

Rapport d'évaluation

Évaluation des programmes
Techniques administratives (410.12)
conduisant au diplôme d'études
collégiales (DEC)
et
Gestion micro-informatique appliquée (900.91)
conduisant à l'attestation d'études
collégiales (AEC)

au Collège régional Champlain -
Campus de Lennoxville

Janvier 1998

Commission d'évaluation de l'enseignement collégial

Québec 

Introduction

L'évaluation des programmes *Techniques administratives* et *Gestion micro-informatique appliquée (900.91)* conduisant respectivement au DEC et à l'AEC au Collège régional Champlain - Campus de Lennoxville s'inscrit dans l'opération plus large d'évaluation des programmes de DEC et d'AEC des secteurs *Techniques administratives* et *Coopération* dans tous les établissements d'enseignement collégial qui donnaient un de ces programmes durant la période s'étendant de 1993 à 1996. L'évaluation du programme de DEC porte principalement sur la composante de formation spécifique du programme révisé en application depuis l'année scolaire 1991-1992, mais elle aborde aussi la contribution de la formation générale propre à la réalisation des objectifs du programme.

La démarche d'évaluation de la Commission s'est effectuée conformément aux modalités exposées dans les Guides spécifiques pour l'évaluation des programmes conduisant au DEC et à l'AEC dans les secteurs professionnels *Techniques administratives* et *Coopération*¹. Le Collège régional Champlain - Campus de Lennoxville a transmis à la Commission, le 27 février 1997, les rapports d'autoévaluation des programmes. Un comité de spécialistes, composé de trois membres et présidé par un commissaire, a analysé ces rapports et effectué une visite au Collège régional Champlain - Campus de Lennoxville, les 14 et 15 mai 1997².

Les rencontres ont permis d'approfondir les principaux éléments du rapport d'autoévaluation par des échanges avec la direction du Collège, le comité d'évaluation du programme, les professeurs et des élèves des deux programmes³.

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, avri 1996, 51 p. et COMMISSION D'ÉVALUATION DE L'ENSEIGNEMENT COLLÉGIAL, *Guide spécifique pour l'évaluation de programmes d'études. Les programmes d'études conduisant à l'attestation d'études collégiales (AEC) dans les secteurs Techniques administratives (410.00) et Coopération (413.00)*, Québec, Gouvernement du Québec, avril 1996, 54 p.

2. Outre le commissaire, monsieur Jacques L'Écuyer, qui en assumait la présidence, le comité regroupait monsieur Serge Carrier, professeur au Cégep John Abbott, madame Danielle Gagnon-Valotaire, professeure à l'Université du Québec à Montréal et madame Charlaïne Lafleur, professeure au Campus Notre-Dame-de-Foy. Il était assisté d'un agent de recherche de la Commission, monsieur Benoît Girard, qui agissait à titre de secrétaire.

3. Le genre masculin est utilisé comme générique sans préjugé quant au sexe des personnes.

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. La Commission formule des commentaires et des suggestions susceptibles de contribuer à l'amélioration de l'un ou l'autre aspect du programme.

Évaluation du programme *Techniques administratives* conduisant au DEC

Principales caractéristiques du programme

Le programme *Techniques administratives* du Collège régional Champlain - Campus de Lennoxville, est offert depuis 1972, c'est-à-dire un an après l'ouverture du Campus. Au total, l'établissement accueille aujourd'hui quelque 1230 élèves à l'enseignement ordinaire et 85 % d'entre eux s'inscrivent au secteur pré-universitaire. Des 15 % restant, près des deux tiers (63,4 %) choisissent de faire des études de *Techniques administratives*, si bien que le programme représente environ 10 % de l'effectif total du Campus.

Les étudiants du programme sont recrutés dans les nombreuses communautés anglophones établies dans la région environnant le Campus, mais proviennent aussi d'un peu partout au Québec, en particulier hors des grands centres urbains. À ces recrues anglophones, s'ajoute un fort contingent de francophones qui souhaitent faire des études en anglais. Cette clientèle est croissante depuis quelques années et constitue maintenant 50 % de l'effectif total du Collège.

