles de l'améliorer.

Les activités pédagogiques au moyen desquelles le Collège peut juger de l'atteinte des objectifs généraux du programme sont restreintes. En particulier, le stage en entreprise n'est pas orienté vers une démonstration de l'intégration des connaissances et de la compétence pratique atteintes par l'étudiant. Certains éléments donnent à penser que le rôle du stagiaire se limite à celui d'observateur. La gestion du stage laisse aussi à désirer. Entre autres, les étudiants ne semblent pas avoir une idée claire de la formule du stage ni des attentes auxquelles ils devront faire face et ce, quelques mois à peine avant le début de leur stage.

Devant ces constats, la Commission recommande au Collège de revoir, comme il entend le faire, tous les aspects du stage en entreprise prévu dans le programme en insistant particulièrement sur le rôle d'intégration qu'il convient de lui faire jouer et sur son organisation.

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 de *techniques administratives* vient de subir des changements importants reliés au départ simultané de plusieurs membres de l'équipe professorale. Au-delà des réaffectations et des aménagements de tâches qu'elles rendent nécessaires, ces circonstances fournissent l'opportunité de prolonger l'autoévaluation du programme en

4. La cohorte A est composée des étudiants qui n'ont jamais changé d'orientation scolaire depuis leur toute première inscription à l'enseignement collégial. La cohorte B est composée de tous les autres, c'est-à-dire essentiellement d'étudiants qui ont changé de programme d'études.

une appropriation plus ferme du programme. Considérant la pertinence des nombreuses actions envisagées par le Collège, la Commission invite les intervenants à exercer le leadership nécessaire à l'amélioration continue du programme, dans le cadre de l'approche programme, dans le but de mieux servir les étudiants.

En ce qui a trait à l'information sur le programme, la Commission a déjà noté l'imprécision, dans l'esprit des étudiants, de celle qui concerne la formule de stage. Cela est dû en grande partie au réaménagement récent des tâches au sein du Département. Aussi, la Commission est-elle d'avis que les choses devraient se clarifier dès que la refonte de la formule de stage sera terminée. Les autres problèmes liés à l'information sont déjà en voie d'être corrigés.

Conclusion

Au terme de son évaluation, la Commission conclut que la mise en oeuvre du programme conduisant au DEC en *Techniques administratives* au Collège régional Champlain - campus de Saint-Lambert présente des forces et des faiblesses.

Ainsi, les qualifications du personnel enseignant sont très bonnes. Les mesures mises en place à l'échelle du Collège pour assurer un support et un suivi adéquat aux étudiants en difficulté sont également dignes de mention, tout comme les efforts déployés pour assurer une plus grande cohérence au programme.

Par contre, le Département n'a pas encore mesuré toute l'importance d'appuyer ces mesures par des initiatives complémentaires au sein même du programme, notamment en matière de dépistage des difficultés et de soutien dans les matières où les étudiants rencontrent le plus de problèmes. Ces mesures sont d'autant plus importantes que le taux de diplomation dans le programme est faible, un phénomène dont il importe d'identifier les causes et auquel il faut porter remède dans les meilleurs délais. Aussi, la capacité du Collège de vérifier l'atteinte des objectifs du programme est entravée par l'efficacité réduite des activités d'intégration qui devraient permettre à l'étudiant de démontrer davantage sa maîtrise de la matière dans son ensemble. Le stage en entreprise, qui sert souvent cet objectif, devrait, à Saint-Lambert, être révisé en profondeur pour donner son plein potentiel pédagogique.

D'autres aspects du programme devraient aussi recevoir une attention adéquate. Les liens avec le marché du travail devraient être améliorés. Les méthodes pédagogiques devraient être revues de façon à accentuer le recours à l'ordinateur. Pour vérifier la pertinence et l'efficacité des efforts consentis, les professeurs devraient faire évaluer régulièrement leurs cours par les étudiants et se donner les moyens, à l'aide du perfectionnement disponible, de répondre aux besoins exprimés. Il est nécessaire, enfin, de poursuivre le travail de révision des plans de cours dans une perspective d'appropriation d'ensemble du programme autant que dans le but de se conformer plus étroitement à la politique institutionnelle d'évaluation des apprentissages.

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

Principales caractéristiques du programme

Le Centre de formation continue⁵ du Collège régional Champlain - Campus de Saint-Lambert existe depuis 1973 et on y offre des programmes conduisant à l'attestation d'études collégiales dans les domaines de l'informatique, de la bureautique, du tourisme et de l'administration des affaires.

