

Rapport d'évaluation

Évaluation des programmes
Techniques administratives (410.12)
conduisant au diplôme d'études
collégiales (DEC)
et
Agent immobilier (902.56)
conduisant à l'attestation d'études
collégiales (AEC)

au Cégep de Baie-Comeau

Juin 1998

Commission d'évaluation de l'enseignement collégial

Québec 

Introduction

L'évaluation des programmes *Techniques administratives* (410.12) et *Agent immobilier* (902.56) conduisant, respectivement, au DEC et à l'AEC au Cégep de Baie-Comeau, s'inscrit dans le cadre plus large de l'évaluation des programmes de DEC et d'AEC en *Techniques administratives* et *Coopération* dans tous les établissements d'enseignement collégial qui dispensaient l'un de ces programmes entre 1993 et 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 s'est effectuée conformément aux modalités exposées dans les Guides spécifiques de la Commission¹. Les rapports d'autoévaluation du Cégep de Baie-Comeau, dûment adoptés par son Conseil d'administration, ont été transmis à la Commission le 27 juin (DEC) et le 14 octobre 1997 (AEC), soit avec plusieurs mois de retard dans le cas du second. La Commission considère que ce retard est regrettable, notamment parce qu'il soulève des questions d'équité à l'égard des collèges qui ont respecté les délais prévus. Un comité dirigé par le président de la Commission a analysé les rapports, puis a effectué une visite au Collège, les 27 et 28 novembre 1997². À cette occasion, il a pu rencontrer la direction du Collège, les comités d'autoévaluation et des professeurs; il a également pu rencontrer cinq élèves et deux diplômés du programme de DEC, ainsi que deux diplômés du programme d'AEC³. Cette visite a permis de réaliser un examen complémentaire des principaux aspects de la mise en oeuvre des programmes.

Le présent rapport traite du programme de DEC puis de celui d'AEC. Dans les deux cas, la Commission procède sensiblement de la même façon. Elle décrit d'abord les principales caractéristiques du programme, tout en le situant dans le projet éducatif et l'offre de formation du Collège. Elle décrit ensuite brièvement le processus d'autoévaluation retenu par le Collège. Elle expose, enfin, les conclusions auxquelles en est arrivée la Commission après analyse du rapport d'autoévaluation et

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, avril 1996, 51 p. – *Les programmes d'études conduisant à l'attestation d'études collégiales (AEC) dans les secteurs Techniques administratives (410.00) et Coopération (413.00)*, Québec, avril 1996, 54 p.

2. Le comité visiteur était composé de : M. Pierre Gagnon, directeur adjoint, Programmes et Ressources didactiques, Cégep de Trois-Rivières; M. Gilles Lévesque, directeur général, Collège Mérici; M. Jean Mathieu, Conseil des assurances de personnes, Saint-Eustache. M. Jacques L'Écuyer, président de la CEEC, dirigeait le comité; M. Yves Prayal, agent de recherche à la CEEC, agissait comme secrétaire.

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

prise en compte de l'information recueillie lors de la visite au Collège. Pour ce faire, elle procède critère par critère, puis de façon globale. Comme le précisent les Guides spécifiques, les critères retenus pour ces évaluations sont les six suivants : la pertinence du programme, sa cohérence, la valeur des méthodes pédagogiques et de l'encadrement, l'adéquation des ressources, l'efficacité du programme et la qualité de sa gestion.

Évaluation du programme *Techniques administratives* conduisant au DEC

Principales caractéristiques du programme

D'abord campus de Manicouagan du Cégep de la Côte-Nord créé en 1971, puis constitué en établissement autonome sous le nom de Cégep de Hauterive en 1980, le Cégep de Baie-Comeau a pris son appellation actuelle en 1986. Cet établissement offre onze programmes conduisant à des DEC : trois en formation préuniversitaire et huit en formation technique. En septembre 1996, son effectif étudiant à l'enseignement régulier s'élevait à 954 élèves, dont 555 (58,2 %) en formation technique.

Le Collège offre le programme de DEC en *Techniques administratives* depuis 1978, avec une seule option : *Finance*. Ce programme comporte un stage crédité, d'une durée de trois semaines, que les élèves accomplissent à la fin du sixième trimestre.

De septembre 1990 à septembre 1996, les inscriptions en 1^{re} année se sont maintenues au-dessus de 30, avec un maximum de 50 observé en 1993 et en 1994; en septembre 1996, elles se chiffraient à 35. À la même date, l'effectif total du programme s'établissait à 91, soit 16,4 % des inscrits dans l'ensemble des programmes techniques du Collège offerts à l'Enseignement ordinaire.

Douze professeurs ont enseigné dans les cours de la formation spécifique du programme en 1995-1996 : six dans les cours d'Administration et de Techniques administratives, et six autres dans ceux des disciplines contributives.

La mise à jour du profil du diplômé a été l'un des premiers travaux de l'équipe programme de Techniques administratives constituée en 1996.

L'offre du programme en *Techniques administratives* s'inscrit dans le contexte des engagements suivants, pris par le Collège en matière de formation : «1- développer les qualités intellectuelles de nos élèves, favoriser le succès scolaire et le dépassement individuel; 2- favoriser le développement intégral de la personne pour la rendre libre, ouverte et responsable; 3- offrir à chaque personne l'occasion de parfaire son intégration et son engagement dans une société en mutation et la rendre ouverte sur son milieu et sur le monde; 4- valoriser une expression française orale et écrite de qualité par souci de fierté individuelle et collective.»

Démarche institutionnelle d'évaluation

Le comité d'autoévaluation se composait de trois personnes : l'adjointe à la Direction des études, le conseiller pédagogique à l'Animation pédagogique et un professeur du Département de techniques administratives. Il a été secondé par l'équipe programme de Techniques administratives. Entre autres moyens d'information, le comité a eu recours à des questionnaires auprès des finissants de 1994, 1995 et 1996; en outre, il a recueilli l'opinion des employeurs ayant reçu des stagiaires en 1996, sans compter les multiples informations obtenues des professeurs.

Il faut souligner la richesse des questionnaires mis au point par le comité d'autoévaluation, le grand nombre des informations rassemblées et le caractère élaboré de la base de données qui en a permis le traitement. En contrepartie, l'un des questionnaires administrés aux finissants introduisait un biais méthodologique en offrant le choix entre trois jugements favorables et un seul défavorable, la conception de certains tableaux présentés dans le rapport en rend la compréhension difficile, les constats découlant de l'analyse des données auraient gagné à être plus développés et les raisons étayant les actions envisagées auraient eu avantage à être mieux expliquées.

