Rapport d'évaluation

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

au Cégep de Joliette - De Lanaudière

Juin 1998

Commission d'évaluation de l'enseignement collégial

Québec

Introduction

L'évaluation des programmes *Techniques administratives* (410.12) et *Gestion financière informatisée* (903.55) conduisant respectivement au DEC et à l'AEC au Cégep Joliette - De Lanaudière s'inscrit dans l'opération plus large d'évaluation des programmes de DEC et d'AEC des secteurs *Techniques administratives* et *Coopération* dans tous les établissements d'enseignement collégial qui donnaient un de ces programmes durant la période s'étendant de 1993 à 1996. L'évaluation du programme de DEC porte principalement sur la composante de formation spécifique du programme révisé en application depuis l'année scolaire 1991-1992, mais elle aborde aussi la contribution de la formation générale propre à la réalisation des objectifs du programme.

La démarche d'évaluation de la Commission s'est effectuée conformément aux modalités exposées dans les Guides spécifiques pour l'évaluation des programmes conduisant au DEC et à l'AEC dans les secteurs professionnels *Techniques administratives* et *Coopération*[1]. Le Cégep a transmis à la Commission, le 27 juin 1997, les rapports d'autoévaluation des programmes. Un comité, composé de trois membres et présidé par un commissaire, a analysé ces rapports et effectué une visite à l'établissement, les 25 et 26 novembre 1997[2].

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[3].

---

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 monsieur Claude Chevalier, professeur au Cégep du Vieux Montréal et madame Patricia Hanigan, adjointe au directeur des programmes au Collège de Maisonneuve. Il était assisté d'un agent de recherche de la Commission, monsieur Benoît Girard, qui agissait à titre de secrétaire.

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

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

Évaluation du programme *Techniques administratives* conduisant au DEC

Principales caractéristiques du programme

Le Cégep Joliette - De Lanaudière accueille environ 2400 élèves à l'enseignement ordinaire, dont un peu moins de la moitié dans les programmes du secteur technique.

Le Cégep tire principalement sa clientèle de la région environnante de Lanaudière. Ce territoire est vaste, peu densément peuplé et son découpage administratif varie considérablement selon les juridictions, ce qui complique le partenariat. Le Cégep Joliette - De Lanaudière s'est récemment engagé, de concert avec le Collège de l'Assomption, dans un processus de réorganisation administrative ayant pour but d'intégrer les deux institutions en un seul cégep régional selon la formule prônée par la ministre de l'Éducation.

Le programme *Techniques administratives* est offert depuis la création du Cégep en 1968. À l'option *Finance*, qui était seule offerte au début, s'est ajoutée l'option *Marketing* en 1975. Le Cégep étudie présentement l'opportunité d'ajouter une troisième voie de sortie dans le secteur du conseil financier ou de l'assurance pour répondre à la demande locale et à une certaine pression de l'effectif étudiant. Celui-ci, en effet, a connu une forte croissance entre 1992 et 1996, passant de 190 à 306 élèves, ce qui représente une croissance de 61 %. De l'avis du Cégep, l'effectif est maintenant stabilisé à ce dernier niveau.

Dans le programme, l'enseignement spécialisé est confié à 24 professeurs dont seize sont permanents à temps complet. Dix-sept de ces professeurs appartiennent au Département de techniques administratives, administration et économique. Les autres se répartissent entre les disciplines de mathématiques et d'informatique.

La démarche institutionnelle d'évaluation

L'autoévaluation du programme a été confiée à trois comités de travail. Un comité restreint composé de trois personnes a eu comme mandat de planifier, de coordonner, de diriger et de contrôler les activités associées à l'autoévaluation. Il était composé du coordonnateur au développement des

programmes et des ressources didactiques, du coordonnateur du Département de techniques administratives et d'un professeur de ce même Département.

Un premier comité élargi était, pour sa part, constitué de tous les membres du Département de techniques administratives. Ces derniers ont été abondamment consultés au cours de nombreuses réunions tenues tout au long de l'année scolaire 1996-1997.

Un deuxième comité élargi comportait un représentant de chaque département impliqué dans l'enseignement du programme. Son rôle était d'assurer la coordination des participations de l'ensemble des départements impliqués dans le programme.

À ces participations, il faut ajouter celles de l'adjoint au Service du cheminement scolaire et de l'aide aux étudiants et aux étudiantes, de l'aide pédagogique individuel du programme, de l'adjointe administrative au Service des ressources humaines, de la conseillère pédagogique au Service du développement des programmes et du conseiller pédagogique du Service de l'emploi et des stages.

Des collectes de données ont été menées auprès des diplômés du programme, des finissants et des professeurs, sans compter le recours à un groupe témoin pour valider la teneur des données recueillies.

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.

