

# Rapport d'évaluation

Évaluation des programmes  
Techniques administratives (410.12)  
conduisant au diplôme d'études  
collégiales (DEC)  
et  
Assurances de dommages (902.13)  
conduisant à l'attestation d'études  
collégiales (AEC)

au Cégep du Vieux Montréal

*Juin 1998*

---

*Commission d'évaluation de l'enseignement collégial*

Québec 

## Introduction

L'évaluation des programmes *Techniques administratives* (410.12) et *Assurances de dommages* (902.13) conduisant respectivement au DEC et à l'AEC au Cégep du Vieux Montréal 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*<sup>1</sup>. Le Cégep a transmis à la Commission, le 4 août 1997, les rapports d'autoévaluation de ces programmes. Un comité d'experts, présidé par un commissaire, a analysé ces rapports et effectué une visite au Cégep, les 22 et 23 octobre 1997<sup>2</sup>.

Les rencontres ont permis d'approfondir les principaux éléments du rapport d'autoévaluation par des échanges avec la direction du Cégep, les comités d'évaluation des programmes, les professeurs et des élèves des deux programmes<sup>3</sup>.

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

- 
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 la commissaire, Madame Louise Chené, qui en assumait la présidence, le comité regroupait Messieurs Arthur Fortin, professeur au Collège d'Alma, Michel Parent, professeur au Cégep de Sainte-Foy et Pierre Smith, Comptable agréé à l'Institut canadien des comptables agréés. Le comité était assisté de Monsieur Denis Savard, agent de recherche à la Commission, qui agissait à titre de secrétaire.
  3. Le genre masculin est utilisé comme générique sans préjugé quant au sexe des personnes.

financières, l'efficacité ainsi que la qualité de la gestion. La Commission formule des commentaires, des suggestions et des recommandations susceptibles de contribuer à l'amélioration de l'un ou l'autre aspect du programme.

## Évaluation du programme *Techniques administratives* conduisant au DEC

### Principales caractéristiques du programme

Le Cégep du Vieux Montréal accueille un effectif d'environ 6000 étudiants à temps complet dont les deux tiers sont inscrits à un programme de la formation technique. Le Cégep offre le programme *Techniques administratives* depuis 1968. Les options qu'il dispense actuellement sont *Assurances*, *Finance* et *Gestion informatisée*. Depuis janvier 1995, les élèves ont la possibilité de poursuivre la formation en *Assurances générales* (410.15) selon une formule «*Alternance travail-études*».

Au cours des cinq dernières années, le programme a compté un effectif dépassant les 300 inscrits. L'effectif a atteint, pour ces années, un sommet de 374 élèves à l'automne 1995. Le programme reçoit en majorité des garçons (58 % des inscrits). L'effectif provient directement du secondaire à plus de 60 %. Cet effectif présente une moyenne au secondaire inférieure à l'ensemble du réseau public<sup>4</sup>.

En 1995-1996, dix-huit enseignants étaient affectés à la formation spécifique du programme selon une allocation totale de 17,34 enseignants équivalents à temps complet (etc). Douze professeurs détiennent des postes à temps complet alors que les six autres assument des charges à temps partiel. Sept autres enseignants interviennent dans le programme en *Mathématique*, en *Économie* et en *Informatique*.

Le Cégep entend maintenir l'offre de formation de ce programme en favorisant le développement des voies de sortie actuelles et leur adaptation aux besoins du marché du travail. Le Cégep entend évaluer l'impact de l'expérience de la formule «*Alternance travail-études*» et, éventuellement, l'étendre aux autres options si cette évaluation s'avère concluante.

### La démarche institutionnelle d'évaluation

Les démarches relatives à l'autoévaluation du programme *Techniques administratives* ont débuté en juin 1996. Ces démarches devaient conduire à «tracer un portrait global et fidèle du programme» et «répondre de la qualité du programme quant au degré d'atteinte des objectifs et des résultats attendus».

---

4. La moyenne au secondaire des nouveaux inscrits du Cégep du Vieux Montréal s'établissait pour les années de référence (1991, 1992 et 1993) à respectivement 63,5, 66,0 et 68,1 %, alors que les moyennes correspondantes pour l'ensemble du réseau étaient de 67,9, 69,3 et 68,8 %. Source : Ministère de l'Éducation, Direction générale de l'enseignement collégial, *Fiches signalétiques d'indicateurs sur les cheminements scolaires au collégial* (6<sup>e</sup> édition, cahiers 1 et 4), Système CHESCO, 1995.

La démarche d'autoévaluation a été réalisée par un comité auquel siégeaient la coordonnatrice du programme d'études, la conseillère pédagogique aux programmes d'études, la coordonnatrice du Département ainsi que quatre enseignants. Tout au long de la session d'automne et d'hiver, un travail de collaboration s'est concrétisé auprès des enseignants du département porteur du programme, des disciplines contributives, des élèves et des représentants des différents services concernés par l'évaluation. Conformément à la Politique institutionnelle d'évaluation de programmes de l'établissement, les travaux du Comité d'autoévaluation ont été supervisés par le Comité permanent d'évaluation de programme.

De l'avis de la Commission, le Cégep du Vieux Montréal poursuit avec le rapport du DEC, une pratique d'évaluation de programme marquée au coin de la qualité de l'organisation, du souci de la participation, de la fiabilité des résultats, du soin apporté à la présentation ainsi que de la préoccupation d'utiliser les résultats dans l'amélioration du programme. Le Cégep présentait, dès la visite de la Commission, un plan des actions à entreprendre suite à l'évaluation avec le partage des responsabilités qu'il impliquait.

### **La mise en oeuvre du programme**

Pour chacun des critères retenus lors de l'évaluation de ce programme, la Commission expose ses principales constatations et elle formule, le cas échéant, des recommandations, des suggestions et des commentaires susceptibles de contribuer à l'amélioration de l'un ou l'autre aspect de sa mise en oeuvre.

### ***La pertinence du programme***

Le premier critère vise à s'assurer que les objectifs, le contenu du programme et le choix des options répondent de manière satisfaisante aux besoins du marché du travail et aux attentes de la société.

Selon le rapport d'autoévaluation, le programme *Techniques administratives* vise à répondre aux besoins diversifiés des différents types d'entreprises que l'on retrouve dans la région métropolitaine. Il s'agit d'une formation plus polyvalente que spécialisée. Le Cégep détermine les besoins du marché du travail principalement en recueillant, à l'occasion du suivi des stages, les commentaires des stagiaires et des employeurs quant à la pertinence de la formation offerte. La formule «*Alternance travail-études*» assure dans l'option *Assurances* un lien continu avec le marché du travail. D'autres sources sont mises à profit pour informer le Cégep des besoins du marché du travail comme les contacts informels avec les finissants, la lecture de la documentation spécialisée de même que la participation des enseignants à diverses activités et associations professionnelles.

Depuis l'implantation du nouveau programme ministériel en 1990, le Cégep a révisé son programme dans le but de le rendre le plus cohérent possible en tenant compte des objectifs et des habiletés qu'il veut retrouver chez ses diplômés. À cette fin, il a revu les choix de cours de spécialisation, révisé et modifié le contenu d'un certain nombre d'activités d'apprentissage et, enfin, entretenu des échanges réguliers avec les représentants des disciplines contributives afin d'établir les liens entre ces cours et les objectifs visés.

