

Rapport d'évaluation

Évaluation des programmes
Techniques administratives (410.12)
conduisant au diplôme d'études
collégiales (DEC)
et
Conseils en services financiers pour
les particuliers (901.78)
menant à une attestation d'études
collégiales (AEC)

au Cégep de Rimouski

Juin 1998

Commission d'évaluation de l'enseignement collégial

Québec 

Introduction

L'évaluation des programmes *Techniques administratives (410.12)* et *Conseils en services financiers pour les particuliers (901.78)*, conduisant respectivement au DEC et à l'AEC au Cégep de Rimouski s'inscrit dans l'opération plus large d'évaluation des programmes de DEC et d'AEC des secteurs *Techniques administratives* et *Coopération* dans tous les établissements d'enseignement collégial qui donnaient un de ces programmes durant la période s'étendant de 1993 à 1996. L'évaluation du programme de DEC porte principalement sur la composante de formation spécifique du programme révisé en application depuis l'année scolaire 1991-1992, mais elle aborde aussi la contribution de la formation générale propre à la réalisation des objectifs du programme.

La démarche d'évaluation de la Commission s'est effectuée conformément aux modalités exposées dans les Guides spécifiques pour l'évaluation des programmes conduisant au DEC et à l'AEC dans les secteurs professionnels *Techniques administratives* et *Coopération*¹. Le Collège a transmis à la Commission un rapport pour le programme de DEC, le 24 juillet 1997. Le rapport sur le programme d'AEC lui a été adressé le 12 novembre, soit plusieurs mois après la date prévue; la Commission considère que ce retard est regrettable, notamment parce qu'il soulève des questions d'équité à l'égard des collèges qui ont transmis leur rapport dans les délais prévus. Un comité de quatre membres, présidé par un commissaire, a analysé ces rapports et effectué une visite au Collège, les 3 et 4 décembre 1997².

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

1. COMMISSION D'ÉVALUATION DE L'ENSEIGNEMENT COLLÉGIAL, *Guide spécifique pour l'évaluation de programmes d'études. Les programmes d'études conduisant au diplôme d'études collégiales (DEC) dans les secteurs Techniques administratives (410.00) et Coopération (413.00)*, Québec, Gouvernement du Québec, avril 1996, 51 p. et COMMISSION D'ÉVALUATION DE L'ENSEIGNEMENT COLLÉGIAL, *Guide spécifique pour l'évaluation de programmes d'études. Les programmes d'études conduisant à l'attestation d'études collégiales (AEC) dans les secteurs Techniques administratives (410.00) et Coopération (413.00)*, Québec, Gouvernement du Québec, avril 1996, 54 p.

2. Outre le commissaire, M. Louis Roy, qui en assumait la présidence, le comité regroupait M. Jean Bouchard, enseignant en Techniques administratives, Cégep de Lévis-Lauzon; M. Serge Carrier, enseignant en Techniques administratives, Cégep John Abbott; M. Lin Gingras, professeur à la Faculté de Sciences de l'administration, Université Laval. M. Richard Simoneau, analyste à la Commission, agissait à titre de secrétaire du comité.

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

Le présent rapport expose les conclusions auxquelles en est arrivée la Commission au terme de ses travaux. Après une brève description de chacun des programmes évalués et quelques commentaires sur le processus d'autoévaluation, le document présente les résultats de l'évaluation des programmes de DEC et d'AEC selon les six critères retenus : la pertinence, la cohérence, la valeur des méthodes pédagogiques et l'encadrement des élèves, l'adéquation des ressources humaines, matérielles et financières, l'efficacité ainsi que la qualité de la gestion. La Commission formule des commentaires, des suggestions et des recommandations susceptibles de contribuer à l'amélioration de l'un ou l'autre aspect du programme.

Évaluation du programme *Techniques administratives* conduisant au DEC

Principales caractéristiques du programme

Le Cégep de Rimouski accueillait près de 3800 élèves à l'enseignement ordinaire en 1995-1996; plus de 60 % de ceux-ci étaient inscrits dans des programmes du secteur technique.

Le programme de DEC en *Techniques administratives* est offert par le Collège depuis 1968; il comporte deux options – *finance et marketing* – ce, depuis la dernière révision, en date de 1990. Le nombre d'élèves y était de 327 en 1995-1996. Durant la période 1992-1996, l'effectif du programme a augmenté d'un tiers. Les élèves proviennent de la région environnante; le Collège estime que 60 à 80 % d'entre eux, selon les années, arrivent directement du secondaire.

En 1995-1996, vingt enseignants dispensaient les cours de la composante de formation spécifique du programme; treize de ceux-ci avaient une spécialisation dans la discipline principale et ils relevaient du Département de techniques administratives du Collège.

La démarche institutionnelle d'évaluation

Le rapport d'autoévaluation a été préparé en deux étapes. Sa première version a été rédigée par un conseiller pédagogique et un enseignant de Techniques administratives; ceux-ci purent compter sur la collaboration du Département de techniques administratives pour la collecte et le traitement des données. Un «comité de lecture», composé de représentants de la Direction des études, de deux enseignants des disciplines contributives, des deux principaux rédacteurs, procéda à une étude critique de cette première version du rapport, et identifia des questions qui furent ensuite discutées au sein de divers sous-groupes intéressés : enseignants des disciplines contributives et de la formation générale; personnel professionnel; élèves inscrits au programme et leurs représentants; etc. Le rapport final fut préparé en tenant compte des résultats de cette consultation.

