

Rapport d'évaluation

**Évaluation des programmes
Techniques administratives (410.12)
conduisant au diplôme d'études
collégiales (DEC)
et
Agente et agent, courtière et courtier,
en assurance de personnes (LCA.05)
conduisant à une attestation d'études
collégiales (AEC)**

au Collège Montmorency

Juin 1998

Commission d'évaluation de l'enseignement collégial

Introduction

L'évaluation des programmes *Techniques administratives* (410.12) et *Agente et agent, courtière et courtier en assurance de personnes* (LCA.05) conduisant respectivement au DEC et à l'AEC au Collège Montmorency 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 l'atteinte 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 Montmorency a transmis à la Commission, respectivement les 26 juin et 10 juillet 1997, les rapports d'autoévaluation de ses programmes de DEC et d'AEC. Un comité de spécialistes, présidé par une commissaire, a analysé ces rapports et effectué une visite au Collège Montmorency, les 9 et 10 décembre 1997².

Les rencontres ont permis d'approfondir les principaux éléments du rapport d'autoévaluation par des échanges avec la direction du Collège, les deux comités d'évaluation de programme, les professeurs³ des deux programmes ainsi qu'une quinzaine d'élèves de troisième année du DEC; pour ce qui est de l'AEC, la Commission a rencontré un diplômé et cinq élèves inscrits au programme.

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 la commissaire, M^{me} Louise Chené, qui en assumait la présidence, le comité réunissait M^{me} Jeannine McNeil, professeure à l'École des hautes études commerciales, M^{me} Johanne Perron, professeure au Cégep de Saint-Félicien, M. Jacques Rioux, conseiller pédagogique au Cégep de Trois-Rivières. Il était assisté d'une agente de recherche de la Commission, M^{me} Joce-Lyne Biron, qui agissait à titre de secrétaire.

3. Dans le présent document, le genre masculin est utilisé uniquement pour alléger le texte.

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 élèves, l'adéquation des ressources humaines, matérielles et financières, l'efficacité ainsi que la qualité de la gestion.

Évaluation du programme *Techniques administratives* conduisant au DEC

Principales caractéristiques du programme

Le Collège Montmorency donne le programme *Techniques administratives* depuis 1973. En 1995-1996, il proposait trois options, soit *Marketing*, *Gestion* et *Finance*. Vingt et un professeurs donnaient des cours d'*Administration* et de *Techniques administratives* et treize, des cours de *Mathématiques*, d'*Informatique* et d'*Économique*, pour un total de 15,49 ETC affectés à la formation spécifique. L'effectif scolaire comptait 535 élèves, dont 272 inscrits en 1^{re} session. L'effectif scolaire a augmenté sensiblement depuis 1990; en effet, 154 élèves y avaient alors été inscrits en première session.

En vue de soutenir le développement de son programme, le Collège a ajouté l'option *Assurance* à l'automne. Le Collège, soucieux de répondre aux besoins de la région, poursuit une mission d'accessibilité à la réussite et accueille un effectif diversifié.

La démarche institutionnelle d'évaluation

Selon le rapport, la démarche d'autoévaluation s'est déroulée dans un climat difficile engendré par les compressions budgétaires gouvernementales et leur impact sur le corps professoral au moment où le Département, n'ayant désigné personne pour assumer les tâches de coordination départementale, le Collège avait dû nommer un enseignant pour remplir ce rôle.

La responsabilité du comité d'autoévaluation a été confiée à l'adjoint responsable du Service du développement pédagogique et un conseiller pédagogique a été désigné pour porter le dossier. La Direction souhaitait la participation du plus grand nombre d'enseignants possible au processus d'autoévaluation; de fait, plusieurs professeurs du Département y ont participé. Les professeurs des disciplines contributives ont été consultés par le comité d'autoévaluation, mais ils ont peu participé à l'autoévaluation; ceux de la formation générale propre n'ont pas été consultés. Le rapport a fait l'objet de trois réunions de validation. Il a été adopté par le Conseil d'administration le 18 juin 1997.

Un échantillon d'élèves, choisis au hasard, ont été appelés à répondre à un questionnaire sur divers aspects du programme. Étant donné la composition du programme et le nombre d'élèves par option, en 3^e année, cet échantillon n'est pas toujours bien représentatif de l'effectif du programme.

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 recommandations, 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 professeurs entretiennent des liens avec le marché du travail grâce aux contacts que leur assurent les milieux de stages (environ 80 pour l'année 1995-1996) et complètent leur information par les données tirées de sources officielles. Le rapport du Collège constate l'accroissement du nombre d'emplois dans certains secteurs de l'activité, notamment dans les entreprises exportatrices ou celles qui font appel aux nouvelles technologies.

Par ailleurs, le Collège a observé l'émergence de besoins nouveaux dans le domaine de l'assurance et des services financiers ainsi que dans la gérance de commerce de détail. Ainsi à l'automne 1997, il ouvrait l'option *Assurance*.

Enfin, le Collège a mis sur pied, en collaboration avec la Commission scolaire des Mille-Îles, un centre de formation en commerce de détail en partenariat avec des entreprises de la région en vue de donner une AEC; il envisage ultérieurement de mettre sur pied un DEC en gérance de commerce de détail.

Sur 42 sortants et diplômés des options *Finance* et *Gestion* de 1994-1995 qui ont répondu au questionnaire de relance, 35 p. 100 étaient aux études à temps plein, 50 p. 100 travaillaient à temps

plein dans un emploi relié et 15 p. 100 avaient un emploi non relié ou étaient sans emploi. Le Collège se dit satisfait des résultats obtenus, même s'il admet que le petit nombre de répondants peut ne pas représenter fidèlement la situation d'ensemble. En dépit des actions qu'il a menées en vue de diversifier les voies de sortie de son programme, le Collège n'a pas démontré que des liens solides avaient été tissés avec les entreprises. Les contacts existent, mais ils se font sur une base individuelle et ne sont pas systématiquement mis en commun. La Commission **suggère** au Collège d'établir des liens plus étroits avec les entreprises ou les organismes qui les représentent en vue d'assurer le développement de ses options et de celles qu'il envisage d'implanter et de définir, pour chacune de ses options, le profil du diplômé.

La cohérence du programme

La cohérence du programme est examinée sous l'angle de trois sous-critères : la contribution des activités d'apprentissage à l'atteinte des objectifs du programme; l'articulation de la séquence des activités d'apprentissage; la charge de travail exigée des élèves.

