

Rapport d'évaluation

**Évaluation des programmes
Techniques administratives (410.12)
conduisant au diplôme d'études
collégiales (DEC)
et
Démarrage d'entreprises (901.79)
conduisant à une attestation d'études
collégiales (AEC)**

au Cégep de Trois-Rivières

Mai 1998

Commission d'évaluation de l'enseignement collégial

Introduction

L'évaluation des programmes *Techniques administratives (410.12)* et *Démarrage d'entreprises (901.79)* conduisant respectivement au DEC et à l'AEC au Cégep de Trois-Rivières s'inscrit dans l'opération plus large d'évaluation des programmes de DEC et d'AEC des secteurs *Techniques administratives* et *Coopération* dans tous les établissements d'enseignement collégial qui donnaient un de ces programmes durant la période s'étendant de 1993 à 1996. L'évaluation du programme de DEC porte principalement sur la composante de formation spécifique du programme révisé en application depuis l'année scolaire 1991-1992, mais elle aborde aussi la contribution de la formation générale propre à la réalisation des objectifs du programme.

La démarche d'évaluation de la Commission s'est effectuée conformément aux modalités exposées dans les Guides spécifiques pour l'évaluation des programmes conduisant au DEC et à l'AEC dans les secteurs professionnels *Techniques administratives* et *Coopération*¹. Le Collège a transmis à la Commission, le 16 juin 1997, les rapports d'autoévaluation des programmes. Un comité, composé de quatre membres et présidé par un commissaire, a analysé ces rapports et effectué une visite au Collège, les 22 et 23 octobre 1997².

Les rencontres ont permis d'approfondir les principaux éléments du rapport d'autoévaluation par des échanges avec la direction du Collège, les comités d'évaluation, des professeurs et des étudiants³ des deux programmes.

Le présent rapport expose les conclusions auxquelles en est arrivée la Commission au terme de ses travaux. Après une brève description du programme évalué et quelques commentaires sur le processus d'autoévaluation, le document présente les résultats de l'évaluation des programmes de DEC et d'AEC selon les six critères retenus : la pertinence, la cohérence, la valeur des méthodes pédagogiques et l'encadrement des étudiants, l'adéquation des ressources humaines, matérielles et financières, l'efficacité ainsi que la qualité de la gestion.

-
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^{me} Jeannine McNeil, enseignante à l'École des hautes études commerciales, M. Claude Gilbert, professeur en Techniques administratives au Cégep de Victoriaville et M. Roger Payette, coordonnateur du Département d'économie, administration et techniques administratives au Cégep Joliette-De Lanaudière. Il était assisté d'un agent de recherche de la Commission, M. Claude Marchand, qui agissait à titre de secrétaire.
 3. Le genre masculin est utilisé comme générique sans préjugé quant au sexe des personnes.

Évaluation du programme *Techniques administratives* conduisant au DEC

Principales caractéristiques du programme

Le Cégep accueille environ cinq mille étudiants à l'enseignement ordinaire, dont un peu plus de la moitié dans les programmes du secteur technique.

Offert depuis la création du Cégep en 1968, le programme accueillait, à l'automne 1995, 378 étudiants, ce qui représente environ 8 % de l'effectif étudiant total du Collège. Avec une population étudiante variant entre 375 et 400 étudiants au cours des cinq dernières années, le programme est le deuxième programme technique en importance après celui de *Techniques de génie électrique*. En troisième année, les étudiants peuvent suivre l'une des trois options suivantes : *Marketing* (28 étudiants), *Finance* (69 étudiants) et, depuis 1990, *Gestion et Entrepreneuriat* (49 étudiants).

L'effectif enseignant est composé de trente professeurs : vingt dispensent les cours d'administration et de techniques administratives et dix professeurs assurent la formation dans les disciplines contributives (mathématiques, informatique et économique).

Comme les autres, le programme s'inscrit dans le plan de développement institutionnel intitulé *Ensemble aujourd'hui*, publié en 1991, qui privilégie le programme d'études comme lieu d'intégration des activités d'apprentissage, une relation d'étroite réciprocité avec le milieu socio-économique et une formation de type fondamental.

Le Collège n'a pas l'intention, du moins à court terme, de modifier en profondeur l'offre de formation de ce programme. Il entend toutefois étudier les développements récents des nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC) et leur place éventuelle dans la formation en administration des étudiants.

La démarche institutionnelle d'évaluation

La démarche institutionnelle d'autoévaluation du programme s'est déroulée de mai 1996 à juin 1997. Un comité d'évaluation a assuré la réalisation du processus d'évaluation : appropriation locale du devis, cueillette et analyse des données, rédaction du rapport et validation des constats et conclusions. Le leadership de la Direction a été bien assumé par le soutien constant apporté au déroulement des travaux et par le travail du comité d'évaluation composé de représentants de la Direction des études et d'enseignants désignés par le département. Ces derniers ont joué un rôle très actif, notamment en assurant des liens constants avec les professeurs et les étudiants du programme.