La Commission reconnaît la valeur du travail méthodique qui a été réalisé en vue d'adapter le programme ministériel. À l'instar du Cégep, la Commission relève cependant que l'appréciation de la concordance entre la formation et les besoins locaux du marché du travail n'a pas fait l'objet d'une recherche systématique d'information auprès des employeurs. La Commission croit que cette vérification n'ayant pas été faite, la démonstration de la pertinence des options n'est pas complète et que l'adéquation de leurs cibles de formation avec les besoins n'est pas toujours certaine. La Commission *suggère* donc au Cégep de systématiser et d'intensifier les liens qu'il entretient avec le marché du travail.

La Commission estime en outre que le Cégep aurait intérêt à valider les choix effectués lors de la révision du programme. L'option *Gestion informatisée* profitera sans doute d'un tel exercice. Considérant que cette option, qui présente un potentiel intéressant, gagnerait à être davantage ciblée en regard des *Techniques administratives* et mieux située dans le paysage du marché de l'emploi, la Commission recommande au Collège

*de valider les choix retenus quant aux éléments de pertinence de l'option Gestion informatisée et d'ajuster, au besoin, ses visées de formation.*

Au cours des trois dernières années, le programme a formé 165 diplômés, soit 74 en *Finance*, 64 en *Assurances* et 27 en *Gestion informatisée*. D'après la relance menée par le Cégep, les répondants de l'option *Finance* qui se destinaient à l'emploi (133) occupaient un emploi à temps plein relié à leur formation dans 39,4 % des cas. En *Assurances*, on retrouvait 70,7 % des diplômés en emploi à temps plein relié parmi les répondants qui se destinaient à l'emploi (41). Enfin, 40 % des répondants qui se destinaient à l'emploi en *Gestion informatisée* (15) occupaient des emplois à temps plein relié.

### ***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 tronc commun du programme, de même que les options *Finance* et *Assurances*, reprennent les objectifs du programme ministériel avec certaines adaptations et des ajouts. En général, ces adaptations et ces ajouts permettent de clarifier et de préciser les objectifs du programme. Il y a lieu de noter l'addition d'un objectif transversal visant le développement d'habiletés comportementales de communication et de représentation. En *Gestion informatisée*, cinq objectifs locaux remplacent les énoncés généraux du Ministère<sup>5</sup>. Les activités d'apprentissage ont été modifiées de manière à refléter les changements intervenus au niveau des objectifs.

Tous les objectifs sont couverts de façon spécifique par au moins un cours et toutes les activités d'apprentissage concourent à l'atteinte d'au moins un objectif. Le Cégep a utilisé des critères différents selon les options pour choisir les cours laissés à son initiative. En *Finance*, il s'agissait de former des personnes polyvalentes et de permettre la synthèse des apprentissages. En *Gestion informatisée*, les cinq critères étaient : élargir les bases de la formation en informatique de gestion, développer la capacité de travailler en réseau, développer la capacité à utiliser des données commerciales informatisées, développer la maîtrise de la comptabilité informatisée et permettre la synthèse des apprentissages. Enfin, dans l'option *Assurances*, les critères de sélection des cours étaient, d'une part, de développer la capacité de faire de la souscription, de l'évaluation de risques et du règlement de sinistres et, d'autre part, de permettre la synthèse des apprentissages.

La Commission reconnaît la cohérence théorique du programme. Telle que pensée et décrite, son organisation forme un ensemble logique élaboré selon une approche qui permet de déduire les visées de la formation, les objectifs du programme et les activités d'apprentissage. Le défi consiste maintenant à transposer cette cohérence théorique dans la pratique. La Commission *suggère* donc au Cégep de poursuivre sa démarche de telle sorte que les enseignants appliquent une approche programme qui mette l'accent sur la concertation dans la poursuite de buts communs.

Le Cégep a choisi de ne pas adapter la composante de formation générale propre au programme. Ainsi, les objectifs du 4<sup>e</sup> cours de *Français*, du 3<sup>e</sup> cours de *Philosophie* et du 2<sup>e</sup> cours d'*Anglais* s'inscrivent dans la continuité des activités d'apprentissage de la composante de formation générale et ils visent à donner, à tout élève, peu importe son domaine d'études, une culture et des habiletés plus générales que particulières. Cette décision, prise sans consultation avec les départements de la formation technique, est déplorée par les professeurs de Techniques administratives qui sont d'avis que, dans sa

---

5. Objectifs de l'option Gestion informatisée : obj. 1, Informatiser une petite entreprise; obj. 2, Gérer un petit parc d'ordinateurs; obj. 3, Produire des documents informatisés propres à l'entreprise; obj. 4, Implanter un système comptable informatisé et y enregistrer des opérations; obj. 5, Produire et gérer des banques de données informatisées.

forme actuelle, «... pour bon nombre d'élèves, la composante de formation générale a trop peu de sens pour qu'ils en tirent tout le profit escompté»<sup>6</sup>. Par ailleurs, la Direction des études a inclus à son plan de travail, la mise en place de cours de formation générale propre et elle compte sur les résultats des travaux actuels sur la formation générale pour enrichir son projet. Tout en accueillant favorablement les démarches du Cégep, la Commission considère que les élèves sont, dans la situation actuelle, privés d'éléments importants de formation qui sont prévus aux études collégiales et c'est pourquoi elle recommande à l'établissement

*d'offrir une formation générale propre adaptée au programme tel que le stipule le Règlement sur le régime des études collégiales.*

La séquence des cours comprend des préalables locaux bien justifiés et elle permet une progression logique dans la présentation des contenus. La charge de travail, telle que mesurée à l'aide de questionnaires remplis par les élèves, correspond généralement à ce qui est prévu à la pondération ministérielle dans les cours du tronc commun. Toutefois, on relève des écarts, parfois étendus, dans les options *Gestion informatisée* et *Assurances*, où la somme de travail s'avère moindre que ce qui est recommandé. La perception des élèves rejoins par questionnaire a été corroborée par les élèves rencontrés lors de la visite. La Commission invite donc le Cégep à s'assurer que la charge de travail demandée aux élèves corresponde à la pondération ministérielle.

### ***La valeur des méthodes pédagogiques et de l'encadrement***

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

Les méthodes pédagogiques utilisées par les enseignants correspondent au niveau cognitif des objectifs visés. Ces méthodes sont diversifiées, en lien avec les objectifs à couvrir et permettent d'établir des relations entre la théorie et la pratique. Les méthodes pédagogiques peuvent prendre la forme d'exposés, consister en du travail d'équipe qui favorise l'échange, la discussion et l'enseignement par les pairs, tirer profit de l'apprentissage individuel de l'élève ou faire partie d'activités spéciales visant à encourager l'élève dans sa démarche d'apprentissage (jeu d'entreprise, visite à la bourse...). Les méthodes pédagogiques sont aussi bien adaptées à la clientèle étudiante du fait qu'elles motivent les élèves en sollicitant

---

6. Rapport d'autoévaluation, p. 62.

leur participation. Les élèves interrogés par le Cégep considèrent que l'équilibre entre la théorie et la pratique est respecté (86,2 % des répondants), que les méthodes pédagogiques permettent l'atteinte des objectifs (96,4 %), qu'elles permettent de développer des compétences reliées à la profession (72,8 %) et qu'elles sont diversifiées (59,1 %).

