

Rapport d'évaluation

**Évaluation du programme
Bureautique - Immersion en
langue seconde (LCE.1C)
conduisant à une attestation
d'études collégiales (AEC)**

au Collège Info-Technique

Septembre 2002

Commission d'évaluation de l'enseignement collégial

Introduction

L'évaluation du programme *Bureautique - Immersion en langue seconde* (LCE.1C), conduisant à l'attestation d'études collégiales (AEC), donné au Collège Info-Technique, s'inscrit dans le cadre de l'évaluation, par la Commission d'évaluation de l'enseignement collégial (CEECE), de programmes d'AEC offerts par les établissements privés non subventionnés.

La démarche d'évaluation a été effectuée conformément aux modalités exposées dans le *Guide spécifique* de la Commission¹. Le rapport d'autoévaluation du Collège Info-Technique, dûment adopté par son conseil d'administration, a été reçu par la Commission le 17 décembre 2001. Un comité dirigé par un commissaire l'a analysé puis a effectué une visite à l'établissement le 13 mars 2002². À cette occasion, le comité a rencontré la direction de l'établissement, les personnes ayant travaillé à l'autoévaluation ainsi que des professeurs³ et des élèves⁴. 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 Info-Technique 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 six critères retenus : la pertinence du programme, sa cohérence, la valeur des méthodes pédagogiques et de l'encadrement des élèves, l'adéquation des ressources, l'efficacité du programme et la qualité de sa gestion. Le rapport fournit une appréciation du plan d'action du Collège. La Commission formule, au besoin, des commentaires, des suggestions et des recommandations susceptibles de contribuer à l'amélioration du programme d'études.

-
1. COMMISSION D'ÉVALUATION DE L'ENSEIGNEMENT COLLÉGIAL, *Guide spécifique pour l'évaluation de programmes d'études – Les programmes d'études des établissements privés non subventionnés conduisant à l'attestation d'études collégiales (AEC)*, Québec, Gouvernement du Québec, juillet 2001, 23 p.
 2. Outre le commissaire, M. Jacques L'Écuyer, qui en assumait la présidence, le comité était composé de : M^{mes} Micheline Bernier, secrétaire à la Direction des systèmes des entreprises du ministère du Revenu du Québec et Suzanne Groleau, ex-enseignante au programme *Techniques de bureautique*, ainsi que M. Allan Flegg, président du Collège technique Aviron Québec. Le comité était assisté de M^{me} Jocelyne Bolduc, agente de recherche de la Commission, qui agissait à titre de secrétaire.
 3. Dans le présent document, le genre masculin désigne, lorsque le contexte s'y prête, aussi bien les femmes que les hommes.
 4. Les élèves rencontrés constituaient un groupe-classe. Une diplômée de la cohorte précédente a aussi participé à la rencontre.

Principales caractéristiques de l'établissement et du programme

L'établissement

Le Collège Info-Technique est un établissement privé non subventionné, fondé en 1987, et dont le siège social est à Dorval. Il détient un permis du ministère de l'Éducation depuis 1999. Au moment de l'évaluation, le Collège était autorisé à donner quatre programmes conduisant à une attestation d'études collégiales (AEC) dans le domaine de la bureautique, soit *Actualisation en bureautique* (LCE.1A), *Bureautique et comptabilité* (LCE.1B), *Bureautique et réseautique – Support aux usagers* (LCE.13) et *Bureautique – Immersion en langue seconde* (LCE.1C). Depuis, il a ajouté deux nouveaux programmes, *Micro-édition et intégration multimédia* (LCE.38) et *Perfectionnement en micro-édition et intégration multimédia* (LCE.39), et il a cessé d'offrir la formation en *Bureautique et réseautique – Support aux usagers* (LCE.13). Les programmes sont offerts dans quatre sites d'enseignement⁵.