L'examen de la cohérence du programme par le Collège fait ressortir les liens entre les cours et les objectifs du programme. En outre, les professeurs ont identifié des objectifs de développement global qui concourent à préparer l'élève tant pour le marché du travail que pour les études universitaires. Pour autant, la Commission n'a pas relevé une vision partagée du programme; elle a constaté que les professeurs étaient en attente des résultats de la révision du programme et a décelé un manque de concertation tant intradépartementale qu'interdépartementale. Néanmoins, elle tient à souligner les efforts des professeurs d'*Anglais* (et leur collaboration avec le Département de techniques administratives et le centre d'aide en *Anglais*) et de *Philosophie* pour adapter les cours de formation générale propre aux besoins des élèves et regrette le refus des professeurs de français de contribuer au développement du programme ainsi que leur absence au moment de la rencontre avec la CEEC. Devant ce constat, la Commission **suggère** au Collège de favoriser l'émergence d'une vision programme partagée tant par les professeurs de *Techniques administratives*, des disciplines contributives que de la formation générale propre qui prenne en compte le développement d'attitudes et de comportements qui viennent compléter les savoirs visés par les objectifs du programme.

Le Département a fait une analyse des liens entre les cours de la formation spécifique afin d'établir sa séquence; il a retenu les *préalables absolus* (les préalables du programme officiel) et a ajouté des *préalables relatifs*, c'est-à-dire des cours qui doivent avoir été suivis (mais non obligatoirement réussis) avant de pouvoir suivre certains cours, et des *cours co-requis* que l'élève doit inscrire à son

horaire au même trimestre. La Commission reconnaît qu'un effort a été consenti pour assurer la progression des apprentissages et mieux exprimer les liens entre les cours de la formation spécifique. Par ailleurs, elle observe que la charte des préalables n'a pas eu d'effet négatif sur le cheminement scolaire, la répétition de la plupart des cours étant assurée par la seconde admission (hiver).

Selon le Collège, les sessions sont bien équilibrées et la charge de travail individuel est réaliste. Le Collège signale des écarts généralement peu importants entre la perception des élèves quant aux heures de travail personnel et la pondération officielle. Toutefois, il a regroupé ses cours par discipline plutôt que de façon individuelle; il s'ensuit des écarts significatifs entre la perception donnée par le tableau dans son rapport et l'examen des données par cours présentées en annexe. Ainsi, l'examen des données détaillées fait ressortir que, pendant l'année 1995-1996, les cours *Compléments de mathématiques*, *Statistiques*, *Comptabilité I* ont exigé une charge de travail significativement supérieure à la pondération officielle tandis que les cours *Gestion des opérations*, *Système d'informations administratives*, *Droit des affaires*, *Représentation commerciale* et *Introduction à l'informatique de gestion* ont requis beaucoup moins de travail personnel. Le Collège attribue la perception de charge de travail plus lourde pour certains cours à forte composante mathématique au fait qu'il admet, toute proportion gardée, des élèves dont la moyenne au secondaire est plus faible que celle des inscrits au SRAM et qui investissent plus de temps pour atteindre les objectifs de ces cours; par ailleurs, vu le nombre limité de postes informatiques, les professeurs auraient diminué le nombre des exercices ou des travaux pour lesquels les outils informatiques étaient nécessaires.

Les élèves rencontrés ont souligné que la charge de travail avait été faible au cours des deux premières années du programme et qu'elle était devenue plus lourde, mais normale, en troisième année. La visite a aussi permis de constater que la charge de travail personnel différait de façon significative pour un même cours donné par plus d'un professeur, tant pour ce qui concerne les lectures à faire que les travaux à réaliser. Devant ce constat, la Commission **suggère** au Collège d'approfondir la question de la charge de travail par cours, de s'assurer de la nature et du type de travaux à faire et de rehausser les exigences, le cas échéant.

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 élèves : l'adéquation des méthodes pédagogiques et leur adaptation aux caractéristiques des élèves; 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.

Le rapport du Collège énumère une panoplie de méthodes qui devraient favoriser l'assimilation des apprentissages. Outre l'exposé théorique et magistral, les méthodes dénombrées sont les exercices d'application et d'intégration des connaissances faits en classe ou à la maison, comme travail individuel ou travail d'équipe, le travail en laboratoire d'informatique, l'apprentissage par la lecture, l'exposé oral et les exposés de conférenciers. Parmi les expériences pédagogiques intéressantes, le Collège retient les rencontres de gens d'affaires, une étude exploratoire sur le comportement du consommateur, la production d'un message télévisuel, l'organisation d'un colloque sur l'entrepreneurship, les simulations comptables et Bourstad, ou encore la classe multimédias, les examens à l'ordinateur, l'utilisation d'Internet pour une simulation boursière.

Le cours *Introduction à l'informatique de gestion* devrait être mieux adapté au programme et à l'effectif scolaire et les apprentissages qui y sont faits devraient être plus approfondis; de plus, l'utilisation de l'informatique dans le programme devrait être intensifiée. Devant ce constat, la Commission **suggère** au Collège de revoir le cours d'*Introduction à l'informatique de gestion* et de s'assurer d'un réinvestissement plus rapide des apprentissages déjà faits à l'intérieur des cours subséquents du programme.

Le soutien et l'aide à la réussite relèvent d'abord des enseignants dans leur classe. Des services d'aide complémentaire sont mis à la disposition de l'ensemble des élèves du Collège. En 1995-1996, aucune mesure ne s'adressait aux élèves du programme de façon particulière. Outre les mesures de soutien habituelles, comme l'aide pédagogique individuelle ou l'orientation scolaire et professionnelle, le Collège a mis sur pied le *Centre d'apprentissage individualisé et d'aide en français* où un élève qui éprouve des difficultés est jumelé à un élève-moniteur, le programme *Philo-aide* destiné à aider les élèves du premier cours de *Philosophie* dans leur compréhension ou leur analyse de textes philosophiques, les cours de *mise à niveau en français*, en *mathématiques* et *anglais*, la *session d'accueil et d'intégration*. De nombreux élèves du programme ont profité de ces mesures de soutien. En 1996-1997, dans le cadre de l'heure supplémentaire d'encadrement, le Département a proposé cinq projets d'encadrement pédagogique (permanence pour le cours *Comptabilité I*, dépannage pour favoriser la réussite de *Comptabilité II*, aide à la rédaction pour les travaux de *Techniques administratives*, utilisation des logiciels, etc.). Par ailleurs, le Collège souligne l'émergence de nouveaux besoins apportés par l'inscription en nombre grandissant d'allophones dont la maîtrise du français n'est pas atteinte. La Commission est d'avis que le Collège

connaît les besoins des élèves et prend les dispositions nécessaires pour y répondre; de plus, le Collège fait une évaluation de la pertinence des mesures de soutien, dénombre les élèves qui ont été rejoints par ces mesures et se soucie de l'impact des mesures sur la réussite.

