

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 une attestation d'études
collégiales (AEC)

au Collège de la région de l'Amiante

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 Collège de la région de l'Amiante 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 de la région de l'Amiante a transmis les rapports d'autoévaluation des programmes à la Commission le 18 septembre 1997, alors qu'ils étaient attendus en mai. Ce retard est regrettable, notamment parce qu'il soulève des questions d'équité à l'égard des collèges ayant terminé leur rapport à temps. Un comité, composé de trois membres et présidé par une commissaire, a analysé ces rapports et effectué une visite au Collège de la région de l'Amiante, les 3 et 4 décembre 1997².

Les rencontres ont permis d'approfondir les principaux éléments du rapport d'autoévaluation par des échanges avec la direction du Collège, le comité d'évaluation du programme, les professeurs, des élèves du DEC et des diplômés de l'AEC³.

-
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, M^{me} Louise Chené, qui en assumait la présidence, le comité regroupait M^{me} Rachel Bélanger, enseignante et coordonnatrice du programme Techniques administratives au Collège Mérici, M^{me} Jocelyne Bolduc, coordonnatrice au Département des techniques administratives au Collège Champlain Saint-Lawrence et M^{me} Johanne Bouchard, présidente et directrice générale de l'Académie de l'Entrepreneurship Québécois Inc. Une agente de recherche de la Commission, M^{me} Micheline Poulin, 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 Collège de la région de l'Amiante accueille environ 1300 élèves à l'enseignement ordinaire, dont un peu plus de 60 % dans les programmes du secteur technique.

Offert depuis 1969, le programme *Techniques administratives* représente l'un des programmes techniques les plus importants du Collège. L'effectif étudiant s'est maintenu au cours des années; en 1990-1991, 133 élèves étaient inscrits dans le programme alors qu'en 1995-1996, on comptait 119 inscrits. À l'origine, le Collège était autorisé à dispenser les options *Finance* et *Production*, mais comme le marché de l'emploi régional exprimait peu de besoins en Production, l'option *Administration générale*, devenue *Gestion* par la suite, fut implantée. La clientèle du programme est composée d'élèves qui désirent poursuivre leurs études dans la région. Les cours de la formation spécifique sont donnés par onze professeurs, dont trois sont affectés aux disciplines contributives.

La démarche institutionnelle d'évaluation

La démarche d'autoévaluation du programme a été réalisée selon un processus collectif impliquant plusieurs services et l'ensemble des intervenants de la formation spécifique du programme. La responsabilité de l'autoévaluation a été confiée à l'adjoint au directeur des études, responsable du Secteur des sciences et des techniques physiques et administratives. Un comité restreint, comprenant le responsable du comité de programme et le conseiller en animation et développement, a été institué en vue d'amorcer le processus d'autoévaluation. Par la suite, le comité d'évaluation a été formé par l'ajout de quatre enseignants du Département. D'autres instances comme la Commission des études, la direction du Collège et le Conseil d'administration ont également été impliquées dans ce processus collectif.

Divers instruments ont été utilisés pour obtenir les informations pertinentes à l'autoévaluation. L'opinion des élèves sur le programme a été obtenue par une relance effectuée auprès des diplômés du Collège, pour les années 1989-1990 à 1991-1992, et par un questionnaire distribué aux finissants de 1995-1996. Le manque d'homogénéité des sources rend cependant difficile l'interprétation des

données. Le Collège, dans ses prochaines évaluations de programme, aurait intérêt à systématiser ses instruments de collecte de données et à sélectionner un échantillon de répondants plus homogènes. La cueillette des informations a été réalisée auprès de différents services du Collège. Les professeurs de la formation spécifique et de la formation générale ont été consultés lors de cette cueillette. Au moment de la visite, ils ont déclaré que le rapport respectait, dans l'ensemble, les points de vue qu'ils avaient émis.

Le rapport transmis par le Collège contient l'information factuelle demandée et témoigne avec transparence des difficultés rencontrées lors de la mise en oeuvre du programme. Lors de la visite, plusieurs actions envisagées dans le rapport avaient été réalisées; d'autres étaient en cours de réalisation ou devaient être complétées ultérieurement. La visite a permis d'obtenir le complément d'informations nécessaires à une bonne compréhension du programme. La Commission souligne le travail accompli depuis l'évaluation du 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 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.

Des liens sont entretenus avec les entreprises de la région. En plus des stages qui permettent d'établir de bons contacts, le Collège a développé des activités, comme des conférences données par des gens d'affaires ou des enquêtes réalisées par les élèves sur le fonctionnement d'une entreprise, qui favorisent des échanges intéressants avec le milieu du travail. De plus, de bonnes relations sont maintenues entre les professeurs et leurs anciens élèves. Les deux options offertes dans le programme, soit *Finance* et *Gestion*, répondent donc à des besoins locaux et régionaux : les entreprises étant en majorité de petite taille, les employeurs recherchent des techniciens qui

possèdent de bonnes connaissances en comptabilité et qui sont capables d'assumer des tâches de nature administrative dans l'organisation. Pour faire face à la réalité et aux contraintes du marché du travail, la dimension de l'entrepreneurship a pris de l'importance au sein du programme, particulièrement dans l'option *Gestion* où une partie de la formation est orientée vers le démarrage d'entreprises. Le *Projet de fin d'études en Gestion* permet de réaliser la mise sur pied d'une entreprise en tenant compte des contraintes juridiques, administratives et financières.