Le point de vue des élèves a été analysé à l'aide de divers questionnaires. Les enseignants du Département de techniques administratives ont tenu un grand nombre de réunions de travail, dans le cadre de la préparation du rapport, ce qui représenta une occasion privilégiée pour réfléchir en profondeur sur le devenir du programme.

Le rapport d'autoévaluation a été préparé avec beaucoup de soins. Sa présentation a été bien conçue. Les informations y sont claires et complètes, le texte est fort bien rédigé. Toutefois, le Collège aurait dû conclure son autoévaluation par l'identification des forces, des points à améliorer et des priorités d'action pour le programme.

La mise en oeuvre du programme

Pour chacun des critères retenus lors de l'évaluation de ce programme, la Commission expose ses principales constatations et elle formule, le cas échéant, des suggestions, des commentaires 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.

Le programme est pertinent; il a une certaine couleur locale, qui mériterait toutefois d'être un peu mieux affirmée. Les liens du Collège avec le marché du travail, ainsi que le taux d'emploi des finissants pourraient aussi être renforcés.

Divers moyens sont utilisés par l'équipe d'enseignants pour identifier les attentes des milieux de travail : données du service d'aide à l'emploi, de la relance annuelle, des visites en entreprises réalisées à l'occasion de certains cours, des rapports de stage des élèves. Le Département, en 1995-1996, dans le cadre de premiers travaux sur le profil du diplômé, a également consulté les employeurs de la région pour connaître leur appréciation du programme ainsi que leurs suggestions.

Les orientations générales du programme sont pertinentes (notamment celles de l'option Finance; celles de l'option Marketing, axée sur le commerce de détail) mais cela découle pour beaucoup de l'application du programme cadre tel que défini pour tout le Québec. La formation comporte néanmoins des éléments originaux, comme l'accent mis sur l'informatique, et la place donnée traditionnellement au stage en entreprise.

Le Collège dit que le programme veut offrir une formation vaste et polyvalente et qu'il répond à des besoins variés : demandes des PME et des entreprises du secteur public, préparation aux études universitaires. Il souligne que les «besoins recueillis auprès des employeurs ne sont pas spécifiques à l'est du Québec». Sur la question de «la réalité régionale», l'un des critères ayant influencé le choix des quatorze cours à option du programme, selon le Collège, le rapport n'inclut qu'une réflexion de quelques lignes. Des travaux visant à définir le profil du diplômé ont été entrepris, mais ils n'en sont qu'à une première étape. Bref, les besoins déjà identifiés sont pertinents mais pourraient être précisés un peu plus; les moyens employés pour les établir sont variés, intéressants, mais pourraient être plus étayés, comme en convient d'ailleurs le Collège lui-même.

Les données sur l'emploi des diplômés du programme portent aussi à s'interroger. L'information disponible concerne les «finissants» du programme «se destinant à l'emploi» plutôt que les seuls diplômés. Le taux de placement des finissants a été très variable au cours des dernières années. Pour ceux de l'option «Marketing», le placement relié fluctue beaucoup – entre 54 % et 85 % – puis tombe à 29 % pour 1996, six mois après la sortie. Dans le cas de l'option «Finance», le placement relié est de 64 % en 1996 mais n'était que de 50 % et de 40 % les années précédentes.

Le Collège reconnaît que les efforts sont à accentuer et dit envisager «d'encourager le département à poursuivre ses échanges avec les employeurs et à mettre sur pied un comité permanent «programme-entreprise». Considérant cela, ainsi que l'analyse qui précède, la Commission *suggère* au Collège de poursuivre ses efforts en vue de définir le profil du diplômé, de préciser davantage les orientations locales du programme, et à cette fin, de systématiser ses liens avec le marché du travail.

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.

Relativement bien intégré au plan des objectifs et des contenus, le programme n'en demande pas moins d'être amélioré sur certains aspects. La démarche d'autoévaluation a donné aux professeurs l'occasion de réfléchir en profondeur, et de mieux s'appropriier les objectifs du programme. Ceux-ci ont entrepris la révision de ces objectifs, et en ont reformulé quelques-uns, ventilé ou ajouté d'autres, dans les cours de tronc commun et des options. Ils ont analysé ensuite les liens – «fondamentaux» ou «secondaires» – entre les cours et les objectifs. La conclusion du rapport est que tous les objectifs du programme sont effectivement touchés de manière assez équilibrée, «mais qu'on ne peut conclure que c'est selon des standards optimaux, (puisque) ces standards sont non définis». L'exercice mené ainsi, a posteriori, est assez concluant.

Le Collège voit cette analyse comme un complément au travail engagé durant l'année 1995-1996 sur le profil du diplômé dans le but de cerner la contribution des cours à la formation de l'élève et de mieux préparer l'épreuve synthèse. La Commission invite le Collège à intensifier ses travaux d'élaboration du profil du diplômé et de l'épreuve synthèse de programme, qui ne peuvent qu'aider les enseignants à partager une même vision des objectifs de formation.

