

# Rapport d'évaluation

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

au Cégep de Sainte-Foy

*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 à l'obtention d'un diplôme d'études collégiales (DEC) et d'une attestation d'études collégiales (AEC) au Cégep de Sainte-Foy s'inscrit dans l'opération plus large d'évaluation des programmes de DEC et d'AEC des secteurs *Techniques administratives* et *Coopération* dans tous les établissements d'enseignement collégial qui donnaient un de ces programmes durant la période s'étendant de 1993 à 1996. L'évaluation du programme de DEC porte principalement sur la composante de formation spécifique du programme révisé en application depuis l'année scolaire 1991-1992, mais elle aborde aussi la contribution de la formation générale propre à la réalisation des objectifs du programme.

La démarche d'évaluation de la Commission s'est effectuée conformément aux modalités exposées dans les guides spécifiques pour l'évaluation des programmes conduisant au DEC et à l'AEC dans les secteurs professionnels *Techniques administratives* et *Coopération*<sup>1</sup>. Le Cégep de Sainte-Foy a transmis à la Commission, le 10 juin 1997 et le 25 septembre 1997, les rapports d'autoévaluation des programmes évalués. Un comité, composé de trois membres et présidé par un commissaire, a analysé ces rapports et effectué une visite au Cégep de Sainte-Foy, les 5 et 6 novembre 1997<sup>2</sup>.

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, les professeurs et des élèves des deux programmes<sup>3</sup>.

- 
1. COMMISSION D'ÉVALUATION DE L'ENSEIGNEMENT COLLÉGIAL, *Guide spécifique pour l'évaluation de programmes d'études. Les programmes d'études conduisant au diplôme d'études collégiales (DEC) dans les secteurs Techniques administratives (410.00) et Coopération (413.00)*, Québec, Gouvernement du Québec, avril 1996, 51 p., et COMMISSION D'ÉVALUATION DE L'ENSEIGNEMENT COLLÉGIAL, *Guide spécifique pour l'évaluation de programmes d'études. Les programmes d'études conduisant à l'attestation d'études collégiales (AEC) dans les secteurs Techniques administratives (410.00) et Coopération (413.00)*, Québec, Gouvernement du Québec, avril 1996, 54 p.
  2. Outre le commissaire, M. Jacques L'Écuyer, qui en assumait la présidence, le comité regroupait M<sup>mes</sup> Suzanne Guimond, professeure et coordonnatrice des stages en alternance travail-études au Cégep de Matane, Patricia Hanigan, adjointe aux programmes à la Direction des études au Collège de Maisonneuve et Jeannine McNeil, professeure à l'École des hautes études commerciales. Le comité était assisté d'un agent de recherche de la Commission, M. Claude Moisan, 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 des programmes évalués et quelques commentaires sur le processus d'autoévaluation, le document présente les résultats de l'évaluation des programmes de DEC et d'AEC selon les six critères retenus : la pertinence, la cohérence, la valeur des méthodes pédagogiques et l'encadrement des élèves, l'adéquation des ressources humaines, matérielles et financières, l'efficacité ainsi que la qualité de la gestion. La Commission formule au besoin 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 programme *Techniques administratives* est offert au Cégep de Sainte-Foy depuis 1967. À l'automne 1996, le Cégep accueillait 6163 élèves inscrits à plein temps dans un programme d'études, dont 42 % dans le secteur technique. Le nombre d'inscrits au premier trimestre dans le programme est demeuré relativement stable au cours des années. Entre 1991 et 1995, le nombre de nouveaux inscrits à l'enseignement régulier est passé de 176 en 1991 à 167 en 1995, alors qu'à l'enseignement intensif, il demeurait le même, soit 57.

Le Collège offre trois options en Techniques administratives, soit *Marketing*, *Finance* et *Assurances*. Chacune de ces options débouche sur un stage. Dans les options *Marketing* et *Finance*, le stage a lieu en sixième session et vise l'intégration des apprentissages réalisés précédemment. Les stages dans l'option *Assurances* sont conçus selon la formule Alternance travail-études (ATE) et deux choix sont offerts aux élèves. Après avoir participé à un stage crédité de trois semaines, l'élève peut poursuivre ses apprentissages lors d'un stage rémunéré et non crédité de sept semaines à la fin de la sixième session ou deux stages rémunérés et non crédités dont un premier a lieu au cours de l'été qui suit la quatrième session et dure sept semaines et un deuxième de dix semaines à la sixième session.

Le cheminement scolaire régulier comporte quatre sessions de cours du tronc commun et une année de spécialisation, sauf pour les élèves inscrits à la formule «ATE deux stages» en assurances, dont la quatrième session d'études est adaptée pour permettre la réalisation du premier stage. Le Collège offre également un cheminement scolaire intensif de deux ans aux élèves qui arrivent d'un autre programme et qui ont suivi tous les cours de la formation générale.