Les professeurs du Département ont participé activement à l'évaluation de leur programme. Ils ont contribué non seulement à la collecte des données mais également à la validation des constats et conclusions sur les différents critères. Les professeurs de la formation générale propre ont apporté leur point de vue sur les objets les concernant, mais leur participation est demeurée plutôt périphérique. Les étudiants et les diplômés ont été consultés par des questionnaires et des entrevues de groupe. À la suite de l'autoévaluation, un comité de programme a été créé. Il s'est doté d'un plan de travail axé sur la mise en oeuvre des actions envisagées dans le rapport d'autoévaluation.

Les membres du comité ont collaboré à la rédaction d'un rapport qui, dans l'ensemble, est bien écrit. Plutôt descriptif qu'analytique, il ne traduit pas complètement la réalité de certains aspects du programme en raison d'analyses parfois incomplètes. La visite a toutefois permis d'apporter des éléments nouveaux et d'en compléter et préciser plusieurs autres.

La Commission note le déroulement harmonieux de la démarche institutionnelle d'évaluation du programme et elle souligne la participation des professeurs du Département à cette opération d'évaluation réalisée dans une perspective d'amélioration de la formation de leurs étudiants.

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.

Les liens avec le marché du travail sont nombreux et variés : enquêtes socio-économiques, service de placement, milieux de stage visités par tous les professeurs, participation des professeurs dans les organismes communautaires et les entreprises, projets communs avec les entreprises (campagnes publicitaires, évaluations de commerces, plans marketing, recherches et enquêtes, etc.), relations avec les diplômés.

Ces liens permettent une connaissance adéquate des besoins et attentes, mais l'intégration de ces informations provenant de diverses sources n'est pas systématique. La Commission invite en conséquence le Collège à se doter d'un mécanisme assurant une mise en commun plus soutenue et intégrée des connaissances issues des liens multiples entretenus avec le marché du travail. La dernière enquête socio-économique datant de 1992, la Commission invite également le Collège à effectuer, tel qu'il l'a envisagé, des enquêtes régulières auprès des employeurs.

Le taux de placement est adéquat : de 80 % à 90 % des finissants se destinant à l'emploi travaillent dans les six mois suivant la fin de leurs études. Environ un tiers des finissants poursuivent des études universitaires. Malgré ce phénomène, le Collège maintient avec raison l'orientation du programme vers la préparation au marché du travail.

Les employeurs et les diplômés expriment dans l'ensemble leur satisfaction concernant la capacité des trois options du programme à répondre aux besoins et attentes du marché du travail. Ils déplorent toutefois la maîtrise insuffisante de la langue anglaise. La grande majorité des étudiants étant, à l'entrée au Cégep, aux niveaux inférieurs (transitoire et niveau 1) de connaissance de cette langue, la Commission **suggère** au Collège d'améliorer l'enseignement de l'anglais relatif au milieu

des affaires et de l'administration, notamment par la formation, si possible, de groupes homogènes du programme dans le cours d'anglais de la formation générale propre. Elle l'invite à développer, tel qu'il l'a envisagé, des activités pédagogiques et des interactions avec le Département des langues.

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 étudiants.

Dans l'ensemble, les objectifs et le contenu des activités d'apprentissage traduisent les objectifs du programme et permettent de les atteindre. Le programme reproduit les objectifs ministériels sans ajouter d'objectifs locaux. L'appropriation locale se traduit par le choix de cours dans le volet *Entrepreneuriat* de l'option *Gestion et entrepreneuriat* et par quelques modifications et ajouts apportés à des contenus de cours. La Commission **suggère** de poursuivre la réflexion sur les objectifs du programme afin de déterminer plus clairement le profil du diplômé en termes d'habiletés et d'attitudes à développer, en particulier pour les options *Marketing* et *Finance*. Elle invite le Collège à assurer les liens nécessaires avec le projet éducatif en cours d'élaboration.

La formation générale propre n'est pas très adaptée au programme en langues (français et anglais) en raison principalement de l'existence de groupes-classes hétérogènes. En philosophie, des efforts d'adaptation sont faits, notamment par le choix de thèmes rejoignant les préoccupations des étudiants du programme. La Commission invite le Collège à étendre ces efforts aux autres disciplines en approfondissant, tel qu'il l'a envisagé, les liens avec les intervenants des disciplines concernées en formation générale. Elle souligne par ailleurs les liens avec les professeurs de mathématiques et l'utilisation d'un manuel comportant des exercices reliés au domaine des techniques administratives.