En s'appuyant sur une relance effectuée en 1992 auprès des employeurs, les professeurs du Département de techniques administratives ont réalisé un profil du diplômé qui précise l'ensemble des capacités et des habiletés intellectuelles que l'élève doit acquérir dans son programme de formation. Ces éléments de formation ont par la suite été intégrés dans les cours du programme. La Commission constate que les rapports entretenus par le Collège avec les employeurs de la région sont un point fort du programme puisqu'ils permettent de suivre de près l'évolution du marché du travail en plus de contribuer à maintenir une offre de formation adéquate.

Compte tenu du contexte économique qui prévaut dans la région, le taux de placement des diplômés, quoique variable, est dans l'ensemble, satisfaisant. Les données révèlent que pour l'option *Finance*, le taux de placement en emploi relié, varie de 36 % à 79 % pour les cohortes de 1990-1991 à 1992-1993, alors que les mêmes cohortes affichent des taux variant de 45 % à 80 % pour l'option *Gestion*. Peu de diplômés se dirigent vers l'université, le taux d'accès étant de 13 % pour les diplômés de 1992-1993.

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 mise en oeuvre du programme *Techniques administratives* s'est effectuée en tenant compte d'une part, des objectifs généraux des *Cahiers de l'enseignement collégial* et d'autre part, des attentes des employeurs de la région. Afin de répondre aux besoins de formation locaux, le Collège a ajouté, après avoir consulté le Département de techniques administratives, des objectifs spécifiques aux habiletés disciplinaires en conformité avec le profil du diplômé. Le profil du diplômé oriente le programme selon deux axes : celle d'une formation fondamentale qui assure, à la fois, le développement intégral de la personne et le développement d'habiletés disciplinaires et professionnelles. Le

rapport et la visite ont permis de constater que les activités d'apprentissage contribuent à la réalisation des objectifs du programme et à la maîtrise des attitudes définies dans le profil du diplômé.

Des efforts ont été faits en formation générale propre pour arrimer les cours avec les objectifs du programme. La Commission souligne entre autres l'initiative du Département de français qui, à partir de thématiques littéraires, demande aux élèves de monter un spectacle et d'y insérer des éléments contextuels propres au programme.

Le logigramme correspond à un agencement d'activités d'apprentissage réparties par session qui ne réfère pas de façon précise aux grilles de cours. L'analyse de ces grilles fait ressortir que la séquence ne permet pas une progression graduelle et logique des apprentissages. Plusieurs exemples en font état. Le rapport mentionne que la formation donnée dans le profil *Gestion* est orientée vers l'entrepreneurship et l'utilisation de l'informatique. Cependant, la Commission dénote le peu de suivi dans les apprentissages puisque les éléments de formation acquis dans le cours *Formation d'entrepreneurship*, que l'on retrouve en 2^e session, ne seront réutilisés qu'en dernière session avec le *Projet de fin d'études en gestion*. Quant à l'informatique, la planification des cours dans la séquence ne contribue pas à l'apprentissage graduel des outils informatisés. En effet, la formation débute avec le cours *Introduction à l'informatique de gestion*, placé en 2^e session, qui est un survol de logiciels et de systèmes d'exploitation. Ce n'est qu'en dernière année que les élèves continueront leur apprentissage en utilisant le traitement de texte dans le cours *Travail administratif* et les logiciels spécialisés dans le cours *Systèmes d'informations administratives*.

Les élèves rencontrés ont également mentionné la mauvaise répartition des cours dans la séquence; *Finance II* et *Comptabilité financière spécialisée*, deux cours qui ont une charge de travail très lourde, se retrouvent à la même session. Certains préalables ne sont pas non plus respectés; le cours *Comptabilité II* qui est un préalable absolu pour *Finance I* dans les *Cahiers de l'enseignement collégial* devient un préalable relatif dans la séquence du Collège. De plus, le cours *Méthodologie quantitative appliquée* que l'on retrouve en 6^e session contient des notions nécessaires à la compréhension du cours *Finance II* que l'on retrouve en 5^e session. La Commission note également que le stage de trois semaines prévu à la fin du programme ne modifie pas pour autant l'horaire officiel des autres cours qui demeurent répartis sur quinze semaines, le moment de récupération des cours étant laissé à la discrétion de chacun des professeurs.

Considérant ce qui précède, la Commission recommande au Collège de revoir la séquence des cours afin d'assurer aux élèves une progression logique et

intégrée des apprentissages, de planifier de façon structurée l'utilisation progressive des outils informatiques dans les cours et de revoir l'horaire des cours et du stage au dernier trimestre.

D'après le rapport d'autoévaluation, la charge de travail personnel demandée à l'élève a été augmentée dans quelques cours de la formation spécifique afin de répondre aux exigences de contenu. Cette augmentation varie de 1 heure/semaine à 4 heures/semaine. Les élèves rencontrés estiment que la charge de travail est réaliste et qu'elle correspond aux efforts à fournir pour réussir leurs cours. Ils apprécient également la concertation existant entre les professeurs quant à la répartition des travaux et des examens durant le trimestre.