Les cours de la formation spécifique du programme *Techniques administratives* sont donnés par 36 professeurs, dont huit enseignent dans les disciplines contributives suivantes : économique, informatique et mathématiques.

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

Le Collège a confié l'évaluation du programme à un comité formé de la coordonnatrice du service de soutien et de développement pédagogiques, d'une conseillère pédagogique, d'une professeure de Techniques administratives et d'un adjoint au Directeur des études. Le travail d'évaluation s'est déroulé sur une période d'une année et a pris fin au mois de mai 1997.

Le caractère rigoureux de la démarche d'évaluation adoptée par le Collège et la qualité du rapport d'autoévaluation méritent d'être soulignés. Les consultations diverses qui ont été menées auprès des principaux acteurs du programme et l'analyse en profondeur de l'information et des données ont permis de porter des jugements clairs sur les forces et les points à améliorer de la formation.

Les professeurs de la formation spécifique ont tous été consultés au moyen d'un questionnaire et certains d'entre eux ont également participé à des entrevues de groupes et à des entrevues individuelles. De plus, l'ensemble des professeurs, y compris ceux des disciplines contributives, ont été invités tout au long du processus d'évaluation à valider l'analyse du comité sur chacun des aspects du programme.

En somme, l'évaluation du programme a été l'occasion pour les gestionnaires du Collège, les professeurs et les autres catégories de personnel d'examiner de façon lucide et critique la qualité de la formation offerte. Elle a également permis de corriger rapidement certains des problèmes identifiés.

## **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, le contenu du programme et le choix des options répondent de manière satisfaisante aux besoins du marché du travail et aux attentes de la société.

Le programme offert et mis en oeuvre apparaît pertinent dans l'ensemble. Depuis l'implantation du programme révisé en 1991, le Collège est toujours demeuré soucieux d'offrir une formation adaptée aux exigences des entreprises de la région et utile aux élèves pour intégrer le marché du travail. Ainsi, au fil des ans, diverses modifications ont été apportées; certaines se rapportant au programme comme tel (formulation de nouveaux objectifs, introduction de cours dans le tronc commun) d'autres, à sa mise en oeuvre (stage ATE, stratégies pédagogiques, séquence des cours, choix des logiciels). Les efforts constants que réalise le Collège afin de maintenir la pertinence du programme portent fruit dans la mesure où plusieurs élèves s'y inscrivent précisément parce qu'il convient à leur conception des besoins du marché du travail.

Le Collège utilise des moyens divers afin de connaître l'opinion des personnes concernées par la pertinence du programme. Il y a d'abord les stages en entreprise. La moitié environ des professeurs supervisent la formation des stagiaires et chacune de leur visite dans une entreprise d'accueil leur permet de recevoir les commentaires des employeurs et de modifier des aspects du programme en conséquence. Les responsables des stages qui accueillent des élèves de l'option *Finance* sont questionnés également sur la nature des logiciels utilisés. Enfin, le point de vue des stagiaires est considéré pour identifier le plus justement possible les besoins actuels du marché du travail.

Un autre type d'information relative aux besoins du marché du travail est recueillie annuellement auprès des finissants dans une étude portant sur l'intégration au marché du travail. C'est le service de placement du Collège qui réalise cette étude auprès de tous les finissants du secteur technique, six mois après la fin de leurs études. Les données relatives aux taux de placement permettent de suivre l'évolution du marché du travail et constituent des indicateurs quant à la pertinence du programme.

L'étude réalisée en 1996 a été assortie d'un certain nombre de questions visant à connaître l'opinion des finissants quant à la qualité de la formation offerte dans les trois options du programme. Dans l'ensemble, les élèves jugent de façon très positive la formation qu'ils ont reçue et estiment avoir été bien préparés à exercer un emploi. C'est dans l'option *Assurances* que l'on trouve les perceptions les plus favorables. Ce résultat n'est probablement pas étranger au fait que les finissants dans cette option sont également les plus nombreux à intégrer le marché du travail. En fait, la seule véritable lacune identifiée par les finissants concerne l'anglais oral et écrit. Même s'il compte sur le fait que l'apprentissage de la langue seconde occupe maintenant une place plus importante dans le programme, le Collège entend suivre la situation de près étant donné l'importance accordée par les employeurs à la maîtrise de l'anglais.

En plus de ces divers moyens, les professeurs ont jugé utile en 1995 de mener une enquête auprès d'un grand nombre d'entreprises de la région de Québec afin, notamment, de connaître le niveau de satisfaction vis-à-vis des diplômés du Collège en Techniques administratives ainsi que les besoins en main-d'oeuvre pour les années futures. Les résultats obtenus lors de cette enquête ont conduit les professeurs à mettre un accent plus marqué sur certaines facettes de la formation de l'élève, comme les attitudes de confiance et les habiletés de communication.