La séquence des activités d'apprentissage favorise généralement l'acquisition, l'approfondissement et l'intégration des activités d'apprentissage. Toutefois, certains cours à caractère pratique arrivent trop tard pour permettre un meilleur agencement des activités d'apprentissage. Comme le reconnaît le Collège, le cours de *Statistique* (201-337-77) ne se donne qu'en 5^e session et il est dispensé en même temps que le cours *Utilisation des données commerciales* (410-611-90) pour l'option *Marketing*. Il en est de même pour le cours *Introduction à l'informatique de gestion* (420-906-90) offert en 3^e session et celui de *Systèmes d'informations administratives* (410-530-90) dispensé en 5^e session. La Commission **suggère** en conséquence de revoir le logigramme afin de

placer ces cours plus tôt dans le programme pour assurer un meilleur agencement avec les autres cours.

Les exigences propres à chaque activité d'apprentissage respectent généralement la pondération officielle. Les étudiants interrogés estiment toutefois que leur charge de travail effectivement réalisée est inférieure, en particulier en 1^{re} année et pour quelques cours de la 3^e session. La Commission invite le Collège à revoir, tel qu'il l'a envisagé, les exigences des cours identifiés.

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 étudiants : l'adéquation des méthodes pédagogiques et leur adaptation aux caractéristiques des étudiants; 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 étudiants et la disponibilité des professeurs.

Les méthodes pédagogiques sont adaptées aux objectifs du programme et de chacun des cours et elles tiennent compte des caractéristiques des étudiants. Elles sont particulièrement variées, vivantes et aptes à susciter la motivation des étudiants en 3^e année. Les trois options y présentent des innovations telles que des simulations comptables réelles, des situations de ventes filmées, une campagne de publicité terminée par un Gala, le traitement de rapports d'impôt véritables dans le cadre du projet *Impôt-Stage Enr.* et quelques projets communs menés avec des entreprises locales. Les étudiants estiment toutefois qu'elles sont plutôt traditionnelles et moins vivantes aux cours des deux premières années, donnant ainsi au programme une image plutôt terne. Afin de faciliter l'assimilation des éléments plus théoriques et d'insuffler un dynamisme aux interventions pédagogiques, la Commission invite le Collège à appliquer des méthodes pédagogiques plus actives au début de la formation. Elle l'invite également à revoir, tel qu'il l'a envisagé, la place des NTIC dans le programme en introduisant plus tôt les éléments relatifs à l'informatique.

Les mesures d'accueil et d'intégration et les services de conseil et de soutien permettent aux étudiants de mieux réussir leurs études. En mathématiques, les étudiants qui n'ont pas suivi ou qui ont échoué le cours de *Mathématiques 436* sont admis en session d'accueil et d'intégration. Le Collège offre des cours de mise à niveau en français et en anglais. En français, les étudiants sont inscrits à un cours de trois heures/semaine ou à un cours plus long selon leurs résultats au test de dépistage. Le programme accueil et intégration a permis d'améliorer la persistance dans le

programme puisque les six étudiants qui y étaient inscrits à l'automne 1994 et qui avaient choisi le programme *Techniques administratives* y étaient toujours deux ans plus tard.

Les étudiants ont également accès à un service d'aide en français (le CARL) et en mathématiques (le CAM) afin de rafraîchir leurs notions de base dans ces matières. Ceux du programme sont les plus grands utilisateurs du CAM grâce en particulier aux liens établis avec les professeurs qui donnent le cours *Compléments de mathématiques* qui y réfèrent les étudiants. Une fiche de suivi permet d'assurer que les notions ont été bien assimilées. Malgré les besoins, peu d'étudiants fréquentent le CARL. La Commission invite le Collège à être plus incitatif, notamment en développant, tel qu'il l'a envisagé, des stratégies qui favorisent le recours au centre d'aide en français.

Le programme offre deux mesures facilitant l'accueil, l'intégration et la réussite des étudiants. Ces derniers reçoivent une initiation aux méthodes de travail intellectuel dans le cours *Initiation à l'organisation de l'entreprise* dispensé en première session. Ils profitent également d'un service de dépannage en comptabilité où les professeurs assurent une disponibilité qui est très appréciée. La Commission souligne l'efficacité de ces mesures qui ont contribué à l'amélioration des taux de réussite dans le cours de mathématiques et les cours de comptabilité. Elle souligne également la qualité de la disponibilité des professeurs très appréciée des étudiants qui l'utilisent abondamment.

L'adéquation des ressources humaines, matérielles et financières

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

Le nombre de professeurs est adéquat et leurs qualifications sont assez diversifiées pour favoriser la qualité de la mise en oeuvre du programme. Plusieurs possèdent une maîtrise et la plupart ont des expériences de travail dans leur domaine. Leur compétence n'est toutefois pas toujours utilisée d'une manière optimale et judicieuse en raison d'une procédure de répartition des tâches basée principalement sur le critère d'ancienneté. Comme le reconnaît le Collège, cette procédure ne tient pas suffisamment compte de l'ensemble des responsabilités (départementales, pédagogiques et administratives) et, surtout, des champs d'intérêt de chacun. La Commission *suggère* au Collège de revoir, tel qu'il l'a envisagé, la procédure de répartition des tâches afin de permettre aux professeurs de mieux exprimer leurs compétences et de rencontrer leurs champs d'intérêt respectifs.