La disponibilité des professeurs est adéquate; plusieurs professeurs d'un même domaine assurent une permanence, ce qui permet aux élèves de pouvoir consulter un autre professeur lorsque la disponibilité de son professeur ne concorde pas avec ses heures libres.

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.

Le corps enseignant est composé de professeurs qualifiés et expérimentés dont la très grande majorité a obtenu la permanence et exerce ses fonctions à temps plein. Les élèves apprécient généralement leurs professeurs.

La répartition des tâches, adoptée en assemblée départementale après un long processus où les compétences et la recherche d'équité sont prises en compte, est généralement satisfaisante. Le Collège envisage d'examiner comment la répartition des tâches pourrait mieux s'articuler autour de critères liés au développement du programme et d'arrêter une politique précise, à cet égard.

Le Collège ne possède pas de politique d'évaluation du personnel enseignant. Toutefois, les professeurs qui le désirent peuvent utiliser le test PERPÉ afin d'obtenir une rétroaction sur leur enseignement; certains enseignants, notamment ceux qui sont responsables des stages et des projets de fin d'études, utilisent des questionnaires de rétroaction afin de mieux cerner les points forts et les points faibles en vue d'améliorer leur pratique pédagogique. La visite a permis de constater que ces pratiques d'autoévaluation étaient peu répandues. La Commission *suggère* au Collège d'adopter une politique d'évaluation des enseignements, ce qui devrait permettre de mieux connaître l'opinion des élèves et, le cas échéant, d'effectuer les adaptations requises.

Les enseignants ont accès à différentes activités de perfectionnement dans le cadre des programmes mis à leur disposition (perfectionnement collectif, stages en entreprise, adaptation aux nouveaux programmes, développement de matériel didactique); ils participent à des congrès ou à des

colloques; plusieurs s'inscrivent à des cours universitaires ou à des activités de formation données par les ordres professionnels auxquels ils appartiennent; la majorité des membres du Département s'est donné une formation autodidacte dans le domaine des nouvelles technologies de l'information et des communications (NTIC).

Le Collège possède quinze laboratoires d'informatique dont deux ont été utilisés, en 1995-1996, pour le programme; le soutien technique en laboratoire est donné par des élèves embauchés par le Département et rémunérés par le Collège. Plusieurs élèves marquent leur insatisfaction quant à la disponibilité des appareils et à leur vétusté. Malgré les améliorations récentes apportées au matériel informatique, la visite a permis de constater que des lacunes subsistent en ce qui concerne les laboratoires utilisés pour l'enseignement. Quant au laboratoire d'informatique à l'usage des professeurs du Département, il devrait être renouvelé et le nombre d'appareils, augmenté. En conséquence, la Commission *suggère* au Collège de prendre les dispositions nécessaires pour assurer à chaque élève l'utilisation d'un ordinateur pour les cours et travaux pratiques en laboratoire, renouveler et mieux doter le parc informatique à l'usage du personnel enseignant.

Par ailleurs, le Collège dispose d'une salle multimédias et d'une bibliothèque bien équipée, informatisée et proposant, sur le site Internet du Collège, son catalogue ainsi que son service de recherche et de référence.

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; l'atteinte des objectifs du programme par les diplômés.

Le Collège s'est donné comme mission d'assurer l'accessibilité du plus grand nombre aux études collégiales; il exige de l'élève une moyenne supérieure à 65 p. 100 au moment de sa démarche d'admission. Depuis décembre 1995, il a mis en oeuvre une stratégie de réadmission des élèves qui échouent au-delà de 50 p. 100 des unités du trimestre précédent. Les élèves touchés doivent s'engager à prendre des mesures correctives pour assurer leur réussite; s'ils échouent à nouveau la moitié du programme, ils ne peuvent poursuivre leurs études. Le Collège estime que la stratégie adoptée augmente le niveau de motivation des élèves; la visite a permis de confirmer le sérieux de l'application de cette stratégie.

Par ailleurs, le Collège se préoccupe du pourcentage important d'élèves ayant une moyenne inférieure à 70 p. 100 au secondaire; ces élèves ont un taux d'échecs élevé en première session. D'un autre côté, le Collège cherche à attirer, au premier tour, davantage d'élèves issus des commissions scolaires de son territoire. Le programme *Techniques administratives* en attire proportionnellement moins que les autres programmes techniques.

Il revient au Département, en tant que responsable de la qualité des enseignements, de s'assurer de la conformité des plans de cours et des dispositifs d'évaluation prévus à la PIEA. Pour ce faire, le Service du développement pédagogique lui fournit un outil d'évaluation. Le Département de techniques administratives s'est doté de pratiques souples d'approbation des plans de cours; ainsi, en 1995-1996, chaque professeur devait autoévaluer son plan de cours à l'aide de la grille qui lui était proposée. Le Collège signale comme source de problèmes la question de l'application des règles concernant la présence aux cours et l'impact de celle-ci sur l'évaluation sommative.

La Commission a procédé à l'évaluation de la PIEA à l'intérieur des cours *Comptabilité II* et *Marketing*. En ce qui concerne le cours *Comptabilité II*, les plans de cours des deux professeurs ainsi que leurs instruments d'évaluation diffèrent; la Commission est d'avis que les instruments d'évaluation devraient mettre davantage l'accent sur les objectifs portant sur l'application de connaissances et faire appel aux habiletés développées dans le cours plutôt que sur les objectifs liés au savoir; les instruments d'évaluation devraient être améliorés afin qu'ils puissent vérifier adéquatement l'atteinte des objectifs.

En ce qui concerne le cours de *Marketing*, les deux plans de cours remis par le Collège sont d'un niveau très différent. Le contenu du premier plan de cours est d'un bon niveau même si quelques points pourraient être améliorés. Par exemple, il ne s'y trouve aucune mention de la PIEA ni de la politique sur le français écrit; les objectifs spécifiques sont parfois exprimés en des termes difficilement mesurables (connaître, comprendre, s'initier); l'objectif n° 7 portant sur l'utilisation des logiciels ne comporte pas de travail d'application; enfin, plusieurs objectifs spécifiques font appel à la compréhension alors que les instruments d'évaluation mettent l'accent sur les connaissances. Cela dit, la Commission estime que l'élève qui obtient la note de passage atteint les objectifs du cours de manière satisfaisante. Le second plan de cours comporte plusieurs faiblesses : problème de rédaction de certains objectifs, bibliographie inexistante, aucune mention de la PIEA ni de la politique sur le français écrit, faiblesse dans l'annonce des moments et des critères d'évaluation, note accordée pour la présence en classe, confusion sur le travail de session exigé (deux formes différentes sont présentées), aucun travail sur l'objectif n° 8 des *Cahiers* (utilisation de cas), examens

(questions à choix multiples) qui ne mesurent que le niveau de connaissance alors que les objectifs figurant au plan de cours appelleraient une vérification plus sérieuse des apprentissages faits.