La mise en oeuvre du programme

Pour chacun des critères retenus, la Commission fait ses principales constatations, souligne les points forts du programme et formule, le cas échéant, des commentaires ou des invitations, des suggestions et des recommandations, 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.

La majorité des diplômés trouvent du travail dans les PME (petites et moyennes entreprises) de la région, en particulier dans les institutions financières, les bureaux d'experts-comptables, les entreprises de service et les entreprises commerciales. Ils sont amenés à y effectuer des tâches variées, notamment en comptabilité. Le Collège, devant se limiter à une option en raison du nombre relativement modeste d'élèves inscrits en *Techniques administratives*, a fixé son choix sur l'option

Finance à cause de la polyvalence qu'elle permet dans les secteurs de la comptabilité et de la finance. Les consultations menées auprès des finissants et des employeurs ont permis de confirmer la pertinence de ce choix. Entre autres résultats, le taux de satisfaction des finissants sur la formation reçue dépasse les 90 %, aussi bien lorsque considéré par rapport aux objectifs du programme que par rapport aux exigences des employeurs. Par ailleurs, finissants et employeurs souhaitent un enrichissement de la formation dans certains domaines, dont l'apprentissage des logiciels ainsi que la communication en français et en anglais. Enfin, les employeurs ont expliqué qu'une révision de certaines parties du guide de stage devenait nécessaire pour tenir compte de l'évolution des fonctions occupées par les techniciens en administration. Deux des actions envisagées vont dans le sens de cet enrichissement et de cette révision.

Un profil du diplômé en techniques administratives, qui intègre les orientations institutionnelles en formation fondamentale⁴, a été élaboré pendant l'autoévaluation. Il se présente toutefois davantage comme une liste d'objectifs de formation que comme un profil de diplômé; il est, en outre, centré sur les disciplines relevant des Techniques administratives. La Commission invite le Collège à poursuivre le travail entrepris avec ce profil en y faisant davantage de place aux éléments de la formation générale, en modifiant sa formulation pour faire ressortir les compétences et les attitudes recherchées chez les diplômés et en faisant valider ce profil, tel qu'envisagé, par les employeurs.

Les employeurs ont surtout été consultés sur leur degré de satisfaction à l'endroit des diplômés; ils l'ont beaucoup moins été sur leurs attentes et leurs besoins. Par ailleurs, les employeurs rejoints ont principalement été ceux qui accueillaient des stagiaires et, exception faite du questionnaire qui leur a été administré lors de l'autoévaluation, ils ont été contactés de façon informelle. La Commission *suggère* au Collège de structurer les modes de consultation des employeurs et de recueillir leur opinion sur leurs attentes et leurs besoins, en plus de leur satisfaction à l'égard des diplômés.

Les diplômés des promotions de 1993, 1994 et 1995 ont obtenu des taux d'emploi intéressants comparativement à la moyenne provinciale (entre parenthèses), respectivement : 83,3 % (52,8 %), 75 % (52 %) et 66,7 % (51,5 %). Par ailleurs, lorsque ces diplômés n'ont pas de travail, ils préfèrent continuer à en chercher plutôt que de poursuivre leurs études : pour la promotion de 1995, par exemple, tous ceux qui n'avaient pas d'emploi (33,3 %) en cherchaient un, tandis que le taux provincial de recherche d'emploi n'était que de 5,9 % mais le taux de retour aux études, de 40,1 %.

4. Ces orientations sont les suivantes : le développement des qualités intellectuelles, des attitudes et des aptitudes propres à la personnalisation et la socialisation de l'élève, la maîtrise de la langue.

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 Département de techniques administratives, à l'instar de tous ceux du Cégep de Baie-Comeau, a fourni un effort particulier d'appropriation des objectifs définis pour le programme, par le MEQ, en établissant un profil du diplômé. Ce profil reformule et réagence tous les objectifs ministériels. De plus, il est structuré par des fils conducteurs : Général, Marketing, Personnel, Production, Comptabilité, Finance et Informatique. Le rapport du Collège précise que les professeurs se rapportent à ce profil «lorsqu'ils ont à considérer ou à traiter des objectifs du programme». L'examen de chaque plan de cours, effectué lors de l'autoévaluation, a confirmé que leurs objectifs spécifiques se situaient dans la ligne des objectifs ministériels et du profil du diplômé. Cet examen a permis de vérifier, par ailleurs, que chacun des objectifs du profil était pris en compte par au moins un cours.

Le rapport d'autoévaluation démontre que les cours optionnels laissés à l'initiative du Collège ont été choisis adéquatement, en fonction de l'option retenue et des tâches accomplies par les diplômés une fois sur le marché du travail.

Quelques efforts ont été réalisés pour l'intégration des cours de la formation générale. En particulier, les cours de français et de philosophie regroupent les élèves des programmes de *Techniques administratives* et de *Techniques de bureautique*, ce qui facilite leur adaptation aux particularités du programme. Beaucoup reste cependant encore à faire, en anglais notamment. Dans l'ensemble, les départements responsables des cours de la formation générale n'ont pas encore été associés à la définition du profil du diplômé. Fait significatif, les professeurs donnant les cours de la formation générale étaient absents, à une exception près, lors de la rencontre du comité visiteur avec les professeurs. La Commission *suggère* au Collège d'intégrer davantage les cours de la formation générale au programme et de les faire mieux participer à l'atteinte des objectifs du programme, tel que d'ailleurs prévu par plusieurs des actions envisagées dans le rapport d'autoévaluation.

Le Département a mis au point un logigramme sophistiqué qui, en plus des préalables absolus définis par le MEQ et des préalables relatifs définis par le Collège, s'articule autour de «cours initiateurs» et de «cours intégrateurs» et organise la séquence des apprentissages en fonction des fils conducteurs. Bénéficiant, dès le départ, d'une conception propre à assurer la progression des apprentissages, ce logigramme a fait l'objet d'améliorations successives en 1995-1996, 1996-1997 et 1997-1998. Par

exemple, la séquence en comptabilité a été améliorée en intervertissant l'ordre de certains cours de façon à ce que l'acquisition des principes de la comptabilité précède l'apprentissage des logiciels en comptabilité. Il est toutefois dommage, ainsi qu'a pu le constater le comité visiteur, que le logigramme ne soit pas, à toutes fins pratiques, connu des élèves. La Commission invite le Collège à diffuser le logigramme auprès des élèves, quitte à utiliser pour ce faire une version simplifiée, plus facile à interpréter.

