

Rapport d'évaluation

Évaluation du programme
Agents et courtiers en
assurance de personnes (LCA.1P)
conduisant au
diplôme d'études collégiales (DEC)

au Collège O'Sullivan de Québec

Décembre 2007

Commission d'évaluation de l'enseignement collégial

Québec 

Introduction

L'évaluation du programme *Agents et courtiers en assurance de personnes* (LCA.1P) donné au Collège O'Sullivan de Québec s'inscrit dans le cadre de la demande faite aux collèges par la Commission d'évaluation de l'enseignement collégial (CEEC) d'évaluer un de leurs programmes, préférablement élaboré par objectifs et standards, en appliquant leur propre politique institutionnelle d'évaluation de programmes.

Le rapport d'autoévaluation du Collège O'Sullivan de Québec, dûment adopté par son conseil d'administration, a été reçu par la Commission le 1^{er} février 2006. Un comité dirigé par un commissaire l'a analysé puis a effectué une visite à l'établissement les 17 et 18 avril 2007¹. À cette occasion, le comité a rencontré la direction de l'établissement, les personnes ayant travaillé à l'autoévaluation et il a discuté avec des professeurs² et des étudiants. La rencontre avec les professeurs et les étudiants s'est faite par le biais de la plate-forme de formation à distance. Cette visite a permis un examen complémentaire des principaux aspects de la mise en œuvre du programme.

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 Collège O'Sullivan de Québec et du programme évalué, le document présente des observations sur la démarche d'évaluation suivie par l'établissement et les résultats obtenus à partir des critères retenus par la Commission, soit la pertinence du programme, sa cohérence, la valeur des méthodes pédagogiques, l'évaluation des apprentissages et l'efficacité du programme. Le rapport traite de plus des autres critères choisis par l'établissement. Enfin, il traite du suivi que le Collège apportera à son évaluation de programme. La Commission formule, au besoin, des commentaires, des suggestions et des recommandations susceptibles de contribuer à l'amélioration du programme d'études.

-
1. Outre le commissaire, M. Michel Lauzière, qui en assumait la présidence, le comité était composé de : M. André Leclerc, directeur adjoint au soutien à la pédagogie et à la réussite au Cégep de Trois-Rivières, M. François Leduc, enseignant en *Techniques administratives* au Collège Montmorency et M. Jean-Paul Myre, responsable du recrutement chez Desjardins Sécurité financière. Le comité était assisté de M^{me} Johanne Cloutier, 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 Collège O'Sullivan de Québec est un établissement privé subventionné qui a été fondé en 1942. Depuis 1974, il offre une formation de niveau collégial. Le Collège offre quelques programmes menant à l'attestation d'études collégiales (AEC) dont *Agents et courtiers en assurance de personnes*, *Techniques en sciences juridiques* et *Webmestre*. Le Collège offre également un programme conduisant à l'obtention du diplôme d'études collégiales (DEC), soit *Techniques de bureautique*. À la session d'hiver 2007, 273 élèves fréquentaient l'établissement, dont 220 en formation continue.

Le Collège a implanté le programme *Agents et courtiers en assurance de personnes* en février 2004. L'établissement répond aux exigences de l'autorité des marchés financiers (AMF). Ce programme est entièrement donné en classe virtuelle interactive (CVI) de type synchrone à partir d'une plate-forme de formation à distance. La plate-forme, servant d'assise à la CVI, permet une interactivité entre l'enseignant et les étudiants et entre les étudiants eux-mêmes. Ce mode d'enseignement utilisé par le Collège O'Sullivan de Québec permet aux enseignants et aux étudiants d'être réunis au même moment, à des endroits différents, selon un horaire établi. La plate-forme reproduit le plus possible la réalité d'une classe, et ce, de manière virtuelle. Les enseignants et les élèves communiquent oralement et peuvent, s'ils le désirent, associer à leur nom d'utilisateur une image visible à l'écran. Ce dernier comprend notamment une partie centrale représentant le tableau sur lequel l'enseignant transmet la matière et une partie consacrée au système de gestion de la classe. Les principales fonctions de la plate-forme sont : les discussions et la présentation de contenu par Internet, le clavardage public ou privé, le partage de fichiers et de sites Web. La plate-forme permet aussi de faire des quiz instantanés. Un logiciel spécialisé permet la passation des examens en ligne.