Par ailleurs, la Commission a décelé des réticences, chez plusieurs, quant à la mise en commun de leurs instruments d'évaluation, des pratiques d'évaluation individuelles qui ne sont pas toujours discutées en département, une absence de consensus sur les critères d'évaluation. Elle estime que des pratiques plus collégiales d'adoption des plans de cours ainsi que le respect des règles énoncées dans la PIEA sont essentiels pour assurer la qualité des enseignements. En conséquence, la Commission

recommande au Collège de s'assurer d'une application rigoureuse de la PIEA, notamment en ce qui concerne les plans de cours, l'énoncé des critères d'évaluation, les modes et instruments d'évaluation ainsi que l'équivalence des évaluations.

Le Collège constate que, pour les cours suivis aux trimestres d'automne 1995 et 1996, les taux de réussite sont bas dans les disciplines de formation générale et en *Mathématiques*; il faut aussi noter que les taux de réussite pour les cours *Comptabilité I* (45 et 56 p. 100) et *Compléments de mathématiques* (50 et 59 p. 100) donnés un premier trimestre du programme sont préoccupants et ont un impact non négligeable sur le taux de persévérance et de diplomation. Le Collège compte sur les projets d'intervention auprès des élèves en difficulté mis sur pied dans le cadre de l'heure d'encadrement supplémentaire et sur le développement de stratégies pédagogiques pour améliorer ses taux de réussite.

Le Collège affiche des taux de persévérance et de diplomation qui sont à la baisse. Pour les cohortes 1991, 1992 et 1993, les taux de diplomation, après trois années d'études, sont respectivement de 19, 14 et 8 p. 100 comparativement à 19, 18 et 19 p. 100 pour l'ensemble du réseau. Devant ce constat, la Commission **suggère** au Collège de prendre des mesures énergiques pour rehausser les taux de réussite par cours ainsi que le taux de diplomation et de s'assurer que des mesures d'aide efficaces soient proposées dans les cours où un nombre significatif d'élèves éprouvent des difficultés.

Le programme renferme le cours *Projet de fin d'études II* pour chacune des voies de sortie; ce cours, donné sous forme de tutorat, est jumelé au stage. Pour les options *Marketing* et *Gestion*, le *Projet II* met l'accent sur l'élaboration d'un plan de recherche de stage et sur la stratégie et les

moyens pour en atteindre les objectifs. La Commission s'interroge sur le niveau d'exigences du cours et sur l'à-propos d'utiliser 80 heures pour préparer le stage; elle estime que les objectifs du *Projet II* de ces options ne permettent pas d'atteindre les objectifs définis dans les *Cahiers de l'enseignement collégial*. Le cours *Projet de fin d'études II en Finance* permet à l'élève de réaliser une simulation financière informatisée. Le plan de cours doit être plus explicite quant à son contenu, ses modes et instruments d'évaluation; la Commission estime cependant qu'ils permettent d'atteindre les objectifs du cours.

La réussite du cours *Projet II* est préalable à l'inscription au cours *Stage* qui doit être reporté à la session suivante s'il y avait échec dans le premier cours. C'est à l'élève qu'incombe la responsabilité de chercher, de trouver et de négocier son stage sous la supervision d'un professeur. Les visites d'entreprises organisées par le Département, la banque de données sur les lieux de stage ainsi que les offres de stage affichées aident l'élève qui éprouve des difficultés dans sa recherche de stage à en dénicher un. L'encadrement du stage proprement dit est adéquat, en assure un bon déroulement et permet d'en déceler rapidement les lacunes, le cas échéant.

Les modes et outils d'évaluation du stage sont variés : journal de bord, compte rendu de la première semaine, rapport de stage et présentation publique devant ses pairs, les superviseurs en entreprises, les parents, quelques cadres et membres du Département. Toutefois, ils manquent de précision et peuvent faire l'objet d'un jugement arbitraire (ex. journal de bord). Le plan de cours reste muet sur l'existence de critères d'évaluation ou d'une grille de correction pour chacun des modes d'évaluation. La formulation des objectifs manque de clarté, est peu explicite (*Marketing*) ou beaucoup trop étendue (*Finance*). Les outils d'évaluation témoignent très peu des compétences et des habiletés de l'élève à la fin de sa formation. L'adéquation entre les objectifs du stage et les outils d'évaluation reste donc à démontrer. Devant ce constat, la Commission

recommande au Collège de repenser les objectifs et le contenu des cours Projets de fin d'études II (en Gestion et en Marketing) et de revoir, pour les définir clairement, les objectifs, les modes et instruments d'évaluation des apprentissages du stage.

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 élèves du contenu et des exigences du programme.

Le Collège a créé une structure programme dans le but d'assurer le développement de l'approche programme, et cela avec le concours de tous les professeurs aux *tâches-programme* qu'il a définies, soit l'autoévaluation du programme, l'épreuve synthèse de programme, le bilan annuel de fonctionnement, la détermination des activités d'apprentissage et la production du plan de formation. Des enseignants de *Techniques administratives* ont déjà participé à l'autoévaluation de trois programmes; le Collège compte sur l'accomplissement des *tâches-programme* pour dynamiser le Département dont certains membres n'apportent qu'une contribution minimale à la vie départementale et à la gestion du programme.

Le Collège lui-même regrette que plusieurs fassent preuve d'une incompréhension «quant aux rôles dévolus aux différentes instances et aux outils mis à la disposition de tous pour accomplir adéquatement leur tâche de formateur et celle de membre de l'assemblée départementale». La visite a permis de confirmer l'existence d'un manque de dynamisme et de leadership, d'une concertation lacunaire tant au sein du Département que dans les rapports qu'entretient celui-ci avec les autres départements touchés par le programme et d'une amorce de vision programme. Étant donné les enjeux actuels, soit la révision du *Règlement sur le régime des études collégiales*, la définition des programmes par objectifs et standards et leur développement par les établissements, une nécessaire prise en charge du programme par le département porteur et les disciplines contributives doit devenir réalité. En conséquence, la Commission

recommande au Collège d'affirmer le leadership pédagogique nécessaire pour assurer le dynamisme de la vie départementale, la concertation des professeurs et leur participation à la gestion du programme.