Considérant par ailleurs l'importance donnée à l'informatique dans les objectifs du programme, la Commission *suggère* au Collège de rendre obligatoire le cours de comptabilité informatisée, dont le statut est optionnel présentement. Elle l'invite de même, comme il l'envisage à revoir régulièrement le choix des cours optionnels compte tenu des critères retenus au titre de la pertinence du programme.

De nombreux efforts ont été faits, au début de la réforme, en 1993, afin d'adapter le contenu des cours de la formation générale propre aux objectifs du programme. Mais ces efforts ont été moindres par la suite. Le rapport d'autoévaluation souligne que la formation générale propre demeure mal connue des enseignants de la formation spécifique. Par exemple, ceux-ci disent ignorer le contenu du cours de français et du cours d'anglais, bien que leur Département ait été consulté pour l'élaboration de l'un des deux, et que les plans de cours soient disponibles; il n'y a pas eu encore de rencontre entre le Département et l'enseignant responsable du cours de philosophie, sur

l'interprétation à donner à chacun des objectifs du programme. La Commission *suggère* donc au Collège, comme il l'envisage, de se doter d'un mécanisme permettant de formaliser les échanges entre les enseignants de la formation générale et spécifique.

La séquence des activités d'apprentissage est adéquate. Celle-ci comprend strictement les préalables absolus prescrits par le Ministère. Le Collège souligne qu'une forte proportion des élèves, cependant, ne suit pas la séquence prévue, mais plutôt un cheminement particulier : c'est le cas, d'abord, pour ceux qui n'arrivent pas directement du secondaire, qui représentent, selon le Collège, entre 20 et 40 % de l'effectif; à ceux-ci s'ajoutent les élèves prenant du retard pour raison d'échec, ou d'allègement du nombre de cours par session. Le Collège considère que la séquence en vigueur permet trop facilement l'accès à certains cours de deuxième et de troisième année, ce qui suscite divers problèmes au plan pédagogique. La solution, selon lui, réside dans «l'ajout de préalables relatifs à certains cours particuliers qui demeurent à cibler». Il souhaite, par la même occasion, revoir la place occupée par les différents cours du tronc commun. La Commission *suggère* donc au Collège de se doter d'un véritable logigramme, comportant des préalables locaux, absolus et relatifs, ayant fait l'objet d'une adoption officielle par l'établissement.

Le Département dit ne pas avoir de mécanisme régulier permettant «d'évaluer systématiquement et rigoureusement» le temps consacré par l'élève au travail personnel. L'enquête qu'il a réalisée auprès des enseignants et des élèves a permis de constater des écarts significatifs entre le nombre d'heures de travail personnel prévues par le Ministère, celles estimées par les enseignants et celles déclarées par les élèves, cela, pour environ la moitié des seize cours du tronc commun, qui sont les seuls à avoir été analysés. Dans la plupart des cas, les élèves ont déclaré travailler moins qu'il n'était prévu. Malgré ce fait, le rapport d'autoévaluation conclut que la charge de travail personnel est équilibrée dans l'ensemble, «le travail exigé n'étant pas démesuré mais suffisamment exigeant pour permettre d'atteindre les objectifs du programme». L'enquête a révélé par ailleurs l'existence de variations notables des exigences pour un même cours, d'un enseignant à l'autre. Considérant tout ce qui précède, la Commission *suggère* au Collège de poursuivre l'analyse amorcée relativement à la charge de travail personnel des élèves, et de se doter des moyens permettant de vérifier, le cas échéant, si les élèves réalisent le travail prévu.

La valeur des méthodes pédagogiques et de l'encadrement

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

Le tableau présenté dans le rapport montre que les enseignants ont recours à un grand nombre de méthodes pédagogiques, certaines plus traditionnelles, comme l'exposé magistral, les travaux d'équipe, d'autres plus novatrices, comme les jeux de rôles, le travail à l'ordinateur. Dans une dizaine de cours, les enseignants utilisent les visites dans le milieu, qui, en certains cas, sont reliées à des exercices ou à des projets. Le travail à l'ordinateur est mentionné pour une quinzaine de cours. Selon la Commission, les méthodes employées sont satisfaisantes. Le Collège observe néanmoins qu'un plus grand usage de l'outil informatique est souhaitable dans un certain nombre de cours. La Commission l'invite donc à développer davantage l'utilisation des NTIC.

Les mesures institutionnelles de conseil et de suivi des élèves sont adéquates. En plus des activités d'intégration et de mise à niveau, le Collège dispose d'un programme de transition, «Tremplin», s'adressant aux élèves considérés à risque, et prenant en compte divers facteurs associés à la réussite au collégial. Un peu moins de 10 % des inscrits à ce programme, à l'automne 1994 et 1995, appartenaient aux techniques administratives. Parmi les autres mesures, il faut mentionner les centres d'aide en français et en anglais, les cours d'appoint en mathématiques. Le Département administre son propre projet d'encadrement; celui-ci reste limité aux élèves de troisième année, ce, malgré que l'on ait convenu de l'étendre à l'ensemble des élèves à l'automne 1996. La Commission *suggère* de rendre réellement opérant le projet d'encadrement départemental, en colligeant de l'information sélective sur certains cours névralgiques (par exemple, où le taux d'échec est élevé) et en ordonnant les actions en conséquence. Elle invite aussi le Collège à mieux faire connaître les mesures institutionnelles en vigueur à l'ensemble des élèves.