Tant le Cégep comme institution que les professeurs du programme individuellement ont démontré un souci marqué de servir la communauté environnante. Le Cégep est doté d'une grande visibilité

dans son milieu et il s'est fixé pour politique de produire des diplômés d'abord pour le marché local de l'emploi, ce en quoi le programme *Techniques administratives* est particulièrement favorisé.

Les professeurs, quant à eux, usent de toutes sortes de moyens pour garder le contact avec le milieu. La constitution d'une banque de lieux de stages pour leurs étudiants en est un bel exemple. Le nombre des entreprises adhérentes dépasse largement celui des stagiaires à placer et permet de leur attribuer un stage qui réponde à leurs aspirations. À ceci s'ajoutent des mesures moins fréquentes comme la tenue de «5 à 7» pour entretenir l'adhésion des entreprises à la formule de stage, la participation à diverses tables de concertation régionales, la réalisation de projets conjoints avec les entreprises et l'implication dans plusieurs activités locales à caractère social ou sportif. La connaissance des besoins du milieu est un point fort du programme.

Ces liens avec le milieu se reflètent dans le taux de placement des diplômés. Les finissants des trois dernières années ont déclaré occuper un emploi permanent relié à leurs études dans une proportion de 48 % (finissants en Marketing) et 39 % (finissants en Finance). À ceci s'ajoute un bon nombre d'emplois à temps partiel ou temporaires et un certain nombre de diplômés ont accepté des emplois non reliés aux études. Finalement, seule une proportion de 14 % et 13 % de diplômés, respectivement, sont entièrement sans emploi.

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 rapport d'autoévaluation présente un tableau où les objectifs du programme sont croisés avec chacun des cours offerts. Aux objectifs généraux définis par la Ministre, le Cégep en a ajouté cinq qui sont propres à l'option *Finance* et six propres à l'option *Marketing*. Le choix de ces objectifs a été fait sur la base de critères pertinents et le résultat est satisfaisant. Les cours au moyen desquels on a choisi de réaliser ces objectifs sont adéquats. L'ensemble de la démonstration établit bien la correspondance entre les objectifs du programme et ceux des cours individuels. Elle témoigne d'une juste vision du rôle des cours dans le programme.

Cependant, de nombreux cours sont donnés à partir d'autres départements, lesquels participent de moins près à la dynamique du programme. Pour fournir une référence commune à tous les

intervenants, la Commission ***suggère*** au Cégep de pousser plus loin son analyse et d'établir formellement un profil du diplômé.

La séquence des cours est l'objet d'une attention soutenue de la part des enseignants. À chaque année, la Direction des études procède à une consultation dans le cadre de laquelle des améliorations peuvent être apportées au programme dont, entre autres, des modifications à la séquence. Au cours des dernières années, on a ainsi déplacé des cours pour améliorer la succession logique ou l'efficacité des apprentissages. Le cours *Systèmes d'informations administratives* a été déplacé de la quatrième à la première session de façon à permettre aux étudiants de se familiariser avec le logiciel Lotus 1-2-3 dès le début de leurs études collégiales et pouvoir l'utiliser durant toute la durée du programme. Le cours *Marketing* a été déplacé de la première à la troisième session, pour que son apprentissage puisse bénéficier de la maturité accrue des étudiants. Le cours de *Représentation commerciale* a été déplacé vers la quatrième session, c'est-à-dire après que les étudiants aient suivi *Marketing*. Ces ajustements, de même que le choix des préalables imposés, témoignent d'un bon usage ferme de la séquence des cours au service de l'efficacité de l'enseignement.

La formation générale propre au programme ne peut compter sur des groupes-classes formés d'étudiants d'orientation scolaire homogène bien qu'un certain effort ait été fait pour créer des groupes basés sur des familles de programmes. Le souci d'adapter l'enseignement de la formation générale aux programmes des étudiants est cependant présent. En *Français*, le choix des sujets de travaux ainsi que les types de communication exigés tiennent compte de l'orientation de l'élève. En *Philosophie*, selon un exemple proposé par le Cégep, les étudiants de *Techniques administratives* ont l'occasion d'appliquer les notions d'argumentation et d'esprit critique acquises au cours d'*Éthique et politique* à des problématiques relatives à l'objectif six du programme, «Appliquer les concepts qui régissent la dimension informelle des relations de travail entre les individus et les groupes dans les entreprises». En *Anglais langue seconde*, à cause du faible niveau des étudiants, les efforts portent d'abord sur la maîtrise de la langue. Mais dans toute la mesure du possible, comme en *Français*, les élèves «doivent faire porter leurs travaux oraux et écrits sur les notions et concepts associés à leur programme».

De plusieurs manières, le rapport d'autoévaluation témoigne également d'un souci de permettre aux élèves de développer une maîtrise des outils informatiques. L'ordinateur et les logiciels les plus courants sur le marché sont tour à tour objets et outils d'apprentissage selon le moment du programme considéré. Cet apprentissage est, par ailleurs, ordonné logiquement, fournissant une initiation à chaque logiciel avant d'en exiger l'utilisation dans les travaux et passant progressivement

du simple au complexe. La préoccupation technologique est donc bien intégrée à la séquence des apprentissages.