Le Collège produit annuellement une monographie du programme qui en présente les objectifs et en précise les orientations. Il note une bonne collaboration entre le Département de techniques administratives et le Service de l'encadrement scolaire responsable de la gestion des cas particuliers d'inscription et de la reconnaissance des acquis. Les moyens retenus pour informer les élèves sur le programme sont relativement satisfaisants; par ailleurs, le Collège envisage de remettre aux élèves

un plan de formation qui constituera alors la description officielle du programme. En ce qui trait à l'ajout de la voie de sortie *Assurance*, à l'automne 1997, les élèves rencontrés ont fait connaître leur insatisfaction quant à la présentation des objectifs et, en général, à l'information qui avait été donnée. La Commission invite le Collège à faire preuve de plus de transparence et à fournir une information juste en vue d'un choix éclairé.

Conclusion

Au terme de son évaluation, la Commission estime que le programme conduisant au DEC en *Techniques administratives* au Collège Montmorency compte des points forts sur lesquels il peut miser pour en assurer le développement; notamment, il convient de souligner la pertinence du programme qui répond aux besoins du milieu, la qualité des services de conseil, de soutien et de suivi qui démontre le souci du Collège pour la réussite des élèves ainsi que les mesures de réadmission instaurées pour responsabiliser les élèves qui ont connu de nombreux échecs.

Toutefois, la Commission a constaté des points faibles dont certains avaient été relevés par le Collège dans son rapport et qui entravent la mise en oeuvre du programme. Ainsi, elle a formulé trois recommandations au Collège : s'assurer d'une application rigoureuse de la *PIEA*, notamment en ce qui concerne les plans de cours, les critères, les modes et les instruments d'évaluation ainsi que l'équivalence des évaluations; repenser les objectifs et le contenu du cours *Projet de fin d'études* en *Gestion* et en *Marketing* ainsi que l'évaluation du stage; affirmer le leadership pédagogique pour assurer le dynamisme de la vie départementale et la participation des professeurs à la gestion du programme.

Outre ces recommandations, la Commission a fait des suggestions relatives à l'établissement de liens plus étroits avec le milieu du travail, notamment en vue de définir le profil du diplômé, au partage d'une vision programme, à la charge de travail personnel des élèves, à l'intégration de l'informatique comme outil d'apprentissage dans les cours, à l'adoption d'une politique d'évaluation des enseignements, à l'amélioration du parc informatique, au redressement des taux de réussite des cours et du taux de diplomation et à la mise sur pied de mesures d'aide dans certains cours.

Évaluation du *programme Agente et agent, courtière et courtier en assurance de personnes* conduisant à l'AEC

Principales caractéristiques du programme

Le Collège donne le programme *Agente et agent, courtière et courtier en assurance de personnes (LCA.05)* depuis septembre 1995. Le Collège avait auparavant reçu du Ministère le mandat d'élaborer le programme, ce qu'il a fait avec la contribution du Conseil des assurances de personnes (CAP) et de représentants du secteur. Le programme formulé en objectifs et standards comporte 21 **b** unités, soit douze cours pour un total de 630 heures d'enseignement. La première cohorte était formée de seize élèves; la seconde cohorte, qui a fait l'objet de l'autoévaluation, renfermait dix-neuf élèves qui ont suivi le programme du 15 avril au 18 octobre 1996. Une troisième cohorte a terminé le programme le 6 juin 1997.

Outre ce programme, le Collège a proposé plusieurs formations à temps complet conduisant à une attestation d'études collégiales (AEC) en *Techniques administratives* : Commerce de détail, Démarrage d'entreprises, Assurance de dommages, Agent et courtier immobilier, Gestion financière informatisée, Gestion micro-informatique appliquée, Conseils financiers, Techniques administratives (ancien CEC), Gestion des approvisionnements.

La démarche institutionnelle d'évaluation

La démarche d'autoévaluation a tenu compte de la Politique d'évaluation des programmes du Collège de même que des préoccupations du Service de formation des adultes (SFA) à l'égard de la qualité de la formation et des besoins de main-d'oeuvre dans le domaine des assurances. Deux comités ont été mis sur pied pour réaliser l'évaluation du programme : le comité de support au processus, responsable de la collecte des données, et le comité d'autoévaluation qui a regroupé les professeurs, le conseiller pédagogique responsable du programme, un représentant du Conseil des assurances de personnes (CAP) et la coordonnatrice du SFA. Un total de 33 personnes ont participé au processus d'autoévaluation. Le conseiller pédagogique a rédigé le rapport avec l'aide du comité de support au processus. Le document a été soumis aux membres du comité d'autoévaluation et à la direction du Conseil des assurances de personnes avant d'être corrigé et validé par un comité de travail présidé par la Directrice des études. Les actions envisagées ont fait l'objet d'échanges

entre les intervenants du Comité technique du programme et d'une concertation avec les autres cégeps qui donnent le programme en vue d'adopter des solutions communes pour améliorer la qualité de la formation. Les professeurs ont fait consensus sur le rapport.

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 recommandations, 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 programme a été élaboré en lien avec les intervenants du milieu en vue de répondre à des besoins éducatifs et socioéconomiques. À la fin de leur formation, les diplômés ont acquis une bonne connaissance du processus de travail et des produits et services financiers. Selon les personnes consultées par le Collège (élèves, professeurs et représentants du milieu), le programme répond aux besoins de formation initiale des intermédiaires de marché en assurances de personnes.

Les intervenants se sont donné un lieu de concertation pour assurer la mise à jour continue du programme, soit le Comité technique du programme où convergent les propositions de modifications. Des modifications mineures ont déjà été apportées, notamment pour augmenter le contenu en fiscalité ou encore pour éviter les répétitions de contenu. Les diplômés de la première cohorte ont tous réussi à l'examen d'entrée de stage du Conseil des assurances de personnes (CAP), stage obligatoire pour exercer la profession d'intermédiaire de marché.

La Commission a pu constater que des liens solides s'étaient tissés entre les responsables du programme et les intervenants du milieu; cela constitue une force du programme. Elle invite cependant le Collège à demeurer vigilant quant à la responsabilité de formation collégiale qui lui

incombe et à se démarquer d'une formation proprement professionnelle qui revient au premier chef au CAP.

La cohérence du programme

La cohérence du programme est examinée sous l'angle de trois sous-critères : la contribution des activités d'apprentissage à l'atteinte des objectifs du programme; l'articulation de la séquence des activités d'apprentissage; la charge de travail exigée des élèves.

