



RAPPORT D'ÉVALUATION

**Évaluation du programme
Gestion de commerces (LCA.AK)
et de
l'application de la Politique institutionnelle
d'évaluation des programmes
de CDE Collège**

Septembre 2015

Introduction

L'évaluation du programme *Gestion de commerces* et de l'application de la Politique institutionnelle d'évaluation des programmes (PIEP) du CDE Collège s'inscrit dans une opération menée par la Commission d'évaluation de l'enseignement collégial auprès de l'ensemble des collèges privés non subventionnés qui offrent un programme conduisant à l'obtention d'une attestation d'études collégiales (AEC).

Le rapport d'autoévaluation du CDE Collège a été reçu par la Commission le 17 septembre 2014. Un comité présidé par un commissaire l'a analysé puis a effectué une visite à l'établissement les 24 et 25 mars 2015¹. À cette occasion, le comité a rencontré la direction de l'établissement, les personnes ayant travaillé à l'autoévaluation ainsi que des professeurs² et des étudiants. Cette visite a permis un examen complémentaire des principaux aspects de la mise en œuvre du programme et de l'application de la PIEP.

Le présent rapport expose les conclusions de la Commission, après que celle-ci ait analysé le rapport d'autoévaluation et recueilli de l'information additionnelle lors de la visite. À la suite d'une brève présentation des principales caractéristiques du CDE Collège et du programme évalué, la Commission présente des observations sur la démarche d'évaluation suivie par l'établissement. Elle porte ensuite un jugement sur le programme lui-même à partir des critères retenus par la Commission, soit la pertinence du programme, sa cohérence, la valeur des méthodes pédagogiques et de l'encadrement des étudiants, l'adéquation des ressources humaines, matérielles et financières, l'efficacité du programme (comprenant l'évaluation des apprentissages) et la qualité de la gestion du programme. Par ailleurs, elle porte un jugement sur l'application de la PIEP selon les critères de conformité et d'efficacité. Enfin, le rapport traite du suivi que le Collège apportera à son évaluation de programme et à l'évaluation de l'application de sa PIEP. La Commission formule, au besoin, des commentaires, des suggestions et des recommandations susceptibles de contribuer à l'amélioration du programme d'études et de l'application de la PIEP.

1. Outre le commissaire, M. Benoît Dubreuil, qui en assumait la présidence, le comité était composé de : M. Gérard Aafort, directeur adjoint aux études à la retraite du Cégep de Sherbrooke, M. Louis Morneau, directeur adjoint aux études au Collège Bart, et M. Réjean Prévost, conseiller pédagogique au Collège O'Sullivan de Québec. Le comité était assisté de Mme Isabelle Drouin, agente de recherche de la Commission, qui agissait à titre de secrétaire.

2. Dans le présent document, le genre masculin désigne, lorsque le contexte s'y prête, aussi bien les femmes que les hommes.

Principales caractéristiques de l'établissement et du programme

Le CDE Collège est un établissement privé non subventionné fondé en 1994. Il est constitué d'un campus à Sherbrooke et, depuis 2001, d'un second campus à Drummondville. Il est autorisé à offrir 13 programmes conduisant à une attestation d'études collégiales dans les domaines des technologies de l'information, de l'administration et de la bureautique. En 2012-2013, il a offert cinq programmes, soit *Programmeur-analyste et développement d'applications Web*, *Gestion de réseaux informatiques*, *Techniques de bureautique*, *Comptabilité de gestion* et *Gestion de commerces*. Lors de la visite de la Commission à l'hiver 2015, deux programmes étaient offerts et la formation du programme *Gestion de commerces* était assurée par cinq chargés de cours.

Le programme *Gestion de commerces* est offert au Collège depuis 1998 et a été défini en objectifs et standards en 2006. Il comprend 50,66 unités réparties en 22 compétences issues du diplôme d'études collégiales et s'échelonne sur 1470 heures d'apprentissages théoriques et pratiques, auxquelles s'ajoutent 270 heures de stage en entreprise. Le programme compte 23 cours et la formation s'étend sur 43 semaines. Deux semaines de récupération (en janvier et en août) ont été ajoutées pour la révision et la reprise d'évaluations. Lors des trois dernières années, l'effectif des étudiants inscrits à ce programme a varié entre 5 et 32 étudiants dans les deux campus. Au moment de la visite, sept étudiants étaient inscrits à temps plein dans le programme. La population étudiante du programme *Gestion de commerces* a en moyenne moins de 30 ans, possède un diplôme d'études secondaires et travaille en dehors des heures de cours. La formation est offerte en français et les étudiants proviennent pour la plupart de l'Estrie et des environs.