Le programme *Techniques administratives* est lui-même en croissance. Son effectif est passé de 59 élèves en 1992 à 117 à l'automne 1996. C'est l'avis du Collège qu'il a maintenant atteint sa taille optimale et que le nombre d'inscriptions devrait se stabiliser, ne serait-ce qu'en raison de l'imposition de normes d'admission plus exigeantes à partir de l'automne 1997.

L'orientation du programme repose, d'une part, sur *l'énoncé de mission* du Collège, qui entend dépasser le strict développement des compétences professionnelles pour contribuer à la formation de personnes érudites, curieuses, travailleuses, tolérantes, responsables et en mesure de faire face aux défis d'une société complexe et changeante⁴. D'autre part, le programme entend servir la communauté environnante en formant des techniciens bien préparés à s'insérer dans le marché local de l'emploi. Le Collège est situé dans les Cantons de l'Est et la plupart de ses diplômés du secteur technique souhaitent demeurer dans la région après leurs études. Le marché régional de l'emploi étant constitué essentiellement de petites et de moyennes entreprises, l'enseignement offert se doit

4. «The College aims to have its students become literate, inquisitive, diligent, tolerant, and responsible individuals capable of meeting the challenges of a complex and changing world.» Annexe III.1.2 au rapport d'autoévaluation du Collège. Aussi repris dans la liste des objectifs institutionnels du programme en page 11 du rapport d'autoévaluation.

de refléter les exigences de polyvalence et d'initiative qui les caractérisent. C'est pourquoi le Collège a ajouté des objectifs particuliers au programme, comme la maîtrise de la langue seconde et des instruments de travail micro-informatiques.

La même logique de service à la communauté est à la source de la décision de n'offrir qu'une seule des options proposées par les *Cahiers de l'enseignement collégial* pour ce programme, l'option *Finance*, celle-ci étant jugée la plus apte à répondre aux besoins du milieu, parmi lesquels la comptabilité figure en bonne place.

L'équipe enseignante est composée de treize professeurs dont sept assurent la formation spécifique et six la formation générale. Tous sont permanents et enseignent à temps plein.

La démarche institutionnelle d'évaluation

La réalisation de l'autoévaluation a été confiée à un comité spécialement mandaté, composé du Directeur des études du Campus et de deux enseignants du programme. De nombreuses consultations ont été menées, notamment auprès des diplômés du programme, des finissants et des employeurs, et on a procédé à une évaluation spécifique du stage de fin d'études.

Les professeurs du programme ont été étroitement associés à toute l'opération. Ils ont fourni l'information requise sur leurs pratiques d'enseignement et sur d'autres activités dans le Collège. Ils ont aussi participé à la production et au traitement de l'information requise d'autres sources, par exemple pour les divers sondages dont le rapport utilise les résultats. Finalement, ils ont fait une critique minutieuse du rapport, ce qui a fourni l'occasion de nombreuses discussions.

De l'aveu même du Comité d'autoévaluation, l'expérience a été «pénible» (*painful*) et source de nombreuses frustrations en raison des efforts demandés et des inévitables remises en question qui les accompagnent. L'expérience s'est cependant révélée éclairante à plus d'un titre, si bien qu'au terme de l'entreprise, le Comité juge qu'elle a constitué un excellent processus d'autoanalyse, qu'elle a fourni une base solide pour la gestion courante et l'évolution future du programme, qu'elle a amélioré sensiblement la compréhension de chacun du caractère intégré du programme et, partant, la coopération au sein de l'équipe et finalement qu'elle a rendu possible une meilleure prestation auprès des étudiants.

Le rapport produit corrobore ce jugement. Il couvre tous les aspects requis et a clairement été conçu dans une perspective d'amélioration du programme. Il suggère en ce sens de nombreuses mesures dont plusieurs sont déjà en voie d'implantation, comme en témoigne un rapport supplémentaire qui a été remis à la Commission au moment de la visite du Collège. Malgré quelques lacunes – la contribution du milieu des affaires aurait pu être utilisée davantage, par exemple – ce rapport d'autoévaluation est d'excellente qualité.

La mise en oeuvre du programme

Pour chacun des critères retenus lors de l'évaluation de ce programme, la Commission expose ses principales constatations et elle formule, le cas échéant, des suggestions et des commentaires susceptibles de contribuer à l'amélioration de l'un ou l'autre aspect de sa mise en oeuvre.