Le programme a été défini en quatorze énoncés de compétence et formulé en objectifs et standards; le contexte de réalisation est inscrit dans le programme; les critères de performance sont précisés. Une table de correspondance établit les liens existant entre les objectifs généraux du programme, les tâches à accomplir et les éléments de compétences à acquérir. Une matrice de compétences indique les rapports entre les étapes du processus de travail et les compétences générales, d'une part, et les compétences particulières, d'autre part. Chacun des cours permet d'acquérir ou de développer au moins une compétence. Le Collège, qui avait reçu du CAP le mandat de définir les cours, leurs objectifs, leur contenu, les stratégies d'apprentissage et de réunir le matériel didactique pertinent, a le plus souvent bien rempli son mandat, soit celui d'assurer un bon niveau de cohérence au programme.

Dans son rapport, le Collège a relevé la difficulté que constitue, pour plusieurs diplômés, la recherche de clientèle. La visite a permis de déceler une faiblesse dans la correspondance entre les cours et les objectifs du programme : la dimension du programme qui touche la recherche de clientèle ou le démarchage arrive trop tard dans le programme; de plus, cet élément de compétence porte davantage sur la connaissance des produits et services à vendre que sur le développement d'attitudes et d'habiletés chez les élèves. La place des savoir-faire et des savoir-être doit être repensée et devrait faire l'objet d'apprentissages dès le premier cours (*Analyse de la formation de travail et communication*) afin que les élèves puissent déjà évaluer leurs aptitudes et habiletés professionnelles, et ainsi confirmer leur choix d'orientation. Des activités pratiques d'apprentissage, une autoévaluation de leur performance quant aux habiletés de communication et non de simples simulations en classe, permettraient aux élèves de mesurer l'adéquation de leurs habiletés interpersonnelles avec les habiletés requises dans la profession qu'ils envisagent d'exercer. Les professeurs rencontrés ont mis l'accent sur le fait que certaines habiletés, par exemple celles qui sont nécessaires pour constituer une clientèle, un réseau, se développent plus naturellement «sur le tas», et que les agences d'assurances, qui recruteront les diplômés, possèdent leur propre test de sélection. Il n'en demeure pas moins que le programme doit trouver, dès le début, des mécanismes

pour que les élèves acquièrent les habiletés de base en ce qui concerne les relations interpersonnelles. En outre, le cours *Applications de notions de marketing* doit être révisé pour mieux l'adapter aux besoins du programme. Devant ce constat, la Commission

recommande au Collège de revoir le programme afin de mettre l'accent, dès le début du programme, sur le développement des aptitudes et habiletés essentielles au profil recherché en assurance de personnes et d'améliorer la cohérence du programme.

Le programme s'étale sur quatre sessions, à un rythme de 25 heures de cours par semaine. C'est la matrice de compétences qui joue le rôle d'un logigramme. Compte tenu des contraintes imposées par le programme, la séquence des cours de la cohorte évaluée permettait généralement d'assurer l'acquisition, l'approfondissement et l'intégration des apprentissages. Les professeurs en lien avec leurs collègues d'autres établissements ont été attentifs aux difficultés des élèves et ont apporté quelques correctifs au déroulement du programme; d'autres sont annoncés pour la prochaine cohorte. Ainsi, le cours *Association de notions de droit à la pratique professionnelle* a été étalé sur deux sessions pour en ralentir le rythme et favoriser une meilleure assimilation des apprentissages; des séances de travaux individuels ont été introduites à l'horaire pour le cours *Application du cycle comptable d'une entreprise*. En outre, les membres du Comité technique de l'AEC en assurance de personnes examinent la pertinence de regrouper, dans un cours distinct, des notions de mathématiques financières abordées de façon sommaire dans certains cours. La Commission estime que, jusqu'ici, les ajustements faits ont bonifié le programme et invite le Collège à donner suite aux autres actions envisagées pour répondre aux besoins d'une formation de qualité, notamment par la préparation d'un véritable logigramme qui intégrerait des préalables. Cela dit, la charge de travail est normale.

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 élèves : l'adéquation des méthodes pédagogiques et leur adaptation aux caractéristiques des élèves; 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.

Le corps professoral possède une expertise professionnelle reconnue; toutefois, peu d'entre eux ont une expérience d'enseignement; néanmoins, les élèves jugent qu'ils ont retenu des méthodes pédagogiques adaptées à leurs besoins de formation. Les méthodes varient selon le contenu de la matière, selon qu'elle porte sur la transmission de connaissances ou le développement d'habiletés et d'attitudes. Les méthodes recensées sont les cours magistraux, les mises en situation et les jeux de rôles, les discussions en équipe, les exercices en classe, l'utilisation de l'observation par la visite de bureaux d'agences, l'exposé de conférenciers, les analyses de cas, la réalisation d'un projet, la présentation en classe d'une analyse de besoins collectifs, etc. Les élèves souhaiteraient que les études de cas soient plus nombreuses et mieux préparées.

De plus, le fait que certains cours se déroulent sur une journée entière est peu propice au maintien de l'attention; néanmoins, les élèves sont le plus souvent satisfaits des méthodes pédagogiques et de l'écoute attentive de leurs professeurs. Par ailleurs, les professeurs rencontrés ont manifesté le désir d'améliorer leur enseignement et d'obtenir le soutien approprié à cet effet. Tout en étant consciente du caractère intensif du programme, la Commission invite le Collège à porter une attention particulière à la confection de l'horaire en vue d'étaler le contenu hebdomadaire des cours et ainsi de faciliter l'assimilation des apprentissages.

Le conseiller pédagogique responsable du programme est chargé du soutien à apporter aux élèves; au cours de l'activité d'accueil, il leur fournit l'information sur les mesures d'aide et de soutien disponibles, précise le rôle du représentant de classe, etc. Une rencontre a été organisée avec la personne responsable du Centre d'aide en français (CAF); une promotion active des services du CAF a été faite; plus de la moitié des élèves ont obtenu une évaluation sur la qualité du français; peu ont persévéré dans la fréquentation du CAF. Ainsi en était-il pour la cohorte évaluée qui a apprécié les services offerts. La Commission invite le Collège à fournir l'information sur les services et le soutien disponibles, notamment en ce qui concerne la prise de notes, la gestion du temps et les méthodes de travail, et à instaurer des mesures de dépistage en français comme il se propose de le faire.

Les élèves apprécient la disponibilité des professeurs, leur écoute et leur compréhension particulièrement au début du programme. Malgré le fait que le contrat de travail ne stipule pas d'exigences en ce qui concerne la disponibilité à l'extérieur des heures de classe, les élèves les jugent généralement ouverts et disponibles et soucieux de leur réussite tant dans le programme que sur le marché du travail.

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.