La valeur des méthodes pédagogiques et de l'encadrement

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

Les stratégies pédagogiques utilisées dans les cours sont variées et stimulantes pour les élèves. Les visites en entreprise, les simulations, les enquêtes et les présentations en classe sont très appréciées des élèves car elles favorisent l'utilisation des connaissances acquises dans des situations concrètes et permettent le développement d'habiletés professionnelles. Par contre, les élèves déplorent le fait que les professeurs n'aient pas recours à l'usage de l'informatique dans les activités d'apprentissage et les travaux à réaliser. Les professeurs ont déjà intégré l'informatique dans le cours *Marketing* mais, selon les élèves rencontrés, il s'agissait de saisie de données et non d'applications reliées aux logiciels. De plus, comme l'utilisation des logiciels arrive au dernier trimestre dans la séquence du programme, les élèves ne peuvent les maîtriser suffisamment pour se sentir à l'aise dans leur utilisation. La Commission constate également que les élèves ne sont pas initiés à l'utilisation d'Internet et que cette situation ne favorise pas la recherche documentaire informatisée.

Le Collège met à la disposition de l'élève plusieurs mesures d'aide et de soutien pour le supporter dans sa démarche d'apprentissage. L'analyse du dossier scolaire, l'utilisation du questionnaire INFO-ENTRÉE et la passation du test RÉSULTATS PLUS permettent de dépister les élèves en difficulté dès leur admission au Collège. Des mesures particulières d'encadrement, comme les journées d'aide à la réussite, les centres d'aide en français, en philosophie et en anglais, les ateliers spécialisés, la session Accueil et intégration et le programme de transition sont aussi accessibles aux élèves du Collège. L'accueil en début d'année par des élèves de deuxième et troisième année, le plan d'encadrement départemental et le suivi des enseignants suite aux premiers résultats scolaires sont des mesures d'intervention spécifiques au programme *Techniques administratives* qui contribuent également à la réussite de l'élève. Pour créer un véritable sentiment d'appartenance, les enseignants et les élèves participent à diverses activités d'intégration : rallye-auto, journées d'intégration, activités sportives, vente de livres usagés, etc. Le support à la réussite est également stimulé par le programme Méritas. Les mesures d'encadrement mises sur pied par le Collège sont un point fort du programme.

Depuis l'automne 1996, les professeurs affichent leurs périodes de disponibilité à la porte de leur bureau et les élèves peuvent prendre rendez-vous. La plupart des enseignants acceptent également d'être appelés à leur domicile par les élèves qui éprouvent des difficultés. Les élèves rencontrés se disent très satisfaits de cette disponibilité et mentionnent qu'elle contribue grandement à leur réussite. Il s'agit sans contredit d'un point fort du programme.

L'adéquation des ressources humaines, matérielles et financières

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

Les professeurs qui donnent les cours de la formation spécifique possèdent tous un diplôme universitaire de premier cycle et ont des expériences de travail diversifiées et complémentaires à leur formation. Cette connaissance du marché du travail est très appréciée des élèves car elle permet, à l'intérieur des cours, la référence à des notions pratiques et concrètes.

La répartition des tâches d'enseignement se fait en réunion départementale en procédant par l'ancienneté et en tenant compte des affinités des enseignants avec la matière à enseigner. Une certaine rotation est assurée dans les cours à offrir par l'attribution aux plus anciens des deux tiers des cours déjà donnés versus le tiers de nouveaux cours ou de cours à modifier. La charge des autres professeurs est constituée pour les deux tiers de nouveaux cours à donner et pour le tiers de cours déjà donnés. Cette façon de procéder permet de maintenir et de développer une connaissance globale du programme en plus de favoriser la concertation entre les membres de l'équipe professorale.

Une politique de perfectionnement des professeurs existe au Collège depuis 1994. Le rapport d'évaluation indique qu'au cours des dernières années, les professeurs ont suivi de nombreuses activités de perfectionnement reliées à la pédagogie ou à leur discipline, sous formes de cours, de séminaires ou de colloques, ce qui représente un bon élément de ressourcement et de motivation pour supporter l'intervention pédagogique.

Le Collège n'a pas encore mis en place un système formel d'évaluation du personnel enseignant même si une politique cadre, adoptée en 1992, précise que tout le personnel du Collège devra être éventuellement évalué. En ce qui a trait aux professeurs permanents, un suivi pédagogique partagé entre l'adjoint de secteur et le responsable de la coordination départementale permet de suppléer à l'absence d'évaluation formelle. Le Collège a par contre développé, depuis plusieurs années, des pratiques d'accueil, d'intégration et d'évaluation des nouveaux enseignants.

Les enseignants procèdent à l'évaluation de leurs cours sur une base personnelle et volontaire. Ils utilisent, soit le questionnaire «Opinion des élèves sur le cours», soit la méthode dite «vidéo feedback» dans laquelle on filme l'enseignant pendant une quinzaine de minutes, le film étant ensuite analysé avec le conseiller pédagogique dans le but d'apporter des améliorations à l'enseignement. La visite a permis de constater que les professeurs, tout en étant qualifiés et créatifs dans le développement de projets visant à susciter la participation des élèves et à enrichir leur formation, ont de la difficulté à les mettre en oeuvre. Le manque de ressources financières nécessaires à la réalisation des activités projetées semble avoir des incidences majeures sur leur motivation à les réaliser. La Commission *suggère* donc au Collège de rechercher avec les professeurs des moyens alternatifs devant permettre la réalisation des projets les plus pertinents.

Le Collège dispose de huit laboratoires informatiques centralisés affectés aux besoins de l'enseignement et de plusieurs logiciels spécifiques au programme *Techniques administratives*.