Un changement de propriétaire est survenu en 2012, ce qui a amené la mise en place d'une nouvelle équipe de gestion. Un nouveau conseil d'administration a également été nommé. Le directeur général assure la gestion du Collège tandis que la directrice pédagogique et des opérations est quant à elle responsable des programmes. Trois autres personnes, dont la tâche est partagée avec le Collège de comptabilité et de secrétariat du Québec, collège de formation professionnelle partenaire du CDE Collège, complètent l'équipe de travail.

La version de la Politique institutionnelle d'évaluation de programme de l'établissement a été adoptée par son conseil d'administration en mars 2005. En juin 2005, la Commission a jugé qu'elle comprend les composantes et les éléments essentiels pour encadrer les évaluations institutionnelles des programmes d'études.

La démarche d'autoévaluation

L'autoévaluation du programme *Gestion de commerces* et de l'application de la Politique institutionnelle d'évaluation de programme a été réalisée selon une même démarche entre juin 2013 et août 2014. Le Collège a respecté les objets d'évaluation demandés par la Commission et s'est appuyé sur le mécanisme d'autoévaluation prévu à sa politique. Le choix du programme à évaluer découle de certaines préoccupations exprimées par les étudiants. Le Collège a mis en place un comité d'autoévaluation composé de la directrice pédagogique et des opérations, de la coordonnatrice du programme et directrice adjointe, d'un professeur et d'un représentant du Service de l'employabilité du Collège. Le comité a élaboré un devis d'évaluation. Il a évalué le programme en se basant sur les six critères retenus par la Commission et il a porté un regard critique sur l'application de sa politique selon les critères de conformité et d'efficacité. Le rapport d'autoévaluation a été rédigé en distinguant les deux volets de l'opération d'évaluation. Une première partie décrit le programme et expose les résultats complets de son évaluation. La deuxième partie présente le regard critique du Collège sur l'application de sa PIEP. Un plan d'action portant sur l'évaluation de programme est joint en annexe du rapport, lequel a été adopté par le conseil d'administration le 20 août 2014.

Le devis élaboré par le Collège décrit les enjeux et la situation du programme, les critères d'analyse, la méthodologie à employer, le partage des responsabilités ainsi qu'un échéancier. Comme il s'agit de la première évaluation de programme du Collège, celui-ci s'est fixé comme enjeu de se servir de la démarche pour s'assurer d'offrir des programmes à la fine pointe des demandes d'un marché du travail en constante évolution. La Commission estime que le devis d'évaluation, rédigé généralement en conformité avec les exigences de la PIEP, a constitué un bon guide pour la conduite des travaux d'évaluation.

Pour réaliser l'évaluation de son programme, le Collège s'est appuyé majoritairement sur des données perceptuelles. Il a recueilli l'opinion des étudiants à partir de questionnaires d'évaluation distribués à la fin de chaque cours et de sondages administrés à la fin du programme d'études. Les professeurs ont également pu s'exprimer sur le programme lors de rencontres de groupe et les employeurs ont été questionnés sur le programme lors des visites de stages. En ce qui concerne les diplômés, le Collège a éprouvé certaines difficultés à rejoindre les cohortes d'étudiants des trois dernières années, en raison souvent du changement de leurs coordonnées. Un sondage a été transmis aux 21 diplômés que le Collège a pu retrouver et ceux-ci ont tous répondu au questionnaire. Les instruments de collecte de données n'ont pas fait l'objet d'une validation et le Collège n'a pas établi de procédure pour garantir la confidentialité des informations. La Commission invite le Collège à s'assurer de la confidentialité des données qu'il recueille lors des évaluations qu'il réalise. Pour ce qui est des données statistiques sur le

cheminement scolaire, la cueillette s'est avérée plus exigeante que prévu puisqu'elles n'avaient pas été consignées dans un système d'information. Le Collège a dû retourner dans les dossiers scolaires des étudiants pour retrouver les données touchant les taux de réussite des cours, de diplomation et d'abandon pour les trois dernières années. Enfin, des données documentaires provenant entre autres de la PIEP et de la PIEA ont été collectées, mais les plans de cours et les évaluations finales de cours n'ont pas été analysés.

La Commission note que les données recueillies par le Collège sont pertinentes, mais qu'elles ne sont que partiellement suffisantes pour réaliser une analyse approfondie du programme. Pour porter un regard critique sur l'application de sa PIEP, les données sont pertinentes et suffisantes. L'analyse des données pour les deux volets de son évaluation est objective et généralement rigoureuse. Les conclusions du Collège sont pertinentes et découlent de son analyse.

En conclusion, la Commission estime que la démarche du Collège a donné une idée partiellement juste du programme et qu'elle lui a permis de traduire la réalité du Collège concernant la conformité et l'efficacité de l'application de sa PIEP.