Le comité d'autoévaluation a procédé à une analyse très détaillée de la charge de travail demandée aux élèves de *Techniques administratives*. Il ressort de cette analyse que la charge de travail est légèrement supérieure à celle prévue; cela a été confirmé par les élèves rencontrés par le comité visiteur, qui ont toutefois précisé que la quantité de travail demandée n'était pas excessive. Il ressort également de l'analyse contenue dans le rapport du Collège que les trois derniers trimestres sont plus lourds que les autres. Des mesures de rééquilibrage ont été prises avec les logigrammes de 1995-1996 et 1997-1998; la situation en a été améliorée, selon les élèves rencontrés. Le Collège entend continuer à suivre la situation de près. Il se propose, notamment, d'évaluer les effets de la grille de cours de 1997-1998 et de le faire en tenant compte des cours de la formation générale⁵. La Commission encourage le Collège à mener à bien ces projets.

La valeur des méthodes pédagogiques et de l'encadrement des élèves

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.

Un travail important d'inventaire et de typologie des méthodes pédagogiques utilisées dans les différentes composantes du programme a été accompli par le comité d'autoévaluation. Entre autres résultats, il ressort que les méthodes pratiques sont nettement plus utilisées (67 %) que les méthodes théoriques (33 %) dans l'ensemble du programme et que, des trois composantes du programme – tronc commun, option et formation générale propre –, l'option est la composante du programme où elles sont le plus utilisées (87 %). Une telle répartition est évidemment adaptée au caractère concret de la formation proposée.

Toutefois, peu d'information est donnée sur l'adaptation des méthodes pédagogiques aux caractéristiques des élèves parce que, le Collège le reconnaît lui-même, peu de données ont pu être rassem-

5. Jusqu'à présent, le Département n'avait pas inséré les cours de la formation générale dans le logigramme.

blées sur les difficultés rencontrées par les élèves. La Commission encourage le Collège à mener à bien son projet d'utiliser l'heure d'encadrement pour mieux cerner ces difficultés. Par ailleurs, le Collège a recueilli l'opinion des finissants sur l'efficacité et l'intérêt des méthodes pédagogiques utilisées dans les groupes de cours correspondant aux différents fils conducteurs. Les méthodes utilisées dans chacun des groupes de cours ont été jugées efficaces par la grande majorité des finissants. Toutefois, ils ont manifesté un intérêt mitigé à l'égard des méthodes pédagogiques utilisées dans les cours relevant de certains fils conducteurs. La Commission invite le Collège à analyser davantage les raisons de ce moindre intérêt et à prendre les mesures qui s'imposent.

Plusieurs mesures de soutien sont offertes par le Collège. La plupart sont courantes : cours de mise à niveau en français et en mathématiques, centre d'aide en français, session d'accueil et d'intégration, etc. Certaines mesures sont particulièrement intéressantes, notamment : analyse du dossier scolaire à l'admission par le registraire pour dépister les élèves susceptibles d'avoir des difficultés, lettre d'encouragement aux élèves qui réussissent après plusieurs échecs. Le Collège se propose d'optimiser ces mesures en les évaluant systématiquement.

D'autres mesures de soutien sont propres au programme, comme l'initiation aux techniques d'études (prise de notes, résumés, etc.) à l'intérieur de cours de première année. Deux mesures intéressantes, propres au programme, ont été introduites en 1996-1997 en mettant à profit l'heure additionnelle d'encadrement : 1- administration d'un test (Résultat Plus) en première année, pour détecter les élèves en difficulté, puis rencontre de ceux-ci, un par un; 2- remise, au cours d'une rencontre individuelle, des copies corrigées des deux premiers examens.

Même si une seule option est offerte dans le programme à Baie-Comeau, tout élève qui le désire peut obtenir de l'information sur les autres options en s'adressant à ses professeurs ou aux divers services d'aide, d'information et d'orientation. Lorsqu'un élève prévoit effectuer sa troisième année dans un autre collège pour se spécialiser dans une option autre que celle en Finance, l'API lui établit un cheminement scolaire particulier pour ne pas augmenter indûment la durée de ses études. Le comité visiteur a pu constater que les élèves rencontrés étaient au courant de l'existence des autres options.

Les services d'encadrement et de conseil constituent l'un des points forts du programme.

Selon le rapport d'autoévaluation, la disponibilité des professeurs en dehors des heures de cours est très bonne. Il y a presque toujours au Département un professeur pour répondre aux questions des élèves. En outre, il ressort du questionnaire aux finissants qu'ils ont toujours ou presque toujours pu

obtenir un rendez-vous avec leurs professeurs lorsque nécessaire et que 92 % des répondants ont trouvé suffisant l'encadrement obtenu pendant ces périodes de disponibilité. Cette excellente disponibilité des enseignants, confirmée par les élèves rencontrés par le comité visiteur, doit être comptée parmi les points forts du programme.

L'adéquation des ressources humaines, matérielles et financières

Trois sous-critères sont retenus pour apprécier l'adéquation des ressources : le nombre et la qualification des professeurs; les procédures d'évaluation et de perfectionnement; les ressources matérielles et financières affectées au programme.

Douze professeurs ont pris en charge la formation spécifique du programme en 1995-1996 : six, tous avec le statut de temps plein permanent, dispensaient les cours de Techniques administratives et d'Administration, et six autres, dont cinq avec le statut de temps plein permanent, dispensaient les cours des disciplines contributives. Tous possèdent les qualifications requises; la presque totalité bénéficient en outre d'une longue expérience de l'enseignement, la moyenne étant de 18 ½ ans. Dans le Département de techniques administratives, il n'existe pas de procédure formelle de répartition des tâches d'enseignement; cette répartition se réalise cependant à la satisfaction de tous, dans un bon climat d'entente. La cohésion des membres de l'équipe responsable des cours de Techniques administratives est effectivement forte. Le comité visiteur a remarqué qu'elle est favorisée par l'intérêt manifesté par chacun à l'égard des deux pôles de l'option retenue : finance et comptabilité. Il a également noté leur dynamisme. Cette cohésion de l'équipe et son dynamisme sont à ajouter aux points forts du programme.

Actuellement, au Cégep de Baie-Comeau, seuls les professeurs non permanents font l'objet d'une évaluation systématique. L'évaluation proprement dite de leur enseignement, par les élèves et le Département, se double d'une assistance professionnelle qui leur est offerte par leur Département et un conseiller pédagogique. Il n'existe pas encore de politique d'évaluation pour l'ensemble du personnel enseignant, mais un projet de Politique de développement des ressources humaines a été préparé et il est actuellement en phase de consultation. La Commission invite le Collège, dans l'attente de l'adoption de cette politique, à inciter les professeurs permanents à recourir à l'évaluation de leur enseignement par leurs élèves.