Les huit professeurs qui ont enseigné aux élèves de la cohorte évaluée sont des chargés de cours payés à la leçon. Ils comptent une moyenne de seize années d'exercice dans le domaine de l'assurance. Un seul avait déjà enseigné en formation continue.

Le Service de la formation des adultes procède à une évaluation des cours qui prend un caractère formatif. Les commentaires formulés dans les questionnaires d'évaluation sont remis au professeur par le conseiller pédagogique. Le rapport mentionne que «lorsque le professeur ou le conseiller pédagogique le juge utile», une rencontre a lieu pour examiner les lacunes décelées et discuter des correctifs appropriés. La Commission invite donc le Collège à porter plus systématiquement attention aux résultats de l'évaluation des cours afin de corriger rapidement les problèmes décelés.

Les premiers professeurs recrutés ont bénéficié d'une session de formation de six heures afin de les aider à préparer leur plan de cours; le conseiller pédagogique en a effectué un suivi individuel. Les professeurs ont élaboré, pour chaque cours, un tableau de spécifications présentant les activités d'apprentissage contenues dans le plan de cours; cela a favorisé la réflexion et les discussions, notamment en vue de faire des liens entre les cours; ils ont aussi préparé des examens pour la reconnaissance des acquis. Depuis, aucun perfectionnement ne leur a été proposé. Les professeurs rencontrés considèrent que l'accueil et l'intégration des nouveaux professeurs devraient être améliorés, que des rencontres de coordination devraient être organisées (par exemple, pour établir le calendrier des travaux et examens), que des mises en commun devraient avoir lieu pour mieux soutenir les élèves en difficulté et que les liens entre eux devraient être facilités; de plus, ils souhaitent améliorer leur enseignement et bénéficier d'une formation sur l'évaluation des apprentissages. Étant donné leur motivation, la Commission **suggère** au Collège de mettre en place des mesures pour assurer un encadrement plus structuré des professeurs et les soutenir dans leur enseignement, notamment par l'organisation d'activités de perfectionnement collectif.

Les ressources matérielles et financières mises à la disposition du programme sont généralement suffisantes pour assurer le bon fonctionnement du programme. Les professeurs et les élèves ont accès à des salles de réunion, aux laboratoires d'informatique, à la bibliothèque, etc.

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 l'atteinte des objectifs du programme; le taux de réussite des cours; le taux de diplomation.

Le Collège est responsable du recrutement de l'effectif du programme. Outre ses efforts de promotion du programme, il peut compter sur le Conseil des assurances de personnes qui incite les agences à faire acquérir une formation à ses futurs agents.

La procédure d'admission au programme comporte quatre étapes : présentation d'un dossier de candidature, évaluation du dossier, entrevue individuelle ou de groupes, examen de l'expérience significative de travail auprès du public. Le processus de recrutement aurait dû permettre au Collège de sonder la motivation et les aptitudes des candidats de même que leur degré de maîtrise de la langue française et de ne retenir que les personnes dont les caractéristiques ou le profil correspondaient à la nature de la fonction de travail. Étant donné l'investissement financier consenti par les élèves, d'une part, et les exigences de la fonction de travail, d'autre part, la Commission **suggère** au Collège de se doter d'outils fiables et valides pour ne recruter que des élèves dont les aptitudes et le profil satisfont aux exigences de la profession.

Le rapport signale des difficultés quant à l'application de la *Politique d'évaluation des apprentissages (PIEA)*, au développement d'outils d'évaluation et à la mise en place de mesures pour assurer la cohérence des instruments d'évaluation et la conformité des pratiques d'évaluation aux règles inscrites à la *PIEA*. Le Collège dispose d'une procédure d'approbation des plans de cours qui fait obligation aux professeurs d'analyser leur plan de cours pour qu'il satisfasse aux exigences qui figurent dans la «grille d'auto-analyse» qui leur a été remise. Le professeur responsable du programme analyse ensuite le plan de cours et l'approuve.

De l'examen que la Commission a fait des deux plans du cours *Analyse de la fonction de travail et de communication*, il ressort que le contenu est peu précis, que les objectifs sont mal définis, que l'évaluation est très subjective, portant sur les réflexions personnelles des élèves sur le cours, les visites et les conférences organisées à l'intérieur du cours. Il s'agit d'une évaluation qui n'atteste aucunement l'atteinte des objectifs du cours. Le plan du cours *Coordination d'activités de vente et de vente de produits* est acceptable. Il présente l'énoncé précis des objectifs d'apprentissage et annonce clairement les modes d'évaluation et leur portée. Toutefois, il ne renferme aucune mention de la PIEA ni de la politique sur le français écrit et n'est accompagné d'aucune médiagraphie; de plus, le plan de cours comporte de nombreuses fautes de français; enfin, l'objectif portant sur la «coordination des activités de vente», qui fait pourtant partie du titre du cours, tient très peu de place dans le cours. Cela dit, l'élève qui a suivi le cours possède les bases des techniques de vente et l'évaluation qui en est faite répond généralement aux critères de validité.

Les professeurs considèrent qu'ils ont besoin de soutien dans la préparation de leurs instruments d'évaluation; s'ils connaissent le contenu de la *PIEA*, ils ne savent pas nécessairement comment s'assurer que la détermination des critères d'évaluation en respecte les règles. Ils ont aussi besoin d'être encadrés par le Service de formation des adultes et d'en obtenir une rétroaction. Par ailleurs, les élèves rencontrés ont souligné une faible rétroaction à la suite des examens et des travaux, des délais importants dans la remise de certains travaux et parfois une impossibilité de revoir les travaux corrigés, une absence d'information sur les critères d'évaluation et la pondération des instruments d'évaluation.

Devant ce constat, la Commission

recommande au Collège de prendre les dispositions nécessaires pour assurer l'application rigoureuse de la PIEA, notamment en ce qui concerne le mécanisme de gestion des plans de cours et la supervision des actes pédagogiques liés au processus d'évaluation des apprentissages.

Le taux de réussite pour l'ensemble des cours du programme est de 83 p. 100, ce qui est satisfaisant. Néanmoins, le Collège en lien avec le Comité technique de l'AEC a examiné le contenu des cours dont le taux de réussite est le plus faible afin de modifier l'orientation du contenu du cours, le rythme d'apprentissage, les méthodes d'enseignement ou encore de mettre davantage l'accent sur l'atteinte de certains objectifs.

Le taux de diplomation, qui est respectivement de 75 et 67 p. 100 pour les deux premières cohortes du programme, déçoit le Collège qui l'impute au fait que certains élèves recrutés n'avaient vraisemblablement pas les aptitudes pour réussir; d'autres étaient mal informés des exigences du programme ou mal orientés; enfin, des ennuis personnels ont aussi nui à la persévérance et à la réussite. Par ailleurs, le Collège souligne la motivation de la majorité des élèves, le dévouement du corps professoral et la pertinence d'un enseignement axé sur la réalité du marché du travail.