La pertinence du programme

Le premier critère vise à s'assurer que les objectifs, le contenu du programme et le choix des options répondent de manière satisfaisante aux besoins du marché du travail et aux attentes de la société.

Le rapport d'autoévaluation fait état de diverses catégories d'objectifs poursuivis dans le programme :

- des objectifs fondamentaux définis par la Ministre, qui ont trait aux contenus disciplinaires faisant l'objet des *Techniques administratives*;
- des objectifs institutionnels qui procèdent du projet éducatif du Collège, surtout concernés par le développement global de la personne mais qui tiennent compte du contexte socio-économique de la région;
- des objectifs spécifiques à l'option *finance* du programme, qui concernent des éléments spécifiques de comptabilité, ici encore en lien avec les besoins du marché.

Cette liste d'objectifs témoigne des efforts consentis pour adapter l'enseignement aux besoins. Les objectifs retenus sont pertinents pour le moment. Dans les actions envisagées, le Collège déclare vouloir continuer à exercer une surveillance sur les besoins du milieu au moyen de sondages auprès des diplômés et des employeurs et en tirant le maximum des contacts établis à l'occasion des stages. La Commission note cependant que ces sources sont toutes ponctuelles ou indirectes. Compte tenu de la rapidité des changements de toutes natures qui affectent le comportement des entreprises, la Commission est d'avis que le programme pourrait tirer profit de liens plus directs et plus suivis avec le marché. C'est pourquoi elle invite le Collège à systématiser ses relations avec les employeurs, par exemple en mettant sur pied un comité-conseil où des représentants des employeurs pourraient s'exprimer directement et régulièrement sur leurs besoins et leurs attentes en matière de formation des techniciens en administration. Un tel apport permettrait des adaptations plus fines du programme.

Une des composantes majeures du programme est le stage de fin d'études qu'on vient de porter à cinq semaines. Selon les propos recueillis au moment de la visite, l'expérience est un succès et on envisage la possibilité de mettre sur pied une formule d'enseignement où le stage durerait une session complète. Un tel projet est certes intéressant mais il faut s'assurer que le marché du travail puisse s'accommoder de stages aussi longs, surtout si on insiste pour qu'ils se déroulent dans la région immédiatement environnante. Pour cette raison, et compte tenu des incidences qu'un stage aussi long pourrait avoir sur les autres composantes du programme, la Commission invite le Collège à soupeser soigneusement les avantages et les inconvénients liés à l'implantation d'un stage prolongé.

Malgré ces remarques, dans l'ensemble, la pertinence du programme est indéniablement enracinée dans une perception claire de l'environnement du Collège et des caractéristiques de la clientèle étudiante.

La cohérence du programme

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

Le rapport d'autoévaluation contient un tableau où tous les objectifs généraux, spécifiques et institutionnels du programme sont rapportés aux diverses activités pédagogiques. À la suite du tableau, on donne quelques exemples de la façon dont les activités en classe contribuent à l'atteinte

d'objectifs précis. Ces exemples sont pertinents mais trop peu nombreux pour établir fermement la valeur du tableau. D'autant plus qu'on peut constater que les éléments pertinents de cette grille ne sont pas repris dans les plans de cours correspondants. La Commission invite le Collège à systématiser le contenu des plans de cours de façon à ce que tous les objectifs poursuivis soient clairement identifiés et constamment rappelés aux étudiants.

Les cours de la formation générale propre au programme ont été bien adaptés aux exigences du programme et aux besoins des étudiants. Le cours *Éthique du monde des affaires*, qui repose sur l'analyse de cas, en est un bon exemple. L'approche retenue pour les cours de français, langue seconde, qui consiste à faire élaborer par l'étudiant un portfolio centré sur des sujets propres à son programme d'études, constitue une solution originale et efficace aux contraintes liées à la diversité des intérêts et de la préparation des étudiants.

La séquence des cours est assez bien ajustée aux exigences de la pédagogie sauf en ce qui concerne les cours de comptabilité. Dans l'état actuel de la séquence, les cours de *Comptabilité I et II* sont offerts en première année et ceux de *Comptabilité III et IV* en troisième année seulement. Cette distribution des activités pédagogiques laisse une période de quinze mois durant laquelle les étudiants auront peu l'occasion de pratiquer la comptabilité. Or, la maîtrise de cette discipline demande une certaine constance dans l'exercice. De fait, les étudiants ont confirmé qu'au moment de reprendre la comptabilité, en troisième année, ils ont nettement ressenti le manque d'entraînement et ont dû passer par une période de réadaptation. Pour ces raisons, la Commission *suggère* au Collège d'examiner l'opportunité de placer au moins un cours de comptabilité en deuxième année, de façon à raccourcir autant que possible la période où les étudiants sont laissés sans entraînement.