Les professeurs responsables des cours de la formation spécifique se sont prévalus, au cours des dernières années, des possibilités de perfectionnement offertes par le Collège en vertu d'une politique

idone. Les professeurs ont cependant surtout eu recours aux activités de perfectionnement d'ordre pédagogique. La Commission invite le Collège à se préoccuper davantage du perfectionnement disciplinaire des professeurs.

Le Collège est relié à Internet depuis un an; seuls les professeurs y ont accès pour le moment, mais les élèves devraient y avoir également accès bientôt. L'équipement des deux laboratoires d'informatique attribués au programme pour les fins d'enseignement a été renouvelé depuis 1995-1996, l'année de l'évaluation, et est désormais adéquat. Les élèves ont aussi accès à des laboratoires d'exercice pour réaliser leurs travaux. Ces laboratoires sont d'ailleurs les seuls ouverts le soir. Toutefois, les logiciels spécialisés ne sont pas accessibles dans ces derniers laboratoires, munis d'appareils moins récents et performants, et non reliés en réseau avec les autres. La Commission invite le Collège à examiner s'il ne pourrait donner accès aux logiciels spécialisés dans les laboratoires d'exercice.

L'efficacité du programme

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

Le programme *Techniques administratives* n'est pas contingenté au Cégep de Baie-Comeau et tous les candidats remplissant les exigences fixées par le Ministère sont admis. La qualité des dossiers scolaires des élèves est par conséquent variable. Dans ce contexte, la richesse des mesures de soutien et d'encadrement mises au point par le Collège et le Département prend toute son importance.

Les professeurs du Département de techniques administratives rencontrés par le comité visiteur lui ont expliqué que les plans de cours étaient discutés en assemblée départementale, mais qu'ils n'y faisaient pas l'objet d'un examen formel tel que pourtant prévu par la PIEA (Politique institutionnelle d'évaluation des apprentissages). Le Collège est conscient du problème. Il précise, dans son rapport, qu'à «l'hiver 1996, la direction des services éducatifs a reconfirmé la responsabilité des départements [...] à l'égard de la PIEA et, tout particulièrement, en ce qui a trait à la conformité des plans de cours». La Commission *suggère* au Collège de voir au respect de la PIEA, particulièrement des dispositions relatives à l'examen et à l'approbation des plans de cours.

La Commission a examiné le matériel pédagogique des cours *Marketing* et *Comptabilité II*. Le plan de cours fourni pour le premier détaille suffisamment les objectifs d'apprentissage, contient une bonne médiagraphie, présente des éléments pertinents de la PIEA et annonce la politique institutionnelle sur le français écrit. Il est dommage, en revanche, qu'il décrive trop sommairement la matière et qu'il ne soit pas assez explicite sur la portée et les modalités des évaluations. Les instruments d'évaluation, pour leur part, sont satisfaisants. Dans le cas du cours *Comptabilité II*, le plan de cours contient tous les éléments requis et constitue un guide clair pour les élèves. Quant aux instruments d'évaluation, ils permettent de mesurer adéquatement l'atteinte de tous les objectifs.

Les taux de réussite dans les cours, obtenus par les cohortes de 1991, 1992 et 1993, sont satisfaisants dans l'ensemble, particulièrement dans les cours de Techniques administratives et d'Administration où un seul taux est inférieur à 60 % et la plupart sont supérieurs à 75 %⁶. Les taux les moins élevés sont surtout enregistrés dans les cours de la formation générale et des disciplines contributives. En conclusion de son analyse des taux de réussite, le Collège se propose de «développer des mesures d'encadrement propres au programme visant les élèves en difficulté». La Commission invite le Collège à faire en sorte que ces mesures s'appliquent en priorité dans les cours où les taux de réussite sont les moins élevés.

Les taux de diplomation au terme de la durée prévue sont faibles, mais comparables à la moyenne du réseau public (entre parenthèses) : 19 % (19 %), 17 % (18 %) et 23 % (19 %) respectivement pour les cohortes de 1991, 1992 et 1993⁷. Lorsque calculés après la période maximale d'observation, les taux de diplomation sont plus élevés, tout en se comparant avec la moyenne du réseau, voire la dépassant : 44 % (31 %), 26 % (27 %) et 23 % (22 %). Quant aux taux de réinscription au troisième trimestre, ils se comparent eux aussi, grosso modo, avec ceux calculés pour l'ensemble du réseau avec un taux moyen de 61,7 % pour les trois cohortes étudiées, comparativement à 60,7 %. La Commission invite le Collège à prendre les mesures nécessaires pour améliorer encore ces taux, ainsi qu'il en a le projet.

La banque de stages dont dispose le Département contient les coordonnées d'une quarantaine d'organismes, soit un nombre suffisant compte tenu de l'effectif étudiant. Ces organismes sont regroupés en quatre catégories, correspondant aux principaux employeurs des diplômés : institutions financières, firmes comptables, PME, organismes institutionnels et autres. Cette banque est mise à

6. Les taux de réussite calculés par le Cégep de Baie-Comeau se rapportent aux élèves des cohortes A (élèves s'inscrivant pour la 1^{re} fois au collégial) et B (autres élèves) confondues.

7. Les statistiques de ce paragraphe se rapportent aux cohortes A et sont tirées de la version 1996 de CHESCO.

jour régulièrement au moyen de critères rigoureux découlant des objectifs majeurs poursuivis par le programme avec l'option Finance. L'élève participe à ce processus en choisissant son lieu de stage et en préparant, avec l'aide du superviseur en entreprise, une description des principales tâches qu'il devra accomplir. Le mode d'encadrement est adéquat : l'élève est suivi par un superviseur en entreprise et par l'enseignant responsable des stages; ce dernier rencontre le stagiaire et son superviseur au moins une fois, après la première semaine de stage. Le plan de cours du *Stage de fin d'études* et les documents d'accompagnement contiennent toutes les informations pertinentes. Par ailleurs, la Commission désire souligner tout le travail accompli pour assurer l'adéquation entre le profil du diplômé, les activités d'apprentissage et les instruments d'évaluation. Ces derniers, en outre, ainsi que les grilles de correction incluses dans le *Guide du stagiaire*, sont connus des élèves et des employeurs; ils sont pertinents et équitables. La Commission encourage, enfin, le Collège à poursuivre l'expérimentation du rapport de stage portant sur l'analyse des activités de l'entreprise d'accueil, ainsi qu'il en a manifesté l'intention.

Le rapport d'autoévaluation n'aborde cependant pas la question des cours à réussir avant le *Stage en finance* et le comité visiteur n'a pu obtenir d'informations précises sur ce sujet. Cela est d'autant plus étonnant que le Collège rappelle le caractère intégrateur de cette activité. La Commission invite le Collège à mieux définir les cours qui doivent avoir été réussis avant le stage, à étudier la possibilité d'inclure dans cette liste des cours de la formation générale et à diffuser cette information auprès des professeurs et des élèves.