L'autoévaluation du programme a permis de déceler différents problèmes reliés à l'informatique, dont le peu d'accessibilité aux laboratoires, la qualité médiocre de certains équipements et le retard dans la mise à jour des logiciels spécialisés. Cependant, depuis la période évaluée, le Collège a apporté plusieurs améliorations à son parc informatique. Mentionnons d'une part, l'ajout d'un laboratoire multimédia et la mise en place de mini-laboratoires destinés à faciliter l'accès à un plus grand nombre de personnes et permettre l'installation d'équipements plus performants et d'autre part, la mise en réseau du système informatique du Collège. Le réseau Internet est présentement disponible aux élèves.

Le Collège ne dispose pas de ressources documentaires adéquates. Le peu de volumes récents en administration, le nombre restreint de revues ainsi que l'absence de documentation en langue anglaise confirment cette assertion. La Commission *suggère* au Collège de prendre les mesures nécessaires pour permettre à l'élève d'avoir accès à des ressources documentaires appropriées et nécessaires à la qualité de sa formation.

L'efficacité du programme

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

Le Collège recrute ses élèves dans les polyvalentes de la région. Il offre des séances d'information aux élèves de 5^e secondaire en plus d'organiser des rencontres avec les conseillers en orientation et les informateurs scolaires de la région. Tout élève qui possède son diplôme d'études secondaires et le préalable est admis. Mis à part les cohortes de 1993 et 1994, les élèves admis dans le programme de 1991 à 1996 ont une cote au secondaire équivalente et parfois supérieure à celle du réseau public. Le Collège reconnaît toutefois que les élèves admis présentent des faiblesses au plan de la méthodologie du travail intellectuel et du développement de l'autonomie. Plusieurs mesures d'aide et de soutien sont mises en place pour aider les élèves à répondre aux exigences du programme. De plus, en concertation avec l'aide pédagogique, un suivi particulier est réalisé auprès de la clientèle qui présente des difficultés.

Il n'existe pas au Département de techniques administratives de politique départementale d'évaluation des apprentissages. Le Département se réfère à la politique générale et adopte les

modifications qui s'imposent. Les plans de cours sont départementaux et réalisés conformément à la PIEA ; ils sont ensuite présentés au responsable de la coordination départementale et vérifiés par l'adjoint de secteur. Afin de vérifier la capacité des modes et instruments d'évaluation à mesurer adéquatement le degré d'atteinte des objectifs du programme, la Commission a procédé à l'analyse des plans de cours, des travaux et des examens utilisés pour les cours *Comptabilité II* et *Marketing*. Dans le cas de *Comptabilité II*, le plan de cours est clair et il comprend tous les éléments pertinents pour l'élève. Les objectifs sont couverts de façon adéquate et les évaluations couvrent l'ensemble des objectifs annoncés. Toutefois, le Collège pourrait revoir à la hausse ses exigences. Quant au plan de cours pour *Marketing*, il contient tous les objectifs requis mais ceux-ci sont peu détaillés. La Commission note dans ce plan de cours l'inclusion d'une simulation intéressante ainsi que la mention d'éléments de la PIEA. Les examens mesurent à la fois la connaissance des étudiants et leur capacité d'application de concepts intégrés à des situations réelles.

Le taux de réussite des cours des cohortes de 1991, 1992 et 1993 est élevé à quelques exceptions près, dont le cours *Comptabilité 1* qui présente une moyenne variant de 53 % à 64 %. Le Collège a toutefois démontré, lors de la visite, que les cohortes suivantes présentaient des taux de réussite beaucoup plus élevés. Le taux de diplomation dans la durée prévue est de 24 %, 12 % et 12 % pour chacune de ces cohortes. C'est un taux bas, inférieur même à la moyenne observée dans le réseau public pour les cohortes de 1992 et 1993.

Le pourcentage d'abandon des études est élevé, se situant pour les inscrits de 1994, 1995 et 1996, entre 23 % et 43 %. Le Collège a mentionné, lors de la visite, son intention de recueillir et de répertorier les causes d'abandon de façon à mettre en place les mesures qui pourraient augmenter le taux de persévérance. La Commission lui *suggère* donc de se doter d'outils de suivi du cheminement scolaire afin de mieux connaître les caractéristiques de sa clientèle et d'analyser les changements qui se produisent dans l'évolution de ses taux de réussite, de persévérance et de diplomation.

Les élèves du programme sont responsables de la démarche consistant à trouver leurs lieux de stage, ce qui leur permet d'établir des contacts avec les employeurs de la région. La banque des lieux de stage est suffisante et suffisamment diversifiée. Le stage est bien organisé et le processus de coordination et de supervision est excellent. Les objectifs sont clairs et les modes d'évaluation sont variés et orientés vers l'atteinte des objectifs à atteindre. Le Guide du stage est adéquat bien que les critères d'évaluation ainsi que leur pondération n'y figurent pas. Cependant, les exigences de

chacun des modes d'évaluation sont clairement identifiées. Les grilles d'évaluation du stagiaire et de l'employeur sont critériées et équitables, mais ne témoignent pas suffisamment des connaissances et des compétences techniques de l'élève au terme de sa formation. Le Collège pourrait ajouter des objectifs qui permettraient de juger de l'atteinte des connaissances et des compétences visées. Les élèves rencontrés ont souligné qu'ils appréciaient grandement cette formation auprès des entreprises car elle leur permettait de prendre contact avec le milieu réel du marché du 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.