Évaluation du programme

La Commission se prononce sur les résultats et les conclusions de l'établissement sur la qualité du programme évalué. Pour chacun des critères, elle fait ses principales constatations, note les points forts et souligne les points à améliorer par rapport à la mise en œuvre du programme.

La pertinence du programme

L'évaluation de la pertinence a pour but d'examiner l'adéquation du programme aux besoins du marché du travail et aux attentes des étudiants et d'apprécier les mécanismes mis en place pour adapter de façon continue le programme à ces besoins.

Le Collège conclut que son programme est généralement pertinent. Il appuie sa conclusion principalement sur les entrevues réalisées auprès des employeurs et sur les sondages distribués aux étudiants et aux diplômés. La plupart des employeurs sont satisfaits des compétences acquises par les étudiants. Quelques-uns, principalement les dirigeants de plus grandes entreprises, émettent toutefois des réserves quant au niveau d'approfondissement de certaines notions vues dans les cours du programme. Le Collège a d'ailleurs rectifié la situation en révisant le contenu de certains cours du programme et en mettant l'accent sur des formations portant sur le démarrage d'une entreprise, sur la gestion des ressources humaines et sur la gestion des stocks. Les étudiants sont aussi satisfaits du programme. Les quelques diplômés que le Collège a réussi à joindre ont tous confirmé que leur emploi était en lien avec la formation qu'ils ont reçue. L'analyse du rapport d'autoévaluation et les témoignages recueillis lors de la visite permettent à la Commission de constater que les compétences du programme sont généralement adaptées aux besoins du marché du travail et aux attentes des étudiants.

Le CDE Collège dispose de mécanismes de liaison avec les employeurs pour adapter son programme aux besoins du marché du travail. Les professeurs ont de nombreuses occasions de prendre le pouls des employeurs. En effet, les professeurs organisent à l'occasion des visites en entreprise avec les étudiants. Le CDE Collège est en outre présent au Salon de l'emploi, qu'il considère comme un lieu privilégié pour garder le contact avec les employeurs. Il prévoit organiser une rencontre annuelle avec des employeurs afin d'avoir leur opinion sur le programme et de s'assurer de connaître leurs besoins. De plus, un suivi des finissants est réalisé par les professeurs auprès des employeurs lors des stages. Chaque employeur est invité à remplir un questionnaire dans lequel les compétences du stagiaire de même que son attitude sont évaluées. Aussi, la plupart des professeurs du Collège travaillent dans le secteur du commerce de détail. La

Commission estime que les liens que le Collège établit avec les employeurs contribuent à maintenir la pertinence de son programme.

Cependant, le Collège ne dispose pas de mécanismes de liaison structurés avec ses diplômés. Dans le cadre de l'évaluation du programme, il n'a réussi à contacter qu'un faible nombre de diplômés, souvent en raison d'un changement de coordonnées. Dans son plan d'action, il prévoit établir un processus de suivi annuel des coordonnées des diplômés à partir d'une cueillette d'informations réalisée auprès des étudiants à la fin de leur programme. Au moment de la visite, le Collège a également mentionné qu'un bal des finissants était prévu quelques mois après la fin du programme et qu'il profitera de cette occasion pour mettre à jour les coordonnées des diplômés. La Commission invite le Collège à poursuivre le développement de liens structurés avec ses diplômés afin de s'assurer de façon continue que la formation reçue est adaptée aux caractéristiques des étudiants.

En somme, la Commission juge que le programme est généralement pertinent; il répond dans l'ensemble aux besoins des employeurs et aux attentes des étudiants.

La cohérence du programme

L'évaluation de la cohérence permet d'examiner le choix de cours en relation avec les compétences à développer, l'articulation de la séquence de cours en fonction de la progression des apprentissages ainsi que la charge de travail des étudiants.

Le programme *Gestion de commerces* comporte 22 compétences, provenant toutes du programme du même nom menant au DEC. À l'exception de deux compétences qui sont développées chacune dans deux cours, chaque cours est lié à une seule compétence. Les cours sont répartis en six sessions de sept semaines chacune auxquelles s'ajoutent 270 heures de stage en entreprise. Le Collège considère que son programme est cohérent. Toutefois, les étudiants ont indiqué dans les sondages que certaines compétences n'étaient pas assez approfondies ou l'étaient trop, que la même matière se répétait parfois dans certains cours différents et que le nombre d'heures de cours hebdomadaire était variable. Le Collège estime que le nouveau logigramme de formation qu'il a instauré a permis d'apporter des corrections à la cohérence du programme. D'ailleurs, les étudiants rencontrés lors de la visite ont dit bien comprendre les compétences qu'ils doivent acquérir dans leur formation, ont mentionné que les liens entre les cours sont clairs et se sont dits satisfaits de la charge de travail. Ils ont également mentionné qu'ils sont généralement bien informés des exigences de chaque cours et sur la manière dont ils sont évalués. De leur côté, les professeurs rencontrés estiment que l'agencement des cours est équilibré d'une session à l'autre, qu'il tient

compte de la progression des apprentissages et que la charge de travail est adéquate. La Commission partage cette opinion.