La séquence est expliquée aux étudiants au début des études, mais il semble que l'information ainsi donnée soit trop concentrée pour être correctement assimilée. Les élèves ont toutefois insisté pour dire que leurs professeurs savent faire des liens entre les cours, si bien que la structure d'ensemble du programme se dévoile progressivement durant les études.

La charge de travail exigée des étudiants est bien répartie entre les cours et entre les sessions. Afin de faciliter le passage à un rythme de travail proprement collégial, la charge est volontairement un peu plus légère à la première session et va croissant à mesure que les étapes sont franchies.

La valeur des méthodes pédagogiques et de l'encadrement

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

Le rapport d'autoévaluation fait état d'une bonne variété de méthodes pédagogiques, allant de l'exposé magistral jusqu'au tutorat individuel en passant par les ateliers et l'utilisation de l'équipement audio-visuel.

La Commission remarque cependant que, dans le tableau des méthodes utilisées dans les cours de l'option *Marketing*, on ne recourt à l'étude de cas qu'une seule fois et les simulations sont complètement absentes. Elles sont toutefois utilisées dans les cours du tronc commun donnés en sixième session. Quant aux études de cas, elles sont remplacées par l'étude de la situation réelle des entreprises de la région avec lesquelles le programme de *Techniques administratives* entretient des liens continus.

La visite de l'établissement a permis de constater que la grille horaire comporte de nombreux blocs de quatre heures. Selon les professeurs, cette façon de dispenser l'enseignement constitue, dans certains cas, un avantage. Quand la matière s'y prête, l'enseignant peut diviser la période allouée entre l'exposé de la théorie et les exercices pratiques et s'assurer sans délai de l'assimilation par les

étudiants. Quand, par contre, la matière se prête moins à des exercices pratiques ou à une autre forme de découpage du temps disponible, il peut arriver que la période soit trop longue pour pouvoir être utilisée efficacement. Quand, de surcroît, l'horaire de l'étudiant comporte deux périodes de quatre heures la même journée, il devient difficile de retenir son attention.

Pour ces raisons,

> *la Commission recommande au Cégep de revoir les grilles horaires du programme pour moduler plus finement l'utilisation des blocs de quatre heures de façon à optimiser l'efficacité pédagogique de l'enseignement.*

Le rapport d'autoévaluation fait état de nombreuses mesures de conseil, de soutien et de suivi des étudiants. En *Français*, on offre un cours de rattrapage pour les étudiants dont la cote est en-deçà du minimum acceptable. Ce cours est offert selon deux approches pédagogiques différentes entre lesquelles l'élève est invité à choisir. Les étudiants faibles en *Mathématiques* peuvent affermir leur prise sur les notions de base à l'aide d'un Centre d'aide en mathématiques. Le Cégep surveille aussi les échecs et oblige les étudiants qui ne réussissent pas la moitié des unités rattachées à leurs cours à signer un contrat d'engagement à la réussite qui est également un contrat d'admission conditionnelle.

Le Cégep s'était donné une formule de *Session d'accueil et d'intégration* qui combinait l'inscription à des cours de mise à niveau, l'inscription à des cours réguliers (*Comptabilité I* et *Initiation à l'organisation de l'entreprise*) et des activités de tutorat en *Philosophie* et en mathématiques d'appoint. Cette formule n'est malheureusement plus offerte systématiquement aux étudiants qui pourraient en bénéficier, bien qu'elle reste disponible «sur demande». Elle a été remplacée par un encadrement plus serré des élèves à risque au sein des groupes-classes réguliers. À ceci s'ajoute une série de mesures plus ponctuelles prises par le Département de techniques administratives dans le but de soutenir l'apprentissage en dehors des heures de cours : l'encadrement des élèves de première année au moyen d'un tuteur attitré, les rencontres professeur-étudiant, l'aide en informatique et d'autres mesures associées au recrutement. Certaines de ces mesures constituent d'excellentes initiatives, mais elles sont ponctuelles et assez peu coordonnées. Compte tenu de leur importance pour le succès des étudiants concernés, la Commission ***suggère*** au Cégep d'évaluer l'efficacité respective des diverses formules, et en particulier celles de la *Session d'accueil et d'intégration*, de façon à mieux choisir, coordonner et cibler les actions d'aide aux étudiants à risque.

Le Département s'est doté d'une politique établissant la disponibilité formelle des professeurs à au moins 50 % du temps d'enseignement. L'horaire des heures de disponibilité est affiché sur les portes de bureau des enseignants. Les étudiants se montrent satisfaits de la disponibilité de leurs professeurs.