La disponibilité des enseignants est adéquate. Les règles adoptées par le Collège obligent les enseignants à informer les élèves de leurs heures de disponibilité et, notamment, à offrir à ces derniers la possibilité de rencontres sans rendez-vous, au moins une heure par jour, et dix heures par semaine. Le rapport d'autoévaluation signale que les élèves sont généralement satisfaits de la disponibilité des

enseignants, la majorité des questions leur ayant été adressées à ce propos ayant obtenu des réponses très positives.

L'adéquation des ressources humaines, matérielles et financières

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

Les enseignants responsables de la formation spécifique sont qualifiés et expérimentés. Les deux tiers possèdent, en plus du baccalauréat, un certificat de premier cycle en enseignement. Un grand nombre d'entre eux possèdent une expérience en éducation des adultes, au collège et à l'université. Certains de ceux-ci font état d'activités déjà exercées en entreprise. La Commission invite le Collège à retenir éventuellement, comme critères d'embauche de nouveaux enseignants, en plus de ceux qu'il envisage, celui de l'expérience en entreprise.

L'élaboration de la politique institutionnelle de gestion des ressources humaines est en voie d'être complétée. De très bonnes procédures d'évaluation des enseignants ont été mises en oeuvre depuis vingt ans. Les professeurs sans permanence d'emploi sont évalués à chaque trimestre. Les professeurs réguliers ayant la permanence font l'objet d'une évaluation à tous les cinq ans, au moyen d'une grille relativement élaborée complétée par deux groupes d'élèves. Dans les cas de résultats négatifs, la Direction des études intervient et voit, avec l'intéressé, à définir des mesures d'amélioration de l'enseignement. Les professeurs font montre d'ouverture vis-à-vis l'évaluation, souhaitant une rétroaction «plus régulière au moyen de nouveaux outils développés par le Collège».

Au cours des années, les enseignants ont beaucoup investi dans les activités de perfectionnement : que ce soit dans le domaine de la pédagogie, des nouvelles technologies de l'information, ou sur les mesures de Renouveau. Le rapport d'autoévaluation souligne néanmoins la nécessité de mesures favorisant le ressourcement des professeurs dans les milieux de travail, vu la rapidité et l'importance des changements technologiques en cours. La Commission *suggère* donc que le Département se dote d'un plan donnant la priorité au perfectionnement disciplinaire des enseignants, favorisant la mise à jour des connaissances dans le milieu même de l'entreprise.

À la question de savoir si «les ressources sont suffisantes et accessibles et si le financement est adéquat», le Collège dit qu'il est difficile de répondre de façon catégorique. Il reconnaît toutefois

l'existence de problèmes en ce qui regarde les ressources en informatique. D'abord, pour le support aux usagers et l'entretien et la réparation des appareils, auxquels sont affectés quatre techniciens pour tout le Collège, ce qui ne permet pas «la vérification préventive et régulière des laboratoires» et limite dans les faits la disponibilité des équipements. Le rapport convient aussi que le laboratoire réservé aux professeurs du Département, pour la gestion pédagogique, est désuet. Et, de même, que les besoins de dépannage des élèves sont mal satisfaits, les «mini-centres» mis sur pied à cette fin étant trop éloignés des locaux des professeurs. La Commission croit que les micro-ordinateurs disponibles – des «486» – ne pourront, à court terme, permettre une exploitation satisfaisante des logiciels existants. D'autres équipements à la disposition des professeurs – par exemple, une imprimante à points – ne peuvent répondre qu'à des besoins très limités.

Le Collège convient aisément de «l'importance de l'informatique dans la formation des élèves, du programme, (des) attentes claires ayant été exprimées par les employeurs». Considérant tout ce qui précède,

la Commission recommande au Collège de poursuivre la mise à jour des ressources de son parc informatique en portant une attention particulière aux besoins du programme Techniques administratives, notamment pour ce qui regarde la quantité et la qualité des postes de travail, le support aux usagers et le dépannage.

D'autre part, le Collège dispose de ressources documentaires de qualité. Le catalogue de la bibliothèque est sur support informatique, les collections sont adéquates, les usagers ont accès au réseau Internet.

L'efficacité du programme

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

Le Collège recourt à quelques mesures usuelles aux fins du recrutement des élèves, comme la journée cégep-secondaire. Il n'applique aucune règle de sélection à l'entrée, à part celles déjà définies par le Ministère. Les élèves dont le dossier est très faible sont toutefois invités à s'inscrire

au programme «Tremplin», dont on a déjà parlé plus haut. Il faut rappeler que, selon l'estimation du Collège, entre 20 à 40 % des élèves entrant dans le programme n'arrivent pas directement de l'école secondaire.