Le Collège a mis en place, en 1993, un comité de programme dont le rôle et le fonctionnement ont été révisés en 1996. Ce comité est composé de représentants de chacune des disciplines du programme : formation générale, formation spécifique et disciplines contributives. Les fonctions de gestion, concernant la mise en oeuvre du programme, relèvent de ce comité et la Direction des études y est représentée par l'adjoint du secteur des sciences et techniques physiques et administratives. La visite a permis d'observer que le climat dans lequel évoluent les relations entre la Direction et les professeurs est bon. Cependant, les communications demeurent informelles. Les professeurs manifestent la volonté de se concerter mais les modifications approuvées par le comité de programme en vue de bonifier le programme ne sont pas nécessairement mises en oeuvre par l'ensemble des intervenants. La Commission *suggère* donc au Collège de prendre les mesures nécessaires pour assurer un suivi aux délibérations du Comité du programme.

Pour informer les élèves du contenu et des exigences du programme, le Collège utilise les moyens d'information suivants : une journée Porte ouverte, une soirée de rencontre avec les parents et une journée d'accueil à l'intention des nouveaux élèves, à laquelle participent ceux de 2^e et de 3^e année. Un feuillet d'information sur le programme et une tournée dans les classes effectuée par les aides pédagogiques permettent également de donner des informations sur les caractéristiques du programme. Les élèves se sont déclarés satisfaits de l'information reçue sur l'ensemble du programme.

Conclusion

Au terme de son évaluation, la Commission en arrive à la conclusion que le programme conduisant au DEC en *Techniques administratives* au Collège de la région de l'Amiante est un programme de qualité. De toute évidence peuvent être considérés comme des points positifs, les liens avec les entreprises de la région, les mesures de dépistage et d'encadrement offertes aux élèves, la grande disponibilité des professeurs, leurs qualifications et leur connaissance du marché du travail qui sont très appréciées des élèves.

La Commission constate néanmoins que, sur certains points, le programme devrait être amélioré. C'est pourquoi elle formule une recommandation sur la séquence des cours, afin de permettre une progression logique des apprentissages des élèves, sur l'intégration progressive des outils informatiques dans les cours et sur la répartition de l'horaire des cours et du stage au dernier trimestre.

Mis à part ces points qui font l'objet d'une recommandation, la Commission énonce également des suggestions, soit de rechercher avec les professeurs des moyens efficaces afin de mettre en oeuvre les projets pédagogiques, d'assurer aux élèves l'accès à des ressources documentaires adéquates, de se doter d'outils de suivi du cheminement scolaire et d'exercer un leadership pédagogique mieux affirmé afin de renforcer l'approche programme.

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

Principales caractéristiques du programme

Le Collège de la région de l'Amiante accueillait en 1995-1996, 734 élèves à la formation continue, dont 510 étaient inscrits aux études hors-programme. Depuis 1987, le programme *Gestion financière informatisée* conduisant à l'attestation d'études collégiales (AEC) a été offert à sept reprises par le Collège. En 1992, le contenu de ce programme a été modifié par le ministère de l'Éducation et deux cohortes, celles de 1994-1995 et de 1995-1996, ont reçu cette formation au Collège. Au moment de la visite, le programme n'était pas offert.

Ce programme comporte 24 cours et un stage de trois semaines et permet l'obtention de 51 unités collégiales. De septembre 1994 à octobre 1996, 32 élèves se sont inscrits dans le programme et seize élèves ont obtenu leur diplôme. Ces élèves étaient des prestataires de l'assurance-emploi et le programme était commandité selon la formule *Achats directs*. Dans le cadre de ce programme, seize professeurs sont intervenus, dont deux à temps partiel, un à temps plein et treize à la leçon.

Outre ce programme, le Collège a aussi donné à temps complet le programme suivant : *Gestion intégrale de la qualité*. Le taux de diplomation était de 75 %. De plus, le Collège a offert à temps partiel le programme *Conseils financiers*. Le taux de réussite des cours était généralement de 100 %.

La démarche institutionnelle d'évaluation

La responsabilité de l'évaluation du programme a été confiée au Service de la formation continue. Le comité d'évaluation était composé de deux membres : la coordonnatrice du Service et la conseillère pédagogique. Par ailleurs, la cueillette d'informations et l'analyse des données a impliqué plusieurs ressources. La *Société québécoise de développement de la main-d'oeuvre* et *Développement des ressources humaines Canada* ont fourni des informations sur les relances effectuées pour les programmes offerts de 1990 à 1995. Pour connaître l'opinion des élèves sur le programme, un sondage téléphonique a été effectué auprès des diplômés des cinq dernières cohortes et les finissants de 1995-1996 ont répondu à un questionnaire. Des employeurs ont également été

contactés afin d'évaluer leur degré de satisfaction à l'endroit des diplômés. Tous les enseignants ont participé à l'autoévaluation. Ils ont confirmé, lors de la visite, adhérer au contenu du rapport.

Le programme a été évalué dans un contexte particulier puisque le Collège poursuit sa réflexion sur la pertinence de reconduire ou non ce programme et, dans l'affirmative, sur les conditions nécessaires de réalisation. Cependant, si le Collège décidait d'offrir à nouveau cette formation, il n'entend pas redonner le programme en formation intensive, ce qui aurait des répercussions sur le mode de financement.

La démarche d'autoévaluation a été bien menée dans son ensemble, même si elle n'est pas très critique. La Commission souligne le fait que le rapport contient des informations sur les cinq dernières cohortes de 1989-1990 à 1995-1996, ce qui a pour avantage une comparaison plus large. Elle souligne également la collaboration des employeurs qui ont embauché des diplômés.