L'adéquation des ressources humaines, matérielles et financières

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

Les professeurs du programme font preuve d'un grand professionnalisme dans leur action pédagogique. L'enseignement dispensé est à jour, en prise sur la réalité du marché et soucieux d'adaptation à la technologie. Il règne entre les enseignants un excellent esprit de collaboration visible dans la façon dont certains coordonnent leur travail en adoptant des plans de cours et des manuels communs ou dans la façon dont d'autres prennent soin de situer leur matière dans l'ensemble du domaine des techniques administratives et dans le programme. Les professeurs sont en outre soucieux de la réussite de leurs étudiants. Cet aspect est un point fort du programme.

Certains professeurs font évaluer leurs cours par les étudiants, mais la pratique n'est pas générale. Le souci de valider la qualité de son travail au moyen de procédures quelconques d'autoévaluation n'est pas très répandu. Cela tient peut-être au fait que le Cégep ne s'est pas encore doté d'une politique de gestion des ressources humaines. Compte tenu de l'importance d'une telle politique pour soutenir et témoigner de la qualité de la mise en oeuvre des programmes, sans compter l'exigence réglementaire dont elle fait l'objet, la Commission ***suggère*** au Cégep de se doter d'une politique de gestion des ressources humaines en mesure de contribuer efficacement à la qualité de l'enseignement.

Le perfectionnement auquel les professeurs se sont inscrits aux cours des dernières années concerne principalement l'adaptation aux nouvelles technologies, la compétence pédagogique et diverses sessions relatives aux disciplines de spécialisation. Dans l'ensemble, tout cela est pertinent.

Les ressources matérielles autres que l'informatique sont adéquates. L'équipement informatique du programme, pour sa part, est concentré principalement dans deux laboratoires dont l'un contient 20 ordinateurs PC de type 80486 et l'autre 19 ordinateurs de type 80386. Compte tenu de la désuétude accélérée du matériel informatique, les ordinateurs de ce dernier laboratoire sont déjà à la limite de ce qui est acceptable pour l'enseignement du programme et le Cégep ne pourra compter sur eux encore très longtemps. Il serait donc nécessaire de prévoir leur remplacement à brève échéance.

Par ailleurs, au-delà du programme *Techniques administratives* comme tel, le Cégep dans son ensemble compte plusieurs centaines d'ordinateurs répartis entre les centres de service de Joliette, Mascouche et Repentigny. Pour voir au bon fonctionnement de cet équipement, le Cégep compte sur un total de cinq techniciens affectés à des tâches diverses. Compte tenu de la rapidité avec laquelle la technologie informatique évolue aujourd'hui et des perpétuels réaménagements d'équipement qu'elle implique, la tâche risque de se révéler très lourde. De fait, les étudiants ont souligné la fréquence élevée de pannes affectant des appareils individuels de même que l'occurrence de pannes de réseau pouvant provoquer la suspension de cours qui ne pourront être repris plus tard.

> *Compte tenu de ces problèmes et de l'impact des pannes de réseau sur la qualité de l'enseignement offert, la Commission recommande au Cégep de prendre les dispositions requises pour améliorer l'entretien de ses équipements informatiques.*

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 recrutement des nouveaux élèves s'appuie sur la diffusion d'information dans les écoles secondaires de la région, la visite des écoles, la tenue de journées *portes ouvertes* au Cégep et une rencontre annuelle de la Direction des études avec des interlocuteurs du secondaire pour les informer des orientations du Cégep et des nouveautés ou modifications apportées aux programmes d'études. Le *Service du cheminement scolaire et de l'aide aux étudiants et aux étudiantes* est le maître

d'oeuvre de ce processus de recrutement et le personnel enseignant du programme y participe ainsi que le personnel professionnel du Cégep.

La participation du Département consiste à donner des conférences dans les principales polyvalentes de la région. Lors des journées *portes ouvertes*, les enseignants accueillent aussi les étudiants du secondaire et leur communiquent l'information requise sur le programme.

Au cours des dernières années, la moyenne au secondaire des étudiants admis est restée sensiblement égale à celle de l'ensemble du réseau. Dans le programme *Techniques administratives*, 74 % des élèves ont été admis au premier tour en 1995.

La politique d'évaluation des apprentissages du Cégep a été distribuée aux enseignants du programme et a été discutée en département peu de temps après l'adoption de sa plus récente version à la fin de 1994. Dans la pratique, les professeurs se réfèrent aussi à une politique départementale dont le but est de fournir des balises dans l'attribution des notes aux étudiants.

La gestion des plans de cours n'est pas assumée par le Département mais bien plutôt par la Direction des études qui en vérifie un échantillon à chaque session. L'examen des plans de cours remis à la Commission, ceux de *Comptabilité II* et de *Marketing*, a cependant permis de constater qu'ils couvrent adéquatement la matière prévue et abordent tous les aspects requis du cours. La visite a aussi permis d'apprendre que certains professeurs, chargés d'un même cours, se concertent et adoptent même un plan de cours commun dans le but d'améliorer l'équité envers les étudiants. Donc, même si la gestion des plans de cours est sommaire et malgré des différences de style parfois assez marquées entre les enseignants, la pratique professionnelle de ces derniers est correcte.