La politique institutionnelle d'évaluation des apprentissages, en vigueur depuis 1995-1996, identifie les éléments à traiter dans les plans de cours ainsi que dans la politique départementale d'évaluation des apprentissages. Le Collège s'assure de la conformité des plans de cours en vérifiant le contenu de 10 % de ceux-ci à chaque année, ainsi que lors de l'évaluation des enseignants. Le rapport d'autoévaluation signale que les plans de cours analysés pour la première année d'application de la nouvelle PIEA laissent voir certaines lacunes, notamment en ce qui regarde la mise en relation du cours avec les objectifs du programme, la définition des exigences de travail personnel et des critères d'évaluation des apprentissages. Les élèves rencontrés par la Commission ont souligné que la politique du français n'était pas appliquée avec la même attention par tous les professeurs. Mais des progrès ont tout de même été faits avec l'élaboration, par les enseignants, de fiches destinées à la préparation de plans sommaires de cours, en vigueur à compter de l'automne 1997. La Commission a observé que la gestion départementale des plans de cours conserve un caractère plutôt informel. Elle *suggère* donc au Collège de resserrer l'application de la politique institutionnelle d'évaluation des apprentissages.

Deux plans de cours – *Comptabilité II, Marketing* – ainsi que les instruments d'évaluation et les corrigés ont été examinés par la Commission. Le premier a été jugé excellent en ce qui regarde l'adéquation des contenus, la congruence des instruments d'évaluation, la qualité des standards. Le second a été considéré excellent ou très bon pour la plupart des points examinés; la pertinence et la diversité des modes et instruments d'évaluation, jugées «bonnes», pourraient néanmoins y être renforcées.

Le taux de réussite des cours est jugé acceptable par le Collège pour la formation spécifique; en revanche, il est souvent faible pour les cours de la formation générale, étant inférieur en certains cas à 60 %. Mais les données considérées ne sont pas faciles à interpréter parce qu'elles ont trait à l'effectif par niveau d'étude, plutôt qu'à des cohortes dans le sens habituel du terme.

Le taux de diplomation – 18 % et 23% après trois ans pour les cohortes de 1992 et de 1993- correspond en gros à la moyenne observée dans l'ensemble du réseau. Le Collège n'en est pas moins insatisfait. La Commission l'invite, tel qu'il l'envisage, de se doter d'un mécanisme pour suivre le cheminement des élèves et, le cas échéant, mieux évaluer les causes d'abandon des études.

Le programme comprend un stage en entreprise depuis vingt ans. Chaque professeur supervise un ou plusieurs stagiaires, cela étant vu comme une façon de maintenir de bons contacts avec le marché du travail. Le stage ayant une durée de quatre semaines, son objectif est, d'abord, d'approfondir les apprentissages de l'option choisie en troisième année et de faciliter la transition vers le marché du travail. L'examen de la documentation pertinente sur le stage a permis de déceler un certain nombre de lacunes en ce qui regarde la définition de ses objectifs, de ses modes et instruments d'évaluation. La Commission *suggère* donc au Collège de préciser les objectifs du stage, de mieux définir le plan de cours pour ce qui regarde la correspondance entre les objectifs, les activités et les modes d'évaluation, et d'améliorer la grille d'évaluation du stagiaire, notamment pour l'appréciation de la part de l'entreprise.

Ce sont les deux cours «projets de fin d'études» qui ont pour objectif de favoriser la synthèse des apprentissages, par le biais de la préparation d'un plan d'affaires, pour l'option «Marketing», et d'un plan de relance d'une entreprise, pour l'option «Finance». Ils sont destinés à devenir, après une période d'expérimentation les cours porteurs de l'épreuve synthèse de programme.

La gestion du programme

Le dernier critère permet l'appréciation du partage des responsabilités, des communications internes et externes ainsi que de l'approche programme; il permet également d'apprécier les moyens utilisés pour informer les élèves du contenu et des exigences du programme.

Il n'existe pas d'équipe programme; le rapport reconnaît que «les communications sont à améliorer entre disciplines contributives», entre lesquelles existent néanmoins des liens, «même s'ils sont un peu minces». Des travaux intéressants ont été réalisés en collaboration, sur le profil du diplômé et l'épreuve synthèse de programme, de même que sur les cours de formation générale propre. Il existe aussi un conseil de concentration pour représenter les élèves. Mais la gestion du programme, dans l'ensemble, conserve un caractère trop informel. La Commission *suggère* donc au Collège, comme il l'envisage, de se doter d'un mécanisme souple lui permettant de clarifier les attributions respectives de l'équipe programme et des départements concernés et les modalités de collaboration entre les membres de ces deux instances.

L'information transmise aux élèves sur le programme est variée (brochure descriptive, information orale, tant à l'école secondaire qu'à l'arrivée au collégial). Mais la Commission invite le Collège à la compléter en traitant aussi du choix des options, des débouchés et de la situation de l'emploi.

Conclusion

La Commission reconnaît la qualité de la mise en oeuvre du programme conduisant au DEC en *Techniques administratives* au Cégep de Rimouski. Ses forces les plus évidentes se situent au chapitre des qualifications et de la disponibilité des ressources humaines et des pratiques d'évaluation des enseignants. Le programme comporte nombre d'aspects valables pour la plupart des autres critères et sous-critères de l'évaluation.

