

# Rapport d'évaluation

## **Évaluation de l'application de la politique institutionnelle d'évaluation des programmes d'études (PIEP)**

### **du Collège O'Sullivan de Québec**

Faite à l'occasion de l'évaluation par l'établissement  
du programme

Techniques de bureautique (DEC 412.02 et 412.A0, AEC  
903.61, ZAA.02, ZAA.03)

*Juillet 2002*

---

*Commission d'évaluation de l'enseignement collégial*

Québec 

## Introduction

L'évaluation de l'application de la politique institutionnelle d'évaluation des programmes (PIEP) du Collège O'Sullivan de Québec s'inscrit dans une opération menée par la Commission d'évaluation de l'enseignement collégial (CEEC) auprès de l'ensemble des collèges qui offrent un programme conduisant à l'obtention du diplôme d'études collégiales (DEC). La Commission a demandé à tous ces établissements de procéder, au cours de l'année 1998-1999, à l'évaluation en profondeur d'un programme menant au DEC en appliquant leur propre politique et de lui transmettre un rapport portant à la fois sur le programme évalué et sur l'application de leur PIEP.

Le Collège O'Sullivan de Québec a évalué les programmes de *Techniques de bureautique* (DEC 412.02 et 412.A0, AEC 903.61, ZAA.02, ZAA.03) et il a transmis son rapport à la Commission qui l'a reçu le 9 janvier 2002. Le Collège avait initialement prévu retarder sa démarche d'évaluation à l'année scolaire 2002, car il était alors engagé dans la révision de son programme principal. Cependant, après consultation de la Commission, il a résolu d'entreprendre ses travaux à l'automne 1999.

Le rapport d'autoévaluation comporte deux documents distincts : le premier porte sur l'application de la PIEP et le second présente l'évaluation des programmes. Un comité de la Commission, présidé par un commissaire<sup>1</sup>, a analysé ce rapport et a effectué une visite à l'établissement les 20 et 21 février 2002. À cette occasion, le comité a rencontré la direction de l'établissement, le comité d'autoévaluation ainsi que des professeurs<sup>2</sup> des différentes disciplines de la formation spécifique et générale.

La Commission a évalué l'application de la PIEP du Collège O'Sullivan de Québec selon les critères annoncés dans le *Cadre de référence*, publié en 1994<sup>3</sup>, soit la conformité et l'efficacité, et selon les précisions données dans sa correspondance avec les collèges. Après une brève description du Collège, de sa PIEP et du programme évalué, la Commission expose dans le présent rapport les résultats de son évaluation.

- 
1. Le comité était composé de M. Louis Roy, commissaire, M. Claude Saint-Hilaire, aide pédagogique au Collège de Bois-de-Boulogne, M<sup>me</sup> Sophie Poirier, aide pédagogique individuelle au Collège Jean-de-Brébeuf et M<sup>me</sup> Suzanne Gagnon, professeure et coordonnatrice du Département de techniques de bureautique au Cégep de Limoilou. Le comité était assisté de M<sup>me</sup> Sonia Grenon, agente de recherche de la Commission, qui agissait comme secrétaire.
  2. Dans le présent document, le genre masculin désigne, lorsque le contexte s'y prête, aussi bien les femmes que les hommes.
  3. COMMISSION D'ÉVALUATION DE L'ENSEIGNEMENT COLLÉGIAL, *L'évaluation des politiques institutionnelles d'évaluation des programmes d'études. Cadre de référence*, octobre 1994, 25 p.

## **Le collège, sa politique et le programme évalué**

Le Collège O'Sullivan de Québec est un établissement privé subventionné qui dispense des formations de niveau collégial depuis 1974. Environ trois cent cinquante élèves sont actuellement inscrits dans l'un ou l'autre de ses programmes. Le Collège offrait en 2000-2001 un programme technique menant au diplôme d'études collégiales et trois attestations d'études collégiales en techniques de bureautique.

La politique institutionnelle d'évaluation des programmes (PIEP) du Collège a été évaluée par la Commission en avril 1996. À cette occasion, la CEEC jugeait que la politique contenait les composantes et éléments essentiels à la réalisation d'évaluations de qualité et à la prise en compte de cette fonction d'évaluation dans la gestion des programmes d'études. Elle appréciait en particulier la description des éléments essentiels évalués dans un programme, l'importance accordée au suivi de l'évaluation, la précision du processus d'évaluation, l'attention accordée aux étudiants et le lien avec le milieu du travail. Elle formulait par ailleurs quelques remarques concernant la participation des professeurs aux étapes importantes du processus d'évaluation, la description des objectifs et des fonctions du système d'information sur les programmes et les modalités de recours à des experts externes.