En général, chacun de ces sites accueille un ou deux groupes d'environ quinze étudiants à la fois et emploie une équipe comptant de cinq à sept enseignants. Le programme évalué, *Bureautique – Immersion en langue seconde* (LCE.1C) est celui qui a été offert le plus souvent et il représentait, au moment de l'autoévaluation, plus de la moitié des activités de formation créditée. L'établissement offre aussi de la formation non créditée; celle-ci génère environ 50 % de ses activités.

Les principales fonctions administratives sont concentrées au siège social de Dorval, entre autres la direction des études, la direction des ressources humaines, et la gestion des programmes de formation dispensés à Dorval et à Vaudreuil-Dorion. Un deuxième centre administratif s'occupe de la gestion des programmes offerts dans les trois autres centres d'enseignement.

Le Collège s'est donné comme mission de « participer efficacement au perfectionnement et au développement des ressources humaines afin de doter les entreprises d'une main-d'œuvre qualifiée »⁶. Pour atteindre ce mandat, l'établissement offre des programmes d'études comportant une composante principalement théorique et un stage en entreprise. L'intégration de l'expérience pratique à la formation théorique, ainsi que l'encadrement

5. Dorval, Granby, Saint-Jean-sur-Richelieu et Vaudreuil-Dorion. Le Collège dispose aussi d'un site à Longueuil, mais les programmes d'AEC n'y sont pas offerts. La visite de la Commission s'est déroulée au site de Dorval.

6. Rapport d'autoévaluation, p. 2, premier paragraphe.

offert durant le stage constituant, selon le Collège, les principales caractéristiques de son projet éducatif.

Le programme

Le programme évalué, *Bureautique – Immersion en langue seconde*, a été offert trois fois. Le premier groupe a suivi la formation au centre de Saint-Jean-sur-Richelieu de janvier à octobre 2001; la deuxième formation s’est déroulée à Granby d’avril à décembre 2001; le troisième groupe a terminé ses activités le 11 janvier 2002 à Vaudreuil. À chaque fois, le programme d’immersion a été en anglais, c’est-à-dire que tous les cours furent donnés en anglais, à l’exception des deux cours de français et de la partie du cours « Saisie de l’information textuelle » traitant de la présentation des documents d’affaires en français. La présente évaluation porte sur les trois groupes. Au moment de la visite de la Commission, un groupe était en formation au site de Vaudreuil-Dorion. La clientèle est généralement composée de femmes. Tous les élèves sont admissibles aux programmes de formation subventionnés par Emploi-Québec. Les données recueillies lors de l’autoévaluation font état d’un groupe exclusivement féminin, dont l’âge moyen était de trente-sept ans.

Le programme a comme objectif de « permettre aux individus possédant une formation initiale en secrétariat ou une expérience pertinente dans le domaine, de mettre à jour leurs connaissances et perfectionner leurs compétences techniques et linguistiques selon les exigences actuelles du marché du travail »⁷.

Le *Règlement sur le régime des études collégiales* prévoit que le Collège détermine la formation jugée satisfaisante pour être admis à un programme d’AEC. Au Collège Info-Technique, pour le programme *Bureautique – Immersion en langue seconde*, la formation requise est une combinaison de scolarité et d’expérience en travail de bureau : des études de secondaire V et de six mois à un an d’expérience, ou le secondaire IV suivi d’un minimum de deux ans d’expérience. De plus, l’élève doit posséder un doigté de dactylographie de base, avoir une connaissance élémentaire de la langue seconde et être suffisamment motivé à suivre la formation.

Le programme est de trente-cinq unités et un tiers réparties en quatorze cours et un stage. Il comporte 1050 heures-contact et il est offert sur une durée de trente-cinq semaines, incluant un stage de huit semaines.

7. Description du programme transmise au ministère de l’Éducation.

Évaluation du programme

La démarche institutionnelle d'évaluation

C'était la première fois que le Collège procédait à l'autoévaluation d'un des ses programmes. Pour réaliser cette tâche, il a formé un comité de quatre personnes, composé de la direction du Collège et d'une conseillère pédagogique. Ce comité a recueilli les opinions des élèves et des enseignants⁸ sur un certain nombre de questions et il a analysé divers documents afin de produire le rapport soumis à la Commission.