Le rapport d'autoévaluation indique que les étudiants du programme ne peuvent s'inscrire au stage de fin d'études que lorsque tous leurs cours de formation spécifique sont terminés, ce qui écarte d'emblée toute exigence au regard des cours de formation générale. À ce sujet, il faut rappeler que les employeurs font une large place, dans leurs attentes significatives, aux habiletés de communication écrite, que les cours de formation générale contribuent de façon particulière à développer. On peut donc se demander si le critère formel adopté reflète bien leurs besoins. De plus, en insistant trop exclusivement sur la formation spécifique, le critère renforce auprès des élèves le préjugé selon lequel les disciplines de la formation générale n'ont pas la même importance que les autres.

Le sondage réalisé auprès des finissants indique que ces derniers avaient trouvé la charge de travail «acceptable». Les étudiants rencontrés par la Commission apportent, quant à eux, quelques

nuances à ce jugement : la charge de travail est acceptable certes, mais elle n'est pas uniformément répartie entre les années. La première session, en particulier, leur semble trop légère et la dernière année, trop lourde. Peut-être serait-il avantageux de répartir différemment la charge de travail et, en conséquence, la pondération des cours.

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 d'autoévaluation énumère quatorze méthodes pédagogiques utilisées dans les cours. La plupart de celles-ci sont d'usage courant dans l'enseignement collégial mais quelques-unes sont plus originales, comme le recours à des professionnels extérieurs pour servir de conseillers auprès des étudiants à l'occasion de simulations, ou encore sont pratiquement spécifiques au domaine des techniques administratives, comme la participation au concours de placements Wilfrid Laurier. Toutes les méthodes énumérées sont pertinentes et contribuent réellement à l'apprentissage. De plus, la stratégie qui leur est sous-jacente repose sur une analyse pertinente des caractéristiques de la clientèle⁵.

Les étudiants rencontrés par la Commission se sont montrés généralement satisfaits de leurs professeurs, mais ont tenu à souligner que certains auraient avantage à revoir leurs méthodes pédagogiques pour les rendre plus dynamiques.

Les mesures de dépistage des difficultés d'apprentissage, de suivi et de soutien sont bien conçues et bien implantées. Le personnel du programme y prend une part active aux côtés des ressources disponibles à tous les étudiants du Collège et sa politique d'assistance aux étudiants (*Student Assistance Policy*) est bien accueillie par ces derniers qui reconnaissent ne pas être traités comme des «numéros». Les ateliers de comptabilité, la revue des rapports d'étape, la préparation au stage

5. «The program recognizes that its incoming students are, for the most part, young adults with limited experience. Their global perspective and knowledge of the economy and business practices are often rudimentary. They are in the process of developing self-confidence and independence. They are learning to assume responsibility and leadership roles. Their problem solving and technological skills are evolving.» Rapport d'auto-évaluation, p.44.

sont des mesures qui contribuent au succès des élèves. Dans leur ensemble, toutes les mesures, tant celles du Collège que celles du programme, constituent certainement un point fort du programme.

Les bureaux des professeurs sont situés à proximité des salles de cours et donc facilement accessibles. La politique en vigueur veut que chaque enseignant prévoie au moins huit heures par semaine pour recevoir les étudiants.

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 du programme est composé de sept professeurs qui donnent les cours de la formation spécifique et de six autres chargés de la formation générale. Tous sont permanents et enseignent à temps plein. La scolarité moyenne des professeurs de la formation spécifique dépasse vingt années d'études et bon nombre sont membres de corporations professionnelles pertinentes (LLL, CMA, CGA). La situation est sensiblement la même du côté de la formation générale. Le nombre moyen d'années d'expérience dans l'enseignement pour les deux catégories de professeurs dépasse lui aussi vingt ans. Il ne fait donc aucun doute que le personnel affecté au programme est très bien qualifié et expérimenté

Il existe une politique d'évaluation en vertu de laquelle tous les cours sont évalués à chaque session. La procédure arrêtée fait appel à un comité d'évaluation constitué par le coordonnateur du programme, le professeur du cours évalué et un collègue de ce dernier. Le point de vue des étudiants est pris en compte au moyen d'un questionnaire d'évaluation. Cette procédure permet de maintenir un regard autocritique sur l'enseignement offert.

