

Suites au rapport d'évaluation de la Commission

Septembre 1999

Québec, le 7 septembre 1999

Monsieur Réginald Lavertu
Directeur général
Collège de Rosemont
6400, 16^e Avenue
Montréal (Québec) H1X 2S9

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

Monsieur le Directeur général,

La Commission a examiné, à sa réunion tenue le 2 septembre 1999, les suites que votre Collège a données à l'évaluation de ses programmes *Techniques administratives* (410.00) et *Agentes et agents de centres d'appel* (LCA.OB), conduisant respectivement au DEC et à l'AEC, et notamment les actions entreprises à l'égard des recommandations que la Commission lui avait adressées dans son rapport de mai 1998. Elle constate que, dans l'ensemble, les mesures mises en œuvre sont de nature à consolider la qualité de la formation offerte dans l'un et l'autre programme. Vous trouverez ci-dessous l'appréciation plus détaillée des diverses actions réalisées ou entreprises à l'égard des recommandations et autres commentaires formulés par la Commission.

Dans le cas du programme conduisant au DEC, une première recommandation touchait la réussite des études et la diplomation; constatant un taux de diplomation plutôt faible, la Commission recommandait au Collège d'identifier les causes de cette situation et de prendre les mesures correctives nécessaires. Cette même préoccupation transparaît aussi dans d'autres remarques formulées par la Commission.

Plusieurs actions sont entreprises en vue d'améliorer la réussite et la diplomation, dont le projet d'encadrement qui comprend l'ajout d'une heure au cours *Comptabilité I* - ce qui semble déjà avoir produit des résultats -, l'ajout, à compter de cet automne, d'une heure de tutorat au cours *Droit des affaires* ainsi que la mise en place d'un système de suivi pour les élèves de 1^{re} année; on note aussi l'activité d'accueil des nouveaux élèves et le travail

en cours visant à instaurer une session d'accueil et d'intégration comprenant un volet d'orientation. Il convient de mentionner enfin la campagne de sensibilisation des élèves et des milieux de stage et les restrictions quant à l'accès au stage fixées par le Département de techniques administratives. Même si l'analyse à l'origine de ces mesures n'est pas toujours explicitée, celles-ci semblent pertinentes et, en temps opportun, la Commission serait intéressée à connaître leur effet réel.

Une seconde recommandation concernait la gestion du programme et la mise en place de mécanismes assurant l'approche programme et, par cette voie, un renforcement de la cohérence et de l'efficacité de la formation. Dans le suivi du Collège, il est fait mention de la création de comités de programme ayant favorisé les échanges et la collaboration entre les disciplines. La Commission a pu constater cependant que les disciplines de formation générale ne participent pas, du moins actuellement, aux comités de programme; d'un autre côté, elle note avec intérêt la contribution possible des «gens du milieu» par le biais des comités aviseurs (voir plan d'action). La Commission considère que la mise sur pied du comité de programme répond en partie à la recommandation mais tient à signaler que le Collège devra continuer à porter une attention à l'intégration de l'ensemble des disciplines, dont celles de formation générale, à la poursuite de l'approche programme.

Le Collège fait part également des mesures correspondant aux suggestions de la Commission. On note ainsi qu'un meilleur arrimage a été effectué entre les cours *Informatique de gestion* et *Systèmes d'informations administratives* et que, par ailleurs, une analyse exhaustive a été réalisée des plans de cours et des mécanismes assurant l'équivalence des évaluations des apprentissages, ce qui a permis aux professeurs d'ajuster leurs pratiques aux exigences de la politique institutionnelle d'évaluation des apprentissages (PIEA). Enfin, la Commission note l'acquisition de nouveaux appareils pour les laboratoires d'informatique qui sont utilisés pour le programme.

En ce qui concerne le programme conduisant à l'AEC, la Commission avait adressé trois recommandations au Collège. La première visait l'établissement de préalables à l'intérieur du programme, en particulier pour l'accès au stage. Le nombre de cours à compléter pour pouvoir s'inscrire au stage a depuis été limité à trois, ce qui répond adéquatement à cette recommandation.

Ayant constaté des difficultés d'accès au laboratoire d'informatique et un manque de matériel adéquat pour certains apprentissages, la Commission avait ensuite recommandé que le Collège crée des conditions d'apprentissage pratique reproduisant celles qui ont cours dans le milieu du travail. L'installation d'un laboratoire de 25 postes offrant désormais un environnement fidèle à celui du travail - avec technologie Mitel,

convergence téléphonique et informatique et simulations d'appel - satisfait en tout point à cette recommandation. Ce nouvel équipement permet par ailleurs de renforcer certains apprentissages au sujet desquels la Commission avait fait quelques commentaires, comme l'utilisation du clavier, les habiletés informatiques, la saisie de données et la navigation multifenêtrée.

La dernière recommandation visait la correction d'un problème d'encadrement tant des professeurs que des élèves. La Commission comprend que ce problème était temporaire et qu'il a été résolu. Elle note à ce propos que les liens avec le Département ont été renforcés, les cours étant désormais placés sous sa responsabilité, et que, en outre, le Collège peut maintenant compter sur une équipe de professeurs plus expérimentée et relativement stable.

Un certain nombre d'autres actions ont été réalisées depuis l'évaluation du programme en rapport avec des remarques faites par la Commission. Ainsi, un outil de suivi des diplômés a été développé et utilisé et, à la suite de la formation d'un consortium regroupant les collèges donnant le programme, quelques modifications aux activités d'apprentissage ont été effectuées. La Commission note enfin que l'utilisation du nouveau test d'anglais introduit en 1998 donne de bons résultats et contribue à sélectionner des candidats mieux préparés.

En définitive, le Collège a donné suite aux recommandations et suggestions de la Commission dans le but d'offrir des programmes de techniques administratives de plus grande qualité. La Commission souhaite cependant être informée des progrès réalisés au chapitre de la diplomation et de l'approche programme.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Directeur général, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Le président,

Jacques L'Écuyer