Les plans de cours sont rédigés par les professeurs, mais ils ne sont pas systématiquement approuvés par la direction. Certains professeurs remettent leur plan de cours chaque session à la direction, tandis que d'autres le lui remettent sur demande. La direction prévoit se doter d'une grille d'approbation des plans de cours et procéder prochainement à leur évaluation. L'analyse que la Commission a faite d'un échantillon de plans de cours l'a conduite à relever certaines lacunes sur le plan de la cohérence du programme. Les plans de cours ne sont pas toujours conformes au Règlement sur le régime des études collégiales (RREC). D'abord, les informations qui y sont transmises sont parfois erronées, entre autres le nombre d'heures des cours. Par exemple, le plan du cours *Commerce international* fait mention d'un cours de 36 heures, tandis que le Collège le présente plutôt comme un cours de 45 heures dans sa description du programme. Aussi, la pondération des cours ne correspond pas toujours à celle mentionnée dans le Système des objets des études collégiales (SOBEC) du Ministère et une certaine confusion subsiste autour de l'énoncé de compétence. Celui-ci est parfois absent du plan de cours, tandis qu'il se retrouve dans la présentation générale du cours ou est confondu avec les éléments de la compétence dans d'autres occasions. En ce qui concerne les évaluations finales de cours, leur pondération ne correspond pas toujours à celle mentionnée dans le plan de cours et leur niveau taxonomique est parfois insuffisant, principalement pour les évaluations comportant un grand nombre de questions à choix de réponses. C'est pourquoi,

la Commission recommande au CDE Collège de s'assurer que les plans de cours sont élaborés en conformité avec le RREC de même qu'avec les objectifs et standards du programme.

Compte tenu de l'avis qui précède, la Commission juge que le programme est partiellement cohérent.

La valeur des méthodes pédagogiques et de l'encadrement des étudiants

Ce critère permet d'évaluer l'adéquation des méthodes pédagogiques aux objectifs des cours et leur adaptation aux caractéristiques des étudiants, de même que l'encadrement des étudiants et la disponibilité des professeurs.

Le Collège conclut que les méthodes pédagogiques et l'encadrement des étudiants sont adéquats en s'appuyant sur les réponses que les étudiants et les diplômés ont données dans le cadre de l'évaluation de programme. Les méthodes pédagogiques sont adaptées

aux compétences du programme et elles répondent aux besoins des étudiants. Les professeurs alternent entre la théorie, la pratique et les discussions, à la satisfaction des étudiants. Des visites en entreprise sont également organisées par les professeurs.

Lors de la visite, la Commission a pu constater que les étudiants sont satisfaits des méthodes pédagogiques de leurs professeurs, du soutien et de l'encadrement qu'ils reçoivent, de même que de la disponibilité de leurs professeurs. Parmi les mesures d'aide mises en place par le Collège, notons la journée hebdomadaire d'étude et de récupération de même que les deux semaines de récupération prévues au calendrier scolaire en janvier et en août pour la révision et la reprise d'évaluations. Le Collège a également bonifié l'encadrement de ses stages. En plus d'une visite du professeur sur les lieux du stage de l'étudiant, un guide du superviseur est remis à l'employeur et l'étudiant reçoit un guide de stage. De plus, un questionnaire est remis à l'employeur pour évaluer l'étudiant sur la base de ses compétences et de son attitude.

La Commission juge que les méthodes pédagogiques utilisées dans le programme et l'encadrement des étudiants sont adéquats.

L'adéquation des ressources humaines, matérielles et financières

Ce critère a pour but d'évaluer si les différentes ressources sont suffisantes pour assurer le bon fonctionnement du programme. Il concerne principalement le nombre de professeurs et leurs compétences. Il touche également la contribution du personnel technique, l'adéquation des aménagements (locaux, plateaux, laboratoires, etc.) et des équipements en fonction des besoins du programme.

Le Collège conclut qu'il dispose de ressources humaines et matérielles suffisantes en se basant sur l'opinion des étudiants, des professeurs et des diplômés. La Commission est arrivée à la même conclusion après l'examen des documents du Collège et à la suite des informations recueillies lors de la visite.

Les cours sont donnés par une équipe de cinq chargés de cours. Ces derniers sont pour la plupart actifs sur le marché du travail dans le domaine du commerce de détail. Plusieurs d'entre eux sont inscrits au baccalauréat en enseignement professionnel. Le Collège partage ses locaux avec le Collège de comptabilité et de secrétariat du Québec, de même que les personnes formant son équipe de travail, dont un technicien en informatique.