Il existe un programme institutionnel de développement professionnel dans le cadre duquel peuvent être financés la formation d'appoint en informatique, le perfectionnement pédagogique, la poursuite d'études menant à un diplôme universitaire et diverses formes de perfectionnement disciplinaire. Peu de professeurs du programme en ont bénéficié et les activités financées semblent refléter davantage les intérêts de leurs bénéficiaires que les besoins de l'institution. Le Collège trouverait avantage à établir des priorités dans le perfectionnement admissible au financement. Il pourrait, de cette façon, favoriser l'appropriation de nouvelles méthodes de travail en enseignement collégial (approche par

compétences, etc.), ou même lier les investissements aux besoins qui ressortent à l'occasion des évaluations de cours. La Commission souligne par ailleurs la contribution personnelle des professeurs à leur perfectionnement, laquelle constitue un apport important à la qualité de l'enseignement dispensé.

Les ressources matérielles mises à la disposition du programme sont excellentes. L'édifice où se donne l'enseignement est de construction récente et a été conçu dans le respect des exigences propres à l'enseignement. L'implantation de l'informatique dans le Collège est assez avancée. Les laboratoires sont bien équipés et nombreux sont les cours du programme qui s'appuient, d'une façon ou d'une autre, sur ces ressources. L'Internet est accessible à tous les étudiants. Il faut ici souligner l'excellente collaboration que le Département d'informatique accorde au programme *Techniques administratives*. Elle n'est pas étrangère à l'utilisation assez poussée de la micro-informatique comme instrument pédagogique dans le programme.

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; la réalisation des objectifs du programme par les diplômés.

Les demandes d'admission ont considérablement augmenté entre 1992 et 1996 et le programme a doublé son effectif, si bien que le Collège est maintenant en mesure d'exercer une certaine sélection des candidats. Malgré cela, les professeurs du programme ont décidé de s'associer davantage au processus de recrutement, de sélection et d'accueil des nouveaux venus, ce dont on ne peut que les féliciter.

La question de l'évaluation présente une situation plus complexe. Les plans de cours examinés font généralement état d'objectifs strictement disciplinaires, sans références aux objectifs institutionnels exposés au chapitre de la pertinence du programme. Également, les instruments d'évaluation portent sur le contenu disciplinaire du cours, sans se référer aux objectifs généraux d'aucune manière. Et la notation attribue souvent des points pour la seule présence en classe, débordant ainsi la mesure de l'atteinte des objectifs. Par conséquent, le lien qui doit exister entre l'évaluation et les objectifs n'est pas uniformément assuré. Le respect de la politique institutionnelle d'évaluation des apprentissages (PIEA) varie considérablement selon les cas. En *Comptabilité II*, on trouve une cohérence

impeccable entre les objectifs, les plans de cours et l'évaluation. En ce qui concerne le stage, les instruments servant à encadrer l'évaluation qui ont été remis à la Commission sont incomplets et insuffisants au chapitre de l'évaluation. Le document complémentaire faisant état de l'avancement des réformes démontre toutefois que des progrès importants ont été accomplis depuis le dépôt du rapport d'autoévaluation. Quant à *Marketing*, le plan de cours est généralement faible et les modes d'évaluation laissent beaucoup à désirer, même si on tient compte du complément d'information fourni après la visite de l'établissement.

La Commission *suggère* au Collège de s'assurer que les plans de cours sont en accord avec les stipulations de la PIEA et que les instruments d'évaluation mesurent bien les objectifs à atteindre.

La Commission note cependant que sur toute la question de l'évaluation des apprentissages, l'exercice d'autoévaluation a été l'occasion d'une prise de conscience. Dans les actions envisagées pour améliorer le programme, on trouve le projet d'harmoniser les plans de cours et les instruments d'évaluation, de même que celui de baliser l'attribution des notes.