La gestion du programme

Le dernier critère permet d'apprécier les structures, les responsabilités, les communications et les moyens d'assurer l'approche programme; il permet également d'apprécier la qualité de l'information donnée aux élèves sur le programme.

L'approche programme est en voie d'implantation en *Techniques administratives*. Entre autres, une équipe-programme en Techniques administratives a été mise sur pied en 1996 et c'est à elle que revient l'élaboration du profil du diplômé. Par ailleurs, une Politique de gestion des programmes d'études, qui « vise le développement d'une vision intégrée et partagée de la gestion des programmes », a été adoptée en 1997 par le Conseil d'administration. Le Collège reconnaît cependant dans son rapport que, si la démarche d'autoévaluation a favorisé des échanges entre le Département de techniques administratives et ceux des disciplines contributives, l'approche programme « a, jusqu'à ce jour, mobilisé davantage les membres du Département de techniques

administratives». De fait, «l'absence des disciplines de la composante de la formation générale à l'intérieur de l'approche programme» est la faiblesse identifiée dans le rapport d'autoévaluation au chapitre de la gestion. En outre, la «contribution de la formation générale dans son ensemble» figure parmi les principaux points à améliorer identifiés en conclusion du rapport. Ces constats du Collège lui-même rejoignent tout à fait ceux du comité visiteur qui a remarqué, notamment, que le souci de l'approche programme, qui anime manifestement les professeurs donnant les cours d'Administration et de Techniques administratives et ceux de certaines disciplines contributives, ne semble pas encore partagé par les professeurs de la formation générale. La Commission *suggère* au Collège de poursuivre, ainsi qu'il se le propose, les travaux d'implantation de l'approche programme dans le DEC en *Techniques administratives*.

Selon les résultats d'un questionnaire qui leur a été administré, les élèves de première et de deuxième année, tout en jugeant adéquate l'information générale sur le programme obtenue en début de première session, estiment perfectibles les informations plus concrètes obtenues par la suite. Cette situation ne semble toutefois pas trop préoccupante à en juger par la satisfaction manifestée sur le sujet par les élèves rencontrés par le comité visiteur. Quoi qu'il en soit, le Collège désire améliorer les choses en identifiant «un temps et un responsable à chacune des sessions du programme pour présenter les apprentissages à venir dans chacun des cours et expliciter les liens entre les cours déjà suivis et ceux à suivre». La Commission encourage le Collège à mettre ce projet en application.

Conclusion

Au terme de son évaluation, la Commission reconnaît la qualité du programme *Techniques administratives* (410.12) mis en oeuvre au Cégep de Baie-Comeau.

Les travaux déjà accomplis pour l'élaboration d'un profil du diplômé, le riche éventail des services d'encadrement et de conseil, l'excellente disponibilité des enseignants, la cohésion et le dynamisme des professeurs relevant de la formation spécifique sont autant de points forts qui caractérisent le programme.

Pour améliorer le programme, la Commission a suggéré au Collège de structurer les modes de consultation des employeurs et de s'enquérir de leurs attentes et besoins; d'intégrer davantage les cours de la formation générale au programme; de voir au respect de la PIEA, particulièrement des dispositions relatives à l'examen et à l'approbation des plans de cours; de poursuivre l'implantation de l'approche programme.

Évaluation du programme *Agent immobilier* conduisant à l'AEC

Principales caractéristiques du programme

De 1993 à 1996, le Cégep de Baie-Comeau a offert cinq programmes conduisant à des AEC (attestations d'études collégiales) dans le domaine des Techniques administratives, les trois premiers à temps complet et les deux autres à temps partiel : *Agent immobilier*, *Démarrage d'entreprises*, *Gestion financière informatisée*, *Finance* et *Conseils financiers*.

Le programme retenu pour l'évaluation, *Agent immobilier*, prépare à la profession d'Agent immobilier et, plus directement, à l'examen d'Agent immobilier de l'ACAIQ (Association des courtiers et agents immobiliers du Québec) dont la réussite donne droit au certificat d'Agent immobilier affilié.

Deux cohortes ont été admises dans le programme depuis sa révision, en 1994, par le MEQ en collaboration avec l'ACAIQ. La première cohorte a été admise en 1994, comptait cinq élèves et était financée par la SQDM (Société québécoise de développement de la main d'oeuvre); la seconde a été admise en 1995, comptait quatorze élèves et était financée par le MEQ (Ministère de l'Éducation du Québec). Le Collège a essayé d'admettre une troisième cohorte, mais il dû finalement y renoncer faute d'un nombre suffisant de candidats.

Le programme se compose de cinq cours. Les élèves de la première cohorte étant des chômeurs, la formation a pu être donnée de jour, en grande partie, et elle a duré onze semaines. Quant aux élèves de la deuxième cohorte, ils travaillaient déjà à temps plein, pour la majorité d'entre eux, si bien que la formation a dû être dispensée le soir, en semaine, et le samedi, et qu'elle a été répartie sur dix-sept semaines. La formation a totalisé quelque 240 heures dans les deux cas.

Le personnel enseignant se composait de cinq personnes, toutes engagées comme chargées de cours.

La démarche institutionnelle d'évaluation

Le comité d'autoévaluation, placé sous la supervision de l'adjointe à la Direction des études, se composait également de la conseillère pédagogique responsable de la formation créditée au Service de la formation continue et d'une professionnelle. Malgré des conditions difficiles, – engagement au pied levé d'une professionnelle du Collège pour réaliser les tâches confiées d'abord à la conseillère pédagogique, celle-ci ayant dû réduire ses activités professionnelles –, ce comité réussit à remplir son mandat en six mois.

Le comité d'autoévaluation a administré des questionnaires aux chargés de cours ainsi qu'aux élèves des cohortes de 1994 et de 1995⁸. Il a également obtenu des données additionnelles ou complémentaires grâce à la collaboration des chargés de cours ayant enseigné dans le programme, du Registraire, du Directeur des ressources humaines et de conseillers pédagogiques.

Le rapport, ainsi préparé, est rédigé clairement et s'avère complet. Sauf avis contraire, l'évaluation se rapporte à la cohorte de 1995.

La mise en oeuvre du programme

Pour chacun des critères retenus, la Commission expose ses principales constatations, souligne les points forts du programme et formule, le cas échéant, des commentaires ou des invitations, des suggestions et des recommandations 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.