Le Collège a apporté quelques ajustements à cette version de la PIEP. Il s'agit notamment de précisions concernant la consultation des professeurs et la validation du rapport final par un comité d'experts externes. De plus, les dispositions relatives au système d'information sur les programmes d'études comprennent désormais une liste des indicateurs qui le composent. Le Collège a utilisé cette version remaniée pour procéder à l'évaluation de l'application de la politique.

Comme il offrait encore l'ancien programme menant au DEC, le Collège a décidé d'évaluer les deux versions de *Techniques de bureautique*, 412.02 et 412.A0. Il a également choisi d'évaluer les programmes connexes d'AEC, *Coordination du travail de bureau* (ZAA.02) et *Micro-édition et hypermédias* (ZAA.03), et l'ancien programme *Techniques de bureautique* (903.61), encore offert au moment de l'évaluation. Celle-ci a porté sur une période de trois années scolaires, de l'automne 1998 au printemps 2001.

Le programme *Techniques de bureautique* (DEC 412.A0) a été révisé par compétences en 1999 et il fut implanté au Collège la même année. Il y est offert dans la voie de spécialisation *Coordination du travail de bureau*, qui totalise 91 $\frac{2}{3}$  unités. La formation, enrichie en langues, comprend trois trimestres d'immersion anglaise. Les élèves participent aux entreprises pédagogiques et peuvent réaliser trois stages rémunérés en milieu de travail

(formule Alternance travail-études), qui totalisent quarante-deux semaines. L'ancien programme de *Techniques de bureautique* (DEC 412.02) est défini par objectifs et comprend 90 unités. Il avait été implanté en 1994.

À l'automne 2000, soixante-quatorze élèves étaient inscrits en *Techniques de bureautique* (412.02 et 412.A0). La clientèle, essentiellement féminine, diminue constamment depuis l'automne 1996 (cent soixante-neuf élèves y étaient alors inscrits). Dix-huit professeurs enseignent dans le programme, dont treize à temps complet. Certaines charges d'enseignement sont assumées par des membres de la direction.

Le comité pédagogique, qui relève de la direction des études, est la principale instance responsable de l'administration du programme. Il vérifie la conformité des plans de cours, il supervise l'application de l'épreuve synthèse de programme et des épreuves ministérielles et il assure la cohérence de chaque cours conformément à la description du programme. Des comités de matières, regroupant les professeurs selon la discipline d'enseignement, participent aussi à la gestion du programme, notamment en conseillant la direction sur toute question pertinente.

Les trois programmes d'AEC évalués, *Coordination du travail de bureau* (ZAA.02), *Micro-édition et hypermédias* (ZAA.03), et *Techniques de bureautique* (903.61) durent chacun trois semestres. À l'automne 2000, deux cent quinze élèves étaient inscrits dans l'un ou l'autre de ces programmes.

## **Évaluation de l'application de la PIEP**

### **La conformité**

La conformité exprime le rapport de concordance entre la démarche suivie par le Collège et le contenu de sa politique. Elle est successivement examinée sous l'angle du choix du programme à évaluer, de l'utilisation du système d'information sur les programmes d'études et du déroulement du processus d'évaluation.

### **Le choix du programme à évaluer**

La PIEP prévoit que les programmes sont évalués tous les cinq ans, selon un calendrier préétabli, à moins d'une demande expresse. Le Collège s'est conformé à la demande de la Commission de faire porter son examen sur un programme d'études conduisant à un DEC. Comme le programme *Techniques de bureautique* est le seul programme de DEC qu'il offre, le Collège n'a eu d'autre choix dans la détermination du programme à évaluer.

Le Collège a toutefois décidé de profiter de cette situation pour réaliser l'évaluation de tous ses programmes de *Techniques de bureautique*, ce qui constitue une heureuse initiative. Cependant, il aurait gagné à éviter la confusion dans la présentation des résultats. Par conséquent, la Commission invite le Collège à bien distinguer ce qui relève de l'un ou l'autre des programmes lorsque le même rapport traite de plusieurs.

### **Le système d'information sur les programmes d'études**

La PIEP précise que le système d'information sur les programmes d'études doit comprendre différents types de données : données descriptives; données statistiques; données perceptuelles. Son implantation est terminée depuis l'automne 2001 et il a joué le rôle prévu dans la collecte des données, notamment les données statistiques sur le cheminement des cohortes concernées, le taux de placement, les résultats aux épreuves uniformes de français et à l'épreuve synthèse de programme, et les données perceptuelles sur la satisfaction des élèves, des finissants et des employeurs.