Les taux d'intégration en emploi des finissants au cours des trois dernières années montrent qu'il existe des écarts significatifs entre chacune des trois options : autour d'un finissant sur trois en moyenne occupe un emploi relié à sa formation en marketing, ce qui est le cas de 40 % des finissants en finance et de 55 % des finissants en assurances. Les options se distinguent également par le nombre de finissants qui poursuivent des études à l'université, ces derniers étant beaucoup plus nombreux en finance (autour de 30 %) comparativement aux domaines du marketing (autour de 20 %) et de l'assurance (autour de 9 %).

Dans l'ensemble, donc, la Commission estime que le Collège a su maintenir la pertinence du programme et que les divers moyens utilisés pour connaître les attentes et les besoins du marché du travail sont fort adéquats.

### **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.

Pour des raisons liées aux exigences du marché du travail dans le domaine du courtage, mais aussi pour permettre aux élèves de suivre un cours dans le domaine de l'assurance avant d'effectuer leur choix d'option, le Collège a légèrement modifié l'offre de cours du tronc commun. Il a également reformulé les objectifs ministériels de manière à les clarifier et à les rendre davantage explicites. La Commission comprend le bien-fondé de ces changements, d'autant que les liens de cohérence entre chacun des cours de la formation spécifique et les objectifs généraux du programme sont demeurés intacts.

En ce qui concerne les cours laissés à son initiative, le Collège fixe son choix en s'assurant du transfert des connaissances et des habiletés développées dans les cours du tronc commun et il prend

en compte également les besoins du marché du travail. Le rapport du Collège souligne à cet égard que plusieurs des cours de spécialisation contribuent à la réalisation des objectifs généraux du tronc commun. En somme, la Commission remarque que des efforts sont réellement consentis afin d'organiser le programme dans la perspective de créer des liens logiques et complémentaires entre chacun des cours et d'assurer une démarche progressive des apprentissages.

D'une manière plus générale, la cohérence d'un programme doit être établie normalement en fonction d'un projet éducatif. Celui du Collège est fort explicite et contient des orientations et des principes qui peuvent guider l'organisation des programmes. Les responsables du programme *Techniques administratives* s'en sont d'ailleurs inspirés pour déterminer le profil du diplômé sur lequel fonder l'épreuve synthèse. La Commission les invite à franchir une étape de plus dans l'utilisation du projet éducatif et à identifier de quelle manière les cours contribuent à sa réalisation.

Concernant l'adaptation des cours de la formation générale propre aux objectifs du programme, des groupes-classes différents ont été formés afin d'en faciliter la réalisation : en philosophie, les groupes sont formés en fonction des secteurs préuniversitaire et technique; en langue d'enseignement et littérature, les programmes sont divisés selon qu'ils visent à rendre des services à la personne ou à la société; en langue seconde, les programmes sont groupés dans les secteurs des sciences, de l'administration et des sciences humaines. Il s'agit d'initiatives intéressantes, mais beaucoup reste à faire pour adapter la formation générale propre au programme *Techniques administratives*. La Commission invite donc le Collège à poursuivre le travail déjà amorcé et de prendre en compte les spécificités du programme dans les trois cours de la formation générale propre.

L'articulation de la séquence des activités d'apprentissage est adéquate dans l'ensemble. Les cours du tronc commun sont presque tous donnés avant l'année de la spécialisation, l'agencement des cours permet d'augmenter le degré de difficulté des apprentissages d'une session à l'autre et une synthèse des apprentissages est réalisée sous la forme d'un stage dans chacune des trois options. La Commission invite toutefois le Collège à revoir la pertinence d'offrir le cours *Formation d'entrepreneurship* en deuxième session, ce qui lui paraît trop tôt, et celle d'offrir le cours *Statistique* en cinquième session, qui lui semble être placé trop tard dans la grille.

La cohérence du programme tient également à l'organisation et à la mise en oeuvre de stages de qualité dans chacune des trois options. Le Collège est particulièrement fier de la formule alternance travail-études qu'il a introduite dans l'option *Assurances*. Même qu'il envisage d'adopter cette formule dans les deux autres options du programme. La Commission l'invite à ce sujet à faire

montre de prudence étant donné les nombreux changements à la grille de cours qu'une telle formule nécessiterait en marketing et finance.

Au chapitre de la charge de travail et des exigences propres à chaque activité d'apprentissage de la formation spécifique, le rapport du Collège fait état de quelques cours où la pondération a été modifiée par rapport à celle prévue dans les *Cahiers de l'enseignement collégial*. Sont également mentionnés les écarts qui existent entre la perception des élèves et celle des professeurs relativement à la charge de travail. Cette perception diffère parfois selon les cours. De son côté, la Commission estime qu'il existe un certain déséquilibre de la charge de travail entre quelques sessions, particulièrement entre la quatrième et la cinquième. Elle invite donc le Collège à mieux répartir la charge de travail d'une session à l'autre.