Le Département fait montre d'une résistance marquée à toute forme de formalisation des règles qu'il applique pourtant spontanément sur une base informelle. Quand il accepte de se donner des balises écrites, comme mentionné plus haut, celles-ci sont si larges qu'elles en perdent toute signification. Malgré la disposition favorable démontrée par les professeurs sur une base informelle, cette résistance porte en germe des iniquités envers les étudiants. En l'absence de balises valables, des écarts considérables pourraient se créer dans les exigences des professeurs, écarts préjudiciables aux étudiants. Pour ces raisons,

> *la Commission recommande au Cégep de s'assurer que le Département de techniques administratives assume ses responsabilités dans l'application de la*

politique institutionnelle d'évaluation des apprentissages, notamment au regard des plans de cours et de l'équité des évaluations.

Les taux de réussite aux cours de même que les taux de diplomation sont très bons. Selon les compilations du Ministère (CHESCO), la diplomation au terme de la durée prévue atteignait 51 % dans le Cégep, alors que la moyenne provinciale était de 19 % pour la cohorte ayant débuté ses études à l'automne 1993. Pour les années antérieures, la performance du Cégep dépassait aussi régulièrement la moyenne provinciale : 27 % contre 18 % en 1992 et 21 % contre 19% en 1991.

Le Collège a mis au point une formule de stage qui repose sur une relation étroite et continue avec le milieu environnant. Le Département d'économie, administration et techniques administratives a progressivement élaboré une liste d'entreprises disposées à accueillir des stagiaires dans l'un ou l'autre des programmes où un stage est prévu. L'entretien régulier de cette banque de noms est fait pour tous les programmes à la fois; grâce au concours du Service de l'emploi et des stages, aussi le Cégep bénéficie-t-il d'une certaine économie d'échelle dans ses contacts avec le milieu. Grâce à cette formule, le programme de *Techniques administratives* dispose d'un plus grand nombre de lieux de stage que de stagiaires et il devient possible de moduler les stages en fonction des plans de carrière individuels des stagiaires.

Le stage dure trois semaines et se déroule durant la dernière session d'études. Il est précédé par l'élaboration d'un plan de stage où sont consignés les objectifs personnels de l'étudiant, les ressources disponibles pour les atteindre et un calendrier assez détaillé des activités prévues. Durant le stage, l'expérience est consignée dans un livre de bord où doivent apparaître, entre autres, des considérations liées aux objectifs. Finalement, l'évaluation fait usage de tout le matériel réuni de façon cohérente. La formule de stage dans sa totalité fournit un bon moyen de vérifier dans la pratique l'atteinte des objectifs du programme et de donner à l'étudiant un exemple de rigueur dans le travail.

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.

Selon la structure administrative du Cégep, telle qu'elle apparaît à l'annexe 19 du rapport d'autoévaluation, seul le Service de l'organisation scolaire exerce un rôle hiérarchique auprès des départements. Ceci s'oppose au rôle purement conseil des Services de la coordination du cheminement scolaire et de l'aide aux étudiants et aux étudiantes, de la coordination du développement des programmes et des ressources didactiques et *de la coordination de la formation continue et du développement régional*. Le Cégep n'a pas, non plus, de Comité de programme en opération pour *Techniques administratives*. Par contre, partout dans le Département règne un climat d'ouverture à la concertation et au respect des collègues autant que de la clientèle étudiante. Cependant, on se montre réticent à donner un caractère formel aux pratiques de coopération et de coordination auxquelles les professeurs consentent pourtant sur une base informelle.

À cause de cette prudence, et malgré la présence d'atouts considérables liés à l'attitude professionnelle des intervenants dans le Département, le Cégep ne peut se réclamer d'une véritable approche programme en *Techniques administratives*. En particulier, l'approche informelle ne permet pas d'associer suffisamment les disciplines contributives dans la dynamique du programme. Par conséquent, la Commission ***suggère*** au Cégep de mettre en place les mécanismes nécessaires pour que se développe une véritable approche programme en Techniques administratives.

Conclusion

La Commission reconnaît la qualité de la mise en oeuvre du programme conduisant au DEC en *Techniques administratives* au Cégep Joliette - De Lanaudière.

Le présent rapport a déjà souligné le professionnalisme dont savent faire preuve les enseignants dans leur travail de pédagogues et la qualité de leurs contacts avec le milieu. On peut aussi ajouter aux points forts du programme la formule de stage qui réussit non seulement à faire connaître la réalité du marché à tous les finissants, mais aussi à leur fournir un lieu de stage qui soit dans une large mesure adapté à leur choix de spécialité professionnelle. L'efficacité globale du programme est, par ailleurs, manifeste dans ses taux de succès et de diplomation.