La procédure d'évaluation des professeurs non permanents est adéquate. Quelques professeurs permanents ont utilisé les instruments mis à leur disposition pour procéder à l'évaluation de leur enseignement. La Commission invite les autres professeurs à rechercher également la rétroaction de leurs étudiants sur leur enseignement.

Les professeurs ont participé à plusieurs activités de perfectionnement pédagogique et disciplinaire, notamment par la participation à des colloques et surtout aux nombreuses activités disponibles dans le cadre de Performa. La Commission souligne la pertinence et la variété des activités offertes et le souci des professeurs de maintenir à jour leurs compétences pédagogiques et disciplinaires. Elle invite le Collège à mettre en oeuvre le plan de perfectionnement départemental envisagé. Elle note par ailleurs la qualité de l'encadrement des nouveaux professeurs qui peuvent profiter des instruments développés par les plus expérimentés, y compris les innovations pédagogiques, et échanger avec leurs collègues des autres disciplines.

Les ressources matérielles contribuent à assurer le bon fonctionnement du programme. Les investissements importants consentis en informatique ont permis de doter les laboratoires d'un nombre suffisant d'appareils performants et de logiciels adaptés aux besoins. Les ressources documentaires, notamment les CD-ROM, et l'équipement audiovisuel sont très adéquats. L'aide apportée par le personnel du service de l'audiovisuel aux projets promotionnels dans le cadre des cours de *Marketing* est appréciée. L'accès aux équipements et aux laboratoires est généralement adéquat. La Commission invite le Collège à porter une plus grande attention au soutien technique, en particulier dans les situations d'urgence, afin d'améliorer la rapidité d'intervention.

Les professeurs utilisent largement le laboratoire des A.P.O., mis à la disposition de l'ensemble des professeurs du Collège, en partie parce que le Département ne dispose que d'un appareil à leur usage. La Commission invite le Collège à prendre les moyens appropriés pour leur donner accès à un plus grand nombre d'appareils. Elle note par ailleurs la qualité et le regroupement des locaux (salles de classes et bureaux des professeurs) dédiés au Département et l'usage exclusif d'un local utilisé comme centre de dépannage.

L'efficacité du programme

Cinq sous-critères permettent d'apprécier l'efficacité du programme : les mesures de recrutement et de sélection; l'adéquation des modes et instruments pour évaluer les objectifs d'apprentissage; le taux

de réussite des cours; le taux de diplomation et la réalisation des objectifs du programme par les diplômés.

Le Collège joue son rôle régional d'accessibilité aux études collégiales en admettant les détenteurs du DES qui ont réussi le cours préalable *Mathématiques 436*. La Commission note que la majorité des étudiants ont choisi le programme alors qu'ils étaient au secondaire et que 78 % d'entre eux ont indiqué que c'était leur premier choix. Elle partage l'analyse du Collège à l'effet que les étudiants envisagent une carrière dans l'administration et qu'ils sont motivés à réussir.

Les modes et instruments d'évaluation des apprentissages permettent d'évaluer adéquatement la réalisation des objectifs assignés aux activités d'apprentissage du programme. La Politique départementale d'évaluation des apprentissages (PDEA) est conforme à la Politique institutionnelle (PIEA) et le mécanisme de vérification de son application est adéquat. Les plans de cours sont préparés par des groupes-tâches qui s'assurent de la conformité de l'évaluation des apprentissages. Des plans cadres communs sont également élaborés pour un même cours donné par plusieurs professeurs.

Le cours *Comptabilité II*, analysé plus en profondeur par la Commission, présente un plan cadre commun qui est complet et contient des instruments d'évaluation qui mesurent adéquatement l'atteinte des objectifs d'apprentissage. L'évaluation des apprentissages est également adéquate dans le cours *Marketing* bien que la référence à la PIEA dans le plan de cours pourrait être plus explicite.

Le taux de réussite des cours est satisfaisant et comparable à celui obtenu dans les collèges du réseau. Pour les années 1991 à 1994, il était toutefois plus faible pour le cours *Compléments de mathématiques* et les cours *Comptabilité I et II*. La Commission constate que les mesures d'aide prises, relation avec le CAM pour le cours de mathématiques et laboratoire de dépannage pour les cours de comptabilité, ont contribué à améliorer sensiblement la réussite de ces cours.