### **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 sont nombreuses et variées. L'exposé magistral et les exercices dirigés demeurent les méthodes les plus souvent employées, mais dans la très grande majorité des cours, elles sont assorties à d'autres stratégies, tels les travaux d'équipe, les études de cas, les laboratoires et les séminaires. De façon générale, les élèves rencontrés ont signalé la capacité de leurs professeurs à rendre les cours stimulants et à favoriser la réussite. La Commission, pour sa part, constate que l'utilisation des méthodes pédagogiques les plus efficaces constitue une préoccupation chez les professeurs et que ces derniers n'hésitent pas à modifier leur enseignement lorsque la situation l'exige.

Il existe cependant quelques cours où les méthodes pédagogiques semblent beaucoup moins appréciées par les élèves et où leur utilisation ne favorise pas l'atteinte des objectifs. La Commission invite le Collège à cet effet à appliquer les mesures envisagées dans le rapport d'autoévaluation, soit de porter une attention particulière à la situation et de modifier, au besoin, les méthodes pédagogiques.

Concernant les services de conseil, de soutien, de suivi et de dépistage, la Commission estime qu'ils sont suffisamment nombreux et diversifiés pour que les problèmes d'apprentissage soient dépistés en temps opportun, puis corrigés. En plus des services offerts généralement au collégial, plusieurs mesures ont été implantées par le Collège afin d'aider les élèves en difficulté. Parmi celles-ci, la Commission signale en particulier le Tandem, une mesure permettant aux élèves d'être supervisés par un tuteur étudiant. Ce type de tutorat est offert aux élèves qui rencontrent des problèmes en français, en anglais, en comptabilité et en mathématiques. Une autre mesure de tutorat, offerte celle-là par les professeurs, mérite également d'être mentionnée. Cette mesure existe depuis 1994 et elle visait jusqu'à récemment uniquement les élèves susceptibles de connaître des échecs. Or, depuis la session d'hiver 1997, ce sont tous les élèves qui en bénéficient, de sorte que tous les professeurs du Département agissent comme tuteur auprès de quelques élèves. Enfin, il y a lieu de signaler la tenue d'ateliers spécialisés en comptabilité afin d'augmenter les taux de réussite dans les cours *Comptabilité I* et *Comptabilité II*.

Quant à la disponibilité des professeurs en dehors des heures de cours, la Commission a pu constater qu'elle est très bonne. Les élèves se disent en effet satisfaits autant du nombre d'heures mis à leur disposition par les professeurs que de la façon dont ces derniers organisent leur disponibilité pour faciliter les rencontres.

### **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.

Dans l'ensemble, le corps professoral présente les qualifications nécessaires pour offrir un enseignement de qualité ainsi que pour aider et encadrer les élèves dans la réussite de leurs études. Les professeurs possèdent presque tous un baccalauréat dans une discipline appropriée et le tiers environ ont également une maîtrise. La plupart d'entre eux ont aussi des expériences de travail acquises en dehors du milieu scolaire, ce qui leur permet, selon les élèves rencontrés, d'être branchés sur le marché du travail et d'utiliser des exemples concrets dans leur enseignement. La Commission tient à souligner le dynamisme dont le corps professoral dans son ensemble a fait montre au cours des dernières années ainsi que la participation de quelques professeurs à des projets novateurs susceptibles d'améliorer la mise en oeuvre du programme.

La Commission remarque également que le tiers environ du corps professoral n'a pas suivi de perfectionnement pédagogique au cours des dernières années. Elle invite le Collège à favoriser le perfectionnement des professeurs que la question concerne, surtout dans un contexte où l'enseignement devra bientôt être adapté aux nouveaux objectifs et standards du programme. Le Collège devrait également s'assurer, lors de la répartition des tâches d'enseignement, que les professeurs se voient confier les cours pour lesquels ils sont les mieux préparés.

En ce qui touche l'évaluation de l'enseignement, seuls les professeurs non permanents y sont soumis, et les résultats de cette évaluation peuvent être pris en compte par le Collège pour établir la priorité d'emploi. Les professeurs permanents peuvent eux aussi faire évaluer leur enseignement, s'ils le désirent, mais en pratique le recours à cette évaluation est peu fréquent. Le Collège entend à cet égard instaurer un programme d'évaluation des professeurs et en a confié le mandat à un comité qui réunit la Direction des études, le Service du personnel, des professeurs et des étudiants. La Commission invite le Collège à poursuivre le travail déjà amorcé et à implanter le programme d'évaluation le plus tôt possible.

La Commission a pris connaissance de l'inventaire des logiciels et de l'équipement informatique utilisés dans les laboratoires. Elle estime que les ressources matérielles dont dispose le programme sont excellentes et que leur accessibilité est suffisante. La qualité de l'équipement informatique mérite d'être signalée en particulier dans le laboratoire utilisé pour l'option *Assurances*. Ce laboratoire permet de simuler véritablement le travail réalisé dans un bureau d'assurances et les professeurs font les efforts nécessaires pour que chaque élève ait son poste de travail, ce qui les oblige notamment à scinder les groupes en deux et à organiser l'enseignement en conséquence.