À la fin de chaque cours, les étudiants remplissent un questionnaire afin d'évaluer l'enseignement qu'ils ont reçu. La direction rencontre deux fois par année chaque professeur afin de lui transmettre les commentaires émis par les étudiants, ce qui lui permet de maintenir un suivi pédagogique. Dans les sondages réalisés lors de

l'évaluation du programme, les étudiants ont fait part de leur insatisfaction concernant le système informatique du Collège. Des correctifs ont par la suite été apportés et les étudiants rencontrés s'en sont déclarés satisfaits. La Commission constate que les étudiants sont satisfaits de la plupart des ressources du programme, mais qu'ils auraient souhaité utiliser davantage les logiciels spécialisés en comptabilité.

La Commission juge que les ressources humaines, matérielles et financières répondent aux besoins du programme.

L'efficacité du programme (comprenant l'évaluation des apprentissages)

Ce critère porte sur la maîtrise par les diplômés des compétences visées par le programme et sur la réussite des étudiants.

Le Collège conclut que la mise en œuvre de son programme est généralement efficace. Il considère qu'il recrute et admet des étudiants qui satisfont aux conditions d'admission et qui sont capables de réussir dans leur programme. La personne responsable des admissions rencontre toutes les personnes intéressées par le programme afin de valider le cheminement scolaire antérieur et le respect des différentes conditions d'admission. La plupart des candidats ont complété leur cinquième secondaire. Dans le cas contraire, le Collège examine si leur formation antérieure ou leurs expériences de travail sont suffisantes. Dans les quelques cas où des étudiants sont admis directement à l'issue du secondaire, ces derniers sont visés par une entente entre le Collège et un employeur qui leur garantit un emploi à la fin de leur programme d'études.

Le Collège conclut dans son rapport que les évaluations sont généralement en lien avec la matière vue en classe. De son côté, après avoir analysé un échantillon de plans de cours et d'évaluations finales de cours, la Commission note que les évaluations finales sont réalisées individuellement, que leur pondération est conforme à la PIEA et qu'elle est suffisante pour s'assurer que la réussite de l'épreuve est déterminante dans la réussite du cours. L'analyse de la Commission révèle que la majorité des évaluations sont adéquates, bien qu'elle ait permis de cerner certaines lacunes. Dans quelques cas, l'évaluation n'était pas en adéquation avec la compétence du cours puisqu'elle consistait en un examen de connaissances et n'était pas de nature intégrative. Dans son plan d'action, la direction compte demander aux professeurs de lui remettre leurs évaluations finales pour validation. La Commission **suggère** donc au Collège de s'assurer que les évaluations finales permettent de démontrer l'atteinte des objectifs selon les standards. Pour ce qui est de l'évaluation du stage, l'étudiant doit rédiger un court rapport à la fin de son stage. Le Collège souhaite revoir cette façon de faire et modifier l'évaluation du stage, qui

consistera désormais en la rédaction d'un rapport hebdomadaire et à des fiches à remplir par l'employeur.

Les données du Collège pour les cohortes de l'automne 2011 à l'hiver 2013 lui permettent de conclure que les taux de réussite des cours du programme *Gestion de commerces*, qui se situent à plus de 90 %, sont satisfaisants. Les étudiants dont le résultat se situe entre 55 et 59 % ont droit à un examen de reprise, tandis que ceux dont le résultat est inférieur à 55 % sont rencontrés par la direction et le professeur qui doivent décider si l'étudiant a droit à une reprise d'examen ou s'il reprend son cours. Le Collège considère toutefois que son taux de diplomation de 55 % est inférieur à ses attentes. Il souligne que la majorité des abandons sont causés par des problèmes financiers. Au moment de la visite, il a également souligné que certains étudiants ne sont pas suffisamment motivés ou éprouvent des problèmes personnels ne leur permettant pas de fournir les efforts nécessaires à la réussite de leurs cours. Il compte sur les deux semaines de récupération, sur la journée d'étude et de récupération hebdomadaire qu'il a mises en place de même que sur le suivi des absences aux cours pour corriger la situation. La Commission invite le Collège à poursuivre ses efforts en vue d'augmenter le taux de diplomation et la persévérance de ses étudiants.

La Commission juge que le programme tel qu'il est mis en œuvre est généralement efficace.

La qualité de la gestion du programme

L'évaluation de la gestion porte sur la répartition des rôles et des responsabilités ainsi que sur les communications entre les professeurs et les instances administratives ou pédagogiques de l'établissement. Ce critère permet entre autres de considérer les procédures d'évaluation et de perfectionnement des professeurs, ainsi que l'encadrement pédagogique et l'application de la Politique institutionnelle d'évaluation des apprentissages (PIEA).