La Commission a cependant constaté que sur certains points, le programme devrait être amélioré. Le recours aux blocs de quatre heures consécutives d'enseignement doit être modulé avec précision pour profiter des avantages de cette formule tout en évitant ses inconvénients. La qualité du soutien technique à l'informatique est trop précaire. Le Département d'économie, administration et techniques administratives doit prendre une part plus active à l'application de la PIEA.

D'autres améliorations seraient souhaitables, comme la définition d'un profil du diplômé permettant à chacun de mieux cibler ses efforts, l'analyse et la sélection des meilleures formules de soutien aux élèves en difficulté, le développement d'une politique de gestion des ressources humaines en mesure de soutenir la qualité de la mise en oeuvre du programme et le développement d'une véritable approche programme en Techniques administratives.

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

Principales caractéristiques du programme

Le Cégep Joliette - De Lanaudière dispense un enseignement aux adultes dans deux centres de service situés à Mascouche et à Repentigny en plus de celui qui est offert à Joliette même. L'enseignement du programme *Gestion financière informatisée* y occupe une place prépondérante, ayant été donné onze fois déjà.

Au cours de la période s'étendant de 1994 à 1996 inclusivement, le programme a été donné à quatre cohortes distinctes. Pour fins de comparaison, durant la même période, le programme *Gestion des approvisionnements* a été dispensé deux fois, celui d'*Agent immobilier*, deux fois et ceux de *Conseils financiers* et d'*Assurance de dommages* une fois chacun. Dans le programme *Gestion financière informatisée*, les taux de diplomation ont varié de 62 % à 100 %. Pour les autres programmes, de 67 % (*Conseils financiers*) à 94 % (*Assurance de dommages*). Tous ces programmes sont des achats de la SQDM ou de DRHC.

L'équipe enseignante est presque entièrement composée de professeurs à la leçon. Le Cégep accorde cependant une tâche d'enseignant à temps plein pour le programme, ce qui permet d'assurer une certaine continuité de la culture et de l'expertise malgré les inévitables arrivées et départs parmi les chargés de cours. Pour la cohorte de juin 1995 à juillet 1996, l'équipe était composée de seize professeurs à la leçon, quatre à temps partiel et d'un professeur à temps plein.

Le programme *Gestion financière informatisée* est donné régulièrement depuis 1985 et la demande ne semble pas devoir fléchir.

La démarche institutionnelle d'évaluation

L'autoévaluation a été réalisée par un comité composé du coordonnateur du Service de la formation continue et du développement régional, des deux conseillères pédagogiques respectivement de Mascouche et de Repentigny, de la professeure à temps plein dans le programme et d'une secrétaire.

Les élèves ont été consultés au moyen de deux questionnaires distincts portant sur le programme et sur leur situation d'emploi après les études. Les professeurs ont aussi été consultés via un questionnaire. De l'information supplémentaire a aussi été puisée dans différents documents : plan de cours, bilan de stage, données fournies par le registrariat et le Service du personnel, relance des étudiants.

Le rapport d'autoévaluation a été élaboré en s'appuyant sur l'expertise et l'expérience des membres du comité et en faisant usage de toute l'information réunie.

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.

Le Cégep entretient des contacts soutenus avec le milieu via son Service de l'emploi et des stages. Les contacts entre les enseignants du programme et le milieu des entreprises susceptibles d'embaucher les diplômés sont aussi nombreux. Le programme lui-même leur fournit l'occasion de contacts avec la préparation et la supervision des stages étudiants. En outre, les professeurs participent à différents conseils d'administration d'entreprises de la région et sont actifs de diverses manières. Ces contacts leur permettent de connaître plus finement les besoins du marché et les conditions de travail futures de leurs étudiants. Leur enseignement bénéficie de cet apport.

Le taux de placement des finissants se destinant à l'emploi au cours des trois dernières années est de 83 %. Des emplois ainsi décrochés, 92 % sont reliés à la formation.

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.

Afin de mesurer le degré de contribution des cours à l'atteinte des objectifs du programme, le rapport d'autoévaluation présente deux tableaux où a été portée une compilation des opinions à ce sujet. Ces tableaux montrent que, même si certains cours sont plus centraux que d'autres eu égard aux objectifs de programme, tous les cours offerts contribuent à l'un ou à l'autre d'entre eux. Les jugements des élèves sont plus tranchés que ceux des professeurs et les cours qu'ils jugent les plus sévèrement concernent les *Interrelations dans le monde professionnel* et les *Techniques d'apprentissage*. Devant les résultats de cette consultation, le Cégep envisage plusieurs modifications pour améliorer sa prestation.