L'offre du programme aux deux cohortes admises a eu comme point de départ une demande provenant d'agences en courtage immobilier. Dans le premier cas, l'agence s'est adressée à la SQDM qui a réalisé une étude de marché comme elle le fait en pareil cas. Son étude s'étant avérée

8. L'évaluation devant surtout porter sur la cohorte de 1995, le questionnaire destiné aux élèves de cette cohorte a été plus long que celui destiné à ceux de la précédente.

concluante, la SQDM a commandé le programme au Collège. Dans le cas de la deuxième cohorte, les agences se sont directement adressées au Collège car, les candidats qu'elles avaient recrutés étant déjà sur le marché du travail, le financement du programme n'était pas du ressort de la SQDM. Le Collège a pu obtenir du financement auprès du MEQ. Toutefois, en raison du très court délai entre la demande des agences de courtage et la date fixée pour le démarrage du programme, le Collège n'a pu procéder à une étude de besoins. Cette lacune a été atténuée par le fait que les agences, qui avaient demandé l'offre du programme, avaient manifesté dès le départ le désir d'embaucher des diplômés.

Les finissants ayant rempli le questionnaire se sont déclarés globalement satisfaits, pour 70 % d'entre eux, de la formation reçue compte tenu des besoins et des attentes du marché du travail. Ils ont toutefois indiqué qu'il serait utile de ménager une place, dans le programme, aux techniques de vente. Advenant une nouvelle offre du programme, la Commission invite le Collège à étudier la possibilité, ainsi qu'il se le propose, d'ajouter à son contenu un volet relatif à la technique des ventes.

Tous les finissants ayant rempli le questionnaire⁹ travaillent. Ils le font comme agent immobilier pour 83,3 % d'entre eux, dont plus de la moitié (52,4 %) à temps plein. Fait à signaler, plus des deux tiers (69 %) des répondants occupent un emploi secondaire en plus de leur emploi principal. Intrigué par ces derniers chiffres, le Collège se propose d'en comprendre les raisons. La Commission *suggère* au Collège de bien évaluer les besoins du marché avant d'offrir le programme à nouveau.

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 cinq cours dont se compose le programme sont prescrits par le MEQ en fonction des spécifications de l'ACAIQ. Chacun de ces cours est conçu de manière à contribuer à l'atteinte des deux objectifs généraux du programme, soit permettre à l'élève d'acquérir : 1) «les connaissances nécessaires pour conseiller la clientèle lors de transactions immobilières»; 2) «la formation de base afin qu'il puisse réussir l'examen d'Agent immobilier de l'ACAIQ et ainsi obtenir son certificat d'Agent immobilier affilié». Ces objectifs semblent avoir été atteints puisque tous les diplômés des cohortes de 1994 et de 1995 ont réussi l'examen de l'ACAIQ.

9. Les taux de réponse aux questionnaires sont les suivants : 60 % (3/5) pour la première cohorte et 63,6 % (7/11) pour la seconde.

Un logigramme a été établi par la conseillère pédagogique responsable du programme, puis validé par les enseignants. La séquence commence avec le cours *Mathématiques immobilières I*, dont le contenu est nécessaire pour la suite du programme, et elle se termine avec le cours intégrateur, soit *Rédaction de contrats et de documents relatifs à l'immobilier*. Par ailleurs, pour faciliter l'adaptation aux études, le rythme de travail fut augmenté progressivement. Il le fut toutefois différemment pour les deux cohortes, en considération de leurs caractéristiques propres. En outre, le nombre de cours menés de front atteint quatre, pendant deux semaines, pour la première cohorte, mais il ne dépassa jamais deux pour la seconde cohorte. Cette séquence et ce rythme d'apprentissage ont été appréciés par 90 % des élèves ayant rempli les questionnaires.

Pour l'examen de la charge de travail exigée des élèves, le rapport du Collège s'attache à la seconde cohorte, soit celle de 1995. Comme le programme s'adressait à des élèves occupant déjà un emploi pour la plupart, l'accent a été mis sur les aspects pratiques, les mises en situation et les démonstrations en classe. Pour les mêmes raisons, la charge de travail personnel a été diminuée dans trois des cinq cours. Les deux diplômés rencontrés par le comité visiteur ont confirmé que le programme n'était pas très exigeant en termes d'heures de travail personnel. La Commission *suggère* au Collège de mieux respecter la pondération établie dans les *Cahiers de l'enseignement collégial*, ainsi qu'il se le propose d'ailleurs.

La valeur des méthodes pédagogiques et de l'encadrement des élèves

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 comité d'autoévaluation a examiné les méthodes pédagogiques utilisées. Entre autres, il a recueilli l'appréciation des élèves sur l'intérêt et l'efficacité des méthodes utilisées dans chaque cours. Il apparaît que leur appréciation est d'autant plus favorable que les méthodes utilisées sont variées et que des activités concrètes, en lien direct avec la profession d'agent immobilier, sont proposées. Cette diversité des méthodes et cette insistance sur les aspects pratiques, note à juste titre le rapport d'autoévaluation, sont nécessaires pour susciter l'intérêt et retenir l'attention d'élèves aux caractéristiques variées et dont certains reviennent aux études après plusieurs années. Les cours *Évaluation immobilière* et *Rédaction de contrats et de documents relatifs à l'immobilier* ont

recueilli un niveau d'appréciation élevé, tandis que le cours *Loi sur le courtage immobilier* a été nettement moins apprécié tant pour l'intérêt des méthodes que pour leur efficacité. Quant aux cours *Mathématiques immobilières* et *Droit immobilier*, ils ont fait l'objet d'une appréciation mitigée. La Commission *suggère* au Collège, dans la ligne de nombreuses actions qu'il a lui-même envisagées, de veiller à ce que les méthodes pédagogiques soient suffisamment diversifiées dans chacun des cours du programme et qu'une bonne place y soit accordée à la pratique et aux applications concrètes.

Pour arriver à une juste appréciation des services de conseil, de soutien et de suivi proposés aux élèves, il faut avoir à l'esprit le contexte particulier de l'offre du programme. Comme les élèves ne suivaient leurs cours que le soir et les fins de semaine, il leur était difficile d'avoir recours aux divers services du Collège. Cela était cependant compensé par le fait que deux conseillères pédagogiques de la Formation aux adultes étaient disponibles deux soirs par semaine et que l'une d'entre elles – la conseillère pédagogique responsable du programme – se rendait régulièrement en classe pour donner de l'information aux élèves, les encourager et répondre à leurs questions.