L'utilisation de l'informatique et des nouvelles technologies de l'information se fait toutefois sur une base ponctuelle qui ne reflète pas toute l'importance de ces outils dans le domaine de l'administration. Aussi, la Commission *suggère* au Cégep d'intégrer de façon plus intensive le recours aux outils informatiques et aux nouvelles technologies de l'information à l'intérieur de la formation.

La Commission considère que l'adéquation des méthodes pédagogiques aux objectifs et leur adaptation à la clientèle constitue un des points forts du programme. La Commission a été particulièrement impressionnée par le souci démontré par les enseignants d'utiliser des méthodes pédagogiques qui favorisent la réussite. La Commission se montre cependant plus réservée quant aux méthodes pédagogiques utilisées dans les cours d'*Assurances*<sup>7</sup>. Ces dernières ont fait l'objet de critiques assez sévères de la part des finissants à l'occasion de la visite. D'après ce qui a été rapporté à la Commission, certains de ces cours seraient dispensés sur des blocs de quatre et cinq heures durant lesquels les élèves, soumis à des exposés magistraux, ne peuvent fournir toute l'attention requise. Les logiciels en usage dans l'industrie ne sont pas abordés en classe; les élèves ne les découvrent qu'une fois rendus en stage.

Plusieurs mesures ont été mises en place de façon à favoriser la persévérance et la réussite scolaires. Parmi ces mesures, on compte la Bourse TAD (bourse d'excellence de 300 \$), le soutien attentif et l'aide personnalisée des enseignants, le dépistage précoce des élèves en difficulté, le suivi qui leur est accordé (référence aux centres d'aide, tutorat, exercices supplémentaires, reprises d'examen, etc.), la session d'accueil et d'intégration, les cours de mise à niveau (en *Français*, en *Mathématique*, l'Introduction aux principes et aux techniques de l'apprentissage), les centres d'aide pédagogique - en *Français* (CAF), en *Mathématique* (CAM), en *Philosophie* (Philo-aide), en *Anglais* (Monitorat en *Anglais*) -, le Service d'orientation et le Service d'aide à l'intégration des élèves (SAIDE)<sup>8</sup>. Des

---

7. La Commission a relevé un certain nombre de lacunes relativement à l'option *Assurances*. Ces lacunes, qui sont mentionnées au fil du texte, font l'objet d'une recommandation globale à la fin de la section portant sur la gestion du programme.

8. Concernant ce dernier service, la Commission peut témoigner des propos du rapport d'autoévaluation à l'effet que le «...*Cégep du Vieux Montréal* accueille, depuis le début du saide en 1982, un nombre important d'élèves ayant une surdité ou une déficience visuelle ou motrice. Le programme *Techniques administratives* figure parmi les programmes les plus fréquemment choisis. L'équipe des enseignants manifeste depuis le tout début **une ouverture et un accueil à l'endroit de cette clientèle et du personnel interprète.**» De 1994 à 1996, 28 des 123 élèves bénéficiant des services du SAIDE étaient inscrits en *Techniques administratives*.

enseignants du Département participent à la session d'accueil et d'intégration et l'ensemble de leurs collègues offrent l'heure d'encadrement prévue à la convention collective.

Conscients qu'une clientèle faible nécessite plus d'encadrement, les professeurs du Département n'hésitent pas à offrir les nombreuses heures de disponibilité requises. Les élèves et les diplômés interrogés ont utilisé la disponibilité des enseignants dans une proportion de 94,8 %, et se disent satisfaits (87,8 %) de la disponibilité offerte. Fait à signaler, les enseignants ont consigné l'obligation de disponibilité qu'ils se sont donnée à l'intérieur d'une *Politique et règles d'encadrement départementales*, devançant ainsi le Cégep qui rédige actuellement sa politique visant l'encadrement et la disponibilité. La seule ombre au tableau à cet égard concerne les professeurs de l'option *Assurances* qui seraient plus difficiles à rencontrer, d'après l'information obtenue à l'occasion de la visite.

Les enseignants du Département envisagent d'autres actions qui devraient permettre de favoriser davantage la réussite des élèves (rencontre des nouveaux admis, convocation systématique des élèves faibles à des rencontres formelles avec leurs professeurs, système de parrainage). Les professeurs souhaitent de plus être intégrés dans le processus d'abandon de cours de manière à pouvoir compiler les motifs et ajuster les méthodes pédagogiques en conséquence.

La Commission souligne les efforts des différents intervenants du Cégep en ce qui a trait aux mesures d'encadrement, d'intégration, d'aide et de suivi. La Commission relève particulièrement les qualités d'accueil, le souci d'aide ainsi que le sens d'engagement et d'initiative dont fait preuve le personnel enseignant. La Commission invite cependant le Cégep à faire en sorte que les mesures d'aide départementales et institutionnelles fassent l'objet d'une meilleure coordination, ce que l'implantation prochaine du *Système d'information sur les programmes d'études* (sipe) devrait favoriser.

### ***L'adéquation des ressources humaines, matérielles et financières***

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

Durant l'année 1995-1996, dix-huit professeurs dispensaient les cours d'administration, dont dix enseignants à temps plein permanents, deux à temps plein non permanents, un à temps partiel permanent et cinq à temps partiel non permanent. Sept professeurs ont enseigné les cours des disciplines contributives.

La Commission note que le personnel enseignant est qualifié. Les professeurs possèdent une vaste expérience en enseignement, ils sont dynamiques, innovateurs, préoccupés de favoriser la réussite de leurs élèves, de même que soucieux de conserver un climat humain et chaleureux. La visite a permis de constater que ces professeurs sont très appréciés et respectés des élèves qui reconnaissent leurs compétences disciplinaires et pédagogiques, leur écoute, leur patience et leur disponibilité. Dans l'option *Assurances*, cependant, les enseignants ne jouissent pas du même niveau d'appréciation de la part des élèves. Le rapport signale dans cette option un problème de relève dont le Collège doit s'occuper.

La charge de cours est répartie en tenant compte des compétences professionnelles des enseignants, de leur spécialisation et de leurs intérêts. Exceptionnellement, en cas de conflit, les critères d'ancienneté départementale et de statut d'emploi prévalent.

Le Cégep n'est pas doté d'une politique d'évaluation de l'enseignement. Les professeurs sont invités à pratiquer l'autoévaluation, soit à l'aide d'instruments reconnus ou par le biais d'activités d'évaluation formative mises en oeuvre localement. Le Cégep entend, lors de la révision de sa politique de gestion des ressources humaines, inventorier les pratiques en vigueur dans les départements en matière d'évaluation. Pour sa part, le Département de techniques administratives met, de sa propre initiative, différents questionnaires de rétroaction étudiante à la disposition des enseignants qui les utilisent à leur discrétion. Autre initiative, le Département s'est doté d'une *Politique d'accueil, d'encadrement et d'évaluation du nouveau personnel enseignant* qui vise à fournir aux nouveaux professeurs un support adéquat, l'assistance professionnelle requise, à garantir la qualité de l'enseignement et à justifier un éventuel non-octroi de la priorité d'emploi. La Commission invite le Cégep à intégrer des mécanismes d'évaluation de l'enseignement à l'intérieur de sa politique de gestion des ressources humaines.

Les enseignants de la formation spécifique ont suivi des activités de perfectionnement, surtout disciplinaire, mais aussi pédagogique, dans une moindre mesure. Certains enseignants s'investissent dans des démarches d'autoperfectionnement, d'autres dans la production et l'édition de matériel pédagogique. Quatre enseignants poursuivent des études universitaires de second cycle.