### **Le déroulement du processus d'évaluation**

L'évaluation a été réalisée par un comité d'évaluation composé du directeur général, de la directrice des études et registraire, de deux professeures, l'une en bureautique et l'autre en français, et de la conseillère pédagogique, cette dernière assumant la coordination des travaux.

Le processus d'évaluation a cependant dérogé aux dispositions de la politique à certains égards. Tous les travaux n'ont pas été assumés par les instances prévues. Ainsi, le devis d'évaluation n'a pas été préparé par le conseil d'administration mais par le comité de direction et le rapport final n'a pas été validé par un comité d'experts externes. La politique prévoit, au début du processus, l'élaboration d'un profil de compétences et la validation de ce profil par un comité d'experts externes. Le Collège a choisi d'utiliser plutôt les profils et les analyses de situation de travail déjà produits par le Ministère. La participation des professeurs n'a pas été entièrement conforme à ce que stipule la politique, puisque ceux-ci n'ont pas été consultés sur les conclusions et les recommandations du rapport. Enfin, le rapport final n'a pas été diffusé à tous les membres du personnel et n'a pas fait l'objet d'un résumé substantiel auprès des élèves, tel qu'il est prévu dans la politique. Un sommaire de ce rapport a toutefois été présenté aux professeurs et le rapport lui-même a été déposé à la bibliothèque pour consultation.

Ces dérogations amènent la Commission à *suggérer* au Collège de respecter sa politique ou de la modifier afin qu'elle s'accorde davantage à son contexte institutionnel. Cependant, la disposition qui prévoit la validation du rapport final par un comité d'experts externes est très intéressante. Le Collège n'étant pas doté d'une instance similaire à une commission des études, cette disposition lui permet d'obtenir un regard critique externe sur les évaluations qu'il mène. La Commission estime que le Collège aurait avantage à la maintenir.

\* \* \*

En conclusion, la Commission juge que l'application de la PIEP faite par le Collège O'Sullivan de Québec a été partiellement conforme aux dispositions de sa politique.

## **L'efficacité**

L'évaluation de l'efficacité permet d'établir dans quelle mesure l'application de la politique contribue à assurer la qualité de l'évaluation des programmes d'études. L'examen de la Commission vise à déterminer si l'évaluation faite par le Collège a permis de porter un diagnostic adéquat sur l'état du programme et de prendre les mesures en vue d'améliorer, le cas échéant, sa mise en œuvre. De façon plus particulière, la Commission a examiné le devis d'évaluation, la collecte des données perceptuelles, la réalisation de l'évaluation ainsi que le suivi de l'évaluation du programme.

### **Le devis d'évaluation**

Le devis d'évaluation présente les objectifs de l'évaluation, les enjeux, l'historique, la problématique et la situation des programmes. Il énonce également les critères d'évaluation et, pour chacun d'eux, les questions à examiner et la méthodologie à suivre. Il précise enfin la composition du comité d'évaluation, ses modalités de rencontres et l'échéancier de ses travaux.

Le texte qui présente des enjeux fait davantage référence à la situation antérieure des programmes et il n'envisage pas les problèmes qui risquent d'en affecter l'avenir, telles que les conséquences de l'importante baisse de clientèle dans le programme de DEC. Le Collège a retenu les critères habituellement proposés par la Commission pour ses évaluations de programmes mais, les enjeux n'étant pas clairement définis, il est difficile de voir les liens qui les relient aux critères choisis.

La formation générale a été très peu prise en compte dans le processus puisqu'elle avait fait l'objet de l'évaluation précédente. La Commission rappelle l'importance de couvrir toutes les composantes d'un programme lorsque l'on décide de l'évaluer en profondeur. Même si cette composante venait d'être évaluée, le Collège aurait pu réinvestir dans l'évaluation du programme de DEC les résultats et les suites de l'évaluation de la formation générale.

Les aspects méthodologiques du devis sont adéquats. Cependant, l'échéancier aurait pu être plus détaillé et comprendre le partage des responsabilités.

Compte tenu des observations précédentes, la Commission *suggère* au Collège de définir de véritables enjeux, de centrer l'évaluation sur ces enjeux et de faire état dans son devis d'un échéancier suffisamment précis.

### **La collecte des données perceptuelles**

Pour procéder à la collecte des données perceptuelles, le Collège a recueilli des informations auprès des élèves, des stagiaires et des professeurs lors d'entrevues informelles. Il a aussi utilisé six questionnaires destinés selon le cas aux élèves inscrits aux programmes, aux finissants, aux stagiaires du programme d'Alternance travail-études, aux diplômés, aux employeurs et aux professeurs.