Bien que le Collège ait recueilli l'opinion des enseignants, il ne les a pas invités à participer aux travaux d'évaluation, par exemple lors de l'analyse des données. Il ne les a pas non plus informés de ses conclusions. Pourtant, il gagnerait à mettre ses enseignants à contribution afin de bénéficier de leur intérêt et de leur connaissance du programme.

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 porte sur l'adéquation du programme aux besoins du marché du travail et sur les mécanismes mis en place pour adapter, de façon continue, le programme à ces besoins.

Le Collège affirme que tous ses programmes de formation ont été élaborés en fonction des besoins des entreprises des régions où il est actif. Pour connaître ces besoins, il s'appuie sur ses contacts avec les organismes d'accueil de stagiaires et sur les liens que ses formateurs maintiennent avec les clients de ses services de formation en entreprise. Le taux de placement des diplômés⁹ et l'opinion de ces derniers tendent à confirmer que le programme répond aux besoins du marché de l'emploi. Bien qu'il se dise satisfait de la situation actuelle, le Collège a prévu des actions visant à mieux connaître les attentes des

8. Trente et un élèves et onze enseignants ont été interrogés.

9. Le taux de placement varie de 71 % à 92 %, trois mois après la fin des études, selon les cohortes.

employeurs, soit des entrevues avec les diplômés, un sondage auprès des agences de placement et des consultations menées auprès des organismes d'accueil des stagiaires. La Commission considère que ces actions resserreront les liens avec le marché de l'emploi et elle invite le Collège à les mettre en œuvre.

Toutefois, le Collège n'a pas présenté les objectifs du programme dans son rapport d'autoévaluation et la Commission a dû référer à la description du programme transmise au ministère de l'Éducation pour en évaluer la pertinence. De même, les documents remis aux élèves, aux enseignants et aux employeurs potentiels ne mentionnent pas les objectifs de la formation. Pour s'assurer de maintenir la pertinence de son programme, le Collège doit s'appuyer sur des objectifs de formation clairs qu'il doit partager avec ses étudiants, ses enseignants et le milieu qu'il dessert. Pour cette raison,

la Commission recommande au Collège Info-Technique de publier, dans ses documents d'information, les objectifs de son programme Bureautique – Immersion en langue seconde, tel qu'il est prévu dans le Règlement sur le régime des études collégiales.

La cohérence du programme

L'évaluation de la cohérence porte sur le choix des cours, en regard des objectifs du programme, sur l'articulation de la séquence des cours en fonction de la progression des apprentissages et sur la charge de travail des élèves.

Le programme comprend un ensemble de cours permettant d'en atteindre les objectifs, entre autres des cours visant l'apprentissage de logiciels courants, des cours de langue maternelle et des cours de langue seconde. La séquence des cours a varié selon les cohortes. Deux approches ont été utilisées lors de l'apprentissage des logiciels de traitement de texte, de tableur et de base de données. Dans un cas, ces trois applications étaient enseignées plutôt séquentiellement, alors que dans l'autre cas, les étudiants apprenaient ces logiciels simultanément, ce qui leur permettait de faire des recoupements entre les divers outils informatiques. La Commission invite le Collège à privilégier l'apprentissage simultané de ces logiciels, comme il en a d'ailleurs signalé l'intention lors de la visite.

Le Collège a questionné les élèves sur la charge de travail et il en conclut que celle-ci respecte la pondération prévue et qu'elle est équilibrée d'une session à l'autre. Les élèves rencontrés lors de la visite ont confirmé cette opinion et ils ont fait remarquer que le programme exige des efforts nombreux et soutenus.

Les méthodes pédagogiques et l'encadrement des élèves

L'évaluation des méthodes pédagogiques et de l'encadrement des élèves porte sur l'adéquation de ces méthodes aux objectifs des cours, sur leur adaptation aux caractéristiques des élèves ainsi que sur l'encadrement des élèves et sur la disponibilité des professeurs.