Le programme, défini par objectifs et standards, compte 18 unités et comporte 495 heures de cours échelonnées sur deux trimestres. Depuis sa mise en œuvre, le programme peut être suivi le jour ou le soir. À la session d'hiver 2007, le Collège O'Sullivan de Québec donnait ce programme à 24 élèves; les élèves du programme constituaient 14 % des élèves inscrits en formation continue. Cinq enseignants, des chargés de cours, donnaient cette formation. Pour être admis dans le programme, l'élève doit avoir une connaissance minimale de l'informatique que le Collège vérifie par une entrevue, avoir interrompu ses études pendant au moins un an et, soit détenir un diplôme d'études secondaires ou professionnelles, soit avoir une formation suffisante et une expérience jugée pertinente par le Collège.

La population étudiante du programme est composée d'adultes qui ont été recrutés par le Collège grâce à l'appui de ses partenaires du milieu de l'assurance. La majorité détient un diplôme d'études secondaires. Les élèves sont dispersés aux quatre coins de la province. Depuis la mise en œuvre du programme, le nombre d'élèves qui y sont inscrits est resté stable soit, autour d'une vingtaine par cohorte.

Évaluation du programme

La démarche institutionnelle d'évaluation

L'autoévaluation du programme *Agents et courtiers en assurance de personnes* a été effectuée entre mai 2005 et janvier 2006. Au printemps 2005, le Collège a formé un comité chargé de la réaliser. Le comité était composé du directeur général, de la directrice des études et d'établissement, du conseiller pédagogique que le Collège a désigné pour réaliser les travaux d'évaluation et de la responsable des services financiers et administratifs qui a été chargée de la révision linguistique du rapport. Entre mai et octobre 2005, le responsable de l'autoévaluation a analysé les données perceptuelles et statistiques que le Collège avait colligées depuis la mise en œuvre du programme ainsi que celles amassées lors de la cueillette des informations faite dans le cadre de l'autoévaluation. Le rapport a été rédigé entre octobre 2005 et janvier 2006. Le conseil d'administration l'a approuvé lors de sa réunion tenue le 30 janvier 2006.

Le Collège précise que son autoévaluation porte sur les années 2004 et 2005. En plus des critères adoptés par la Commission, le Collège a traité des ressources humaines et matérielles et de la gestion du programme; cette dernière sera traitée avec la cohérence. La Commission constate que l'évaluation des apprentissages et les méthodes pédagogiques ont été peu analysées. Tout au long de la démarche, les enseignants, en particulier lors des réunions pédagogiques, et les étudiants dans le cadre d'entrevues téléphoniques ont été consultés. En outre, le Collège a effectué une relance téléphonique auprès de ses diplômés. La Commission note que le processus d'évaluation a dérogé à certaines dispositions de la politique institutionnelle d'évaluation de programmes (PIEP). Ainsi, les travaux n'ont pas tous été assumés par les instances prévues : le comité d'autoévaluation ne comptait pas d'enseignant ni de représentant externe du marché du travail, privant ainsi le Collège de leurs perceptions de la qualité de la mise en œuvre du programme.

Le Collège a retenu un objectif pour guider son autoévaluation, à savoir la vérification de la qualité de la mise en œuvre du programme offert dans un contexte de formation synchrone en classe virtuelle interactive (CVI). La Commission observe que le Collège a axé son autoévaluation sur les éléments techniques du programme plutôt que de l'évaluer en profondeur. Elle estime que le Collège aurait eu avantage à préciser certains enjeux à partir des données dont il disposait sur la mise en œuvre du programme, ce qui lui aurait permis de mieux déterminer les pistes d'amélioration de la qualité de son programme. La Commission invite le Collège lors de ses prochaines évaluations, à utiliser les mécanismes prévus à sa PIEP pour obtenir les perceptions de la qualité du programme auprès des employeurs et des enseignants.

La mise en œuvre du programme

Pour chacun des critères retenus, la Commission fait ses principales constatations, souligne les points forts et formule, le cas échéant, des commentaires, des invitations, des suggestions ou des recommandations susceptibles de contribuer à l'amélioration de l'un ou l'autre aspect de la mise en œuvre du programme.