Ces modifications s'inscrivent dans la lignée d'adaptations nombreuses que le Cégep a déjà apportées au programme. L'établissement des préalables dans la séquence des cours, les substitutions consenties, le soin apporté à la préparation du stage et à l'analyse de l'expérience qu'il fait vivre aux étudiants, toutes ces initiatives démontrent une excellente appropriation du programme centrée sur l'intérêt de l'étudiant, appropriation qui constitue un point fort du programme.

Comme pour la plupart des programmes menant à une AEC à temps plein, celui-ci exige un investissement personnel considérable de la part des étudiants. Le rythme d'apprentissage est rapide et la matière abondante. La motivation des étudiants est cependant élevée et propre à soutenir leur progression. La Commission a pu constater que les professeurs s'efforcent d'harmoniser leurs exigences et de soutenir de diverses façons le travail des élèves. La valeur de leurs efforts est perceptible dans les témoignages d'appréciation des étudiants.

La valeur des méthodes pédagogiques et de l'encadrement

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

Les méthodes pédagogiques utilisées par les professeurs présentent une belle variété. Des efforts sont faits pour rendre l'apprentissage le plus vivant possible. Les étudiants, pour leur part, déclarent préférer les méthodes les plus pratiques et les plus interactives, lesquelles sont bien représentées dans la liste fournie. On a aussi cherché à aménager l'horaire des cours de façon à dégager des plages libres permettant aux étudiants de faire des exercices personnels.

La collaboration entre les professeurs est excellente. Les nouveaux arrivés, en particulier, reçoivent une aide précieuse de la part des plus anciens.

Le Cégep fournit aux étudiants du programme toute la documentation nécessaire à une bonne orientation dans leur programme. Il organise une journée d'accueil où leur sont présentées les ressources que l'institution met à leur disposition. Au nombre de celles-ci, on compte la possibilité de rencontres avec la conseillère pédagogique mais, dans la pratique, le support aux étudiants est assumé principalement par les professeurs du programme. La Commission tient à souligner l'effort particulier du Cégep qui ajoute des heures d'enseignement dans le cas où les objectifs d'un cours n'ont pas été atteints. Même si le cas ne se présente pas très souvent, il constitue une mesure de soutien qui mérite d'être mentionnée. Les étudiants rencontrés se sont montrés très satisfaits.

Les professeurs font montre d'un engagement soutenu envers leurs élèves qui se traduit par une disponibilité avant et après les cours et un support aux élèves dans les exercices et les travaux pratiques. Ceci est particulièrement vrai pour la professeure à temps plein, dont la présence dans le Cégep est constante tout au long de la semaine.

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 qualifications du personnel enseignant sont adéquates pour l'enseignement à offrir. De surcroît, les professeurs rencontrés par la Commission ont démontré un dynamisme et un intérêt pour le programme qui enrichit l'enseignement dispensé.

Les cours sont évalués systématiquement au moyen d'un questionnaire distribué aux étudiants. Le rapport d'autoévaluation fait remarquer que, même si certaines activités de type *Performa* sont

accessibles aux chargés de cours, celles qui concernent les problèmes particuliers de l'enseignement à une clientèle adulte sont pratiquement inexistantes. La Commission invite le Cégep à orienter un peu plus sa programmation *Performa* vers une couverture des besoins spécifiques aux enseignants dont la clientèle est adulte.

Il n'y a pas de bureau pour les professeurs et les ressources didactiques sont minimales au Centre de Repentigny. Les ordinateurs sont, cependant, en nombre suffisant et assez performants pour la tâche à accomplir. Les logiciels sont également adéquats et les étudiants se déclarent satisfaits des ressources informatiques. La Commission s'interroge sérieusement par contre, comme on l'a déjà mentionné pour le DEC, sur l'adéquation du soutien technique, compte tenu de l'ampleur de la tâche et de la dispersion géographique.

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.

Jusqu'à récemment, la sélection des étudiants inscrits dans le programme était faite par l'organisme qui en finançait l'achat. Depuis peu, ces organismes se montrent plus ouverts à l'idée de laisser le Cégep influencer la sélection en s'appuyant sur son expertise en la matière. Il en résulte la formation de groupes plus homogènes et plus aptes à mener à terme les études entreprises. La Commission encourage le Cégep à continuer à participer, dans toute la mesure du possible, à la sélection des candidats.

La gestion des plans de cours est systématique et rigoureuse et ceux que la Commission a pu examiner, avec les instruments d'évaluation qui leur sont associés, sont impeccables.

Le plan de cours relatif au stage montre que celui-ci s'est déroulé en deux parties totalisant dix-huit jours en milieu de travail. Tous les documents déposés font preuve de rigueur, de clarté et de pertinence. Le plan de cours est adéquat et explicite. L'élève et l'employeur peuvent compter sur une définition des domaines et des tâches propres au technicien, ce qui facilite la recherche des lieux de stage et l'évaluation du niveau des exigences de stage envisagées par l'entreprise. Les objectifs de stage sont clairement identifiés et mesurables. La coordination et la supervision des stages sont

adéquates. Les modes et les instruments d'évaluation sont variés permettant l'appréciation de l'intégration des connaissances, des compétences techniques et des habiletés de l'élève au terme de sa formation. Il faut noter que l'employeur dispose de quatre grilles d'évaluation permettant l'évaluation globale du stagiaire, l'évaluation des compétences et des habiletés en comptabilité-finance, en informatique de gestion et en gestion. Les grilles d'évaluation des divers modes d'évaluation sont connues préalablement des élèves et de l'employeur. La banque de stages est mise à jour annuellement.