Le Collège a fourni peu d'information sur les méthodes pédagogiques utilisées dans le programme. Les enseignants rencontrés ont été évasifs et les plans de cours sont peu explicites à ce sujet. Apparemment, la pédagogie repose sur les cours théoriques, sur des mises en situation et, surtout, sur des exercices dirigés en laboratoire. Les élèves se sont dits satisfaits des méthodes pédagogiques adoptées par les enseignants. Toutefois, ces méthodes paraissent traditionnelles et les enseignants pourraient adopter des méthodes plus novatrices, entre autres en faisant une plus grande part aux technologies actuelles. La Commission invite donc le Collège à revoir ses méthodes pédagogiques, de façon à promouvoir une utilisation accrue des nouvelles technologies de communication.

Lors de la visite, la Commission a pu constater le sérieux que le Collège apporte à l'immersion des élèves en langue seconde. Les étudiants sont d'ailleurs incités à parler anglais en tout temps, même pendant les pauses. Les élèves rencontrés se sont montrés enthousiastes et très motivés à développer leurs habiletés en anglais.

L'encadrement assuré par la conseillère pédagogique et la disponibilité des enseignants en dehors des heures de cours satisfont les élèves. Ceux-ci ont, de plus, souligné la compétence et le professionnalisme de leurs professeurs.

Les ressources humaines et matérielles

L'évaluation des ressources humaines et matérielles porte sur les qualifications des professeurs et sur leur nombre, au regard des exigences du programme, sur la contribution du personnel technique ainsi que sur l'adéquation des aménagements physiques et des équipements en fonction des besoins du programme.

Chacune des deux directions administratives maintient une équipe régulière d'enseignants oeuvrant dans ses programmes de bureautique. Ces enseignants sont en nombre suffisant et ils possèdent les qualifications appropriées pour dispenser les cours du programme. La Commission a pu remarquer la qualité de l'équipe de professeurs, leur dynamisme et l'intérêt qu'ils portent à leurs élèves, ce qui constitue d'ailleurs l'un des points forts du programme.

Le soutien technique est assuré par un technicien disponible sur appel et par une technicienne à temps partiel. De plus, les enseignants et la secrétaire peuvent résoudre des problèmes mineurs.

Le Collège dispose de suffisamment de logiciels, d'ordinateurs et d'équipements périphériques pour assurer le bon fonctionnement du programme. Les ressources didactiques, dont les documents disponibles pour consultation sur place, semblent plus limitées. Cependant, les enseignants ont souligné que l'Internet est une source d'information considérable, qui peut suppléer au manque de ressources documentaires imprimées, et que leurs élèves peuvent aisément y trouver l'information dont ils ont besoin.

La visite des lieux a permis d'apprécier la qualité des installations du centre de formation de Dorval.

L'efficacité du programme

L'évaluation de l'efficacité porte sur les mesures de recrutement et de sélection des élèves, sur l'évaluation des apprentissages, sur les taux de réussite des cours, sur le degré d'atteinte des objectifs du programme par les élèves et sur les taux de diplomation.

Le recrutement et la sélection des élèves sont fortement influencés par les exigences d'Emploi-Québec, puisque, jusqu'à présent, le programme a toujours été financé par cet organisme. La Commission note cependant que le Collège réussit à maintenir ses propres exigences dans la sélection des élèves et que ces exigences semblent adéquates. Les élèves rencontrés témoignent d'un haut degré de motivation, ce qui constitue un point fort du programme.