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 Collège entretient des contacts étroits avec le milieu. Plusieurs moyens sont utilisés pour connaître les besoins du marché du travail, dont l'implication du Collège au sein de comités socio-économiques et sa participation à la *Table éducation main-d'oeuvre* qui regroupe les principaux intervenants de la région dans ces domaines. Les bonnes relations avec les organismes subventionnaires, les contacts établis avec les employeurs lors des stages, et les rapports qu'entretiennent les professeurs avec le milieu socio-économique local contribuent également à identifier les attentes des employeurs. De plus, les relances touchant le programme, tant pour la

région immédiate qu'ailleurs au Québec, et les documents traitant de l'évolution du marché de l'emploi viennent préciser les exigences des employeurs.

Le programme *Gestion financière informatisée* vise à former des gens polyvalents, prêts à intervenir à divers niveaux de la gestion dans la petite et moyenne entreprise, de même que dans les organismes publics et parapublics. Le *Plan régional de développement de la main-d'oeuvre, région Chaudière-Appalaches* fait état, pour la région de l'Amiante, de besoins en gestion informatisée, en anglais des affaires et en maîtrise de logiciels de gestion et de traitement de texte. Cependant, le Collège, dans son souci de respecter les cours des *Cahiers de l'enseignement collégial*, n'a procédé à aucune adaptation ou mise à jour des objectifs du programme et du contenu des cours pour les faire correspondre davantage aux besoins particuliers du milieu. Ces modifications auraient permis de mieux assurer la pertinence du programme et de répondre plus adéquatement aux exigences des futurs employeurs. La Commission *suggère* au Collège d'adapter le contenu de son programme à la réalité régionale en s'appuyant sur la connaissance du milieu acquise au fil des ans.

Pour les cohortes présentées dans le rapport, de 1989-1990 à 1995-1996, les taux de placement en emploi relié vont en diminuant. Ainsi, la cohorte de 1991-1992 affiche un taux de placement de 71 % comparativement à 67 % pour celle de 1994-1995. Toutefois, le Collège considère que le placement en emploi relié à la formation est satisfaisant et se compare avantageusement aux collèges de la région de Québec, à l'exception de la cohorte de 1995-1996 qui révèle un taux de placement de 20 %.

La cohérence du programme

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

Les objectifs du programme sont conformes aux prescriptions ministérielles. Le rapport démontre que tous les objectifs sont touchés par l'un ou l'autre des cours du programme. Toutefois, certains objectifs, dont celui concernant l'informatique, sont peu intégrés au programme. En effet, les outils informatiques sont sous-utilisés et pourraient être exploités à l'intérieur d'un plus grand nombre de cours. Les élèves affirment également que l'adéquation entre les objectifs des cours et le contenu des cours n'est pas toujours démontrée. Le Collège a l'intention de définir un profil du diplômé pour

chaque programme dispensé à la formation continue, ce qui permettra de vérifier si l'élève a réellement atteint les objectifs du programme. La Commission encourage le Collège à poursuivre le travail déjà amorcé afin de déterminer la contribution des cours à l'atteinte des objectifs du programme.

Le Collège a établi le logigramme en tenant compte des contraintes de durée du programme, et en répartissant les cours de connaissances générales et les cours d'informatique afin de mieux équilibrer les formations à caractère financier ou mathématique. Cependant, la logique de progression des apprentissages n'a pas été clairement démontrée et la séquence développée ne facilite pas les liens intégrateurs entre les cours. Le fait que *Comptabilité II* soit donné à la même session que *Comptabilité analytique de gestion*, alors que le premier est un préalable au deuxième, confirme cette affirmation. La Commission note également qu'aucun préalable n'est exigé pour les cours *Projet de fin d'études III* et *Projet de fin d'études en Finance I* qui sont des cours synthèse devant permettre l'intégration de l'ensemble des apprentissages. D'après les diplômés, il y a redondance de contenus dans quelques cours du programme. Le Collège a reconnu, lors de la visite, les difficultés liées à la séquence actuelle. La Commission lui *suggère* donc de revoir la séquence des cours afin d'assurer aux élèves une progression logique des apprentissages et un équilibre des sessions tout en évitant les redondances dans les cours.

La pondération inscrite dans les plans de cours correspond à celle des *Cahiers de l'enseignement collégial*. Le sondage mené auprès des élèves a cependant révélé que sept cours sur 23 font l'objet d'une somme de travail moindre que celle prévue par le Ministère. Cependant, la charge de travail en deuxième partie de la formation semble légèrement plus lourde qu'en première partie, ce qui peut s'expliquer par le fait que les cours donnés sont des cours de spécialisation et que ces derniers exigent plus d'heures de travail. Les diplômés considèrent que la charge de travail est lourde mais appropriée. Ils reconnaissent les efforts déployés par les professeurs pour répartir de façon adéquate les examens et les travaux durant le trimestre.

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 fait état de stratégies pédagogiques variées et adaptées aux caractéristiques de la clientèle. Le cours magistral et les exercices en classe sont les méthodes les plus utilisées. De nombreuses autres stratégies demandant la participation des élèves sont exploitées, dont les ateliers, les présentations, les études de cas, les jeux de rôles, les laboratoires et les simulations. Les diplômés ont affirmé que ces méthodes étaient efficaces et qu'elles correspondaient à leurs attentes. Cette assertion a également été confirmée par le sondage mené auprès des élèves lors de l'évaluation du programme. Il en ressort que bon nombre de professeurs sont familiers avec la clientèle adulte et qu'ils sont particulièrement sensibles à leurs besoins. Ce souci de s'adapter aux caractéristiques des élèves est un point fort du programme.