Les professeurs étaient des chargés de cours, mais ils s'efforçaient d'augmenter leur temps de disponibilité de plusieurs façons : notamment, en arrivant en classe avant le début de leur cours, en restant en classe après les cours pour répondre aux questions des élèves et en leur communiquant leurs coordonnées pour qu'ils puissent les rejoindre au besoin. L'analyse du questionnaire a montré que les élèves étaient satisfaits de la disponibilité de leurs professeurs; les diplômés rencontrés par le comité visiteur ont confirmé ce jugement.

L'adéquation des ressources

Trois sous-critères sont retenus pour apprécier l'adéquation des ressources : le nombre et la qualification des professeurs; les procédures d'évaluation et de perfectionnement; les ressources matérielles et financières affectées au programme.

Les cinq personnes qui ont donné les cours ont toutes été engagées comme chargées de cours. L'une d'entre elles désire toutefois faire carrière dans l'enseignement et «obtient occasionnellement des charges de cours à l'enseignement régulier pour les élèves inscrits à des programmes de DEC»; quant aux autres, il s'agissait d'un avocat, d'un évaluateur et de deux notaires. Chacun de ces chargés de cours possédait une expertise professionnelle en rapport avec la matière enseignée. Cependant, quelques-uns seulement connaissaient assez le domaine du courtage immobilier pour

établir des liens entre leur matière et la profession d'agent immobilier ou encore, introduire des exemples concrets et parlants dans leur enseignement; les diplômés rencontrés par le comité visiteur l'ont confirmé. La Commission estime qu'un effort supplémentaire doit être consenti pour engager des chargés de cours qui ont une connaissance concrète du courtage immobilier. Elle *suggère* au Collège de tout mettre en oeuvre pour que les chargés de cours engagés pour assurer l'enseignement dans le programme *Agent immobilier* bénéficient, en plus de la connaissance requise de la matière à enseigner, d'une connaissance suffisante du milieu du courtage immobilier.

Au Cégep de Baie-Comeau, l'évaluation des enseignants à la Formation continue ne fait pas l'objet d'une politique ou d'une procédure formelle. Il est cependant d'usage d'évaluer les nouveaux enseignants; dans le programme, cela a été effectivement le cas pour l'enseignant ayant donné le cours *Évaluation immobilière*. Quant à l'évaluation des enseignements, elle n'est pas régie, elle non plus, ni par une politique ni par une procédure formelle. Mais, conformément à une pratique établie, l'évaluation des enseignements a fait l'objet d'une évaluation par les élèves à la fin de chacun des cours. Peut-être serait-il préférable que cette évaluation intervienne en cours de formation, de manière à permettre aux professeurs d'apporter sans tarder les ajustements qui pourraient s'imposer, et aux élèves d'en retirer les bénéfices? Chose certaine, il conviendrait de systématiser la pratique de l'évaluation des enseignements. La Commission *suggère* donc au Collège de se doter, à la Formation continue, d'une politique formelle d'évaluation des enseignements.

L'encadrement des enseignants à la Formation continue est plus soutenu lorsqu'il s'agit de nouveaux chargés de cours. Dans le cas présent, il a été assuré par la conseillère pédagogique responsable du programme d'AEC *Agent immobilier*. Le rapport du Collège explique que le chargé du cours qui a fait l'objet de cet encadrement s'est en déclaré satisfait.

«À la Formation continue, explique-t-on dans le rapport d'autoévaluation, aucune politique de perfectionnement n'est établie pour les chargés de cours.» La Commission invite le Collège à mettre en pratique son intention de «vérifier la possibilité d'élargir la politique de perfectionnement du personnel enseignant régulier au personnel chargé de cours de la Formation continue.»

Les ressources matérielles mises à la disposition des enseignants et des élèves étaient suffisantes.

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 utilisés pour évaluer les objectifs d'apprentissage et la réalisation des objectifs du programme; les taux de réussite des cours; les taux de diplomation.

Les agences de courtage immobilier prennent habituellement l'initiative du processus de recrutement en fournissant à la SQDM, ou au Collège, une liste de candidats intéressés par le programme et qu'elles désirent engager. Le relais est ensuite pris par le Collège qui annonce le programme dans la presse régionale et organise une soirée d'information. Le Collège prend soin de donner une vue réaliste des exigences du programme, ce qui a pour effet d'écarter les candidats mal préparés ou insuffisamment motivés. En outre, il se montre très prudent dans l'admission des candidats n'ayant pas obtenu le DES (diplôme d'études secondaires). Cette façon de procéder lui permet d'obtenir un effectif présentant de bonnes garanties de succès.

La Commission a analysé avec soin les plans de cours fournis par le Collège pour les deux cours suivants : *Évaluation immobilière* et *Rédaction de contrats et de documents relatifs à l'immobilier*. Ses conclusions rejoignent tout à fait celles du Collège, qui a également analysé ces plans de cours. De fait, des éléments importants ne figurent pas dans les plans de cours, entre autres : les objets, les critères et les dates des évaluations. Les instruments d'évaluation utilisés dans le cours *Rédaction de contrats et de documents relatifs à l'immobilier* mesurent bien l'atteinte des objectifs énoncés dans les *Cahiers de l'enseignement collégial* et repris dans le plan de cours. Par contre, dans le cas du cours *Évaluation immobilière*, les instruments d'évaluation et leurs corrigés ne mesurent que partiellement les objectifs annoncés dans le plan de cours.

La Commission recommande au Collège de développer, tel qu'envisagé dans le rapport d'autoévaluation, un mécanisme d'évaluation des plans de cours afin de s'assurer de l'application de la PIEA et de fournir aux chargés de cours un modèle de plan de cours.

Les taux de réussite obtenus par les cinq élèves de la première cohorte ont atteint 100 % dans chacun des cinq cours. Quant aux élèves de la seconde cohorte, leurs taux de réussite ont été de 92,8 % (13/14) pour les deux premiers cours, de 84,6 % (11/13) pour les deux suivants et de

100 % (11/11) pour le cinquième¹⁰. Les taux de diplomation ont été de 100 % (5/5) dans le cas de la première cohorte et de 78,6 % (11/14) dans celui de la seconde. De plus, rappelons que tous les diplômés ont réussi l'examen de l'ACAIQ. Ces résultats sont excellents.

La gestion du programme

Le dernier sous-critère permet d'apprécier les structures, les responsabilités, les communications et les moyens d'assurer l'approche programme; il permet également d'apprécier la qualité de l'information donnée aux élèves sur le programme.

La conseillère pédagogique responsable de la formation créditée au Service de la formation continue remplissait un rôle clef dans la mise en oeuvre du programme. Ce rôle, explique le rapport d'autoévaluation, est «d'orchestrer toutes les phases de réalisation du programme d'AEC et d'agir comme interlocutrice principale à la transmission d'informations entre les intervenants rattachés au programme». Par ailleurs, les relations ont été satisfaisantes avec le MEQ, qui a assuré le financement de la cohorte évaluée, et avec l'ACAIQ, qui a fourni tous les documents nécessaires et organisé une séance d'examen à Baie-Comeau.