La Commission a procédé à l'analyse approfondie du cours *Traitement de l'information textuelle* (412-005-TC). De plus, le Collège lui a remis deux autres plans de cours lors de la visite. Dans l'ensemble, les plans de cours sont satisfaisants, bien qu'ils pourraient contenir plus d'information sur les méthodes pédagogiques utilisées, de même que sur le type et l'échéancier des évaluations. Les instruments d'évaluation des apprentissages comprennent tous les attributs permettant de conclure qu'ils vérifient adéquatement les objectifs annoncés dans les plans d'études et qu'ils résultent en une correction équitable. Au moment de la visite, le Collège s'apprêtait à généraliser l'application de sa nouvelle politique institutionnelle d'évaluation des apprentissages à tous ses programmes. La Commission l'encourage à le faire le plus tôt possible.

Le programme *Bureautique – Immersion en langue seconde* comporte un stage de 300 heures offert pendant les huit dernières semaines de la formation. Lors de la visite, le Collège a dit être en réflexion sur l’opportunité d’en diminuer la durée à quatre semaines. La coordination et la supervision du stage sont assurées par la conseillère pédagogique. Ceci dit, la capacité du stage à bien mesurer l’atteinte des objectifs du programme apparaît pour le moins problématique. En fait, les liens entre les objectifs pédagogiques du programme et ceux du stage ne sont présentés ni aux étudiants, par le biais du plan de cours ou de tout autre document, ni aux entreprises accueillant les stagiaires. L’information donnée aux employeurs est minimale et les critères permettant d’évaluer l’acceptabilité d’un projet de stage sont flous. Les élèves et les employeurs ne disposent pas d’un guide explicitant leurs responsabilités respectives. Lors de la visite, la Commission a pu constater que les élèves n’associaient aucunement le stage à leur formation, mais que celui-ci était plutôt vu comme une activité qui suivait le programme de formation. Les enseignants, qui ne sont d’ailleurs pas associés au stage, ont exprimé un point de vue similaire. Bien que le Collège ait récemment élaboré une grille de correction du stage, il doit mettre beaucoup plus d’actions en œuvre afin de pallier les lacunes observées. En conséquence,

la Commission recommande au Collège Info-Technique d’établir des critères pédagogiques clairs pour le stage, de les présenter aux élèves et aux organismes accueillant les stagiaires, de s’assurer que les activités proposées contribuent à l’atteinte des objectifs du programme et de veiller à ce que les élèves soient évalués en fonction des objectifs et standards. Elle recommande de plus que le Collège associe les enseignants aux activités entourant le stage, afin d’affermir les liens pédagogiques entre le stage et les cours du programme.

Le taux de réussite des cours est habituellement supérieur à 90 % et celui de diplomation est environ de 85 %. Ces taux démontrent la capacité du Collège à faciliter le retour aux études d’une clientèle adulte.

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. Les procédures d’évaluation et de perfectionnement des professeurs et l’encadrement pédagogique sont également évalués.

La gestion du programme relève de chacune des deux directrices administratives, selon le site de formation. Les responsabilités sont clairement définies et elles sont bien comprises

des enseignants. Toutefois, l'administration communique relativement peu avec ces derniers et elle ne semble pas les consulter sur les questions relatives au programme. La Commission invite le Collège à consulter davantage ses enseignants dans le développement du programme, car ceux-ci sont apparus dynamiques et très intéressés à la qualité de la formation qu'ils offrent. La Commission rappelle qu'elle a recommandé plus tôt que le Collège informe mieux les parties intéressées, dont les enseignants, des objectifs de son programme.

Chacune des deux directrices administratives, avec la présidente-directrice générale, est responsable de l'embauche et du perfectionnement des enseignants. Des activités de perfectionnement disciplinaire ont été organisées récemment. Dans son rapport d'autoévaluation, le Collège a manifesté l'intention d'offrir aussi à ses enseignants de la formation portant sur l'évaluation des apprentissages. La Commission l'invite à donner suite à cette intention.

Les enseignants sont encadrés dans leur travail par la directrice administrative du site de formation; ils reçoivent les plans de cours de la direction des études qui doit aussi approuver leurs instruments d'évaluation. Les élèves évaluent leurs enseignants à la fin de chaque cours du programme et les résultats de l'évaluation sont discutés lors d'une rencontre entre la directrice administrative et le professeur.