La Commission a formulé toutefois une recommandation, relative à l'amélioration des ressources informatiques mises à la disposition du programme.

En outre, elle a adressé au Collège des suggestions concernant : la précision des orientations locales du programme et le renforcement des liens avec le marché du travail; le changement de statut d'un cours du programme; la mise sur pied d'un mécanisme de liaison entre les professeurs de la formation générale et spécifique; l'adoption officielle d'un logigramme des activités par le Collège; la poursuite du travail d'analyse de la charge de travail personnel des élèves; la mise en application du projet d'encadrement du Département; l'adoption d'un plan de perfectionnement disciplinaire des enseignants; le resserrement de l'application de la politique institutionnelle d'évaluation des apprentissages; l'amélioration des modalités de définition, d'organisation et d'évaluation du stage; l'adoption d'un mécanisme formel de gestion du programme.

Évaluation du programme *Conseils en services financiers pour les particuliers* conduisant à l'AEC (901.78)

Principales caractéristiques du programme

Le programme concerné a été offert à trois reprises, depuis 1992-1993, par le Service de l'éducation des adultes du Cégep de Rimouski. Il a été dispensé une première fois à temps partiel, puis, deux fois à temps complet, grâce à des commandites du ministère du Développement des ressources humaines – Canada et de la Société québécoise de développement de la main- d'oeuvre.

La durée de la formation correspondait à 41 unités et 2/3, et à 1035 heures-contact.

L'équipe responsable de l'enseignement en 1993-1994, année retenue pour l'autoévaluation, comprenait dix personnes; la moitié de celles-ci provenaient du Département de techniques administratives du Collège. Deux personnes dispensaient la moitié des cours.

Les élèves étaient au nombre de quinze. Leur âge, leur provenance, leurs antécédents étaient variés; tous étaient des prestataires de l'assurance-emploi.

Fondé sur l'approche par compétences, le programme a été élaboré par le Cégep de Rimouski lui-même, de concert avec la Fédération des Caisses populaires Desjardins du Bas-Saint-Laurent et la Commission de formation professionnelle du Québec. Il n'a été offert que par ce collège jusqu'à ce jour. Son avenir n'est pas assuré. La Fédération des caisses du Bas-Saint-Laurent a demandé au Collège, à l'automne 1996, d'offrir à ses employés un autre programme : *Conseils financiers – AEC (901.39)*. Déjà dispensé partout ailleurs au Québec aux employés des Caisses, ce dernier comporte un moins grand nombre de cours que le programme *Conseils en services financiers pour les particuliers*.

Un comité-conseil, composé de représentants du Collège et des caisses Desjardins, avait été mis sur pied pour suivre le déroulement du programme, assurer son évaluation continue et favoriser les échanges collège-entreprise.

La démarche institutionnelle d'évaluation

Le rapport d'autoévaluation a été réalisé en plusieurs étapes d'août 1996 à octobre 1997, sous l'égide d'un comité institutionnel regroupant, outre la Directrice des études du Collège, un administrateur et une conseillère pédagogique rattachés au Service de l'éducation des adultes ainsi qu'un professeur de l'enseignement régulier. Un questionnaire a été rempli par les enseignants. Des données ont été recueillies auprès des élèves de la cohorte de 1993, et ont été parfois complétées par d'autres obtenues des élèves de la cohorte de 1996. Les enseignants du programme ont participé activement à l'évaluation. Une représentante de la Fédération des caisses Desjardins y a également collaboré. Bien rédigé et présenté, le rapport d'autoévaluation traite des différentes questions de manière complète, suivant une perspective et une méthodologie très intéressantes.

La mise en oeuvre du programme

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

La pertinence du programme

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

La pertinence du programme est très forte. Celui-ci est fondé sur l'approche par compétences. Les buts du programme ont été définis à la suite d'une analyse approfondie de la situation et des exigences de travail, menée en concertation avec les organismes de formation de la main- d'oeuvre et les employeurs. Il en a été de même pour la formulation des compétences de base et des compétences particulières; celles-ci ont toutes été traduites dans des modules particuliers de formation.

Le taux de placement des diplômés de la cohorte de 1993 a été très bon. Sur quatorze personnes ayant été rejointes, douze ont un emploi, relié à la formation reçue dans 75 % des cas, alors que les deux dernières sont aux études.

Les changements intervenus ces dernières années dans le secteur des services financiers ont amené les caisses – mais aussi les banques – à embaucher un plus grand nombre d’agents-conseils, recrutés dans le personnel déjà à leur emploi, ou à l’extérieur de leur entreprise. Le programme considéré permettait d’offrir une formation directement reliée à la demande. Mais il y a moins de possibilités que celui-ci soit offert de nouveau. D’abord, comme on l’a déjà souligné, parce qu’un programme assez semblable, et de moindre durée, est déjà dispensé par les collèges, à la grandeur du Québec, à l’intention du personnel visé. De plus, les banques et les institutions financières favorisent maintenant davantage l’embauche de diplômés universitaires, et un programme de certificat de premier cycle offert dans l’ensemble du Québec vient également répondre à leurs besoins.

