

Suites au rapport d'évaluation de la Commission

Mars 1999

Québec, le 30 mars 1999

Monsieur Patrick Woodsworth
Directeur général
Collège Dawson
3040, rue Sherbrooke Ouest
Westmount (Québec) H3Z 1A4

Objet : Suivi au rapport d'évaluation des programmes Techniques administratives conduisant au diplôme d'études collégiales (DEC) et Agentes et Agents de centres d'appels conduisant à l'attestation d'études collégiales (AEC)

Monsieur le Directeur général,

La Commission a examiné, lors de sa réunion du 29 mars 1999, les suites données par le Collège Dawson à l'évaluation de ses programmes de DEC en *Techniques administratives* (410.12) et d'AEC en Agentes et agents de centres d'appels (LCA.OP). La Commission avait formulé deux recommandations pour chacun des programmes évalués. Elle conclut que des suites satisfaisantes ont été apportées à ces recommandations. De plus, la Commission reconnaît maintenant la qualité de la mise en oeuvre du programme de *Techniques administratives*.

DEC - Techniques administratives

La première recommandation visant le programme de *Techniques administratives* demandait au Collège de définir un profil du diplômé et de réviser l'offre de cours en fonction du profil retenu. La deuxième recommandation concernait la qualité des plans de cours et le respect de la Politique institutionnelle d'évaluation des apprentissages (PIEA). Le Collège a finalisé un profil du diplômé et il a procédé à la révision des cours en fonction de ce profil. Diverses mesures ont été mises en place en vue d'améliorer la qualité des plans de cours. Les cours donnés à plusieurs groupes simultanément utilisent des plans de cours communs. Les plans de cours sont révisés par les comités de programmes. Les comités de cours vérifient les examens et les travaux et ils discutent de la correction. Des méthodes d'évaluation équivalentes ont été adoptées. Les élèves sont informés de la PIEA. Le Sector Dean veille à ce que les exigences de la PIEA soient respectées.

La Commission note par ailleurs que des suites ont été apportées à chacune des suggestions et des invitations qu'elle avait adressées et qui portaient sur le développement d'une approche programme cohérente, la modification de la séquence de cours, l'utilisation de méthodes pédagogiques plus dynamiques, l'évaluation des cours, la disponibilité de locaux de rencontres et de matériel informatique ainsi que les mesures visant l'amélioration de la réussite des cours et la hausse des taux de diplomation.

AEC - Agentes et agents de centres d'appels

La Commission avait formulé deux recommandations concernant le programme d'Agentes et d'agents de centres d'appels : une première demandant d'établir des préalables à l'intérieur du cheminement du programme et une deuxième concernant l'accès à des modes d'apprentissage pratique qui reproduisent les conditions qui ont cours dans le milieu du travail. La Commission juge qu'avec l'adoption de règles de cheminement dans le programme, le Collège a répondu de façon satisfaisante à la première recommandation. La Commission s'estime aussi satisfaite des efforts importants qui sont déployés en vue de trouver une solution au problème d'accès à des conditions d'apprentissage pratique adéquates.

La Commission relève, par ailleurs, les nombreuses améliorations apportées au programme relativement aux suggestions et invitations énoncées dans le rapport d'évaluation. Les enseignants bénéficient d'un meilleur encadrement pédagogique. Des ajustements ont été apportés dans l'enseignement du français et de l'informatique. Les élèves ont accès à des cours de méthodologie des études. Le Collège a haussé ses exigences d'admission quant à la compétence en langue seconde et il a amélioré la couverture des contenus à l'intérieur des évaluations des apprentissages.

Veillez agréer, Monsieur le Directeur général, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Le président,

Jacques L'Écuyer