La pertinence du programme

L'évaluation de la pertinence vise à estimer si le programme, tel qu'il a été élaboré par le Collège, répond de manière satisfaisante aux besoins des universités ou du marché du travail ainsi qu'aux attentes des étudiants et de la société.

Le rapport met en lumière la préoccupation du Collège de s'assurer que le programme *Agents et courtiers en assurance de personnes* corresponde aux besoins du marché des assurances de personnes. Le Collège précise qu'en 2003, lors de l'élaboration du programme, plusieurs intervenants et organismes du monde des assurances de personnes ont validé le contenu et les objectifs du programme. En 2004 et 2005, lorsque des modifications y ont été apportées, les besoins du marché du travail ont également été pris en compte. La Commission souligne la capacité du Collège à adapter son programme aux besoins du marché des assurances de personnes et à respecter les exigences de l'AMF. Les derniers changements apportés au programme en témoignent. Parmi ces changements citons l'enrichissement de certains cours, notamment le cours *Notions de droit appliquées à la pratique professionnelle en assurance* auquel 15 heures ont été ajoutées pour y intégrer un volet « déontologie » afin de mieux tenir compte des exigences de l'examen de l'AMF. Le Collège a également intégré des cours comme *Notions de base en analyse financière*, cours destiné à bien préparer ses étudiants qui seront appelés à vendre des produits d'assurance de personnes et des produits financiers.

Le Collège indique qu'il dispose de certains mécanismes, comme les communications qu'il entretient avec l'AMF et les liens qu'il a avec les recruteurs des entreprises, qui lui permettent de tenir compte des besoins du marché des assurances de personnes et d'adapter son programme en conséquence. Toutefois, le Collège n'a pas mis en place de mécanismes permanents de liaison avec les employeurs qui lui permettraient d'obtenir régulièrement leur rétroaction sur la qualité du programme. La Commission invite le Collège à mettre en place des mécanismes permanents de liaison avec les employeurs.

Dans le cadre de sa démarche d'autoévaluation, le Collège a effectué une relance téléphonique auprès des diplômés des cohortes d'automne 2005 (cohortes de jour et de soir) et d'hiver 2006 (cohorte de soir) afin de vérifier leurs résultats aux examens de l'AMF et conséquemment l'obtention de leur permis en assurance de personnes. Il se dégage de cette relance, que la plupart d'entre eux ont obtenu ou sont sur le point d'obtenir le permis. La Commission note que le Collège n'effectue pas de relance de ses diplômés sur une base récurrente. En effet, elle observe que, mise à part la prise en compte des commentaires obtenus par les enseignants du programme de la part d'anciens élèves, le Collège n'a pas établi de mécanisme lui permettant de vérifier si son programme prépare bien ses élèves au marché du travail. C'est pourquoi elle lui *suggère* de mettre en place un mécanisme de liaison avec ses diplômés.

Les diplômés du programme interrogés par le Collège dans le cadre de la démarche d'autoévaluation ont manifesté leur satisfaction à l'égard du programme.

La Commission estime que dans l'ensemble, le programme comme il est mis en œuvre est pertinent.

La cohérence du programme

L'évaluation de la cohérence porte sur les activités d'apprentissage, sur leur articulation au regard de l'atteinte des objectifs du programme et sur la charge de travail des élèves.

Le programme *Agents et courtiers en assurance de personnes* comporte dix objectifs qui décrivent clairement les compétences que l'élève doit développer. Le logigramme de cours témoigne de leur prise en compte. Chacune des compétences est, dans la plupart des cas, développée dans un seul cours. L'analyse que la Commission a faite des plans de cours démontre que les objectifs du programme sont pris en compte dans les cours qui le composent.

En juin 2005, le Collège a mis en œuvre une nouvelle grille de cours qui tient compte des changements apportés au programme. Les modifications visaient principalement à favoriser la réussite des élèves à l'examen prescrit par l'AMF. Lors de ces changements, les nouveaux standards d'examens de l'AMF et les recommandations des enseignants ont été pris en compte. Parmi les changements mis en œuvre, citons l'ajout de nouvelles compétences comme *Analyser des dispositions fiscales utiles à la planification financière* qui doit amener l'élève à maîtriser les lois fiscales régissant les contribuables. De nouveaux cours ont été également ajoutés notamment *Utilisation d'un système informatique* qui est associé à une nouvelle compétence, soit *Utiliser un système informatique*. Ce cours de 45 heures donné de manière intensive au début du premier