Les ressources matérielles, autres qu'informatiques, qui sont allouées au programme satisfont les attentes du Département. Le Département est cependant d'avis que des ajustements devront être effectués aux ressources informatiques allouées en vue d'assurer le déroulement efficace des activités d'apprentissage et de planification pédagogique. Le nombre restreint d'appareils ne permet pas toujours la marge de manoeuvre nécessaire, en particulier dans les cas de mauvais fonctionnement ou de pannes. La Commission invite le

Collège à s'assurer que le programme dispose de l'équipement informatique et du support nécessaires à sa bonne marche.

### ***L'efficacité du programme***

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

Le Cégep a élaboré un plan de recrutement pour l'ensemble de ses programmes à partir d'une enquête menée par une firme privée auprès de ses nouveaux inscrits. Le Cégep est membre du Service régional d'admission du Montréal métropolitain (SRAM) et participe aux activités d'information et de recrutement organisées par cet organisme. Un prospectus sur le programme *Techniques administratives* est remis à toute personne qui en fait la demande ainsi qu'aux élèves intéressés dans les écoles visitées à l'occasion du recrutement. À chaque année, le Cégep reçoit les conseillers d'orientation et les responsables de l'information scolaire des écoles qui forment son bassin de recrutement. Il organise aussi des journées Portes ouvertes et une activité *Étudiant d'un jour* destinée aux élèves qui veulent vivre par anticipation la journée d'un élève en Techniques administratives.

Le Cégep reconnaît comme admissible tout étudiant qui détient un diplôme d'études secondaires (DES) et qui a réussi le cours de *Mathématique 436*. La capacité d'accueil limite à 125 le nombre d'admis. La sélection s'effectue sur la base des résultats scolaires. Il arrive que le Cégep admette des élèves dont la moyenne soit inférieure à 65 %. Le Cégep offre aux élèves faibles des moyens de mieux assurer leur réussite comme des cours d'appoint en *Mathématiques* et en *Français*, ou l'étalement du programme sur une période de quatre ans au lieu de trois.

Le Cégep accueille un effectif qui provient à 60 % du secondaire et à 40 % du collégial. Les candidats du secondaire sont admis au premier tour dans une proportion de 44 %. La moitié des nouveaux inscrits ont une moyenne inférieure à 70 %, ce qui, de l'aveu du Cégep, constitue une clientèle présentant des risques élevés d'échecs. Les admis provenant du secondaire ont une moyenne plus élevée que les nouveaux inscrits en provenance du collégial. Le programme accueille de nombreux élèves présentant une déficience motrice ou sensorielle (8 % de l'effectif en 1996).

La Commission a analysé les plans des cours et les instruments des activités d'apprentissage *Comptabilité II* (410-210-90), *Marketing* (410-430-90) ainsi que les Projets de fin d'études et stages en *Finance* (410-593-90 et 410-683-90), en *Gestion informatisée*

(410-596-90, 410-696-90 et 410-986-90) et en *Assurances* (410-695-90 et 410-885-90)<sup>9</sup>. Dans l'ensemble, les plans des cours *Comptabilité II* et *Marketing* sont jugés de qualité. Ils sont clairs, cohérents, adéquats. Ils contiennent les éléments requis d'un plan de cours, dont une bonne description des objectifs à atteindre ainsi que des modes et instruments d'évaluation.

La Commission relève cependant, dans les instruments d'évaluation utilisés en *Comptabilité II*, des écarts dans la pondération des évaluations effectuées par les différents enseignants. Ces écarts, assez importants, pourraient remettre en cause l'équivalence des évaluations. En *Marketing*, les professeurs utilisent le même plan de cours de même que des instruments d'évaluation équivalents. Les examens sont constitués principalement de questions à réponses choisies qui ne mesurent que le rappel des connaissances. Les élèves de l'option *Assurances* se sont plaints du manque de concordance entre le contenu des cours, à saveur théorique, et le contenu des examens, à saveur pratique. La Commission a, par ailleurs, relevé des pratiques de conversion de notes qui l'amènent à questionner la validité des évaluations dans certains cours de cette option. La Commission invite le Collège à vérifier l'adéquation et l'équivalence des pratiques d'évaluation des apprentissages dans le programme.

Les taux de réussite en formation générale et en *Mathématiques* sont plus bas que ceux du SRAM. Le taux moyen de réussite en *Français* s'établit à 68 %, alors qu'il est de 70 % en *Philosophie*. C'est en *Mathématiques* que le taux moyen de réussite est le plus bas (61 %). L'*Économie* présente des taux de réussite moyens équivalents à ceux du SRAM (82 %). Les autres disciplines montrent des taux de réussite moyens supérieurs à ceux du SRAM, soit *Informatique* (78 %), *Anglais* (90 %) et les disciplines principales (87 %). Les cours des disciplines de la formation générale sont mieux réussis par les élèves arrivant directement du secondaire (Cohorte A) que par les nouveaux inscrits en provenance du collégial (Cohorte B).

Les élèves des cohortes A et B confondues qui ont une moyenne au secondaire de 65 % et moins ont un taux moyen de réussite des cours qui est supérieur à celui des élèves correspondants du SRAM par 14 %. Les élèves admis avec une moyenne variant entre 65 à 69 % réussissent mieux que leurs homologues du SRAM par une marge de 10 %. Ces données sont une indication que les différentes actions du Collège pour favoriser la réussite produisent des résultats.

---

9. Le compte rendu des analyses reliées aux Projets de fin d'études et des stages est fourni plus loin dans le texte.

La bonne performance du Collège, compte tenu de sa clientèle, au plan de la réussite des cours ne semble pas se répercuter au niveau de la diplomation. En 1992, 10 % des élèves de la Cohorte A obtenaient leur diplôme à la fin de la durée maximale d'observation (cinq ans), alors que ce taux s'établissait à 36 % pour la cohorte B. La diplomation en durée prévue de la Cohorte A n'a dépassé le seuil des 10 % qu'une seule fois au cours des trois années compilées (de 1991 à 1993).

Le Cégep ne peut, comme il l'affirme lui-même, se satisfaire des taux de diplomation obtenus et il devra trouver les moyens de les relever. Étant donné la qualité du personnel enseignant, de l'encadrement et du soutien pédagogiques qui a déjà cours dans le programme, le Collège aura peut-être à trouver ailleurs les voies qui lui permettront de relever les taux de diplomation comme, par exemple, sa politique d'admission. La Commission, sans présumer des moyens à privilégier et accueillant favorablement les idéaux d'accès aux études collégiales dont le Département fait la promotion, *suggère* donc au Collège d'identifier, par une étude du cheminement scolaire des élèves, les déterminants propres à hausser les taux de diplomation et de mettre en oeuvre les mesures conséquentes.

Les trois voies de sortie offrent un stage en milieu de travail. Un stage de trois semaines consécutives à la fin de la dernière session pour les voies de sortie de *Finance* et de *Gestion informatisée* ainsi qu'un stage d'une journée par semaine en *Assurances* pendant quinze semaines à la dernière session. De plus, le profil «*Alternance travail-études*» de la voie de sortie *Assurances* offre des stages rémunérés.