Dans cette dernière catégorie, le programme *Gestion financière informatisée*, retenu pour la présente évaluation, a déjà été offert trois fois par le Collège. Le groupe d'étudiants ayant fait l'objet de l'exercice comptait quinze membres à qui la formation a été dispensée entre le 21 novembre 1994 et le 30 janvier 1996 pour une durée totale des études de 1385 heures étalées sur quatorze mois à temps plein. Aux cours prescrits par le Ministère, le Collège en avait ajouté deux autres visant à faciliter le passage à la vie d'étudiant autant que l'intégration future au marché du travail. Ces deux cours avaient pour titres *Introduction à la comptabilité informatisée* et *Communication écrite*.

L'enseignement du programme était confié à une équipe de douze professeurs, tous contractuels engagés à la leçon et dont plusieurs reviennent d'année en année.

Le financement du programme est assuré par la Société québécoise de développement de la main-d'oeuvre (sqdm). Comme tous les autres programmes d'études financés de cette façon, l'avenir de *Gestion financière informatisée* est lié à celui des programmes de subventions gouvernementaux. Le Collège n'a, par conséquent, qu'une influence limitée sur la croissance du programme, malgré une demande soutenue de la part des étudiants bénéficiaires.

La démarche institutionnelle d'évaluation

L'autoévaluation a été réalisée sous la supervision d'un comité formé de la Directrice du Centre de formation continue, du Directeur de la Faculté des sciences et de la technologie et de deux professeures. La principale rédactrice du rapport d'autoévaluation est une ancienne enseignante dans le programme faisant maintenant partie du personnel enseignant régulier au programme *Techniques administratives* conduisant au DEC. La seconde enseignante s'est chargée de réunir l'information nécessaire à l'évaluation,

5. En anglais d'origine, le *Center for Continuing Education*.

s'occupant notamment de la conception, de l'administration et de l'analyse d'un sondage auprès des diplômés du programme.

Tous les membres du comité ont participé à l'analyse globale de la situation du programme.

Le rapport d'autoévaluation issu de cette démarche s'est cependant révélé assez sommaire et ne rend pas justice à la qualité réelle de la mise en oeuvre du programme. La Commission comprend que le Centre en est à sa première expérience d'autoévaluation, ce qui peut contribuer à expliquer ce résultat. La visite de l'établissement a heureusement pu rétablir les faits.

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

La pertinence du programme *Gestion financière informatisée* est démontrée, entre autres, par le taux de placement de ses diplômés dans des emplois reliés au domaine de formation (80 %). C'est dire que la formation reçue constitue un atout de taille pour opérer avec succès un retour sur le marché du travail.

À un niveau de considérations qui cerne de plus près l'enseignement et les compétences à transmettre, la Commission note que, de diverses façons, les professeurs ont su garder contact avec le marché et qu'ils sont, par conséquent, en mesure de communiquer à leurs élèves une vision assez précise des modes d'opération en vigueur dans les entreprises où les diplômés sont susceptibles de trouver de l'emploi. La pertinence du programme est donc bien assurée.

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.

La vision commune des objectifs à atteindre dans le programme est facilitée par plusieurs facteurs organisationnels. Le leadership assumé par le Centre est un atout de taille. La pratique consistant à conserver et à partager les plans de cours assure une continuité dans l'enseignement en plus de fournir une aide précieuse aux nouveaux professeurs. Enfin, la disponibilité d'un lieu de rassemblement facilitant le dialogue contribue aussi à la rétroaction constante au moyen de laquelle chacun peut s'assurer de la cohérence d'ensemble de l'enseignement.

Le Collège a, par ailleurs, reformulé les objectifs du programme, dans le cadre d'une démarche d'appropriation. Bien que cette démarche soit louable, la formulation des objectifs qui en résulte semble moins précise que celle proposée par le Ministre. Ainsi, le terme même de *comptabilité* n'apparaît nulle part dans les objectifs reformulés, malgré l'importance centrale de la discipline dans les études. Le Collège gagnerait à revoir le libellé de ces objectifs pour s'assurer qu'ils traduisent de la meilleure façon possible le contenu et la raison d'être du programme.

La séquence des cours est adéquate mais présente de nombreux préalables que le Collège n'a pas suffisamment justifiés. La Commission l'invite à s'assurer que la présence de ces préalables est vraiment nécessaire et ne crée pas de contraintes inutiles aux étudiants qui échouent un cours durant le cheminement normal du groupe.