Cependant, le rapport d'autoévaluation explique que certaines des conditions dans lesquelles le Collège doit offrir le programme en compliquent la gestion. C'est ainsi que les chargés de cours ne sont souvent engagés qu'une semaine avant le début du programme, qu'ils connaissent généralement mal la PIEA et que «leur statut de chargé de cours ne favorise pas toujours les échanges avec le personnel du régulier». Le comité visiteur a constaté, de son côté, le peu de liens établis entre les différents cours du programme. Cette réalité est cernée avec perspicacité dans le rapport d'autoévaluation et l'une des actions envisagées pour l'améliorer s'avère indispensable. La Commission *suggère* par conséquent au Collège de donner suite à son projet de «susciter une rencontre du personnel enseignant (équipe programme) afin de partager une vision commune du programme, de coordonner [les] efforts de formation vers l'atteinte des objectifs du programme d'AEC sans oublier le but ultime, soit l'examen de certification de l'ACAIQ».

Les informations sur le contenu et les exigences du programme sont données par le Collège aux candidats et aux élèves à trois moments privilégiés : lors d'une soirée d'information, lors de rencontres individuelles et lors de l'accueil dans le programme. La soirée d'information, annoncée

10. Renseignements pris par le comité visiteur, deux des trois échecs correspondent en fait à des abandons intervenus après la date limite pour les abandons.

par les médias régionaux et les bureaux de courtage, est ouverte à toute personne intéressée et fournit toutes les informations utiles sur le programme. Les questions reliées aux exigences de l'ACAIQ et aux coûts correspondants sont également traitées lors de cette soirée. Les personnes intéressées qui n'ont pu assister à la soirée peuvent obtenir la même information grâce à des rencontres individuelles organisées à leur intention. Enfin, lors de leur accueil dans le programme, les nouveaux élèves reçoivent des informations additionnelles ainsi qu'un *Guide de l'élève*. L'analyse du questionnaire rempli par les élèves montre que 85,7 % des répondants ont estimé satisfaisante l'information qui leur avait été ainsi fournie. Les diplômés rencontrés par le comité visiteur ont confirmé ce jugement.

Conclusion

Au terme de son évaluation, la Commission reconnaît la qualité du programme *Agent immobilier* (902.56) dispensé au Cégep de Baie-Comeau.

Le programme se signale, notamment, par la disponibilité des chargées de cours et du personnel d'encadrement ainsi que par les taux de réussite aux cours, de diplomation et de succès à l'examen de l'ACAIQ.

La Commission a toutefois recommandé au Collège de développer un mécanisme d'évaluation des plans de cours afin de s'assurer de l'application de la PIEA et de fournir aux chargés de cours un modèle de plan de cours.

La Commission a également suggéré au Collège de bien évaluer les besoins du marché avant d'offrir le programme à nouveau; de mieux respecter la pondération établie dans les *Cahiers de l'enseignement collégial*; de veiller à ce que les méthodes pédagogiques soient suffisamment diversifiées dans chacun des cours et qu'une bonne place y soit accordée aux applications concrètes; de voir à ce que les chargés de cours bénéficient d'une connaissance suffisante du milieu du courtage immobilier; de se doter, à la Formation continue, d'une politique d'évaluation des enseignements; de donner suite à son projet de susciter une rencontre du personnel enseignant afin de partager une vision commune du programme.

Suites à l'évaluation

Après avoir pris connaissance du rapport préliminaire d'évaluation de la Commission sur ses programmes de DEC *Techniques administratives* et d'AEC *Agent immobilier*, le Collège s'est dit globalement d'accord avec l'analyse et les conclusions de la Commission. Il a annoncé les mesures prévues ou déjà prises en réponse à la recommandation, et à la plupart des suggestions et invitations. De plus, il a désigné les responsables de la mise en oeuvre de ces mesures et leur a fixé des échéances. Le Collège a également eu l'excellente initiative de transmettre à la Commission le plan d'application des actions envisagées dans le rapport d'autoévaluation du programme de DEC; plusieurs d'entre elles rejoignent des suggestions et des invitations de la Commission.

En ce qui regarde le programme de DEC, le Collège a annoncé qu'il donnerait suite à trois des suggestions. Il consultera les employeurs, sur leurs attentes et leurs besoins, en réalisant un sondage et en en invitant quelques-uns à venir rencontrer les responsables concernés. Il a confirmé, de plus, son intention de faire en sorte que les départements assument leurs responsabilités en matière de respect de la PIEA, notamment quant à l'examen et l'approbation des plans de cours. Le Collège, enfin, réitère sa volonté de poursuivre les travaux d'implantation de l'approche programme en *Techniques administratives*. Par ailleurs, plusieurs des invitations ont été prises en considération par le Collège. Dans certains cas, des gestes ont même déjà été posés en vue d'une application au trimestre d'automne 1998. Entre autres, un logigramme (simplifié) sera diffusé auprès des élèves; la Politique d'évaluation du personnel enseignant devrait être adoptée; le comité d'informatique étudie la possibilité de donner accès aux logiciels spécialisés dans les laboratoires d'exercice.

Des suites ont déjà été données à la recommandation relative au programme d'AEC. La conseillère à la formation continue a remis à chaque chargé de cours du trimestre d'automne 1998 un exemplaire de la PIEA et un modèle de plan de cours; évalue tous les plans de cours au moyen de la grille d'analyse de l'enseignement ordinaire; élabore un «canevas de rédaction des plans de cours» qui sera remis à chaque enseignant dès le trimestre d'automne 98. Par ailleurs, la plupart des suggestions de la Commission ont été retenues et des suites ont déjà été données à certaines. Par exemple, une rencontre a été organisée avec la SQDM pour connaître les besoins du marché dans le cas du programme *Agent immobilier* (et des autres AEC). Aucun besoin n'a été décelé dans ce secteur; par conséquent, aucune nouvelle cohorte n'a été admise dans le programme. Le Collège a décidé de procéder à ces vérifications périodiquement. En outre, «tous les chargés de cours en formation continue ont été évalués au cours de la présente année, selon la politique de probation des enseignants».

La Commission est convaincue que les mesures ainsi amorcées permettront de bonifier les deux programmes. Elle souhaiterait recevoir, en temps opportun, un rapport sur les suites que le Collège aura données à la recommandation et aux suggestions qui lui sont adressées.

La Commission d'évaluation de l'enseignement collégial

Jacques L'Écuyer, président