Selon le Collège, le partage des responsabilités favorise une gestion efficace du programme. La Direction générale est responsable des aspects financiers et stratégiques, alors que la Direction pédagogique et des opérations s'occupe de la gestion pédagogique du programme et des ressources du Collège. La Commission considère que les structures de gestion sont clairement définies et qu'elles sont appropriées à la taille de l'établissement. D'après le rapport du Collège et les témoignages recueillis lors de la visite, les étudiants, les professeurs et la direction se côtoient quotidiennement, favorisant les échanges informels et le traitement rapide des questions courantes d'ordre personnel ou pédagogique. Le Collège organise annuellement une journée pédagogique au cours de laquelle les questions touchant le programme sont abordées. Depuis 2013, il a

également instauré des réunions départementales. Cependant, la Commission observe que le Collège garde peu de traces, comme des procès-verbaux ou des plans de travail, de ces réunions pédagogiques. Seuls les ordres du jour sont archivés. L'encadrement pédagogique doit également être renforcé avec l'évaluation des plans de cours et des évaluations finales. Le Collège a prévu des mesures dans ce sens dans son plan d'action. La Commission **suggère** au Collège de s'assurer d'une gestion pédagogique efficace en structurant ses mécanismes de gestion du programme et en renforçant l'encadrement pédagogique de ses professeurs.

Le Collège considère que les mesures d'embauche et d'évaluation des professeurs sont adéquates et répondent aux besoins. Il peut compter sur une équipe de professeurs stable. L'expérience professionnelle est priorisée au moment de l'embauche et le Collège offre à ses professeurs du perfectionnement pédagogique. D'ailleurs, la Commission note avec intérêt que ceux qui ne possèdent pas de formation en pédagogie ont un an après la date de leur embauche pour s'inscrire au baccalauréat en formation professionnelle. Le soutien financier apporté par le Collège pour le perfectionnement pédagogique varie en fonction du nombre d'heures d'enseignement. Pour ce qui est de l'évaluation du personnel enseignant, les étudiants remplissent un questionnaire à la fin de chaque cours qui est ensuite remis par le professeur évalué à la Direction pédagogique pour compilation et analyse des résultats. Par contre, la Commission a constaté lors de la visite que le suivi apporté par la Direction pédagogique varie; certains professeurs demandent une rencontre de suivi à la Direction pédagogique tandis que d'autres n'ont pas de rencontre d'évaluation. De plus, elle a noté que la confidentialité des réponses des étudiants n'est pas assurée, puisque certains professeurs prennent connaissance des réponses avant de transmettre le questionnaire à la Direction pédagogique alors que d'autres distribuent eux-mêmes le questionnaire aux étudiants et en font la compilation avant de le remettre. C'est pourquoi

la Commission recommande au Collège de s'assurer de la confidentialité du processus d'évaluation des professeurs.

Dans son plan d'action, le Collège envisage de revoir son processus d'évaluation du personnel enseignant afin d'assurer la qualité de l'enseignement.

Le programme est présenté habituellement aux étudiants lors de leur admission ou lors d'une journée d'accueil en début de session. Les étudiants rencontrés sont généralement satisfaits de l'information qu'ils reçoivent du Collège et des professeurs. Ils ont notamment mentionné que les plans de cours sont présentés au début du premier cours et qu'ils sont bien expliqués. Toutefois, la Commission a pu constater, à la suite de témoignages recueillis lors de la visite, que certains documents institutionnels comme la PIEA ne sont pas vraiment présentés aux professeurs et aux étudiants, ce qui amène une certaine méconnaissance des étudiants de leurs droits et responsabilités. Bien que des articles de

la PIEA concernant les étudiants soient repris dans les plans de cours, la Commission a constaté qu'ils sont peu connus des étudiants. La Commission invite le Collège à mieux communiquer les informations concernant l'évaluation des apprentissages, et ce, tant aux professeures qu'aux étudiants.

La Commission juge que la gestion du programme n'est que partiellement efficace.

Dans l'ensemble, la Commission note que l'évaluation que le Collège a faite de son programme lui a permis de relever les points forts du programme et les points à améliorer. Le Collège a adopté des pistes d'action qui devraient contribuer à améliorer son programme. Au terme de l'évaluation selon les critères qu'elle a proposés et la PIEP de l'établissement, la Commission juge que le programme *Gestion de commerces* du CDE Collège comporte des forces et des faiblesses.

Plan d'action – suites prévues à l'autoévaluation du programme

Le Collège a produit un plan d'action pour donner des suites à l'évaluation du programme. Le plan comprend les actions adoptées par le Collège pour améliorer son programme, il indique généralement les personnes responsables de leur mise en œuvre et il inclut un échéancier.