Dans un programme aussi intensif que celui-ci, la charge de travail imposée aux élèves est nécessairement élevée. La Commission constate cependant que ces derniers sont bien prévenus de l'effort qui leur sera demandé et que, en général, leur motivation est suffisante pour leur permettre de faire face aux exigences.

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.

Le rapport d'autoévaluation donne un aperçu des méthodes pédagogiques les plus fréquemment utilisées par les enseignants. Celles-ci sont largement conventionnelles, mais bien adaptées aux contraintes du programme et aux caractéristiques de sa clientèle.

L'encadrement étroit dont bénéficient les élèves du programme remplace dans une large mesure les services de soutien et de suivi offerts aux étudiants réguliers. Malgré cela, ces services sont également disponibles aux élèves du programme, si le besoin s'en fait sentir. L'attitude de service qui règne dans les locaux administratifs du Centre contribue aussi à assurer la qualité du support reçu.

La disponibilité des professeurs est adéquate même si elle n'est pas prévue au contrat et, dans l'ensemble, les élèves s'en déclarent satisfaits.

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 rapport d'autoévaluation donne la liste des qualifications du personnel enseignant lesquelles sont plus que suffisantes. Dans l'ensemble, l'habileté pédagogique et la capacité de communiquer sont bonnes même si les étudiants rencontrés ont fait état de quelques cas problématiques. Comme pour le programme de DEC, la Commission invite le Collège à se pencher sur la question et à lui apporter les solutions qui s'imposent.

Le Centre a pour habitude d'encourager l'évaluation des cours par les étudiants, ce qui ne peut que contribuer à l'amélioration de l'enseignement. Il serait cependant souhaitable que cette évaluation se fasse plus tôt dans le cours, en particulier lorsqu'il s'agit de nouveaux professeurs. Enfin, la Commission *suggère* au Collège de permettre aux professeurs d'avoir accès à des activités de perfectionnement, de façon à ce qu'ils puissent solutionner les problèmes mis en lumière par l'évaluation.

Les ressources matérielles mises à la disposition des élèves du programme sont adéquates et propres à soutenir l'enseignement.

L'efficacité du programme

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

Le recrutement et la sélection des candidats au programme sont des responsabilités partagées entre le Collège et l'organisme subventionnaire. La Commission note l'excellente relation entre les partenaires. Le premier résultat de cet accord est certainement la formation de cohortes mieux motivées et plus susceptibles de réussir. Ceux que la Commission a pu rencontrer ne manquaient aucunement de motivation.

Les deux plans de cours que la Commission a pu examiner donnent à penser que l'application de la politique institutionnelle d'évaluation des apprentissages laisse à désirer.

Dans le cas du cours *Initiation à l'organisation de l'entreprise* (401-399-90), les objectifs se situent à un niveau taxonomique très bas et l'évaluation est déficiente. Une proportion de 60 % des points est répartie entre 14 tests différents; on accorde 20 % pour la simple participation et le travail de session est des plus élémentaire.

Dans le cas du stage (410-164-85), les objectifs sont clairs et pertinents, mais le plan de cours est inadéquat dans presque toutes ses autres composantes (identification, méthodologie, étapes de réalisation, etc.). Les documents d'accompagnement fournissent peu d'information sur les attentes et les exigences. L'élève et l'employeur ne disposent pas d'une définition des domaines et des tâches propres au technicien, ce qui ne facilite ni la recherche de lieux de stage adéquats ni l'établissement d'un niveau d'exigences approprié. Le professeur n'effectue aucune visite sur les lieux pendant le stage. Les modes d'évaluation sont limités et les grilles d'évaluation ne sont pas entièrement orientées vers l'atteinte des objectifs visés par le stage. La grille d'évaluation par les pairs de la présentation orale (15 %) laisse place à beaucoup d'interprétation, tout en soulevant la question de la compétence des élèves à effectuer une telle évaluation. De plus, cette grille d'évaluation ne trouve aucune correspondance avec l'un ou l'autre des objectifs visés par le stage. Le formulaire d'évaluation par l'employeur (30 %) met principalement l'accent sur le «savoir-être» et fait peu de place à l'appréciation des compétences techniques et des habiletés de l'élève au terme de sa formation. En ce qui concerne le rapport final (40 %), l'élève n'en connaît pas les critères d'évaluation.

Dans ces conditions, la Commission recommande au Collège de s'assurer que sa PIEA est comprise et respectée par l'ensemble des professeurs du programme, particulièrement en ce qui concerne le respect de la matière à couvrir, des standards des cours et des méthodes d'évaluation des élèves.