La Commission remarque également les efforts qui sont faits par les professeurs en vue d'utiliser les nouvelles technologies de l'information. Un site Web a été élaboré afin notamment de faciliter les échanges d'information avec les élèves.

### **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 des instruments pour évaluer les objectifs d'apprentissage; le taux de réussite des cours; le taux de diplomation; la réalisation des objectifs du programme par les diplômés.

Le Collège recrute les élèves admis au programme à l'aide de visites d'information effectuées dans les écoles secondaires de la région. Il organise également une journée dite «découverte» qui permet aux élèves de quatrième secondaire des écoles avoisinantes de mieux connaître le programme. Le nombre de demandes d'admission oblige le Collège à sélectionner les élèves en fonction de leur dossier académique. D'autres critères sont également utilisés pour la sélection des élèves qui choisissent l'option *Assurances*, comme la motivation ou l'attitude face au travail. La Commission estime que ces diverses mesures de recrutement et de sélection permettent de former un effectif étudiant capable de réussir dans le programme.

Le Collège a vérifié le degré d'application de sa Politique institutionnelle d'évaluation des apprentissages (PIEA) dans les cours *Comptabilité II* et *Marketing*. À quelques exceptions près, toutes les règles de la PIEA sont respectées dans les plans de cours en question. La Commission pour sa part juge que les plans de cours sont d'une grande qualité et que les instruments d'évaluation permettent de mesurer adéquatement les apprentissages des élèves. Cependant, les élèves rencontrés ont émis des critiques assez sévères sur l'équivalence de l'évaluation et signalé que le degré de difficulté des épreuves pouvait différer beaucoup d'un professeur à l'autre. La Commission *suggère* donc au Collège de vérifier ces assertions et, au besoin, de prendre les moyens nécessaires pour corriger la situation.

La Commission juge le taux de réussite des cours fort satisfaisant. À l'exception du cours *Comptabilité I* et des cours de mathématiques, tous les autres sont réussis par une proportion d'élèves généralement supérieure à 80 %. Et cette proportion atteint presque 100 % pour les cours suivis dans chacune des options en troisième année.

Les taux de diplomation après trois et quatre ans sont respectivement de 42 % et 54 % pour la cohorte de 1991 et de 33 % et 38 % pour la cohorte de 1992. Ces taux sont plus élevés encore pour les élèves inscrits dans la voie intensive du programme, soit un taux moyen de 51 % de diplomation après deux ans pour les trois cohortes de 1991 à 1993. Même s'il estime obtenir de bons taux de diplomation dans le programme, notamment parce que ces derniers dépassent ceux du SRAM<sup>4</sup>, le Collège dit vouloir demeurer vigilant et examiner les moyens susceptibles d'augmenter le niveau de réussite. La Commission estime, elle aussi, que les taux de diplomation pourraient être haussés, en particulier parce que le programme accueille une proportion beaucoup moins élevée d'étudiants faibles (moyenne générale au secondaire inférieure à 70 %) comparativement aux

---

4. Le Service régional d'admission du Montréal métropolitain (SRAM) regroupe 28 collèges.

collèges du SRAM. Elle invite donc le Collège à prendre les moyens nécessaires pour atteindre l'objectif qu'il s'est donné.

La Commission a pris connaissance du Guide de stage en Techniques administratives. Comme les élèves, elle considère l'organisation des stages excellente. Le choix des lieux de stage et l'encadrement pédagogique permettent aux élèves d'être confrontés à des situations d'apprentissage diverses et de bénéficier du support nécessaire pour atteindre les objectifs fixés. Dans chacune des options du programme, un coordonnateur veille à la préparation des stagiaires et à l'acceptation d'un lieu de stage. Un professeur superviseur effectue par la suite le suivi de l'élève en offrant l'aide et le support nécessaires au bon déroulement du stage et en visitant l'employeur.

Les stages sont également très bien organisés sur le plan de l'évaluation des apprentissages. Les critères d'évaluation sont clairement définis et connus de l'élève ainsi que des personnes qui ont à mesurer et à juger les apprentissages.

### **La gestion du programme**

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

Les responsabilités relatives à la mise en oeuvre du programme sont partagées entre la Direction des études, le comité de programme, les départements et les sections (les trois voies de sortie) du Département d'administration et de techniques administratives. La Commission note que des efforts ont été faits afin de faciliter la gestion du programme et d'amener les responsables de sa mise en oeuvre à en avoir une vision commune. Un comité de programme a été mis en place en 1996 avec pour mandat, notamment, de préparer l'épreuve synthèse de programme. Au cours de la même année, la Direction des études a restructuré les services pédagogiques. Même s'il est difficile, comme le signale le Collège, d'évaluer l'impact du travail réalisé par ces nouvelles instances, étant donné leur implantation récente, la Commission estime qu'il s'agit d'un pas dans la bonne direction pour renforcer l'approche programme.