Le Collège offre plusieurs mesures d'encadrement afin d'aider les élèves à réussir leurs études. Les ateliers de dépannage en comptabilité et l'embauche de tuteurs sont des moyens efficaces mis en oeuvre par le Collège pour aider les élèves qui éprouvent des difficultés d'apprentissage et pour répondre aux besoins spécifiques. Les rencontres individuelles obligatoires avec le tuteur ou la conseillère pédagogique se sont avérées très salutaires pour les élèves en difficulté. Les rencontres de groupe et le traitement de cas particuliers lors des réunions d'équipe dénotent également les efforts déployés par le Collège pour maintenir les élèves dans le programme. Les diplômés ont affirmé que les mesures d'aide les avaient aidés à persévérer dans leurs études.

La Commission note la grande disponibilité des professeurs, qui, pour la plupart, enseignent à la leçon. Les élèves ont les coordonnées personnelles de l'enseignant et peuvent le rejoindre au besoin. De plus, les professeurs acceptent de rencontrer les élèves, avant ou après les cours, pour répondre à leurs questions. Les deux enseignants tuteurs embauchés par le Collège, pour un total de 120 heures, assurent également une présence auprès du groupe. Les diplômés se sont déclarés très satisfaits de la disponibilité de leurs professeurs et reconnaissent bénéficier d'une attention particulière lorsqu'ils éprouvent des difficultés d'apprentissage. Il s'agit, sans contredit, d'un point fort du programme.

L'adéquation des ressources humaines, matérielles et financières

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

Seize enseignants se partagent l'ensemble des cours donnés dans le cadre du programme, deux sont à temps partiel, un est à temps plein et treize sont à la leçon. La personne-ressource à temps plein et l'une de celles à temps partiel enseignent également dans le DEC en administration. Ils possèdent pour la plupart un baccalauréat et ont une expérience de l'enseignement aux adultes et une bonne connaissance du marché du travail. Plusieurs ont oeuvré dans le milieu entrepreneurial et leur expérience de travail est très appréciée des élèves.

Le Service de la formation continue procède à une évaluation du personnel enseignant à l'aide d'un questionnaire remis aux élèves concernant les cours et l'enseignement dispensé. Les diplômés ont confirmé que l'évaluation des cours se faisait régulièrement. De plus, les élèves peuvent rencontrer la conseillère pédagogique afin d'émettre leurs commentaires touchant spécifiquement certains cours ou certains enseignants. Les informations recueillies sont partagées avec la coordonnatrice du Service et les personnes concernées.

Le Collège ne dispose d'aucun budget spécifique de perfectionnement pour les enseignants du Service de la formation continue. Dans le cadre du programme évalué, aucune demande spécifique n'a été transmise. Toutefois, deux enseignants ont bénéficié d'un perfectionnement ayant trait aux logiciels qu'ils devaient enseigner dans le programme. Afin d'accorder un meilleur soutien aux enseignants qui désirent se perfectionner, le Collège est à élaborer une politique de perfectionnement qui permettra d'une part, de mettre en place un mécanisme formel d'allocation des ressources et d'autre part, d'orienter et de superviser les activités de perfectionnement essentielles au maintien de la compétence et à la qualité de la formation.

Durant la période évaluée, les principales ressources matérielles mises à la disposition des élèves suscitaient beaucoup d'insatisfaction liée à l'accessibilité du matériel informatique, au peu de disponibilité pour les travaux pratiques et à la désuétude des logiciels. La visite a permis de constater que plusieurs améliorations ont été apportées au parc informatique afin d'assurer le bon fonctionnement du programme, dont la mise en réseau des appareils informatiques, l'ajout d'un laboratoire, l'installation de mini-laboratoires et du réseau Internet. Cela représente un acquis important pour le programme. La Commission invite le Collège à donner suite aux actions envisagées et à continuer la restructuration de son parc informatique.

L'efficacité du programme

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

Le programme évalué a été acheté dans le cadre des *Achats directs*, ce qui signifie que le choix des participants relevait principalement de *Développement des ressources humaines Canada*. Le Collège avait droit de regard sur les préalables académiques seulement. Toutefois, les relations entre les organismes subventionnaires et le Collège sont excellentes. Le recrutement s'est fait à la fois par les agents de chômage et à l'aide de publicité dans le journal régional. Les élèves admis présentaient une grande variété quant à leur préparation antérieure, leur intérêt pour le programme et leur expérience de vie. Depuis l'hiver 1997, le Collège procède avec les partenaires de la main-d'oeuvre, à la sélection des participants dans d'autres programmes. La Commission est d'avis que les nouvelles conditions dans lesquelles seront offertes à l'avenir les programmes d'AEC permettront au Collège de recruter un effectif étudiant plus homogène et plus susceptible de réussir dans le programme.

En ce qui a trait à la gestion des plans de cours, le Collège procède de la manière suivante : l'enseignant soumet son plan de cours à la conseillère pédagogique qui en vérifie la conformité et qui l'achemine à la coordonnatrice du programme. Le directeur des études procède à la validation. La Commission a examiné la conformité des pratiques évaluatives en analysant les plans de cours et les instruments d'évaluation pour le cours *Comptabilité I* et le *Projet de fin d'études III*. Le plan de cours pour *Comptabilité I* est complet et la matière couverte permet d'atteindre les objectifs visés. Les instruments d'évaluation mesurent adéquatement l'atteinte des objectifs. Quant au *Projet de fin d'études III*, le plan de cours est adéquat et il s'accompagne d'un Guide de stage bien structuré. Cependant, il existe une certaine confusion entre les objectifs et les activités d'évaluation inscrits au plan de cours et ceux mentionnés dans le guide. Le Collège aurait intérêt à harmoniser le plan de cours et le Guide de stage afin de pouvoir juger équitablement du cheminement de l'élève. Le processus de coordination et de supervision des stages a été resserré en 1995-1996. Les activités d'évaluation sont variées et les exigences sont connues des élèves. Cependant, les critères et la pondération devraient également être inclus dans le Guide de stage.