Le taux de diplomation est légèrement supérieur à celui des collèges du réseau, mais il demeure faible puisqu'environ 20 % des étudiants obtiennent leur diplôme dans la durée prévue. Le taux de diplomation du programme, peu importe la clientèle et la durée, se situe à environ 36 %. Pourtant, les étudiants persistent relativement bien dans leurs études puisque 59 % et 54 % de ceux des cohortes A de 1992 et 1993 se sont réinscrits à un cinquième trimestre consécutif. Selon le Collège, les règles d'admission au stage amèneraient les étudiants à privilégier leurs cours de la formation

spécifique, quitte à compléter plus tard, même par correspondance, certains cours de base de la formation générale. Le changement des règles d'admission au stage, la gestion plus serrée des abandons et surtout la venue de l'épreuve synthèse de programme qui exigera la réussite des cours de la formation générale commune devraient contribuer à modifier cette pratique. La Commission invite le Collège à poursuivre son examen des causes de la faible diplomation, à analyser l'effet des mesures évoquées plus haut et à prendre les moyens appropriés pour augmenter le taux de diplomation.

Les diplômés satisfont dans l'ensemble aux exigences convenues relatives à la réalisation des objectifs du programme. La Commission souligne la qualité du *Projet de fin d'études* dans les options *Marketing* et *Finance* : préparation et présentation d'un plan marketing complet auprès d'une véritable entreprise cliente; simulation comptable réelle ou travail dans l'entreprise *Impôt Stage Enr.*, véritable entreprise opérée par le Département.

Trois formules de stage sont proposées aux étudiants des trois options : un stage régulier de quatre semaines, un stage à la carte étalé ou un stage à l'étranger. Le nombre et la variété des lieux de stage présentent des situations d'apprentissage diversifiées facilitant l'atteinte des objectifs poursuivis et l'intégration des apprentissages. Les étudiants reçoivent une préparation et un encadrement adéquats pour la réalisation de leur stage. Les modes et instruments d'évaluation sont variés et permettent dans l'ensemble une évaluation adéquate de l'atteinte des objectifs du stage. Cependant, le rapport d'évaluation du stagiaire par l'entreprise, le rapport final et l'entrevue de soutenance du stagiaire pourraient témoigner davantage des compétences et habiletés techniques développées.

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 étudiants du contenu et des exigences du programme.

Les rencontres départementales bimensuelles, les groupes-tâches et des rencontres informelles assurent les liens entre les professeurs de la formation spécifique. Des rencontres occasionnelles sur des objets spécifiques se sont tenues avec des professeurs des disciplines contributives (par exemple pour le cours de mathématiques) et avec des professeurs de philosophie (thèmes adaptés pour le cours d'éthique de la FGP). Reconnaisant l'insuffisance de ces liens pour permettre le développement intégré d'une vision commune, le Collège a mis en place un comité de programme à la suite de

son autoévaluation. Déjà opérationnel, ce comité a reçu comme premier mandat l'examen des actions envisagées dans le rapport d'autoévaluation. La Commission *suggère* au Collège de poursuivre la mise en place d'une approche programme plus intégrée, notamment en accentuant le développement d'une vision commune chez tous les professeurs du programme.

Les étudiants sont informés adéquatement sur les objectifs et les activités d'apprentissage avant de choisir le programme et lors de leur accueil au Collège. Plusieurs estiment toutefois insatisfaisante l'information reçue concernant les options et l'accès au marché du travail et à l'université. La Commission *suggère* au Collège, tel qu'il l'a envisagé, d'établir une stratégie d'information progressive en première et deuxième années concernant le choix de l'option et d'améliorer l'information sur les débouchés des différentes options.

Conclusion

La Commission reconnaît la qualité de la mise en oeuvre du programme conduisant au DEC en *Techniques administratives* au Cégep de Trois-Rivières. Cette qualité est assurée principalement par un corps professoral compétent et préoccupé de la réussite des étudiants, des mesures d'aide institutionnelles et départementales efficaces, des équipements informatiques et un matériel audiovisuel performants et accessibles. Les liens étroits entretenus avec le milieu socio-économique local et régional assurent la pertinence du programme, la disponibilité de milieux de stage adéquats et la réalisation de projets communs intéressants avec les entreprises. La Commission apprécie également les innovations pédagogiques réalisées en troisième année et la qualité des stages offerts aux étudiants. Elle souligne enfin le souci des professeurs de maintenir à jour leurs compétences pédagogiques et disciplinaires en suivant des activités de perfectionnement pertinentes.

La cohérence du programme pourrait par ailleurs être améliorée, en particulier la définition du profil des diplômés et la place des cours de statistiques et d'informatique dans le logigramme. La Commission a également identifié d'autres aspects susceptibles d'être améliorés, notamment la procédure de répartition des cours entre les professeurs, le développement de l'approche programme et l'information transmise aux étudiants pour le choix de leur option et l'accès conséquent au marché du travail.

La Commission souligne enfin la pertinence des actions envisagées décrites dans le rapport d'autoévaluation et la rapidité à examiner leur mise en oeuvre par le mandat donné à cet effet au comité de programme récemment créé.