trimestre vise à uniformiser le niveau de connaissance des élèves; ce cours est donné avant que ne soit donné tout autre cours. Enfin, certains cours ont été déplacés dans la grille ou retirés de celle-ci. Le Collège estime que les changements apportés au programme l'ont bonifié, notamment en améliorant la cohérence dans la séquence des cours. Les élèves rencontrés par la Commission ont affirmé que les enseignants font des liens entre les cours et que les connaissances acquises dans un cours sont réutilisées dans d'autres cours. La Commission estime que les activités d'apprentissage sont ordonnées de façon à tenir compte de la progression et de l'intégration des apprentissages.

La Commission observe que les mécanismes de concertation en place permettent dans l'ensemble de supporter l'approche programme. Un comité de formation en ligne, composé du directeur général, du conseiller pédagogique et des enseignants, se réunit mensuellement. Des réunions pédagogiques se tiennent régulièrement, soit virtuellement, soit en présence des personnes concernées. Au cours de ces réunions, les enseignants et le conseiller pédagogique discutent notamment du contenu du programme, des élèves en difficulté et des logiciels utilisés; les enseignants échangent également sur le programme en dehors de ces réunions. Lors de la rencontre avec la Commission, les enseignants ont exprimé leur intérêt pour les réunions pédagogiques et ont dit souhaiter qu'il y en ait davantage. La concertation entre la direction du Collège et les enseignants est également très bonne; la direction prend en compte les suggestions des enseignants dans la mise en œuvre du programme. Les informations recueillies lors de la rencontre avec les enseignants et l'analyse de plans de cours ont permis de constater que la séquence des activités d'apprentissage des cours, particulièrement ceux qui préparent aux examens de l'AMF, ne respectent pas l'esprit de l'approche par compétences. En effet, dans certains cours, la manière de présenter les contenus ne favorise pas l'intégration des savoirs et l'atteinte des compétences. La Commission encourage le Collège à poursuivre ses efforts de concertation dans la mise en œuvre du programme et à supporter les enseignants dans leur adaptation de la séquence des activités d'apprentissage à l'approche par compétences.

La rencontre de la Commission avec un groupe d'élèves démontre que la charge de travail ne pose pas de problème. Globalement, les élèves estiment que la charge de travail est importante, mais qu'elle correspond à ce que les plans de cours indiquent. Ceux-ci informent adéquatement les élèves sur les exigences propres à chaque activité d'apprentissage, sur la manière dont ils sont évalués et sur la charge de travail personnel.

Dans l'ensemble, le programme est cohérent.

Les méthodes pédagogiques

L'évaluation de la valeur des méthodes pédagogiques vise à vérifier si celles-ci sont adaptées aux objectifs du programme, aux activités d'apprentissage et aux caractéristiques de la population étudiante. Deux types de décisions concernent le choix des méthodes pédagogiques : les décisions d'ensemble quant à la place relative de certaines composantes du programme telles que les laboratoires ou la formation en alternance; les décisions pédagogiques qui s'appliquent à chacune des activités pédagogiques.

En premier lieu, rappelons le côté innovateur du programme offert en classe virtuelle interactive. La Commission a pu constater que la plate-forme utilisée comme environnement pédagogique est un facteur de motivation pour les élèves. La Commission note que le Collège a offert aux enseignants du programme une formation visant à ce qu'ils utilisent adéquatement les outils de la plate-forme. Par ailleurs, le Collège met en lumière le fait que les enseignants ont été amenés à modifier leur stratégie d'enseignement pour tenir compte de la particularité de la classe virtuelle, notamment en limitant la durée des parties théoriques de cours.