Les instruments de collecte des données perceptuelles sont appropriés et les questions posées sont claires. Les questionnaires avaient été validés lors d'utilisations précédentes. Quelques disparités dans la formulation de certaines questions et dans les échelles d'appréciation ont toutefois rendu la comparaison et la compilation des résultats plus difficiles. Le Collège entend corriger cette situation à l'avenir par l'harmonisation de tous ses questionnaires. Les questionnaires aux élèves ont été administrés au même moment à tous les élèves. Ceux destinés aux diplômés et aux employeurs ont été transmis par la poste, mais les taux de réponse de ces derniers se sont avérés assez faibles. Le Collège a eu recours à son site internet pour obtenir un meilleur taux de réponse, mais sans succès. La Commission invite le Collège à s'assurer d'obtenir des taux de réponse plus élevés et représentatifs des employeurs.

### **La réalisation de l'évaluation**

La Commission commentera la réalisation de l'évaluation en fonction de la pertinence des données recueillies, de l'analyse effectuée, des conclusions qui en découlent et des actions envisagées par le Collège pour améliorer la qualité de la mise en œuvre du programme.

### ***Les données recueillies***

Aux questionnaires déjà mentionnés s'ajoutent plusieurs sources d'information qui permettent d'apprécier la situation du programme : documents administratifs, plans de cours, statistiques. Dans l'ensemble, les données sont appropriées pour examiner les différents aspects de la pertinence, des méthodes pédagogiques et de l'encadrement, de l'efficacité ainsi que de la gestion du programme. Elles sont partielles dans le cas de la cohérence et celui des ressources humaines, alors qu'auraient pu être considérées par exemple la charge de travail prévue et réelle dans chacun des cours ou certaines données concernant les professeurs (expérience et cours enseignés pour chacun, taux de satisfaction pour les activités de perfectionnement, etc.). La Commission invite le Collège à s'assurer à l'avenir que toutes les données pertinentes soient recueillies.

### ***L'analyse***

L'appréciation des objets d'évaluation est plutôt descriptive et l'analyse trop partielle et insuffisamment approfondie. L'évaluation de la pertinence aurait pu, par exemple, bénéficier d'une analyse plus approfondie des taux d'insatisfaction et des taux de placement dans des emplois reliés aux fonctions de travail. Les méthodes pédagogiques auraient pu être évaluées en fonction des objectifs des cours et des caractéristiques des élèves. Concernant l'efficacité du programme, une analyse plus poussée aurait permis d'examiner l'impact de la baisse de clientèle sur la constitution d'effectifs capables de réussir les programmes. L'appréciation de la qualité de la gestion ne repose que sur la présentation des instances et de leurs mandats et sur la description du programme plutôt que sur une véritable analyse de la situation.

Le Collège n'a pas procédé à une analyse spécifique des modes et instruments d'évaluation des apprentissages dans le cadre de la présente évaluation, puisqu'il s'agit pour lui d'une pratique régulière et récurrente d'une part, mais aussi parce qu'il procède actuellement à l'évaluation de l'application de sa PIEA. Il aurait néanmoins été opportun de mentionner au rapport cette pratique habituelle et de présenter la dernière analyse réalisée à ce sujet.

### ***Les conclusions et les actions envisagées***

Compte tenu des remarques formulées sur la profondeur des analyses, il est difficile d'entériner les conclusions que tire le Collège de son examen des différents aspects du programme. La plupart des actions envisagées portent l'empreinte des faiblesses de l'analyse et des conclusions dont elles découlent. Effectivement, les appréciations du Collège l'ont conduit, pour plusieurs critères, à maintenir les actions déjà en place et peu de nouvelles actions ont été dégagées. Parmi ces dernières, quelques-unes sont intéressantes et semblent pertinentes, par exemple celles qui concernent l'efficacité des mesures d'aide, l'intégration des nouveaux professeurs et l'amélioration des ressources matérielles. Plusieurs cependant expriment davantage des intentions et n'ont pas par conséquent le caractère concret susceptible de favoriser leur réalisation.

Dans l'ensemble, l'évaluation des dimensions des programmes comporte des lacunes sur plusieurs aspects relatifs principalement à l'adéquation de l'analyse mais touchant aussi aux conclusions ou aux actions envisagées.