Précisons que, dans le cas du stage de fin d'études, le respect de la matière à couvrir implique la présence d'une formule de stage qui permette l'atteinte de l'objectif

d'intégration des connaissances acquises et sa démonstration concrète. Compte tenu de ce qui précède, cela implique nécessairement une refonte complète de la formule de stage actuelle.

Les taux de réussite aux cours sont satisfaisants mais, compte tenu des observations faites sur le niveau de la matière enseignée, il est possible qu'ils s'appuient sur des standards insuffisants. Cette question étant un aspect de l'application de la PIEA, la validation des standards est, par conséquent, implicite dans la recommandation qui précède.

Les taux de diplomation s'établissent à 60 % et à 64 % pour les deux cohortes mentionnées dans le rapport. On précise cependant que les raisons des départs avant la fin des études sont diverses et pas toujours liées à des difficultés académiques. Certains ont abandonné parce qu'ils avaient trouvé un emploi, d'autres pour des raisons de santé, et ainsi de suite. Si on ne devait compter que les départs liés aux échecs, le taux de diplomation grimperait à 86,7 %. Ceci dit, ce taux est soumis aux mêmes réserves que les taux de réussite aux cours individuels.

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 Commission a relevé précédemment la contribution de la qualité de la communication entre les divers intervenants à la cohérence du programme. Elle a aussi souligné le rôle central joué par la Directrice du Centre à cet égard.

Le questionnement sur les standards met cependant en évidence le fait que cette communication ne s'étend pas à tous les aspects du programme. Les contenus, les standards et l'évaluation des apprentissages, bien qu'ils soient sous la responsabilité première du professeur, doivent faire l'objet d'une validation administrative pour que le Collège puisse garantir l'atteinte des objectifs de programme. La Commission invite donc ce dernier à étendre la communication entre les intervenants à tous ces aspects du programme. Cette occasion permettrait à la Directrice de s'assurer d'une connaissance suffisante parmi les professeurs non seulement des objectifs du programme mais aussi des standards à respecter et des modalités inhérentes à une évaluation valable de l'atteinte des objectifs.

Selon le rapport d'autoévaluation, une majorité d'étudiants sont plutôt insatisfaits de l'information reçue concernant le contenu et les exigences du programme avant ou au début des études. Ces résultats indiquent qu'un effort supplémentaire devrait être fait pour mieux informer les candidats sur la nature et les exigences du programme et ce, le plus tôt possible dans le processus.

Conclusion

La Commission reconnaît la qualité de la mise en oeuvre du programme *Gestion financière informatisée* conduisant à l'AEC au Collège régional Champlain - campus de Saint-Lambert.

Dans l'ensemble, le programme est bien géré et bien doté. Le personnel chargé de l'enseignement est bien qualifié et les ressources matérielles octroyées au programme sont suffisantes. Le climat de travail est bon et la communication aisée entre les intervenants.

Il est cependant impératif pour le Collège de s'assurer que le niveau général des cours correspond bien à des standards jugés acceptables et de corriger la situation des cours présentant des déficiences marquées comme c'est le cas, par exemple, pour le *Stage* et pour *Initiation à l'organisation de l'entreprise*. Au regard de cette lacune majeure, la suggestion concernant l'ouverture des budgets de perfectionnement aux professeurs du programme ne présente pas le même caractère d'urgence bien qu'elle soit susceptible d'améliorer le 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

Le Collège a adopté un énoncé de mission éducative qui a fait l'objet d'une consultation étendue à l'intérieur de l'institution et dont les visées sont partagées par le Département de Business Administration.

Il a donné suite à la suggestion de la Commission de mettre en place un comité consultatif de programme. Ce Comité, dont les activités devraient commencer au trimestre d'hiver 1998, conseillera le Collège dans les changements qu'il compte apporter à la formation.

Comme l'en invitait la Commission, le Collège a pris des mesures pour rééquilibrer la charge de travail entre les sessions. Des périodes de laboratoire ont été ajoutées au cours de Comptabilité I.

Pour éviter les retards que pourrait entraîner la présence de préalables dans le programme, le Collège offre des cours intensifs aux intersessions d'hiver et d'été.

Comme le lui suggérait la Commission, le Collège a intensifié l'utilisation de l'informatique à l'intérieur de la formation. Les cours «*Économie globale, Formation d'entrepreneurship, Finance I et II et Planification financière*» ont maintenant recours à la technologie informatique selon différentes formules : projets, recherches sur l'Internet, apprentissage de tableurs, laboratoires, participations à des ateliers.