La Commission constate que les enseignants s'efforcent d'adapter leur enseignement à leurs élèves adultes en prenant en compte l'expérience et le sens critique de ces derniers. Lors de la visite, elle a également constaté que plusieurs enseignants utilisent des stratégies pédagogiques adaptées à l'approche par compétences : mise en situation, résolution de problèmes, étude de cas, simulation d'entrevue téléphonique. Toutefois, selon le Collège, des progrès restent à faire en ce qui concerne l'adaptation des méthodes pédagogiques à l'approche par compétences. En effet, dans quelques cours, dont ceux présentant les contenus relatifs aux examens de l'AMF, les enseignants n'adaptent pas les méthodes pédagogiques à l'approche par compétences; leurs cours sont théoriques et centrés sur le contenu plutôt que sur l'atteinte de compétences. Les élèves rencontrés se sont montrés globalement très satisfaits des méthodes pédagogiques utilisées dans leurs cours estimant qu'elles contribuent à les motiver. Les élèves jugent que la plupart de leurs enseignants les aident à développer l'écoute active ainsi que leur esprit d'analyse et de synthèse. La Commission invite le Collège à poursuivre l'adaptation des méthodes pédagogiques à l'approche par compétences.

L'évaluation des apprentissages

L'examen de ce critère vise à vérifier si l'évaluation des apprentissages des étudiants permet effectivement d'attester que ces derniers ont atteint les compétences visées par chacune des activités d'apprentissage et par le programme dans son ensemble.

Lors de la visite de la Commission, le Collège avait préparé une démonstration des différentes fonctionnalités de l'outil qui permet de construire les instruments d'évaluation et qui supporte la passation en ligne des examens. La Commission constate que l'outil permet une variété de modalités d'évaluation des apprentissages, à savoir des questions à choix multiples, des vrai ou faux ou des questions à développement. Comme prévu dans son plan d'action, le Collège a commencé à travailler à la sécurisation des examens en ligne. La Commission considère qu'il est essentiel de porter une attention particulière à la validation de l'identification de l'étudiant de façon à attester l'atteinte des compétences par chaque étudiant et lui *suggère* de donner suite à cette mesure.

La PIEA (article 5.8) du Collège précise que la réussite d'un cours est conditionnelle à la atteinte de la compétence à laquelle il est rattaché. Or, l'analyse qu'elle a faite des plans de cours et des examens finaux (automne 2006) amène la Commission à conclure que les modes et les instruments d'évaluation des apprentissages utilisés par les enseignants dans leurs cours ne permettent pas toujours d'attester l'atteinte des objectifs selon les standards visés. En effet, la Commission constate que dans la majorité des cours il n'y a pas d'examen synthèse qui permet d'évaluer l'atteinte des objectifs visés par les cours. Elle observe que plusieurs examens sont centrés sur les connaissances plutôt que sur les compétences et que certains sont conçus selon les modalités de rédaction des questions aux examens de l'AMF, c'est-à-dire des questions de type objectif. Aussi,

la Commission recommande au Collège de veiller à attester l'atteinte des compétences par les élèves, et ce, en conformité avec la PIEA.

L'efficacité du programme

L'évaluation de l'efficacité porte sur la capacité de l'établissement à attirer et à maintenir dans le programme un effectif d'étudiants qui atteint les objectifs du programme.

Le Collège recrute et admet des élèves qui satisfont aux conditions d'admission et qui sont capables de réussir dans le programme. Selon les données du Collège (cohortes d'hiver, d'été et d'automne 2004, et d'hiver 2005), entre 92 % et 100 % des élèves persévèrent dans le programme et entre 70 % et 75 % obtiennent leur attestation d'études collégiales (AEC)

dans la durée prévue. De plus, les taux de réussite des cours pour les cohortes de jour et de soir à l'automne 2005 sont de 90 % et celui de la cohorte à l'hiver 2006 est de 86,3 %.

Le Collège a mis en place des moyens destinés à favoriser la réussite des élèves du programme. Certaines mesures servent spécifiquement à repérer les élèves en difficulté comme la fiche de suivi pédagogique et l'évaluation formative. Les réunions pédagogiques sont en partie consacrées à discuter sur la manière d'aider les élèves qui éprouvent des difficultés. Les enseignants offrent un bon encadrement aux élèves; ils sont présents sur la plate-forme avant et après les cours en plus de communiquer par courriel avec leurs élèves. Si le besoin le justifie, des séances de mise à niveau ou des activités de révision sont offertes aux élèves par les enseignants. L'élève peut en tout temps visionner à nouveau un cours ou une partie de cours (option : « Playback » de la plate-forme). De plus, le Collège offre aux élèves un soutien technique; au début du programme, un technicien les guide dans l'installation de leur ordinateur, et par la suite il est disponible en tout temps pour les aider s'ils ont des problèmes. Les élèves rencontrés par la Commission ont manifesté une grande satisfaction concernant l'aide et l'encadrement offerts par le Collège et plus particulièrement par leurs enseignants. La Commission souligne le bon encadrement offert aux étudiants.