*La Commission recommande au Collège de procéder à une analyse approfondie en fonction d'enjeux ciblés, afin de mieux fonder ses conclusions et de dégager des actions concrètes susceptibles de résoudre les problèmes identifiés.*

### **Le suivi de l'évaluation**

Le rapport d'évaluation comprend une appréciation globale de la mise en œuvre des programmes qui identifie huit principaux points forts et cinq points à améliorer. De plus, il présente un plan d'action qui reprend toutes les actions envisagées sous chacun des critères. Le Collège indique que la plupart des actions ont déjà été réalisées ou le seront au cours de l'année 2002. Il aurait pu cependant s'inspirer des points à améliorer mentionnés dans son appréciation globale pour distinguer des priorités. De plus, le plan n'identifie pas d'instances ou de personnes responsables et ne présente pas de calendrier de réalisation. La Commission *suggère* donc au Collège d'élaborer un plan d'action comprenant des priorités, attribuant des responsabilités et déterminant des échéances.

\* \* \*

En conclusion, la Commission juge que l'application de la PIEP faite par le Collège O'Sullivan de Québec a été partiellement efficace.

## Conclusion

Cette évaluation a permis au Collège d'expérimenter sa politique institutionnelle et de développer son expertise en matière d'évaluation. Elle lui a aussi permis d'examiner la situation de ses programmes de *Techniques de bureautique* (DEC et AEC).

L'application du mode de détermination des programmes d'études à évaluer a été conforme aux dispositions prévues dans la politique. Le Collège aurait toutefois eu avantage à mieux distinguer les programmes évalués. Le système d'information sur les programmes d'études est implanté et il a fourni les données attendues. Bien que les responsabilités d'encadrement du processus d'évaluation aient été assumées comme prévu par le comité d'évaluation, toutes les instances impliquées dans le processus n'ont pas exercé entièrement leurs responsabilités. À cet égard, le Collège aurait intérêt à se conformer dans l'avenir à sa politique ou à la modifier afin qu'elle soit mieux adaptée à son contexte.

Le devis n'a pas mis l'accent sur de véritables enjeux et son échéancier n'était pas suffisamment détaillé. La collecte des données perceptuelles cependant était adéquate. La réalisation de l'évaluation présentait plusieurs lacunes. Les données recueillies étaient pertinentes, mais toutes les données nécessaires à un examen complet des programmes n'avaient pas été colligées. De plus, l'analyse n'a pas été suffisamment approfondie pour fonder les conclusions et les actions envisagées, ce qui a amené la Commission à formuler une recommandation à cet effet. Enfin, le Collège aurait avantage à se doter d'un véritable plan d'action susceptible d'assurer adéquatement le suivi de son évaluation.

Le Collège ne prévoit pas pour l'instant modifier sa PIEP, mais il envisage certaines actions concernant son application qui porteront sur la production de certaines statistiques, l'élaboration de profils de compétence, l'harmonisation des questionnaires et la participation des élèves.

Dans l'ensemble, la Commission juge que l'application faite par le Collège O'Sullivan de Québec de sa politique institutionnelle d'évaluation des programmes, lors de l'évaluation des programmes *Techniques de bureautique* (412.02 et 412.A0), *Coordination du travail de bureau* (AEC ZAA.02), *Micro-édition et hypermédias* (AEC ZAA.03), *Techniques de bureautique* (903.61), a été partiellement conforme et partiellement efficace.

## **Les suites de l'évaluation**

Bien qu'il admette que l'application de sa politique ait pu être partiellement conforme aux dispositions de celle-ci, le Collège se dit convaincu de sa capacité d'évaluer efficacement les programmes d'études qu'il donne. Toutefois, il reconnaît la pertinence des commentaires exprimés par la Commission et il entend y donner suite.

Ainsi, le comité de direction présentera au conseil d'administration certaines modifications à sa politique afin de mieux répartir les rôles et les responsabilités associés à l'évaluation. Par exemple, il proposera que le comité de direction élabore le profil de compétences et qu'il le fasse ensuite valider par un comité d'experts externes. De plus, l'établissement entend mieux suivre les modalités de sa politique concernant le rôle du comité d'experts externes, la participation des enseignants et la diffusion du rapport d'autoévaluation. Enfin, le Collège distinguera mieux les résultats lorsqu'il évaluera plusieurs programmes à la fois.

Afin d'assurer le suivi de l'évaluation du programme, le Collège a sélectionné des actions parmi celles qu'il avait envisagées et il a produit un plan d'action en six points pour 2002-2003. Le plan précise la responsabilité de la réalisation de chaque action et il comporte un échéancier.

La Commission d'évaluation de l'enseignement collégial

Jacques L'Écuyer, président