Le Collège a procédé à l'embauche de deux enseignants qui devraient contribuer au renouvellement des méthodes pédagogiques dans le programme.

La mise en place d'un système d'évaluation des cours, tel que suggéré, devrait permettre au Département d'identifier plus facilement les aspects de l'enseignement qui nécessitent des améliorations.

Le Collège a adopté diverses mesures en vue de favoriser l'intégration des technologies de l'information dans la pratique de l'enseignement. Des ateliers hebdomadaires, destinés

aux enseignants, fournissent de la formation sur divers sujets d'intérêt (tableurs, Internet, simulations, logiciels de présentation...). Deux enseignants sont libérés pour étudier l'utilisation des outils informatiques dans les différents cours et favoriser leur intégration. Le Collège entend augmenter l'allocation de laboratoires informatiques au programme de Techniques administratives.

Le Collège a mis en place diverses mesures pour satisfaire les recommandations relatives à l'amélioration des taux de diplomation et des taux de réussite des cours de Comptabilité et à la capacité de la mise en oeuvre de garantir l'atteinte des objectifs du programme. Ainsi, les élèves en difficulté sont repérés au début de la formation. Les élèves qui ont échoué les premières évaluations des cours «*Initiation à l'organisation de l'entreprise et Comptabilité I*» se voient assigner un tuteur. Pour faciliter le soutien pédagogique dans les cours de Comptabilité, les élèves sont regroupés à l'intérieur de classes propres aux groupes de Techniques administratives. Des heures de laboratoire en groupes restreints ont été ajoutées à l'horaire de même que des périodes d'encadrement. Des rencontres tenues à l'intention des élèves de première et de deuxième année favorisent la compréhension du programme et la communication maître-élève.

Le Collège continue la révision du contenu des cours, des méthodes pédagogiques et des plans de cours. La formule de stage a été revue et certaines modifications y ont été apportées. Les élèves préparent maintenant leur stage dès la session d'automne à l'intérieur du cours *Projet I*. Le calendrier des cours est ajusté pour permettre un stage d'une durée de trois semaines consécutives. Les contacts entre les stagiaires et les superviseurs ont été améliorés. Le processus comporte des visites sur les lieux de stage et des contacts réguliers entre les superviseurs et les employeurs. L'évaluation par l'employeur a été formalisée et elle compte désormais pour une part significative dans l'évaluation globale du stage.

Le Collège travaille à resserrer la cohésion et la concertation des enseignants, incluant ceux de la formation générale, en vue de l'application d'une approche programme mieux intégrée.

Le Collège entend favoriser le cheminement des élèves par la mise en place de diverses mesures comme les journées d'accueil et d'orientation pour les nouveaux inscrits et la tenue de soirées - carrière au cours desquelles des diplômés et des représentants de l'entreprise entretiennent les étudiants sur la pratique professionnelle.

Les élèves de Techniques administratives pourront bénéficier d'un local de rencontre où ils pourront échanger après les cours.

Suites relatives au programme Gestion financière informatisée

Le Collège va revoir la formulation des objectifs du programme de même que la façon dont ils sont communiqués aux élèves pour mettre davantage en évidence l'apport de la comptabilité dans la formation.

Comme l'en invitait la Commission, le Collège entend revoir les préalables de façon à ne conserver que ceux qui sont pédagogiquement justifiables.

Le Collège entend effectuer les évaluations de l'enseignement plus tôt dans le trimestre pour favoriser une meilleure prise en compte de la rétroaction étudiante. Les enseignants de la formation continue seront invités aux journées pédagogiques organisées à l'intention des enseignants de l'enseignement ordinaire.

Suivant la recommandation de la Commission, le Collège verra à ce que chaque professeur reçoive une copie à jour de la Politique institutionnelle d'évaluation des apprentissages (PIEA) et soit par le fait même avisé des exigences relatives au contenu des plans de cours. Le Collège entend aussi vérifier la conformité de tous les plans de cours à la PIEA.

Le Collège entend revoir la formule de stage dans le but de permettre aux élèves d'appliquer et d'intégrer les savoirs acquis dans les autres cours et de maximiser leurs chances de succès sur le marché du travail.

Comme l'en invitait la Commission, le Collège entend s'assurer d'une compréhension adéquate des objectifs et des standards du programme par les professeurs.

Les élèves seront rencontrés et informés, avant le début du programme, du contenu et des exigences des études qu'ils entreprennent.

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

La Commission d'évaluation de l'enseignement collégial

Jacques L'Écuyer, président