La Commission estime que le programme est efficace.

Le critère additionnel retenu par le Collège

Le rapport d'autoévaluation du Collège couvrait un critère additionnel, soit *l'adéquation des ressources humaines et matérielles*.

L'adéquation des ressources humaines et matérielles

Le Collège met en lumière que le programme *Agents et courtiers en assurance de personnes* dispose d'un personnel enseignant dévoué et expérimenté et d'un personnel de soutien efficace. Les enseignants sont des professionnels qui travaillent dans des domaines en lien avec le programme. Par ailleurs, la Commission observe que la plate-forme en CVI fonctionne très bien et que le réseau est fiable.

Plan d'action

Le Collège a produit un plan d'action qui comprend les mesures qu'il a adoptées pour améliorer le programme *Agents et courtiers en assurance de personnes*. Le plan regroupe les actions sous dix objectifs stratégiques, il identifie les instances responsables de la mise en œuvre de chacune des actions, il indique les résultats attendus et il inclut un échéancier de réalisation. La PIEP précise que la Direction des études est responsable du suivi de l'évaluation.

La Commission constate que la majorité des actions adoptées sont reliées à la problématique relevée par le Collège, à savoir la formation synchrone et en classe virtuelle interactive. Cependant, certaines actions proposées dans le rapport ne sont pas reprises dans le plan d'action comme celle qui prévoit la constitution d'une banque de données relatives aux taux de placement, ou celle qui se rapporte aux méthodes pédagogiques, ou encore l'action visant à déterminer des moyens pour recruter des candidats. La Commission *suggère* au Collège de mettre à jour son plan d'action pour tenir compte de la présente évaluation, particulièrement des actions qu'il a adoptées dans son rapport d'autoévaluation.

Lors de la visite, le Collège a remis à la Commission un bilan de son plan d'action. Celle-ci a pu constater que la presque totalité des actions prévues avaient été réalisées ou étaient en voie de l'être.

Conclusion

Au terme de l'évaluation du programme selon les critères qu'elle a retenus, la Commission estime que le programme *Agents et courtiers en assurance de personnes* du Collège O'Sullivan de Québec est de qualité.

Au nombre des points forts du programme, la Commission relève sa cohérence, les taux de réussite, de persévérance et de diplomation des élèves, la disponibilité des enseignants et l'encadrement qu'ils offrent aux élèves, le soutien technique et la qualité et la fiabilité de la plate-forme technologique.

Toutefois, certains aspects du programme sont à améliorer. Le Collège devra prendre des mesures pour que les outils d'évaluation utilisés par les enseignants permettent de vérifier l'atteinte par les élèves des objectifs visés par les cours. Afin d'assurer la pertinence du programme, le Collège devrait établir des mécanismes de liaison avec les employeurs et les diplômés. Il devrait également compléter la mise en œuvre de la mesure visant la sécurisation des examens en ligne. Enfin, il devrait mettre à jour son plan d'action en y intégrant les mesures prévues pour résoudre les problèmes relevés lors de son autoévaluation du programme *Agents et courtiers en assurance de personnes*.

Les suites de l'évaluation

En réponse à la version préliminaire du rapport d'évaluation du programme *Agents et courtiers en assurance de personnes*, le Collège O'Sullivan de Québec souscrit à l'analyse faite par la Commission. Il présente les actions qu'il a mises en œuvre dans le but de bonifier le programme :

- En ce qui concerne la recommandation qui portait sur l'évaluation des apprentissages, le Collège a informé la Commission qu'il avait revu sa manière d'évaluer.
- En ce qui concerne la suggestion qui portait sur la sécurisation des examens en ligne, le Collège indique qu'il a complété la mise en place des examens sécurisés pour l'ensemble des cours du programme.

La Commission estime que ces mesures contribueront à améliorer la qualité du programme *Agents et courtiers en assurance de personnes* offert au Collège O'Sullivan de Québec. Elle souhaite être informée, au moment opportun, des actions réalisées au regard de la recommandation contenue dans le présent rapport.

La Commission d'évaluation de l'enseignement collégial

Nicole Lafleur, présidente