La Commission souligne la qualité de la documentation remise par le Collège concernant ces activités d'apprentissage, principalement dans les options *Finance* et *Gestion Informatisée*, et dans un degré moindre en *Assurances*. Les objectifs visés par les projets de fin d'études et les stages sont clairement identifiés et pertinents. Les activités prévues sont de qualité, elles sont variées et sont orientées vers l'atteinte des objectifs visés. Les élèves et les employeurs peuvent compter sur une définition exhaustive des domaines et des tâches propres au technicien, ce qui facilite la recherche et la sélection des lieux de stage ainsi que l'établissement du niveau d'exigence des activités d'apprentissage.

Dans les stages en *Finance* et en *Gestion informatisée*, les critères d'évaluation ainsi que les instruments utilisés sont connus des élèves. Les évaluations menées dans ces options mesurent adéquatement l'atteinte des objectifs visés. Dans le cas de l'option *Assurances*, il serait utile d'intégrer, au plan de cours, les critères d'évaluation et les grilles de correction. En leur absence, la Commission ne peut que s'abstenir de porter un jugement sur l'atteinte des objectifs visés par cette activité.

Le Collège dispose d'une banque de lieux de stage suffisante et les critères d'admissibilité sont clairement identifiés. Cette banque n'est cependant mise à la disposition d'un élève qu'en dernier recours, s'il ne peut trouver lui-même un endroit de stage. Le Collège croit qu'il est important que l'élève effectue la recherche de son milieu de stage de manière à développer son autonomie, sa débrouillardise et son sens de l'organisation. La préparation au stage commence dès la 3<sup>e</sup> session dans le cadre du cours *Supervision et gestion des ressources humaines* durant lequel les élèves complètent leur curriculum vitae et se préparent aux techniques de la recherche d'emploi. Dans le cours de *Représentation commerciale*, à la quatrième session, les élèves simulent des entrevues téléphoniques et des entrevues de sélection. Le coordonnateur de stage réfère aux notions vues dans ces deux cours préparatoires lors de la supervision du processus de choix du milieu de stage. La Commission constate cependant qu'il est possible que les élèves provenant de l'extérieur qui s'inscrivent en troisième année dans les options ne possèdent pas la préparation au stage qu'avait offerte le Collège antérieurement dans la séquence. Elle encourage donc le Collège à vérifier que tous les élèves, et particulièrement les nouveaux arrivés, possèdent la préparation suffisante pour aborder leur stage.

### ***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.

Les activités reliées à la gestion des programmes se réalisent sous la responsabilité de plusieurs instances. La Direction des études répond de la qualité de la formation. Le Service des études assure la coordination des programmes. La Coordination départementale coordonne les activités inhérentes à la planification, à la réalisation et à l'évaluation des enseignements. L'assemblée départementale voit à mettre en place le système de révision et d'adoption des plans de cours, à désigner les représentants aux différents comités de sélection et à assurer l'assistance aux nouveaux professeurs.

Aucune structure n'a été mise en place pour assurer le développement de l'approche programme. Des discussions ont cependant lieu avec des représentants d'autres disciplines (*Mathématique* et *Informatique*) en vue d'harmoniser les pratiques d'enseignement et d'évaluation et de favoriser une meilleure connaissance des visées de formation et des objectifs du programme. Le Collège cherche à mettre sur pied des comités de programme qui solliciteraient la participation de représentants de chacune des composantes de la formation : le département porteur, les disciplines contributives, les professionnels et les élèves. Ces comités relèveraient directement des coordinations de programmes d'études et leurs recommandations seraient acheminées à la Direction des études.

Quoique le Département de techniques administratives se dise en accord avec les valeurs qui sous-tendent l'établissement des comités de programme, il en conteste toutefois les règles de composition. Le Département voudrait que la totalité de ses membres participent au comité de programme.

Dans la présente évaluation, la Commission a posé un certain nombre de constats qui appellent l'instauration d'une structure efficace capable de faire évoluer le programme vers les solutions souhaitées. Ainsi, elle a relevé le manque de systématisation des liens avec le marché du travail, l'état embryonnaire du développement de l'approche programme ainsi que l'absence d'une formation générale propre au programme. Aux éléments déjà mentionnés, il faut ajouter l'isolement des différentes options offertes au Département, chacune évoluant en vase clos. Le programme en étant un de Techniques administratives, la Commission juge essentiel qu'il soit pensé globalement et que le développement de chacune des options soit bien assumé par l'ensemble des acteurs du programme. Soulignant l'importance de doter le programme d'une instance qui en soutienne le développement, la Commission recommande au Collège

*de rendre opérationnel un comité de programme capable d'assurer la concertation des différents acteurs du programme.*

La Commission invite aussi le Collège à considérer l'apport de représentants du monde du travail à l'intérieur de ce comité.

Les moyens adoptés par le Collège pour informer les élèves sur le programme sont, dans l'ensemble, adéquats. Dès leur admission, les élèves sont invités à une rencontre d'information au cours de laquelle les diverses caractéristiques du programme et des études collégiales sont exposées. Tout au long de leur cheminement scolaire, les élèves reçoivent de l'information relative aux objectifs de formation et au contenu des activités d'apprentissage. Les plans de cours, distribués au début des trimestres, constituent une autre source d'information sur le programme. Les périodes d'information relatives au choix des options sont assumées par les enseignants et les professionnels responsables au cours de la deuxième année. L'information relative à l'organisation des stages est diffusée par les coordonnateurs et les superviseurs de stages.

En outre, la Commission attire l'attention du Collège sur les problèmes qui affectent l'option *Assurances*. La Commission a, en effet, relevé des difficultés particulières de mise en oeuvre aux plans de l'adaptation des méthodes pédagogiques, de la disponibilité des enseignants, de la relation maître-élèves et de la validité des évaluations. La Commission reconnaît que cette option satisfait des besoins bien définis du marché du travail et qu'elle offre une formation qui conduit à l'emploi. Considérant qu'il s'agit d'une option gagnante

dont la mise en oeuvre est entravée par des problèmes sérieux, la Commission recommande au Collège

*d'apporter les correctifs appropriés aux lacunes identifiées afin d'assurer la qualité de la mise en oeuvre de l'option Assurances.*

## **Conclusion**

La mise en oeuvre du programme conduisant au DEC en *Techniques administratives* au Cégep du Vieux Montréal présente des forces et des faiblesses. Au chapitre des forces, il faut noter la valeur du personnel enseignant, l'intérêt de plusieurs méthodes pédagogiques et le souci de la réussite que l'on retrouve chez la plupart des enseignants.

Cependant, la Commission constate que certains aspects du programme doivent être améliorés. Ainsi, la Commission a recommandé à l'établissement de valider la pertinence de l'option *Gestion informatisée*, d'offrir une formation générale propre adaptée au programme, de rendre opérationnel un comité de programme capable d'assurer la concertation des différents acteurs et, enfin, d'apporter les correctifs appropriés aux lacunes importantes observées dans la mise en oeuvre de l'option *Assurances*.

Mis à part ces recommandations, la Commission énonce des suggestions concernant la systématisation des liens avec le marché du travail, le développement de l'approche programme, l'utilisation de la technologie informatique dans le programme et la recherche des déterminants propres à relever les taux de diplomation.

## **Évaluation du programme *Assurances de dommages* conduisant à l'AEC**

### **Principales caractéristiques du programme**

L'attestation d'études collégiales en *Assurances de dommages* (902.13) a été développée selon l'approche par compétences en 1993. L'élaboration de ce programme est le fruit d'une collaboration entre le Conseil des assurances de dommages (cad), la Société québécoise de développement de la main-d'oeuvre (SQDM) et le ministère de l'Éducation du Québec (meq).