La gestion du programme est apparue remarquable quant aux aspects du fonctionnement quotidien de l'établissement. Cependant, la capacité du Collège à réfléchir collectivement sur l'évolution et le développement du programme n'est pas évidente. Peu de publications témoignent des engagements du Collège et peu de consultations sont menées à ce sujet. Lors de la visite, la direction du Collège s'est dite consciente de cette lacune. Elle a noté qu'elle espère pouvoir organiser des rencontres avec le personnel enseignant, pour susciter des discussions sur le programme.

Plan d'action

En conclusion de son rapport d'autoévaluation, le Collège a énoncé quatre orientations : la révision des applications pédagogiques, l'application de la PIEA, le perfectionnement des enseignants en évaluation formative et sommative, et l'amélioration de l'accessibilité au matériel de référence. Cependant, ces orientations ne constituent qu'une ébauche de plan d'action. Le Collège devra les développer en un réel plan d'action et il devra préciser l'échéancier de chacune des activités.

Conclusion

Au terme de son évaluation, la Commission arrive à la conclusion que la mise en œuvre du programme d'AEC *Bureautique – Immersion en langue seconde* donné par le Collège Info-Technique est de qualité.

Parmi les points forts du programme, la Commission relève la motivation des élèves, leur taux élevé de placement dans un emploi relié à leur formation, de même que la qualité et le dynamisme de l'équipe d'enseignants, ainsi que leur intérêt dans les progrès de leurs élèves. Enfin, la Commission souligne la qualité remarquable des lieux, à tout le moins au site de formation de Dorval.

La Commission a aussi noté que des améliorations doivent être apportées au programme. Elle a recommandé que le Collège publie les objectifs de formation du programme et qu'il mène les actions nécessaires pour que le stage contribue pleinement à la formation dispensée aux élèves. Elle a aussi invité l'établissement à intégrer les nouvelles technologies à ses méthodes pédagogiques, à offrir du perfectionnement pédagogique à ses enseignants, tel qu'il l'a lui-même prévu, à consulter ces derniers sur le développement du programme et à privilégier une séquence des cours permettant l'apprentissage simultané de certains logiciels.

Les suites de l'évaluation

En réaction au rapport d'évaluation, le Collège Info-Technique s'est dit en général d'accord avec le jugement de la Commission, bien qu'il ait émis quelques réserves. Le Collège a donc apporté des précisions, en plus de faire état des actions déjà réalisées à la suite de l'évaluation et de celles qu'il entend mettre en œuvre.

Les activités prévues afin de renforcer les liens avec le marché du travail ont été accomplies. Ainsi, les organismes d'accueil de stagiaires, les agences de placement et les diplômés ont été consultés. De même, le Collège a donné suite à son intention d'organiser des activités de perfectionnement pédagogique portant sur l'évaluation des apprentissages; celles-ci se tiendront en octobre 2002. Enfin, l'établissement s'est doté d'un plan d'action qui couvre tous les aspects de l'évaluation et qui comprend un échéancier.

Le Collège entend élaborer un document d'information portant sur les objectifs du programme qui sera distribué aux élèves et aux formateurs, de même qu'un guide de stage complet, pour les employeurs et les stagiaires. De plus, il offrira aux enseignants des ateliers sur les nouvelles méthodes pédagogiques; il ajoutera deux nouvelles sections au guide de l'étudiant qui porteront respectivement sur les sources de références disponibles et sur les standards de présentation des documents produits par les élèves; il instaurera un système de prêt du matériel de référence; il précisera les échéances des évaluations à l'intérieur des plans de cours. En outre, il entend mettre en œuvre un processus de consultation afin de recueillir l'avis des enseignants sur l'évolution et le développement du programme.

La Commission souhaite recevoir, au moment opportun, un rapport présentant les progrès réalisés au regard des recommandations qu'elle a adressées au Collège Info-Technique.

La Commission d'évaluation de l'enseignement collégial

Jacques L'Écuyer, président