La Commission estime que les actions envisagées par le Collège sont pertinentes et devraient contribuer à l'amélioration de la qualité du programme *Gestion de commerces*. La visite a permis de constater que le Collège avait déjà mis en œuvre plusieurs actions adoptées. Il a notamment revu le logigramme de formation et mis en place un meilleur encadrement des stages.

Évaluation de l'application de la politique

Le regard critique posé par l'établissement permet d'examiner la conformité et l'efficacité de l'application de sa PIEP et permet également de vérifier si la politique est bien adaptée à sa situation particulière.

Évaluation de la conformité de l'application de la politique

La conformité exprime le rapport de concordance entre la démarche suivie par le Collège et le contenu de sa politique. L'examen de la conformité vérifie si l'exercice des responsabilités respecte la PIEP et si l'évaluation de programme se déroule selon le processus et les critères prévus dans la politique.

Le Collège conclut que l'évaluation de son programme *Gestion de commerces* a été dans l'ensemble réalisée en conformité avec les modalités prévues dans sa politique.

En ce qui concerne le système d'information, la politique mentionne qu'il est composé de données documentaires, statistiques et perceptuelles qui sont utilisées lors de l'évaluation de programme. Toutefois, il a été difficile pour le Collège de réunir des données statistiques portant entre autres sur les taux de réussite, de diplomation et d'abandon en raison du fait que le système d'information n'avait pas été alimenté au cours des dernières années. Le Collège se donne comme objectif la mise en place d'un système d'information plus efficace. La Commission note que le Collège a sondé les étudiants ainsi que les diplômés et elle estime que le système d'information, comme défini dans sa PIEP, a été utilisé en conformité avec celle-ci.

La Commission note que le choix du programme à évaluer a été fait en conformité avec ce qui est précisé dans la PIEP. Elle remarque aussi que les responsabilités liées au processus d'évaluation ont été assumées de façon générale conformément à la PIEP. Un comité d'autoévaluation a été mis sur pied, mais sa composition diffère de ce qui est mentionné dans la politique. Le comité présenté dans la politique implique la présence de deux professeurs et de deux étudiants du programme ainsi que d'un représentant du marché du travail. Le Collège justifie ceci en affirmant qu'il s'agit de sa première évaluation de programme et qu'il voulait s'approprier le processus d'évaluation avant d'intégrer les professeurs et les étudiants. Le comité d'autoévaluation a élaboré un devis et a procédé à l'évaluation du programme selon les critères définis par la politique. Les instruments de collecte de données perceptuelles ont été élaborés, mais ils n'ont pas été validés. De plus, le Collège n'a pas établi de procédure pour garantir la confidentialité des informations, contrairement à ce que mentionnent les principes fondamentaux de sa politique. Les professeurs n'ont pas été consultés sur le devis ni sur les conclusions du

rapport, mais l'ont été, avec les étudiants et les diplômés, sur la mise en œuvre du programme. Enfin, le rapport a été rédigé selon les balises de la politique et adopté par le conseil d'administration.

En conclusion, la Commission juge que l'application de la PIEP faite par le CDE Collège n'a été que partiellement conforme aux dispositions de la politique. Le Collège a relevé des points forts et des points à améliorer en lien avec l'exercice des responsabilités, mais il n'a pas établi de pistes d'action découlant de son autoévaluation. Au moment de la visite, la Commission a compris que le Collège souhaitait modifier éventuellement sa politique pour entre autres donner de la souplesse dans la composition du comité d'autoévaluation. Elle l'encourage à mettre à jour sa PIEP afin qu'elle reflète mieux la réalité du CDE Collège.

Évaluation de l'efficacité de l'application de la politique

L'examen de l'efficacité vérifie si les résultats attendus par l'application de la politique sont atteints. L'établissement aura vérifié si l'application de sa politique est propre à soutenir la prise de décisions relatives à la gestion du programme et si elle a un impact sur son amélioration, si l'évaluation conduit à un diagnostic juste et précis de l'état du programme.

Le Collège conclut que les objectifs de sa politique sont atteints, en particulier celui d'assurer la qualité de la formation par une amélioration continue du programme. Il a appliqué pour la première fois sa PIEP lors de l'évaluation du programme *Gestion de commerces*. Il considère que sa politique a été un bon guide et que son application l'a conduit à poser un diagnostic juste et précis de l'état de son programme en lui permettant de relever les forces ainsi que les points à améliorer dans le programme. Cette évaluation l'a amené à prévoir des actions en vue d'améliorer son programme, comme l'évaluation des plans de cours et des évaluations finales, un système d'information plus efficace et un meilleur suivi des stages. L'analyse du rapport d'évaluation et les témoignages recueillis lors de la visite permettent à la Commission de constater que l'application de la PIEP a conduit le Collège à poser un diagnostic partiellement juste et précis de l'état du programme.