L'examen du tableau 5.3.1, où sont consignés les taux de succès aux cours, fait apparaître quelques cas de taux laissant à désirer, notamment le cours d'*Économie globale* et ceux de *Comptabilité II et III*. Bien que de tels résultats relèvent souvent de circonstances exceptionnelles, la Commission invite le Collège à s'en préoccuper et à chercher à en identifier les causes.

Les taux de diplomation les plus récents, pour l'ensemble des élèves inscrits, atteignent 34 % et 48 % pour les cohortes de 1992 et 1993 respectivement. Ces taux sont plutôt faibles, compte tenu de la qualité d'ensemble du programme et en particulier des mesures de soutien et de suivi des étudiants en difficulté. Pour améliorer la performance du programme, il faut trouver des façons de vérifier les intuitions au moyen desquelles on s'explique les départs d'étudiants avant la fin du programme. La Commission invite le Collège à rechercher systématiquement les causes d'abandon des études dans le but de contrer les plus importantes d'entre elles.

Dans l'état actuel des choses, l'appréciation de l'atteinte des objectifs du programme repose sur le *Projet de fin d'études*, qui est jumelé au stage. La formule retenue pour ce dernier est très intéressante et la Commission apprécie pleinement l'occasion qui lui a été donnée d'assister à la présentation publique du rapport de stage de quelques finissants. Elle a ainsi pu constater que certaines des préoccupations exprimées dans les objectifs institutionnels du programme étaient présentes dans le cours. Ainsi, l'exposé public qui couronne le stage constitue pour les finissants

à la fois l'occasion d'un effort de synthèse portant sur l'expérience vécue, une expérience de la parole en public, un exercice au maniement d'un nouvel outil informatique – le logiciel de support à l'exposé – et, en tant que membre de l'auditoire, une participation à l'expérience des autres stagiaires et, par conséquent, un certain élargissement de l'expérience acquise. Tous ces éléments peuvent être rapportés à des objectifs précis du programme ayant trait respectivement à la nécessité d'intégrer les apprentissages, à la maîtrise de la communication orale et écrite et à la maîtrise des outils informatiques.

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 rapport d'autoévaluation dans son ensemble témoigne que les enseignants du programme ont entrepris la réflexion et adopté les attitudes qui caractérisent l'approche programme. En particulier, les nombreuses actions envisagées, de même que les bilans sectoriels des forces et des faiblesses avec lesquels se terminent les chapitres, démontrent que l'approche programme est en bonne voie d'implantation. La Commission est convaincue que les fruits de cette nouvelle perception du programme vont bientôt apparaître et qu'ils constitueront autant d'encouragements à poursuivre l'intégration.

La communication est adéquate entre le programme et l'administration du Campus, et la gestion est attentive aux besoins du programme. L'information qui permet aux étudiants de tirer le meilleur parti des ressources du Collège est abondante et de bonne qualité.

Conclusion

Au terme de son évaluation, la Commission reconnaît la qualité de la mise en oeuvre du programme conduisant au DEC en *Techniques administratives* au Collège régional Champlain - Campus de Lennoxville. Le programme s'inspire d'un énoncé de mission institutionnelle solide et réaliste, d'une vision claire du marché à desservir, tant sous l'angle des besoins de formation que celui des emplois à combler. La composition du programme est propre à rencontrer les objectifs, notamment avec le stage de cinq semaines qui vient couronner les études. Les ressources matérielles sont adéquates, en particulier en ce qui concerne l'informatique, dont le programme fait un grand usage. Les méthodes pédagogiques sont diversifiées et pertinentes. Le corps professoral est bien qualifié, bien expérimenté, et forme une équipe soucieuse de la qualité de son enseignement. Sa disponibilité aux étudiants est excellente, comme le sont les mesures de dépistage des difficultés scolaires, de soutien et de suivi.

La Commission a jugé à propos de formuler deux suggestions qui portent respectivement sur la place des cours de comptabilité dans la séquence et sur les plans de cours et instruments d'évaluation.

Évaluation du programme *Gestion micro-informatique appliquée* conduisant à l'AEC

Principales caractéristiques du programme

Le Collège régional Champlain offre un enseignement aux adultes dans la région des Cantons de l'Est via son *Centre de formation Champlain*, situé à Sherbrooke. Contrairement à la situation du Campus de Lennoxville, le Centre dispense son enseignement en français.