Le taux de réussite des cours est élevé, sauf pour *Comptabilité II* qui maintient le plus haut taux d'échec. La cohorte de 1995-1996 affiche un résultat de 61,5 % pour ce cours. Lors de la visite, les enseignants ont affirmé que cette cohorte était plus faible que les précédentes. Dans l'ensemble, le Collège se dit satisfait du taux de réussite des élèves et il entend poursuivre ses efforts pour améliorer la situation.

Le taux de diplomation s'est maintenu à 50 % pour les deux cohortes évaluées. Le Collège explique le faible taux de diplomation par la lourdeur du programme et les chances de reprise ou de poursuite quasi inexistantes pour les élèves qui échouent. Le premier trimestre est généralement celui où les élèves abandonnent, que ce soit pour des raisons académiques ou personnelles. La Commission constate que, malgré les mesures de soutien mises en place, le taux de diplomation reste plutôt bas. Elle invite le Collège à suivre avec attention le taux de diplomation de ses cohortes à la lumière des nouvelles mesures de recrutement.

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 planification des différentes étapes de la mise en oeuvre du programme et la vérification des plans de cours relèvent de la conseillère pédagogique. La supervision du programme est assurée par la coordonnatrice et le directeur des études en approuve les orientations. Le nombre restreint d'intervenants au sein du programme facilite les échanges et devrait, de ce fait, contribuer au développement de l'approche programme. Toutefois, la visite a permis de constater que la mise en oeuvre du programme s'est effectuée sans que des mécanismes de concertation et un partage des responsabilités aient été clairement établis, ce qui explique certains problèmes relevés précédemment. La Commission *suggère* donc au Collège d'exercer le leadership pédagogique nécessaire pour assurer une concertation continue entre les intervenants et favoriser une vision commune du programme. La Commission a noté à ce sujet que le Collège veut développer l'approche programme à la formation continue en élaborant un profil du diplômé pour chaque programme d'AEC. Deux programmes, soit *Bureautique* et *Techniques d'éducation en services de garde*, ont présentement défini leur profil du diplômé. La Commission encourage le Collège à continuer dans ce sens.

Une journée d'accueil prévue à l'horaire en début de programme et une visite du Collège sont les moyens utilisés pour établir un premier contact et informer les élèves du contenu et des exigences du programme. Les élèves se disent satisfaits dans une grande proportion des informations obtenues sur les objectifs et les activités d'apprentissage. Depuis l'automne 1996, les élèves reçoivent une pochette d'informations générales et certains documents spécifiques au programme. De plus, une rencontre d'information organisée conjointement avec *la Société québécoise de développement de la main-d'oeuvre*, le *Développement des ressources humaines Canada* et le Collège est maintenant offerte.

Conclusion

Au terme de son évaluation, la Commission en arrive à la conclusion que le programme *Gestion financière informatisée* (AEC) offert au Collège de la région de l'Amiante est un programme de qualité. De toute évidence peuvent être considérés comme des éléments positifs : les bons contacts établis avec les employeurs de la région, les méthodes pédagogiques adaptées aux caractéristiques des élèves, l'encadrement et la disponibilité des professeurs.

La Commission formule néanmoins des suggestions, soit d'adapter le contenu de son programme à la réalité régionale, de revoir la séquence des cours afin d'assurer aux élèves une progression logique des apprentissages et enfin d'exercer un leadership pédagogique clair en vue d'assurer une concertation entre les intervenants pour favoriser une vision commune du programme.

Les suites de l'évaluation

En réponse au rapport préliminaire d'évaluation des programmes *Techniques administratives* et *Gestion financière informatisée*, le Collège de la région de l'Amiante s'est dit en accord avec la recommandation et les suggestions formulées par la Commission. Il fait état d'actions réalisées ou en cours de réalisation dans le programme *Techniques administratives* :

- Le cours *Méthodologie quantitative appliquée* est maintenant placé en 5^e session et le cours *Finance II* à la 6^e session afin de faciliter la charge de travail de l'élève. De même, les cours *Comptabilité financière spécialisée* et *Finance II* ne se retrouvent plus à la même session.
- Le Collège est à mettre sur pied un programme informatique qui permettra de suivre de près le cheminement scolaire des élèves et d'obtenir un portrait fidèle des échecs, des abandons et des cheminements particuliers dans le programme.

D'autres actions sont envisagées dont :

- Favoriser une plus grande utilisation des outils informatiques à l'intérieur de certains cours et encourager la production de travaux sur ordinateur.
- Revoir l'horaire des stages afin de permettre une meilleure organisation de l'ensemble des cours.

La Commission prend note de ces actions qui devraient permettre d'améliorer le programme. Elle s'attend à recevoir au moment opportun un rapport faisant état des progrès réalisés au regard de la recommandation formulée dans le présent rapport.

La Commission d'évaluation de l'enseignement collégial

Jacques L'Écuyer, président