Par ailleurs, la Commission note quelques insatisfactions de la part des professeurs relativement à la gestion du programme, insatisfactions dont fait état également le rapport du Collège. Elle en arrive à la conclusion que des efforts pourraient être encore consentis en vue d'amener les professeurs à

avoir une même conception des objectifs généraux du programme et du profil de formation de l'élève. Des moyens pourraient également être identifiés afin que la concertation des professeurs dépasse l'excellent travail réalisé dans chacune des trois sections pour s'étendre jusqu'au Département. La Commission *suggère* donc au Collège de poursuivre le travail déjà amorcé en vue de renforcer l'approche programme, en particulier avec les professeurs des disciplines contributives et de s'assurer que des liens étroits existent entre chacune des trois sections.

Un document préparé par le Département d'administration et de techniques administratives et une rencontre avec un aide pédagogique individuel sont utilisés pour informer les élèves au sujet des objectifs du programme, des perspectives professionnelles de chacune des trois options et du cheminement scolaire à suivre au cours des trois années de formation. Les élèves rencontrés se disent en général bien informés et connaissent les services d'aide mis à leur disposition de même que le contenu et les exigences du programme. Concernant toutefois l'utilisation du terme alternance travail-études, la Commission *suggère* au Collège d'en limiter l'utilisation uniquement aux stages qui ne sont pas terminaux, comme c'est le cas pour la formule deux stages dans l'option *Assurances*.

## **Conclusion**

La Commission reconnaît la qualité de la mise en oeuvre du programme conduisant au DEC *Techniques administratives* au Cégep de Sainte-Foy. Elle souligne en particulier le dynamisme du corps professoral et son souci d'offrir un programme à la fois intéressant et stimulant. Elle note le souci de maintenir la pertinence du programme, notamment par le biais de rencontres avec les employeurs des stagiaires et la relance auprès des diplômés. La cohérence du programme, notamment la séquence logique et progressive des apprentissages, les mesures d'aide et de dépistage et le taux de diplomation méritent également d'être signalés.

La Commission a par ailleurs jugé bon de formuler au Collège quelques suggestions visant notamment le renforcement de l'approche programme, en particulier avec les professeurs des disciplines contributives, et l'équivalence des évaluations.

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

### **Principales caractéristiques du programme**

Le Cégep de Sainte-Foy offre le programme *Gestion financière informatisée* depuis 1994. Le programme a reçu jusqu'à maintenant trois cohortes d'étudiants, chacune réunissant une quinzaine d'élèves.

La mise en oeuvre du programme est étalée sur une période de 52 semaines à raison de 25 heures de cours hebdomadairement. Un stage en entreprise d'une durée de cinq semaines est réalisé à la fin de la dernière session.

Le programme est subventionné dans le cadre du programme *Achat locaux de formation en établissement pour les prestataires d'assurance-chômage* (ALFEPAC). Le recrutement et la sélection des élèves sont faits auprès d'adultes ayant cessé de fréquenter l'école et qui possèdent des expériences de travail.

Pour la cohorte évaluée, l'équipe enseignante était composée de seize professeurs. Parmi ces derniers, la majorité (dix) enseignaient également à l'enseignement ordinaire. Deux professeurs avaient une charge complète d'enseignement dans le programme.

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

L'évaluation du programme a été confiée à un comité formé de la coordonnatrice du Service de soutien et de développement pédagogiques, d'une conseillère pédagogique, d'un professeur à charge complète pour le programme et du conseiller pédagogique responsable du programme. Le travail d'évaluation s'est déroulé sur une période de dix mois et a pris fin au mois de mai 1997.

La démarche d'évaluation a été réalisée avec le même souci de rigueur que pour l'évaluation du programme conduisant au DEC. Des données ont été recueillies auprès des élèves à l'aide d'un questionnaire et d'une entrevue de groupe et une consultation des professeurs a été faite.

## **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 cherche à connaître les besoins du marché du travail de diverses façons. Les responsables du programme, soit le directeur du Service de la formation continue et le conseiller pédagogique, participent à des colloques ou à des rencontres avec des gens d'affaires. Ils consultent aussi les documents publiés par la SQDM ainsi que des journaux spécialisés. De plus, le coordonnateur des stages visite chacun des milieux d'accueil. Tout en reconnaissant la pertinence de ces moyens, la Commission invite le Collège à préciser les mécanismes qui permettront de bien utiliser l'opinion des employeurs lors de la mise à jour du programme.

Le rapport d'autoévaluation fait état de la situation en emploi de trois cohortes d'élèves inscrits au programme depuis 1995. Un peu moins de la moitié seulement (44 %) parmi ceux-ci occupent un emploi relié au programme six mois après la fin de leurs études. Comparée à la situation en emploi des élèves inscrits à l'ensemble des autres programmes du Collège en formation continue, celle en gestion financière informatisée est moins bonne (- 15 %). Le Collège entend à cet égard suivre avec attention le taux de placement des finissants du programme. La Commission l'invite, quant à elle, à prendre dès maintenant les moyens nécessaires pour améliorer cette situation.