Ce programme est offert au Cégep du Vieux Montréal depuis mars 1994. Cet établissement compte cependant une profonde tradition d'enseignement dans le domaine des assurances de dommages. Le Cégep offre une formation menant au DEC depuis 1971. Il a également offert, à partir de 1989, un certificat d'études collégiales en *Assurances générales* (410.55). En 1982, le Collège devenait la première institution d'enseignement à dispenser le programme d'Associé de l'Institut d'assurances du Canada. Enfin, le Cégep offre, depuis 1992, la formation préparatoire aux examens du Conseil des assurances de dommages.

Au cours de la période de référence de l'autoévaluation, dix professeurs, tous des chargés de cours, enseignaient dans le programme. Trois d'entre eux enseignaient également au programme de DEC.

De juin 1993 à mars 1996, le programme a été dispensé à cinq cohortes différentes. Ces cohortes comptaient entre seize et dix-neuf étudiants. Ces cohortes ont été financées soit par la Société québécoise de développement de la main-d'oeuvre, soit par la Direction des ressources humaines du Canada.

### **La démarche institutionnelle d'évaluation**

L'autoévaluation du programme s'est déroulée sous la responsabilité de la coordonnatrice des programmes d'études en Techniques administratives. Le Comité d'autoévaluation regroupait le directeur du Service de formation aux entreprises, la coordonnatrice aux programmes d'études, le coordonnateur du programme, l'ex-conseiller pédagogique affecté au programme, la conseillère actuelle, l'équipe d'enseignants, de même que la conseillère pédagogique responsable de l'évaluation de programmes. Cette dernière personne avait la responsabilité de colliger les données et de rédiger le rapport.

Deux questionnaires ont été utilisés en vue de recueillir des données sur le programme, un destiné aux enseignants et un autre soumis aux élèves. Le conseiller pédagogique et le

coordonnateur en poste pour les années de référence ont été consultés périodiquement durant l'autoévaluation.

Un rapport préliminaire a été présenté au directeur du Service de formation aux entreprises et à la conseillère pédagogique responsable du programme. Le rapport final a été validé et accepté par l'équipe de professeurs qui enseignaient aux étudiants de la cohorte évaluée.

La Commission accepte le rapport du Collège qu'elle juge concis et bien présenté. La Commission aurait cependant apprécié que ce rapport présente plus en profondeur les situations évaluées et qu'il en analyse davantage les différents aspects.

### **La mise en oeuvre du programme**

Pour chacun des critères retenus lors de l'évaluation de ce programme, la Commission expose ses principales constatations et elle formule, le cas échéant, des recommandations, des suggestions et des commentaires susceptibles de contribuer à l'amélioration de l'un ou l'autre aspect de sa mise en oeuvre.

### ***La pertinence du programme***

Le premier critère vise à s'assurer que les objectifs et le contenu du programme répondent de manière satisfaisante aux besoins du marché du travail.

Le programme d'*Assurances de dommages* a été élaboré par compétences à la suite d'une étude de pertinence. Ce programme peut être offert selon trois voies de sortie, soit les options *agent ou courtier*, *souscripteur* et *expert en sinistre*. Le choix de la voie de sortie relève de l'organisme subventionnaire. Selon le Cégep, le fait de n'offrir qu'une seule voie de sortie par cohorte limite les étudiants dans leurs possibilités de carrière. L'établissement préférerait une formation plus large, incluant les trois voies de sortie, ce qui aurait l'avantage de former des diplômés plus polyvalents et d'offrir un meilleur potentiel quant à l'employabilité.

L'identification des besoins du marché du travail a fait l'objet d'une étude approfondie relativement récemment (en 1993). Le Collège maintient des liens avec le monde des employeurs par les contacts entretenus dans le cadre du suivi des stages, par l'adhésion des responsables à différentes associations professionnelles, par la lecture de périodiques spécialisés, par la participation à des colloques et, enfin, par la pratique professionnelle quotidienne des enseignants dans le domaine. Le Collège entend mettre sur pied un comité aviseur cégep - entreprises.

Le taux de placement en emploi des diplômés six mois après la fin de leurs études est très bon. Il dépasse les 75 % dans trois des quatre cohortes sujettes à une opération de relance<sup>10</sup>, dont plus de 60 % en emploi relié.

La Commission considère que la conception du programme, son élaboration selon la méthode par compétences, sa réponse adaptée à des besoins bien identifiés du marché du travail, les taux de placement élevés des diplômés, constituent autant de points forts de sa mise en oeuvre. Le Cégep reconnaît le potentiel de ce programme et il investit beaucoup en termes de partenariat avec les firmes du domaine.

Le programme rend les élèves aptes à passer les examens du Conseil des assurances de dommages (CAD). Les élèves peuvent, en cours de formation, se présenter à ces examens qui donnent droit à la pratique professionnelle. La Commission note que la préparation aux examens en cours de formation porte ombrage à la visée de l'obtention du diplôme et contribue, dans certains cas, à réduire la teneur des cours à la pratique de la passation de ces examens. La Commission *suggère* donc au Collège d'assurer la poursuite effective de l'ensemble des objectifs visés par le programme. Par ailleurs, il serait souhaitable que les élèves aient atteint l'ensemble des compétences prévues au programme avant de s'inscrire aux examens du Conseil d'assurances des dommages.

### ***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 tronc commun du programme est défini en douze compétences bien identifiées dont l'atteinte est visée spécifiquement par au moins un cours, dans tous les cas. Toutes les activités d'apprentissage concourent spécifiquement à l'atteinte d'au moins une compétence. Il en est de même pour les six compétences qu'ajoute l'option évaluée (*agent ou courtier*) au tronc commun.

Le Cégep a, globalement, respecté la séquence proposée à l'occasion du développement du programme. Les cours sont répartis en trois phases équilibrées qui se déroulent en succession. Les cours de la voie de sortie ont un lien fonctionnel avec les compétences du tronc commun et ils visent l'intégration de notions vues dans les premières phases du

---

10. Les taux de placement des cohortes observées sont respectivement de 100 % (89 % en emploi relié), 91 % (64 % en emploi relié), 43 % (43 % en emploi relié) et 75 % (63 % en emploi relié).

programme. Les contenus sont organisés selon une progression logique qui favorise l'apprentissage. Dans les faits, cependant, il reste encore du travail à accomplir pour que se développent l'approche programme et une vision commune, globale et intégrée de la formation chez les enseignants.

La charge de travail exigée des étudiants respecte la pondération prévue au plan de cours. Cette charge est réaliste. Elle tient compte des exigences du programme, mais également de la condition d'un adulte qui revient aux études à temps plein, avec les autres responsabilités que cela comporte. Les travaux personnels demandés aux élèves sont expliqués de façon claire.