Le Collège, dans ce contexte, dit être obligé de «repenser les futures offres de service», l’avenir du programme faisant problème même si sa qualité est indéniable.

La cohérence du programme

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

La cohérence du programme, dans l’ensemble, est très grande. Ses objectifs généraux, ainsi que les compétences reliées aux dits objectifs, sont clairement définis et bien articulés. Les rapports existant entre les compétences «générales» et «particulières» sont décrits à l’aide d’une matrice identifiant aussi les objets de formation et les contenus de cours. Le tableau produit dans le rapport à ce propos apparaît concluant. Chaque cours comporte des objectifs d’apprentissage détaillés traduits dans une séquence bien ordonnée d’activités.

Le programme comprenait dix-huit cours ou modules, étalés sur six sessions d’une durée globale de 42 semaines. La séquence était très bien articulée. La définition très précise des liens fonctionnels existant entre les différentes compétences, générales et particulières, et entre les modules de formation eux-mêmes, favorisa la concertation entre les enseignants et une meilleure intégration des différentes activités d’apprentissage. Les élèves ont dit être satisfaits de la séquence. Néanmoins, ils formulèrent quelques commentaires à propos de la localisation de trois cours, et de certaines redondances observées entre des parties de certains modules, que le Collège entend réexaminer au moment opportun.

La pondération officiellement définie pour chaque activité a été respectée dans les plans de cours, selon le Collège. Mais les élèves interrogés – ceux de la cohorte de 1996 – estiment que leur charge de travail en dehors des cours fut inférieure à ce qui était prévu. Ainsi, pour presque la moitié des cours, ils disent avoir fait la moitié, ou moins, des heures de travail prescrites; pour quatre des cours, seulement le quart de ces heures. Le Collège souligne que la rapidité d'apprentissage des élèves était susceptible de varier de manière significative compte tenu de leur formation et de leur préparation antérieure. En plus, dit-il, certains travaux personnels furent réalisés durant les heures-contact. Il envisage néanmoins de se doter d'un mécanisme permettant «de mieux évaluer le temps de travail personnel exigé dans chacun des cours», de façon à permettre, éventuellement, une meilleure planification du travail personnel des élèves. La Commission *suggère* donc au Collège de faire preuve de vigilance quant au respect de la pondération des activités s'il advenait que le programme soit offert de nouveau.

La valeur des méthodes pédagogiques et de l'encadrement

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

Les méthodes pédagogiques utilisées par les enseignants étaient très variées – laboratoires d'observation, vidéos, simulations, etc. – et de bonne qualité. Le Collège dit s'être efforcé de retenir les méthodes les mieux reliées aux compétences à acquérir et aux tâches réelles à exercer dans le milieu de travail. Certaines activités ont été tenues dans l'entreprise.

Les services d'aide et de suivi des élèves étaient adéquats, ces derniers étant encadrés de façon continue par les conseillers pédagogiques et les enseignants. Des élèves ayant rencontré des difficultés ont été pris en charge individuellement par l'équipe de formateurs. Selon les données recueillies auprès des élèves lors de l'évaluation des cours, les services de soutien étaient connus d'eux, ont été utilisés au besoin, et ont été très appréciés.

La disponibilité des enseignants était adéquate. Les élèves interrogés ont déclaré en être satisfaits. Les chargés de cours disposaient de bureaux pour accueillir les élèves en dehors des heures de cours.

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.

Une équipe de dix personnes était responsable des cours. Cinq d'entre elles appartenaient au personnel régulier du Collège. Les enseignants étaient visiblement bien qualifiés. Les règles d'embauche exigeaient, outre l'expérience en pédagogie, l'expérience pratique en entreprise ou, à tout le moins, un intérêt pour l'approche de formation école-entreprise. Le financement obtenu de la SQDM permit d'ajouter une personne-ressource de l'entreprise qui épaula l'enseignant responsable dans cinq cours du programme. Le comité-conseil a vu, le cas échéant, à trouver aussi les ressources supplémentaires requises pour renforcer la mise en oeuvre du programme.

Des ressources d'un niveau exceptionnel furent consacrées à l'évaluation et au perfectionnement du personnel. Les enseignants ont fait l'objet d'une évaluation de la part des élèves, pour chacun des cours, deux fois au cours du trimestre – et à trois occasions, à l'aide de deux grilles distinctes, s'ils enseignaient pour la première fois au Service de l'éducation des adultes. Le rapport signale que l'évaluation, «telle que pratiquée, a apporté aux enseignants une rétro-information utile sur leur enseignement, et a contribué aussi à atténuer l'isolement et à développer l'esprit d'équipe». Le Service de l'éducation des adultes peut compter sur un comité de perfectionnement et un budget propre. Les activités de perfectionnement portèrent sur la mise à jour des connaissances et l'approche par compétences. Les enseignants bénéficièrent en plus d'un perfectionnement sur les aspects techniques de la tâche de conseiller financier, de la part des professionnels de la Fédération des caisses.