Évaluation du programme *Démarrage d'entreprises* (901.79) conduisant à l'AEC

Principales caractéristiques du programme

Ce programme a été donné pour la première fois, du 19 février au 14 juin 1996, à une cohorte de quatorze étudiants. Il s'adressait à une clientèle souhaitant développer des produits et services pour les aînés et comportait deux sessions en raison de l'ajout de quatre cours (180 heures) provenant de l'AEC en gérontologie. Dix professeurs ont dispensé les cours de la formation spécifique et quatre les cours de gérontologie.

Devant les résultats mitigés de cette offre très spécifique de formation, le Collège a décidé de continuer à offrir le programme, mais dans sa forme originale, c'est-à-dire sans clientèle spécifique ni ajout dans la formation. Ce programme s'inscrit dans la suite logique des programmes offerts en création d'entreprises. Le Collège offre également le programme *Création et expansion d'entreprises* financé par Développement Ressources Humaines Canada (DRHC) et qui a accueilli une soixantaine d'étudiants (quatre groupes) par année en 1994-1995 et 1995-1996.

La décision d'offrir le programme *Démarrage d'entreprises* repose sur deux facteurs : la possibilité d'inscrire toutes les clientèles et les compressions budgétaires des fonds fédéraux. Le Collège a l'intention d'offrir le programme à temps plein le jour (au minimum deux fois l'an) et le soir (une fois l'an).

La démarche institutionnelle d'évaluation

L'évaluation du programme a été confiée à la responsable du Centre de développement d'entreprises du Cégep, qui supervise également les programmes et dossiers liés à la création d'entreprises et à l'entrepreneuriat. Les professeurs et les étudiants du programme ont été consultés lors des différentes étapes. Trois professeurs ont commenté et corrigé le rapport préliminaire sous la supervision de la Direction adjointe aux programmes et aux ressources didactiques. Plutôt descriptif qu'analytique, le rapport ne traduit pas complètement la réalité de plusieurs aspects du programme en raison surtout de données insuffisamment exploitées. Plusieurs modifications ayant été apportées au cours de l'implantation et surtout à la fin, le rapport ne traduit

pas la réalité actuelle du programme. La visite de la Commission revêt en conséquence une importance particulière par les compléments d'information obtenus.

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 démarrage d'entreprises constitue une priorité importante des organismes socio-économiques régionaux dans leurs efforts pour résorber le taux de chômage élevé et relancer l'économie régionale. Bien branché sur le milieu, le Cégep de Trois-Rivières est un partenaire important par son Centre de développement d'entreprises qui gère et coordonne les programmes offerts dans le domaine en collaboration avec les organismes gouvernementaux (DRHC, SQDM, Centre Travail-Québec), l'Université du Québec à Trois-Rivières (UQTR), les organismes de développement régional (CÉDIQ et autres) et les entreprises elles-mêmes, y compris les PME.

Le Collège reconnaît que son offre de formation pour des produits et services aux aînés était trop spécifique et que le volet gérontologie ajoutant 180 heures de formation était peu approprié. La Commission partage cette analyse et elle exprime son accord avec la décision du Collège d'offrir dorénavant le programme dans sa forme originale, c'est-à-dire sans cibler une clientèle spécifique. Elle ne doute pas que les liens étroits entretenus avec les partenaires du milieu permettront au Collège d'offrir un programme pertinent qui contribuera à l'exercice de son rôle de partenaire actif du développement socio-économique régional.

Même s'il est difficile à évaluer, le taux de démarrage d'entreprises ne semble pas élevé puisque, quelques semaines après leur formation, deux étudiants ont démarré leur projet et deux autres s'apprêtaient à le faire.

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 étudiants.

Les activités d'apprentissage sont définies à partir des objectifs généraux du programme et permettent de les atteindre. Aucune modification n'a été apportée aux objectifs ministériels qui ont été définis sous forme de compétences. Des modifications ou ajouts ont permis d'orienter certains objectifs ou contenus de cours vers une application plus adaptée au développement d'une entreprise. Par exemple, l'élément de compétence *Connaître les éléments d'une gestion efficace de l'encaisse* a été inséré dans le cours *Application de notions de comptabilité* (410-825-91); le plan de cours insiste également sur le fonctionnement d'un journal synoptique et la comptabilisation de la paie. De même, le programme accorde une importance à l'étude de marché dans la réalisation du projet d'entreprise. La Commission note l'utilisation par le Collège de l'expérience acquise dans le démarrage d'entreprises, notamment par son Centre et par le cours *Création et expansion d'entreprises*, pour ajuster les activités d'apprentissage aux besoins de la clientèle tout en favorisant une atteinte optimale des objectifs du programme.