### **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 Collège a choisi de grouper les cours du programme dans cinq blocs et de les placer dans une séquence qui favorise la progression des apprentissages; les cours d'initiation et d'introduction sont offerts en début de formation alors que ceux dont le contenu est davantage spécialisé ou qui permettent le transfert des connaissances sont donnés en dernier. Les cours offerts sont ceux déterminés par le Ministère, à l'exception des cours *Développement d'application avec Excel* et *Développement d'application avec un SGBD*<sup>5</sup>.

Le rapport d'autoévaluation établit des liens de correspondance entre les objectifs ministériels et chacun des 24 cours du programme. En pratique toutefois, la Commission estime que le risque est grand de voir apparaître des chevauchements entre les cours qui poursuivent les mêmes objectifs car les professeurs n'ont aucune occasion pour se réunir et échanger de l'information. Cette absence de concertation entre les professeurs ainsi que les problèmes de gestion dont il sera question plus loin peuvent expliquer la présence de certaines lacunes au chapitre de la cohérence du programme, notamment en ce qui concerne la continuité et la complémentarité d'un cours à l'autre. La séquence des cours crée à certains moments des engorgements qui nuisent également à la cohérence du programme, notamment lorsque des blocs de formation se superposent et que l'élève doit suivre de front neuf cours ou encore lorsqu'un cours est donné sur une longue période entrecoupée d'une pause de plusieurs semaines. Pour ces raisons, la Commission *suggère* au Collège de prendre les moyens appropriés afin de renforcer la cohérence du programme.

### **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 sont adéquates et suffisamment variées pour faciliter aux élèves la réalisation de leurs apprentissages. Les professeurs utilisent tous l'exposé magistral auquel sont associées, selon la situation d'enseignement, d'autres méthodes, tels les exercices supervisés, les laboratoires et les études de cas. Les élèves, dans l'ensemble, se montrent

---

5. Ces cours remplacent les deux suivants : *Développement d'application avec Lotus 1-2-3* et *Développement d'application avec Dbase*.

satisfaits de l'enseignement qu'ils reçoivent au Collège et apprécient les méthodes utilisées par leurs professeurs.

Les services d'aide offerts aux élèves se limitent principalement à l'information et aux conseils fournis par le conseiller pédagogique responsable du programme et par l'aide pédagogique individuel. Quant au dépistage et au suivi des élèves en difficulté, c'est à chacun des professeurs qu'en revient la responsabilité. En pratique toutefois, comme aucun professeur n'assume une tâche de coordination et que très peu de réunions ont lieu avec le conseiller pédagogique, la Commission estime que les mesures de dépistage et de suivi des élèves en difficulté sont minimales. Les élèves rencontrés ont également signalé qu'il leur était difficile d'avoir accès aux services d'aide du Collège étant donné l'incompatibilité de leur horaire de cours avec celui des services en question. La Commission invite donc le Collège à rendre davantage accessibles ses services d'aide et d'encadrement et à développer des moyens qui lui permettront de dépister efficacement les problèmes d'apprentissage des élèves.

La disponibilité des professeurs est adéquate, selon les élèves rencontrés. Même si la plupart des professeurs sont engagés à la leçon, ils réussissent à répondre aux besoins des élèves, notamment en indiquant dans le plan de cours leur numéro de téléphone à la maison.

### **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.

L'équipe enseignante possède la formation académique et l'expérience professionnelle nécessaires pour offrir un enseignement de qualité. La moitié des professeurs possèdent une formation en psychopédagogie. Les élèves rencontrés reconnaissent la compétence des professeurs et leur aptitude à bien enseigner.

Des professeurs devront être engagés pour remplacer ceux qui ne peuvent plus enseigner à l'enseignement régulier et à l'enseignement continu depuis l'entrée en vigueur de la nouvelle convention collective. Ces nouveaux professeurs devront recevoir la formation d'usage afin de connaître les objectifs du programme et les moyens pédagogiques les plus efficaces pour les faire atteindre aux élèves. La Commission estime que pour être efficace, cette formation des professeurs

devrait être offerte dans la perspective plus large du perfectionnement continu. Or, les activités de perfectionnement offertes par le Collège ne sont pas toutes accessibles présentement aux professeurs à la leçon. La Commission *suggère* donc au Collège d'utiliser les moyens appropriés pour rendre davantage accessible le perfectionnement.

Les procédures utilisées pour l'évaluation des professeurs à la formation continue sont adéquates. Les élèves ont l'opportunité d'émettre leurs opinions concernant l'enseignement reçu dans chacun de leurs cours et les données recueillies sont acheminées au conseiller pédagogique responsable du programme.