Les ressources matérielles affectées au programme (locaux, soutien informatique, bibliothèque et documentation) étaient de qualité. Grâce à la collaboration des caisses, les élèves eurent accès à du matériel de formation et à des laboratoires en entreprise. Par exemple, une caisse permit l'utilisation de ses équipements pour l'application réelle des systèmes comptables. Les élèves se sont dits satisfaits, souhaitant néanmoins avoir accès dans certains cas aux ressources informatiques spécialisées utilisées dans l'entreprise. Le Collège dit vouloir explorer le potentiel des NTIC pour mieux répondre, le cas échéant, aux besoins exprimés par les élèves.

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.

L'effectif étudiant avait la motivation et les capacités requises pour réussir le programme. Recrutés par le biais des centres d'emploi et des caisses populaires, les candidats bénéficièrent d'une séance d'information, et y subirent un test qui en amena un tiers à se désister. Le Collège appliqua sa politique de reconnaissance d'acquis de formation au bénéfice de plusieurs étudiants. Parmi les candidats retenus, 60 % détenaient un diplôme de niveau postsecondaire; pour plusieurs de ces derniers, le programme avait valeur de perfectionnement dans leur domaine de formation. Le Collège entend éventuellement mieux valider le travail d'attribution d'équivalences, au besoin par l'administration de tests relatifs à l'atteinte des compétences revendiquées par les étudiants.

Le Service de l'éducation des adultes dispose de sa propre politique d'évaluation des apprentissages, laquelle respecte les principes de la PIEA du Collège. Il voit à approuver les plans de cours suivant les critères établis dans sa politique. Le stage de formation, d'une durée de quatre semaines, était coordonné par deux enseignants; chaque étudiant stagiaire bénéficiait de cinq rencontres individuelles avec l'enseignant responsable. La documentation sur le stage et sur un cours particulier («analyse de la situation financière des particuliers – 410-791-91») examinée par la Commission a été jugée excellente en ce qui regarde la pertinence des objectifs et la valeur des standards, l'adéquation des activités, la congruence des modes et instruments d'évaluation.

Le taux de réussite des cours par les élèves fut excellent : 100 % pour l'ensemble des cours, dans le cas de la cohorte de 1993; supérieur à 90 % pour tous les cours, sauf un, dans le cas de la cohorte de 1996. Le Collège souligne le degré de motivation et la capacité des élèves, admettant néanmoins qu'un ou deux aient pu réussir quelques cours grâce surtout aux travaux en équipe. La Commission partage le jugement du Collège mais elle l'invite néanmoins à s'assurer, au besoin, par les vérifications habituelles, du respect et de la qualité des standards d'évaluation.

Le taux de diplomation dans la durée prévue a été excellent lui aussi : 100 % pour la première cohorte, 88 % pour la seconde.

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 personnes responsables de la coordination du programme ont très bien assumé leur rôle. Il convient de féliciter la conseillère pédagogique pour son engagement actif, et le souci d'efficacité dont elle a fait preuve, dans la sélection et l'encadrement des élèves, le perfectionnement des enseignants, les liens établis avec les agents du milieu externe. Le comité conseil, composé de trois membres du Collège, dont deux enseignants, et de trois représentants des milieux employeurs, a joué un rôle bénéfique pour les échanges entre le Collège et l'entreprise, l'accès au matériel et aux équipements des milieux de travail, l'évaluation du programme, les rapports avec les organismes gouvernementaux.

Les étudiants ont été bien informés des objectifs du programme. Il y eut une rencontre d'information préliminaire et le premier cours du programme leur permit de mieux situer la démarche de formation en regard des fonctions de travail à exercer.

Conclusion

La Commission reconnaît la qualité de la mise en oeuvre du programme conduisant à l'AEC en *Conseils en services financiers pour les particuliers* au Cégep de Rimouski. Les forces du programme sont manifestes pour l'ensemble des critères d'évaluation. La Commission n'a adressé qu'une suggestion au Collège, relative au respect de la pondération fixée pour les activités d'apprentissage.

Même si le programme n'est plus offert à l'avenir, la Commission souhaite que le Collège tire profit le plus possible de l'expertise développée à l'occasion de son élaboration et de sa mise en oeuvre.

Les suites de l'évaluation

Dans sa réaction au rapport préliminaire, le Collège fait état des actions qu'il a déjà entreprises, ou entreprendra, pour donner suite à l'évaluation du programme conduisant au DEC.

Déjà, le logigramme des activités a été revu et précisé; la politique départementale de suivi des élèves a été améliorée; une nouvelle procédure a été définie pour l'adoption des plans d'études; les outils d'évaluation du stage ont été révisés. Des ateliers de formation ont eu lieu sur les liens entre la formation générale et la formation spécifique, de même que sur les rapports entre les disciplines contributives et les départements responsables de programme.

D'autre part, un comité permanent programme-entreprise sera mis sur pied à l'automne 1998; le plan de développement de l'informatique sera poursuivi et les ressources y étant consacrées seront accrues; les travaux relatifs à la définition du profil de sortie seront continués; l'expérimentation de l'épreuve synthèse de programme sera complétée.

La Commission estime que les mesures ainsi amorcées devraient permettre de bonifier le programme. Elle souhaite recevoir, en temps opportun, un rapport sur les suites que le Collège aura données à la recommandation qui lui a été adressée.

La Commission d'évaluation de l'enseignement collégial

Jacques L'Écuyer, président