La place à accorder aux quatre cours de gérontologie a amené à concevoir un programme étendu sur deux sessions et à placer trop tard dans le logigramme le cours *Utilisation d'un système informatique et de logiciels*. L'abandon de la gérontologie a permis de ramener le programme sur une seule session et de placer le cours d'informatique dès le début. Même si le guide de rédaction du plan d'affaires et l'encadrement individualisé sont adéquats, le Collège a constaté que trop d'étudiants avaient tendance à retarder la rédaction de leur plan d'affaires. La Commission l'invite, tel qu'il l'a envisagé, à resserrer l'encadrement des étudiants, notamment par une rencontre systématique dès le début de la formation.

La charge de travail des étudiants est établie de façon claire et réaliste et elle se reflète fidèlement dans les plans de cours ainsi que dans la pondération. La Commission note que tous les étudiants la trouvent appropriée et qu'ils apprécient le délai d'un mois accordé après la fin des cours pour déposer le plan d'affaires complété.

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 étudiants : l'adéquation des méthodes pédagogiques et leur adaptation aux caractéristiques des étudiants; 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 sont adaptées aux objectifs du programme et aux caractéristiques des étudiants. Informés dès le départ des caractéristiques scolaires antérieures des étudiants et de leur projet d'entreprise, les professeurs choisissent des exemples et applications qui y sont le plus possible reliés. Variées et dynamiques, les méthodes pédagogiques sont complétées par un encadrement individualisé, notamment pour la production du plan d'affaires qui constitue le pivot du programme. La disponibilité de la responsable du programme et les liens avec les organismes d'aide du milieu contribuent à assurer un certain suivi après la fin des cours. La Commission invite le Collège à compléter ces mesures par d'autres moyens susceptibles d'améliorer l'aide apportée à l'étudiant dans le démarrage de son entreprise et de minimiser son isolement.

Les mesures d'accueil et d'intégration et les services de conseil et de soutien sont adéquats. La Commission note la grande satisfaction des étudiants et elle souligne le dévouement et la disponibilité des professeurs et de la responsable du programme.

L'adéquation des ressources humaines, matérielles et financières

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

L'équipe professorale est compétente et expérimentée. Tous les professeurs possèdent un baccalauréat, le plus souvent en administration des affaires; plusieurs détiennent une maîtrise, notamment en gestion des PME de l'UQTR. Ils possèdent des expériences de travail dans leur spécialité et ils ont quelques années reconnues en enseignement; quatre professeurs enseignent également au DEC.

Un questionnaire rempli par les étudiants et une rencontre de mi-session assurent l'évaluation de l'enseignement des professeurs et permettent d'apporter au besoin les correctifs appropriés pour en améliorer la qualité. Les professeurs ont accès aux mesures de perfectionnement offertes à l'enseignement régulier. Selon le rapport, les mesures d'évaluation, d'encadrement et de perfectionnement ont un effet synergique très stimulant sur la motivation des professeurs.

Les ressources matérielles et financières sont adéquates pour répondre aux exigences du programme. Le Centre de développement des entreprises dispose du matériel audiovisuel approprié. Les étudiants ont accès aux laboratoires d'informatique et aux services au même titre qu'un étudiant à l'enseignement régulier. La Commission souligne la disponibilité de deux bureaux de professeur et d'un local dédié qui facilitent l'encadrement et l'enseignement individualisé. Elle note le financement spécial accordé pour l'enseignement individualisé.

L'efficacité du programme

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

Les mesures de recrutement et de sélection devraient permettre de former un effectif d'étudiants motivés et capables de réussir dans le programme. Le rapport d'autoévaluation mentionne pourtant que certains étudiants financés par les centres d'emploi sont beaucoup plus intéressés par la prolongation de leurs prestations que par leur projet d'entreprise. La Commission **suggère** au Collège, tel qu'il l'a envisagé, d'établir une méthode pour mieux évaluer les candidats, en particulier, leur motivation à réaliser leur projet d'entreprise.

Les modes et les instruments d'évaluation des apprentissages permettent d'évaluer adéquatement la réalisation des objectifs assignés aux activités d'apprentissage et au programme. Les plans de cours sont conformes aux règles départementales découlant de la PIEA. Le plan du cours *Application des notions de comptabilité* (410-825-91), analysé plus en profondeur par la Commission, est très bien structuré; basée sur les compétences à atteindre, l'évaluation exigée des étudiants est très pertinente. Le cours *Rédaction du plan d'affaires* (410-830-91), qui se donne sous forme de tutorat tout au long de la formation, comporte un guide simple mais bien conçu présentant notamment une description des critères d'évaluation utilisés. La présentation ne permet

pas toutefois une vérification claire de l'atteinte de tous les objectifs. La Commission invite en conséquence le Collège à s'assurer que les instruments d'évaluation permettent de mesurer la réalisation de tous les objectifs du cours.

Les taux de réussite des cours et de diplomation sont satisfaisants : sur les quatorze étudiants inscrits au programme, huit l'ont terminé. Certains étudiants ont abandonné pour des raisons extérieures aux difficultés de la formation : maternité, études universitaires, emploi.