Le cours *Comptabilité I*, que la Commission a aussi pu examiner, présente des qualités semblables, quelle que soit la dimension considérée. Le plan de cours est très complet et très détaillé. Les objectifs du Cégep sont conformes aux objectifs de ce cours et les instruments d'évaluation mesurent bien leur atteinte.

Les taux de réussite aux cours sont très élevés. Sur trois cohortes complètes, seuls trois échecs à un cours sont rapportés. Même si quatre étudiants se sont désistés du programme en cours de route, le succès aux cours est certainement un point fort du programme.

Les taux de diplomation pour les cohortes observées sont respectivement de 100 %, 93 % et 71 %.

La gestion du programme

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

La Commission prend toute la mesure de la complexité qu'impose à la gestion du programme sa dispersion géographique de Mascouche à Repentigny, surtout si on tient compte de l'hétérogénéité administrative de la région à desservir, qui comporte cinq municipalités régionales de comté et un découpage des juridictions différant selon que l'organisme considéré est fédéral ou provincial. Malgré cela, les relations entre tous les intervenants, les diverses conseillères pédagogiques et leurs interlocuteurs à la SQDM et à DRHC au premier titre, fonctionnent harmonieusement.

À l'intérieur du programme, les conseillères pédagogiques sont appuyées par une professeure à temps plein. Les tâches proprement administratives sont réservées aux conseillères pédagogiques,

mais l'enseignante à temps plein fournit un élément de continuité important dans le programme, ne serait-ce que par le soutien informel qu'elle est en mesure de fournir à ses collègues.

La visite de l'établissement a permis de constater la connivence qui anime tous les intervenants du programme. Ceux que la Commission a rencontrés ont un sens aigu du service à la clientèle et à la communauté. C'est ce sens du service qui les incite à réagir rapidement aux besoins exprimés.

L'information donnée aux étudiants est suffisante pour les besoins. La demi-journée d'accueil est une initiative profitable aux élèves et il faut continuer de la même façon.

Conclusion

La Commission reconnaît la qualité de la mise en oeuvre du programme *Gestion financière informatisée* conduisant à l'AEC au Cégep Joliette - De Lanaudière.

Le programme bénéficie de la présence de ressources humaines dynamiques et engagées dont l'intérêt pour le programme est indéniable. Le soutien et l'encadrement offerts aux élèves sont également dignes de mention, de même que les liens avec le milieu et l'intérêt de la séquence des cours.

Suites de l'évaluation

Depuis la visite de l'établissement dans le cadre de l'évaluation des programmes de Techniques administratives et de Gestion financière informatisée, celui-ci a procédé à un certain nombre d'améliorations qui répondent directement aux préoccupations soulevées dans le rapport de la Commission.

Le Cégep a adopté un plan d'investissement qui prévoit le remplacement des ordinateurs de type 80386 par des Pentium 233. Il a également prévu l'augmentation des ressources affectées à l'entretien des ordinateurs.

Le Département d'économie, administration et techniques administratives a déposé à la Commission des études un projet de mécanisme d'approbation des plans de cours visant à encadrer l'approbation départementale des plans de cours et l'équité des évaluations. Le Département doit bientôt déposer également un projet de politique départementale d'évaluation des apprentissages refondue pour se conformer à la politique institutionnelle d'évaluation des apprentissages qui a été adoptée en novembre 1996. Il a également été mandaté pour produire un profil du diplômé dès l'automne 1998, dans la foulée de ses travaux relatifs à l'épreuve synthèse.

À l'hiver 1998, la Commission des études du Cégep a également mis sur pied un comité chargé de rédiger un document identifiant les mandats, la composition et les modalités de fonctionnement de comités de programme pour l'ensemble du Cégep.

Par ailleurs, la décision d'implanter une troisième voie de sortie pour les étudiants du DEC en Techniques administratives a été prise par le Comité de gestion des programmes sur recommandation du département concerné. Le Cégep implantera la voie de sortie *Gestion informatisée* à l'automne 1999.

La Commission reconnaît l'intérêt des gestes posés ou envisagés par le Collège dans le cadre de cette évaluation. Elle s'attend à recevoir, au moment opportun, un rapport faisant état des progrès accomplis au regard des recommandations contenues dans le présent rapport.

La Commission d'évaluation de l'enseignement collégial

Jacques L'Écuyer, président