Le Collège estime que les mesures qu'il entend prendre pour améliorer le processus de sélection des élèves permettra de constituer un effectif qui réussira mieux, tant dans le programme que sur le marché du travail. À plus long terme, c'est la réussite à l'examen d'entrée au stage, à l'examen de fin de stage et la persévérance dans la profession qui mesurent vraiment le taux de réussite des élèves dans ce type de programme. À cet effet, le CAP fournira au Collège les données pertinentes.

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 élèves du contenu et des exigences du programme.

La gestion du programme repose avant tout sur le conseiller pédagogique qui doit assurer la cohésion de l'ensemble des activités du programme en vue de l'atteinte de ses objectifs. Plus particulièrement, il veille à la sélection, à l'embauche et à l'encadrement des professeurs ainsi qu'à l'application des politiques : évaluation des apprentissages, évaluation des programmes, approbation des plans de cours et procédure de règlement des litiges. Il agit comme répondant du programme au CAP et est membre du Comité technique de l'AEC en assurance de personnes. Il est assisté par un enseignant qui agit à titre de chef d'équipe; ce dernier lui transmet ses recommandations sur les questions qui lui sont soumises par ses pairs. Enfin, le conseil de classe choisit un délégué pour le représenter auprès des professeurs et du conseiller pédagogique.

Le Collège reconnaît que l'information donnée aux professeurs sur le programme et le soutien pédagogique sont insuffisants. Il y a eu défaut de concertation, en partie attribuable à un mouvement de personnel au Service de formation des adultes. Néanmoins, le Collège a démontré un leadership dans l'élaboration et le développement du programme; la Commission l'invite à exercer le même leadership pédagogique dans la mise en oeuvre locale du programme.

Le Collège remet aux élèves une documentation qui en présente les principaux éléments de façon précise. Elle comprend les caractéristiques du programme, la liste des compétences visées, les objectifs et standards, etc. Le Collège remet aussi un document préparé par le Conseil des assurances de personnes en vue de faire connaître le marché du travail et le profil de l'intermédiaire recherché.

Conclusion

Au terme de son évaluation, la Commission considère que le programme *Agente et agent, courtière et courtier, en assurance de personnes* est de qualité. Elle tient à souligner le haut niveau de pertinence de la formation donnée, la cohérence du programme ainsi que l'engagement du personnel enseignant qui a su adopter des méthodes pédagogiques axées sur la pratique professionnelle et qui est soucieux de la réussite des élèves. Elle note aussi la célérité avec laquelle les ajustements sont faits pour bonifier le programme.

La Commission a cependant constaté quelques lacunes qui s'expliquent en partie par le fait que le programme en est encore dans sa phase d'implantation. Ainsi, elle a formulé deux recommandations : accentuer le développement d'aptitudes et d'habiletés essentielles au profil d'intermédiaire en assurance de personnes; appliquer avec rigueur la *PIEA*, notamment en ce qui concerne l'approbation des plans de cours et le processus d'évaluation des apprentissages.

Outre ces recommandations, la Commission a fait des suggestions relatives à l'encadrement et au perfectionnement pédagogique ainsi qu'à la fiabilité et à la validité des outils utilisés pour la sélection des élèves.

Suites de l'évaluation

En réponse au rapport préliminaire que lui avait adressé la Commission, le Collège Montmorency l'a informée d'actions déjà amorcées et d'autres qu'il s'engage à prendre.

A) *Programme conduisant au DEC*

Parmi les mesures déjà prises, il convient de mentionner les suivantes :

- La Direction des études prépare la mise sur pied d'un comité de formation générale pour l'automne 1998. Il aura notamment pour objectif de renforcer l'arrimage entre la formation générale et la formation spécifique.
- Afin d'améliorer les taux de réussite, les professeurs de *Comptabilité I* ont adopté un même plan de cours, un livre de référence et des instruments d'évaluation communs; de plus, des mesures d'encadrement inscrites à l'horaire devraient faciliter les rencontres des professeurs pour les élèves ayant des difficultés dans l'un ou l'autre des cours de la discipline. Les professeurs de *Comptabilité II* ont harmonisé leur plan de cours et leurs instruments d'évaluation.

D'autres actions seront réalisées à court terme :

- Le Collège préparera un instrument de collecte de données et le diffusera auprès des entreprises inscrites au fichier du Service de placement afin de systématiser ses rapports avec le marché du travail. L'information ainsi recueillie contribuera à définir les profils de diplômés.
- Afin de s'assurer de l'atteinte des objectifs du programme, le Collège examinera la charge de travail personnel.
- Le Collège entend revoir le contenu du cours *Introduction à l'informatique de gestion* et utiliser davantage l'outil informatique dans les cours du programme.
- Le Collège est en voie d'adopter une politique générale de développement professionnel et entend y ajouter un programme dédié au personnel enseignant.

- Le Collège poursuivra l'amélioration de son parc informatique; à l'automne 1998, il ajoutera, aux quinze laboratoires disponibles, deux laboratoires d'informatique et une salle multimédias pour un total de 78 nouvelles places; de plus, il améliorera le laboratoire des professeurs de *Techniques administratives*.

B) Programme conduisant à l'AEC

Le Collège Montmorency endosse totalement le rapport préliminaire que la Commission lui a adressé sur l'évaluation du programme *Agente et agent, courtière et courtier, en assurance de personnes* (LCA.05) conduisant à une attestation d'études collégiales. Il l'a informé d'actions déjà arrêtées concernant les deux recommandations qui lui avaient été faites.

En effet, le Collège a déjà soumis, au Conseil des assurances de personnes et à son comité technique, la problématique du développement des aptitudes et des habiletés concernant la compétence en vente (sollicitation); une solution à ce problème devrait être apportée à court terme. Par ailleurs, le Collège a déjà prévu d'améliorer le soutien apporté aux enseignants, notamment aux nouveaux, en leur proposant des activités de perfectionnement sur la rédaction des plans de cours et l'évaluation des apprentissages, en vue d'assurer une application rigoureuse de la PIEA.

La Commission estime que les mesures ainsi amorcées et les actions qui seront mises en oeuvre devraient permettre de bonifier les programmes. Elle souhaite recevoir, en temps opportun, un rapport sur les suites que le Collège aura données aux recommandations qui lui sont adressées.

La Commission d'évaluation de l'enseignement collégial

Jacques L'Écuyer, président