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 étudiants du contenu et des exigences du programme.

L'existence du Centre de développement d'entreprises et le rôle de la responsable du programme favorisent la concertation entre tous les intervenants : les services du Collège, les professeurs rattachés au programme, le Département de techniques administratives, les organismes subventionnaires et les entreprises. Les rencontres de la responsable avec les professeurs et l'aménagement des locaux au Centre favorisent une approche programme. La Commission note le financement mixte, pour la session d'hiver 1997, par le Service de la formation continue et par DRHC qui a acheté dix places pour ses prestataires dans le programme.

Le document explicatif et la session d'information donnent par ailleurs une information adéquate aux étudiants sur les objectifs, le contenu et les exigences du programme.

Conclusion

La Commission reconnaît la qualité de la mise en oeuvre du programme conduisant à l'AEC en *Démarrage d'entreprises* (901.79) au Cégep de Trois-Rivières. Le programme bénéficie de l'expertise développée dans le domaine par le Centre de développement d'entreprises opéré par le Service de la formation continue, notamment une bonne connaissance des caractéristiques de la clientèle et de ses besoins et une capacité d'adaptation conséquente de la formation. Les liens étroits entretenus avec les partenaires du milieu socio-économique, les organismes subventionnaires et les entreprises contribuent à assurer la qualité du programme. Ce dernier compte également sur une équipe professorale compétente, dynamique et motivée qui possède des expériences de travail diversifiées en entreprise. Les étudiants bénéficient de ressources matérielles et de tous les services d'aide nécessaires à la réussite de leurs études, en particulier un encadrement individualisé adéquat assuré par la responsable du programme et par leurs professeurs. Cet encadrement est favorisé par la disponibilité de locaux dédiés et par des structures et un contexte de gestion axés sur la qualité de la formation qui leur est offerte.

Le Collège a reconnu les difficultés engendrées par son expérimentation d'une offre de formation trop spécifique dans le domaine des produits et services destinés aux aînés. La Commission exprime son accord avec sa décision d'offrir le programme dans sa forme originale. Cette décision a permis d'apporter les correctifs appropriés aux difficultés observées, en particulier au logigramme. La Commission a identifié quelques aspects qui pourraient être améliorés, en particulier la sélection des candidats.

Les suites de l'évaluation

Dans l'ensemble, le Collège est d'accord avec les propos de ce rapport qui est fidèle à l'évaluation du programme et en conformité avec la visite de la Commission. Il a réalisé ou entrepris plusieurs actions en réponse aux suggestions et commentaires de la Commission et aux actions envisagées dans son rapport d'autoévaluation.

La Commission note en particulier la réalisation des actions suivantes concernant le programme de DEC : révision du logigramme pour ramener plus tôt dans le programme certains cours; application d'une procédure améliorée de répartition des tâches des professeurs et élaboration d'un plan annuel de perfectionnement départemental; amélioration apportée au dépannage en informatique; instruments d'évaluation du stage, en particulier le rapport du stagiaire, qui témoignent davantage des compétences et habiletés recherchées par le stage. Le Collège a également entrepris d'ajuster les plans de cours afin d'améliorer les liens entre eux et de revoir les exigences de travail des étudiants et il a amorcé la révision de la place des NTIC dans le programme. Parmi les actions qu'il avait envisagées dans son rapport, le Collège a inclus un projet de fin d'études dans l'option *Gestion*, il a formé des groupes supplémentaires d'étudiants pour ajuster au besoin le nombre d'ordinateurs au nombre d'étudiants, il a informé les professeurs sur les caractéristiques des étudiants et réalisé un projet d'encadrement pour améliorer la réussite dans les cours de Comptabilité; il a allongé d'une semaine le stage qui se déroule maintenant sur quatre semaines. La réalisation de ces actions dans le cadre du comité de programme devrait contribuer au développement d'une vision commune chez tous les professeurs rattachés au programme.

Quelques actions ont également été réalisées ou amorcées concernant le programme *Démarrage d'entreprises* conduisant à l'AEC. La Commission note en particulier les actions suivantes : l'amélioration apportée à l'encadrement des étudiants pour la préparation de leur plan d'affaires; l'ajout d'activités de suivi postformation et postdémarrage pour améliorer le support à l'entrepreneur dans le démarrage de son entreprise; l'amélioration apportée à l'évaluation de la capacité et de la motivation des candidats par un questionnaire et une entrevue de sélection structurée; la disponibilité d'une grille d'évaluation améliorée pour le cours *Rédaction du plan d'affaires*.

La Commission estime que les actions réalisées et entreprises par le Collège contribueront à améliorer la qualité déjà reconnue des programmes conduisant au DEC en *Techniques administratives* et à l'AEC en *Démarrage d'entreprises*.

La Commission d'évaluation de l'enseignement collégial

Jacques L'Écuyer, président