Concernant les ressources matérielles, la Commission estime qu'elles sont suffisantes pour assurer le bon fonctionnement du programme. Les professeurs ont accès à l'équipement du Collège et les élèves suivent leurs cours d'informatique dans des laboratoires adéquats. Il existe cependant un problème d'accessibilité des ressources lors des vacances estivales du personnel. La bibliothèque et les laboratoires, notamment, sont fermés à l'heure du dîner, au moment où les élèves peuvent effectuer leurs travaux pratiques. La Commission invite donc le Collège à faciliter l'accès aux ressources pour les élèves inscrits à des cours en été.

### **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 des 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 et la sélection des élèves varient selon le mode de financement du programme. Lorsqu'un programme fait l'objet d'un achat par le ministère du Développement des ressources humaines-Canada<sup>6</sup>, le Collège ne vérifie que le respect des exigences scolaires lors de la réception des demandes d'admission. Quoiqu'il en soit, les bons taux de réussite des cours obtenus par les élèves depuis quelques années indiquent que les mesures de recrutement et de sélection permettent de former un effectif étudiant motivé et capable de réussir dans le programme.

---

6. Ce qui est le cas du programme évalué.

L'information relative au déroulement et à l'évaluation du stage est contenue dans un guide explicite où sont décrits notamment les tâches de préparation au stage, les rôles et les responsabilités de chaque intervenant et la répartition des points. Or, les élèves rencontrés n'avaient visiblement pas pris connaissance du *Guide de stage en gestion informatisée*, car plusieurs ne savaient pas encore ce qu'ils allaient faire lors du stage. La Commission invite donc le Collège à s'assurer que, peu de temps après leur entrée dans le programme, les élèves connaissent bien les buts du stage et les responsabilités qui leur appartiennent.

La Commission a examiné les instruments d'évaluation utilisés dans le cours *Comptabilité I* et dans le *Stage*. Dans l'ensemble, les examens et les travaux évaluent bien les objectifs visés. Comme le Collège, la Commission estime cependant que la formulation des objectifs du stage devrait être revue de manière à constituer des objectifs réels d'apprentissage. Elle l'invite donc à donner suite aux actions qu'il envisage à cet égard dans son rapport.

Les élèves inscrits au programme présentent de bons taux de réussite et de diplomation : depuis trois ans, les cours sont réussis par la presque totalité des élèves et le taux de diplomation oscille autour de 65 %. La Commission juge ces résultats satisfaisants.

### **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 conseiller pédagogique responsable de *Gestion financière informatisée* a également la responsabilité de plusieurs autres programmes. C'est lui, notamment, qui doit veiller au développement du programme, à l'organisation de la formation, à l'encadrement des professeurs et au suivi des élèves. Le travail de ce conseiller a pu être facilité par le fait que la majorité des professeurs enseignaient également à l'enseignement ordinaire. Or, l'embauche de professeurs en vertu de la nouvelle convention collective va obliger le Collège à fournir un encadrement plus systématique que celui offert jusqu'à présent. La Commission craint que la disponibilité actuelle du conseiller pédagogique ne soit pas suffisante pour veiller au développement harmonieux de la mise en oeuvre du programme dans ce nouveau contexte. Elle *suggère* donc au Collège de mettre en place les moyens qui permettront de bien encadrer le travail des nouveaux professeurs et d'assurer la stabilité du programme.

Dans l'ensemble, les élèves disposent de l'information adéquate sur le contenu et les exigences du programme lors de leur admission. Cette information leur est transmise lors d'une rencontre avec le conseiller pédagogique.

## **Conclusion**

Au terme de son évaluation, la Commission en arrive à la conclusion que le programme *Gestion financière informatisée* (903.55) du Cégep de Sainte-Foy est un programme de qualité. Ce jugement s'appuie en particulier sur les taux satisfaisants de réussite aux cours ainsi que sur la qualité de l'enseignement offert par les professeurs dans chacun de leurs cours et sur la disponibilité dont ils font preuve à l'extérieur des heures de cours.

La Commission a par ailleurs identifié certains aspects de la mise en oeuvre du programme pour lesquels elle a fait des suggestions d'amélioration qui vont dans le sens suivant : prendre les moyens appropriés afin de renforcer la cohérence du programme, utiliser les moyens appropriés pour rendre davantage accessible le perfectionnement, bien encadrer le travail des nouveaux professeurs et assurer la stabilité du programme.

## **Les suites de l'évaluation**

En réponse au rapport préliminaire d'évaluation, le Cégep informe la Commission qu'il a pris un certain nombre de mesures pour améliorer la mise en oeuvre des programmes.

Ainsi, un plan de suivi a été établi. Déjà, quelques gestes ont été posés afin d'améliorer la répartition des cours entre les professeurs dans le programme de DEC et de resserrer l'encadrement des élèves dans les programmes offerts par le Service de la formation continue. Enfin, le programme d'AEC en *Gestion financière informatisée* fait actuellement l'objet d'une révision complète, axée principalement sur le renforcement de sa pertinence.

La Commission d'évaluation de l'enseignement collégial

Jacques L'Écuyer, président