### ***La valeur des méthodes pédagogiques et de l'encadrement***

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

Les élèves interrogés par le Collège sont d'avis que les méthodes pédagogiques sont efficaces, diversifiées, adaptées à la clientèle et qu'elles permettent l'atteinte des objectifs du programme. Ces méthodes, comme les ateliers de travail dirigé, les projets et les études de cas, visent, par l'interaction et l'engagement direct qu'elles suscitent chez les élèves, à tirer profit des expériences des étudiants adultes et à favoriser l'acquisition des éléments de compétence. Les élèves rencontrés par la Commission, quoique satisfaits dans l'ensemble, ont parlé de l'écart qui peut exister, dans certains cas, entre la compétence disciplinaire et la compétence pédagogique des enseignants. Ils estiment, de plus, que les cours devraient être mieux adaptés à la pratique professionnelle, notamment en ce qui a trait à l'utilisation de l'informatique et des différents formulaires en usage dans l'industrie. Ne relevant dans le programme aucune familiarisation aux outils informatiques spécialisés du domaine, la Commission *suggère* donc au Collège d'intégrer, à la formation, l'apprentissage des logiciels courants de la pratique professionnelle.

Le suivi individuel constitue la mesure d'aide la plus fréquemment utilisée. Les principaux intervenants qui offrent de l'aide sont les professeurs, le coordonnateur du programme et le conseiller pédagogique. Le conseiller pédagogique rencontre régulièrement le groupe d'élèves de manière à identifier les problèmes potentiels et à intervenir au besoin. Les étudiants questionnés ont trouvé que l'aide offerte était disponible et efficace. Certains groupes peuvent, selon l'organisme subventionnaire, bénéficier d'activités d'intégration telles que *l'Initiation aux mathématiques*, la *Méthodologie du travail intellectuel*, *l'Anglais*

*des affaires* et le *Français*. Malgré le fait que les professeurs soient des chargés de cours et qu'aucune heure de disponibilité ne peut être exigée d'eux, tous les professeurs assument des périodes de disponibilité en dehors des heures de cours (entre deux et dix heures par semaine, selon les individus).

La Commission reconnaît l'adéquation des mesures d'aide et de suivi. Elle note le rôle actif joué par le conseiller pédagogique à cet égard. Elle encourage aussi les professeurs à continuer leur pratique de disponibilité qui témoigne de leur engagement et de leur professionnalisme.

### ***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 personnel enseignant est composé de dix professeurs, tous à la leçon. Les enseignants présentent une expérience étendue dans le domaine des assurances et de l'enseignement. La Commission considère que l'expérience des enseignants constitue un des points forts du programme.

Les professeurs sont évalués par le recours à la rétroaction des élèves. Le conseiller pédagogique transmet les résultats des évaluations aux enseignants et les commente lors d'une rencontre individuelle durant laquelle des mesures de correction sont discutées, si nécessaire.

Les budgets de perfectionnement sont accessibles aux professeurs à la leçon. L'équipe professorale est encadrée et soutenue par un conseiller pédagogique. Ce dernier porte une attention particulière à l'intégration des nouveaux professeurs. Le conseiller vérifie les plans de cours et discute avec les enseignants des stratégies pédagogiques à adopter.

Le programme est assez bien pourvu au plan des ressources matérielles. Les enseignants ont accès à un bureau qu'ils se partagent entre eux. Cet espace de travail permet de rencontrer les élèves et de faire du travail relatif aux cours. Les classes sont munies de rétroprojecteurs. Des appareils audio et vidéo sont mis à la disposition des enseignants et des étudiants. Ces derniers ont accès à un laboratoire informatique et peuvent utiliser un local muni d'un téléphone et d'un télécopieur dans leur recherche de stage. Enfin, tous les volumes et les manuels sont fournis gratuitement par le Cégep.

### ***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.

La sélection et le recrutement des candidats relèvent des organismes subventionnaires, sans apport de l'établissement. La sélection s'effectue sur la base exclusive du préalable scolaire, soit d'avoir réussi la 5<sup>e</sup> secondaire ou son équivalent. L'établissement indique que les personnes qui s'inscrivent dans le programme devraient aussi maîtriser le français et l'anglais de même que posséder des qualités en entrepreneuriat et en vente.

Pour pallier à l'absence d'un processus de sélection structuré et concerté avec l'organisme commanditaire, le Cégep exerce, au cours des premières semaines, un suivi particulier auprès des élèves en vue de vérifier leur degré de motivation et leur capacité de réussir. Le Cégep a ainsi pu dépister des élèves mal informés ou peu intéressés pour une carrière en assurances de dommages. S'ils décident de réorienter leurs études, ces élèves sont immédiatement remplacés par d'autres candidats de la liste d'attente. La Commission croit qu'il serait utile que le Cégep participe à la sélection des élèves de manière à optimiser les chances de succès des candidats admis.

Le conseiller pédagogique en formation sur mesure supervise l'application de la Politique institutionnelle d'évaluation des apprentissages (PIEA). Il reçoit au début de chaque phase du programme une copie des plans de cours, s'assure de leur concordance avec la PIEA et requiert, au besoin, les ajustements nécessaires auprès de l'enseignant. Le rapport d'évaluation fait le constat que la «plupart des articles de la PIEA sont appliqués». L'article de la PIEA qui stipule qu'au moins 10 % de la note finale doit être accordé à la qualité du français ne se retrouve pas dans les plans de cours.

Le plan du cours *Communication avec la clientèle* (410-225-93) présenté par le Collège et analysé par la Commission a été jugé inadéquat et peu informatif. En l'absence d'instruments d'évaluation, la Commission ne peut attester de la qualité des pratiques évaluatives ni de l'atteinte des objectifs de ce cours. En outre, les témoignages entendus lors de la visite l'amènent à douter de la rigueur des pratiques d'évaluation.

Les taux de réussite des cours sont très élevés. Plus des 4/5 des cours mentionnés dans le rapport présentent des taux de réussite de 100 %. Les taux de diplomation en durée prévue

sont généralement élevés (>80 %) à l'exception d'une cohorte particulièrement faible dont le taux se situait à 16 %<sup>11</sup>.

Deux stages font partie du programme. Il s'agit des stages d'*Intégration en milieu de travail des particuliers* (410-365-93) et du stage d'*Intégration en milieu de travail en assurance entreprise* (410-375-93). Ces stages se déroulent sur trois semaines à raison de 35 heures par semaine. La banque de lieux de stage est suffisante. Les objectifs sont clairs et pertinents. Le processus de coordination et de supervision est adéquat. Les activités d'apprentissage sont de qualité, elles sont variées et orientées vers l'atteinte des objectifs visés. Le plan de cours du *Stage d'intégration en milieu de travail des entreprises* (410-375-93) gagnerait cependant à être précisé. Les instruments d'évaluation utilisés devraient être spécifiés davantage (critères, indicateurs, pondération) pour rendre compte adéquatement des connaissances, des compétences et des habiletés visées.

Étant donné les lacunes relevées dans la documentation pédagogique soumise, la Commission recommande au Cégep

*de veiller au respect de sa Politique institutionnelle d'évaluation des apprentissages, notamment en ce qui a trait à l'information fournie dans les plans de cours et à la qualité des instruments d'évaluation des apprentissages.*

### ***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 directeur du Service de la formation aux entreprises dirige, coordonne et contrôle les activités des programmes offerts à temps plein aux étudiants adultes. Le conseiller pédagogique joue un rôle clé dans le bon déroulement du programme, il fait le lien entre toutes les personnes engagées dans la formation. Ce professionnel veille au respect du logigramme, il établit la grille horaire, présente et explique le programme aux nouveaux étudiants. Le conseiller assure aussi le suivi des élèves et la supervision des enseignants.

---

11. Sur les dix-neuf élèves que comptait cette cohorte, onze ont abandonné leurs études au moment des stages. Pour certains d'entre eux, qui possédaient déjà un DEC, l'obtention de l'AEC n'était pas nécessaire à la pratique de la profession, une fois réussis les examens du CAD.