En conclusion, la Commission juge que l'application de la PIEP a été généralement efficace.

Plan d'action – suites prévues à l'autoévaluation de l'application de la PIEP

Le Collège n'a pas élaboré de plan d'action propre à l'application de la PIEP à la suite de l'autoévaluation puisqu'il a jugé que l'application de sa politique avait été conforme et efficace.

Conclusion

Au terme de l'évaluation du programme selon les critères qu'elle a retenus, la Commission estime que le programme *Gestion de commerces* du CDE Collège présente des forces et des faiblesses. De plus, elle juge que l'application faite par le Collège de sa Politique institutionnelle d'évaluation des programmes lors de l'évaluation de son programme a été **partiellement conforme et généralement efficace**.

Au nombre des points forts du programme, la Commission relève les divers mécanismes de liaison avec les employeurs, le soutien et l'encadrement personnalisé que les étudiants reçoivent de même que la disponibilité de leurs professeurs et les questionnaires d'évaluation que les étudiants doivent remplir à la fin de chaque cours. Toutefois, l'évaluation du programme a fait ressortir certains éléments à améliorer. En ce qui a trait à la cohérence du programme, la Commission recommande au CDE Collège de s'assurer que les plans de cours sont élaborés en conformité avec le RREC de même qu'avec les objectifs et standards du programme. Aussi, du côté de l'efficacité du programme, elle suggère au Collège de s'assurer que les évaluations finales permettent de démontrer l'atteinte des objectifs selon les standards. Concernant la gestion du programme, elle lui suggère de s'assurer d'une gestion pédagogique efficace en structurant ses mécanismes de gestion du programme et en renforçant l'encadrement pédagogique de ses professeurs. De plus, elle recommande au CDE Collège de s'assurer de la confidentialité du processus d'évaluation des professeurs.

La Commission conclut que l'application de la PIEP faite par le CDE Collège n'a été que partiellement conforme aux dispositions de la politique. Le choix du programme, l'utilisation du système d'information et le processus d'évaluation ont été réalisés comme prévu. Par contre, la composition du comité d'autoévaluation et le principe de confidentialité de l'information n'ont pas été appliqués conformément à la PIEP. Le Collège souhaite modifier éventuellement sa politique pour entre autres se donner de la souplesse dans la composition du comité d'autoévaluation. Le processus d'évaluation a généralement été efficace et il a permis au Collège de poser un diagnostic partiellement juste et précis de l'état de son programme.

Au terme de son évaluation, le Collège a produit un plan d'action qui comprend des mesures qui devraient contribuer à l'amélioration de la qualité du programme.

De façon générale, la Commission estime que la démarche du CDE Collège a donné une idée juste du programme et qu'elle lui a permis de traduire la réalité du Collège concernant la conformité et l'efficacité de l'application de sa PIEP.

Les suites de l'évaluation

En réponse à la version préliminaire du rapport d'évaluation du programme *Gestion de commerces* (LCA.AK) conduisant à l'attestation d'études collégiales et de l'application de la Politique institutionnelle d'évaluation des programmes (PIEP), le CDE Collège souscrit aux avis formulés et aux jugements émis par la Commission. Le Collège a fait part de ses commentaires à la Commission qui en a tenu compte dans la version définitive de son rapport d'évaluation.

Depuis la visite de la Commission à l'établissement, le Collège a réalisé certaines actions dans le but d'améliorer le programme *Gestion de commerces* :

- Il s'est doté d'une grille d'évaluation des plans de cours et la Direction pédagogique procède désormais à leur vérification pour s'assurer de leur conformité au RREC.
- Il a modifié le processus d'évaluation des professeurs pour assurer la confidentialité des réponses des étudiants.

La Commission considère que le Collège a donné des suites satisfaisantes à ces deux recommandations. De plus, elle tient à souligner les efforts du Collège qui a donné suite avec diligence à tous les avis qu'elle a formulés dans son rapport, notamment aux suggestions. Ainsi, pour s'assurer que les évaluations finales permettent de démontrer l'atteinte des objectifs selon les standards, le Collège procède désormais à leur évaluation en même temps qu'il évalue les plans de cours. De plus, il a mis en place plusieurs mesures pour s'assurer d'une gestion pédagogique efficace, comme la validation des plans de cours et des évaluations finales, l'évaluation des cours par les étudiants, les rencontres individuelles des professeurs et une réunion pédagogique annuelle.

La Commission d'évaluation de l'enseignement collégial,

Céline Durand, présidente