Enfin, il maintient les relations avec les différents organismes subventionnaires<sup>12</sup> concernant les points surtout logistiques de la formation (dates de début et de fin, congés, contrôle des présences et abandons). Le coordonnateur du programme, en collaboration avec le conseiller pédagogique, travaille au recrutement, à la sélection et au suivi pédagogique des enseignants. Il intervient également dans l'élaboration des horaires et l'achat du matériel pédagogique. Il entretient les liens avec les entreprises du secteur.

Les élèves sont rencontrés lors de la première journée de cours. À cette occasion, le conseiller pédagogique et le coordonnateur présentent les objectifs du programme, donnent un aperçu des cours, du logigramme, le tout en lien avec les compétences qui sont visées. Les étudiants sont conscientisés quant aux exigences de travail qui sont requises et à la nécessité de bien gérer son temps. Les étudiants reçoivent un prospectus détaillé présentant les différentes informations concernant le programme. Les différentes personnes que les élèves peuvent consulter en cas de besoin sont alors identifiées. Les élèves interrogés par le Cégep ont dit que les informations concernant les objectifs, l'orientation du programme et les cours étaient claires et suffisantes. Toutefois, les commentaires des élèves rencontrés lors de la visite ont mis en évidence une certaine confusion sur les voies de sortie du programme. La Commission invite donc le Collège à vérifier l'efficacité des mesures visant à informer les élèves.

La Commission a relevé dans son évaluation plusieurs points qui appellent un renforcement au niveau de la gestion du programme. Ainsi, la Commission a noté les effets de la passation hâtive des examens de certification professionnelle, le peu de concertation entre les enseignants, la non participation du Cégep au recrutement des élèves de même que des lacunes dans les plans de cours et les pratiques d'évaluation. Compte tenu des difficultés mentionnées, la Commission *suggère* donc au Cégep de poursuivre les différentes actions entreprises en vue de resserrer la gestion du programme, en particulier celles qui concernent les aspects relatifs à la finalité du programme, à la coordination et au contrôle des activités pédagogiques.

---

12. Société québécoise de développement de la main-d'oeuvre (SQDM), le Regroupement des collèges du Montréal Métropolitain (RCMM), la Direction des ressources humaines Canada (DRHC).

## **Conclusion**

Au terme de son évaluation, la Commission en vient à la conclusion que la mise en oeuvre du programme d'*Assurances de dommages* (902.13) conduisant à l'AEC présente des forces et des faiblesses.

Comme points forts de la mise en oeuvre, la Commission reconnaît l'adéquation aux attentes du marché du travail et l'expérience professionnelle des enseignants. La Commission constate cependant que des aspects du programme nécessitent des améliorations, notamment, en ce qui a trait à la confection des plans de cours et à l'évaluation des apprentissages. Aussi, la Commission a-t-elle recommandé au Cégep de veiller au respect de sa Politique institutionnelle d'évaluation des apprentissages.

Mis à part cette recommandation, la Commission énonce également des suggestions concernant la poursuite des objectifs du programme, l'apprentissage des logiciels informatiques courants et la gestion du programme.

## Les suites de l'évaluation

En réponse au rapport d'évaluation préliminaire, le Cégep du Vieux Montréal a soumis à la Commission une liste d'actions entreprises ou en voie de l'être visant à améliorer le programme. Ces actions sont rapportées ci-dessous pour chacun des programmes évalués.

### Pour le programme de DEC

Le Collège entend distribuer à tous les milieux de stage et aux employeurs de ses diplômés un questionnaire vérifiant les besoins de formation et la concordance entre ces besoins et les champs de formation offerts. Le Collège favorise les rencontres permettant les échanges formels avec des entreprises et les diplômés. Compte tenu des développements rapides qui surviennent dans ce domaine, le profil *Gestion informatisée* sera adapté de façon régulière.

Des outils permettant de procéder à une collecte de données régulière auprès des finissants seront élaborés. Le Collège procédera de plus à une Relance des diplômés des cinq dernières années afin de recueillir leur perception quant à la pertinence de leur formation en regard des attentes du marché du travail, leur taux de satisfaction concernant la formation reçue et connaître quelle est l'évolution de leur carrière. Le Collège va implanter un processus continu d'évaluation du programme en lien avec sa PIEP<sup>13</sup> afin d'assurer une mise à jour ponctuelle des options offertes.

Le Cégep a aboli les blocs de cours de quatre et cinq heures dans l'option *Assurances*.

Le Collège entend favoriser l'utilisation de l'outil informatique. Ainsi, le cours *Informatique de gestion* a été inscrit en première année. L'ensemble des travaux d'élèves doivent être produits à l'aide d'un traitement de texte. Des simulations informatisées sont utilisées dans certains cours. Un groupe d'enseignants aura le mandat d'évaluer la meilleure façon d'utiliser de façon systématique l'outil informatique dans chacun des cours.

Les professeurs du département envisagent, en plus des mesures d'aide et d'encadrement actuellement en vigueur, de convoquer systématiquement les élèves faibles à des rencontres formelles, de mettre sur pied une procédure d'accueil des nouveaux élèves et d'organiser un système de parrainage pour l'ensemble des élèves du programme. Les enseignants comptent jouer un rôle dans la prévention des abandons et des échecs. La concertation sera étendue entre les différents intervenants dans ce dossier. Les motifs d'abandons seront compilés en vue de mieux orienter les actions pédagogiques.

---

13. PIEP: Politique institutionnelle d'évaluation des programmes.

Les enseignants pourront compter sur des imprimantes reliées en réseau.

Une attention particulière a été apportée aux activités d'évaluation retenues dans le cadre des cours de *Comptabilité II*. Afin d'assurer l'équivalence des évaluations, les enseignants responsables de ce cours utilisent, depuis la session hiver 1997, le même plan de cours et le même ensemble d'examens.

Le Collège produira des monographies plus détaillées sur les différentes options offertes en Techniques administratives à l'intention de nos élèves de deuxième année.

### **Pour le programme d'AEC**

Le Collège a donné suite à la suggestion d'assurer la poursuite effective de l'ensemble des objectifs visés, en levant, en entente avec l'organisme d'accréditation, la contrainte que fait subir sur le programme la passation hâtive des examens d'entrée à la profession.

Le Cégep organise périodiquement et de façon systématique des rencontres avec le groupe de professeurs afin de favoriser le développement d'une approche programme pleinement intégrée.

Le Cégep a entrepris des pourparlers avec ses partenaires commanditaires et la procédure de recrutement des organismes externes sera modifiée à partir de septembre 1998. Le Cégep aura dorénavant le choix de ses candidats selon ses critères de sélection.

Le Collège a procédé à la vérification et à l'amélioration des plans de cours du programme.

Le Cégep a posé des actions relatives à la recommandation touchant l'information contenue dans les plans de cours et la qualité des instruments d'évaluation des apprentissages. Le Collège révisé les plans de cours et verra à ce que les instruments d'évaluation utilisés rendent compte des connaissances, des compétences et des habiletés visées par le programme.

La Commission prend bonne note des engagements du Cégep et s'attend à recevoir au moment opportun un rapport faisant état des progrès accomplis au regard des recommandations qui lui ont été adressées dans le rapport d'évaluation.

La Commission d'évaluation de l'enseignement collégial

Jacques L'Écuyer, président