L'activité du Centre est étroitement liée aux ententes de formation signées en vertu des programmes de la Société québécoise de développement de la main-d'oeuvre et de la Direction générale de l'enseignement collégial. Outre le programme de *Gestion micro-informatique appliquée*, le Centre dispense, sur entente contractuelle, l'enseignement menant aux attestations d'études collégiales en *Techniques de vente-conseil d'éléments de décoration intérieure* (incluant un volet entrepreneurship), *Gestion des approvisionnements*, *Commerce de biens immobiliers* et *Actualisation en bureautique*. Les taux de diplomation à ces programmes varient entre 71 % et 100 %, si on écarte l'unique exception de *Techniques de vente* qui a connu un taux de 28 %. Le Centre offre aussi les programmes à temps partiel *Techniques administratives (supervision)*, *Gestion intégrale de la qualité*, *Gestion des approvisionnements* et *Gestion micro-informatique appliquée*, pour lesquels les taux de succès varient entre 67 % et 100 %.

Les cohortes inscrites au programme comptent entre 15 et 20 étudiants. Le Centre de formation n'a que peu de contrôle sur la composition des cohortes ou sur les dates de démarrage des études, lesquelles sont dictées par le client principal, lui-même aux prises avec diverses contraintes. Les relations sont cependant très bonnes entre le Centre et ses clients de telle sorte que chacun tente, dans la mesure du possible, d'aplanir les difficultés issues d'une situation où il entre une bonne part d'impondérable.

Les cours crédités du programme totalisent 450 heures d'enseignement. En plus de ceux-ci, le Centre peut offrir un complément de formation non crédité portant sur les techniques d'entrevue, la préparation d'un *curriculum vitae*, les méthodes de travail intellectuel, etc. Ce supplément, qui porte la durée totale du programme à 522 heures, est chaque fois l'enjeu de négociations et ne fait pas toujours partie de l'enseignement offert. Le Centre est cependant d'avis que ces cours sont utiles à la réinsertion des diplômés sur le marché du travail et va même jusqu'à leur chercher un commanditaire indépendant quand l'acheteur principal est dans l'impossibilité de les financer. De

la même façon, un stage en entreprise est parfois ajouté, ce qui porte le total à 607 heures d'activités éducatives.

Le programme peut compter sur l'apport de deux professeurs permanents à temps plein qui dispensent les cours de micro-informatique dans plusieurs AEC. De plus, avec le temps, le Centre est parvenu à constituer une équipe de chargés de cours qui sont réembauchés d'année en année. Malgré les inévitables remplacements, ces récurrences et la présence des permanents assurent au programme une certaine stabilité.

La démarche institutionnelle d'évaluation

Le rapport d'autoévaluation est l'oeuvre d'un comité *ad hoc* composé de la Directrice du Centre de formation Champlain, des deux professeurs permanents du Centre, qui enseignent tous deux, entre autres, dans le programme évalué, et du coordonnateur du programme d'informatique, invité à participer en raison de son expérience du processus d'évaluation.

Pour appuyer l'analyse, le comité a procédé à un sondage auprès des diplômés. La version préliminaire du rapport a été distribuée à un certain nombre de chargés de cours et à la coordonnatrice du programme pour servir de base à la discussion.

Le rapport final est beaucoup plus descriptif qu'analytique. La Commission est d'avis qu'on aurait pu pousser plus loin la réflexion critique et faire un meilleur usage des ressources accessibles. Ainsi, la contribution des chargés de cours aurait pu être développée davantage, de même que celle des étudiants. Surtout, les points de vue de la SQDM et de la DGEC, qui sont, en définitive, les clients formels du Centre de formation, auraient dû être sollicités.

La mise en oeuvre du programme

Pour chacun des critères retenus lors de l'évaluation de ce programme, la Commission expose ses principales constatations et elle formule, le cas échéant, des suggestions et des commentaires susceptibles de contribuer à l'amélioration de l'un ou l'autre aspect de sa mise en oeuvre.

La pertinence du programme

Le premier critère vise à s'assurer que les objectifs et le contenu du programme répondent de manière satisfaisante aux besoins du marché du travail.

Le programme constitue essentiellement une mesure d'aide à la réinsertion sur le marché du travail pour des personnes en chômage. Sur cette base, le choix des cours offerts est, en général, propre à fournir des habiletés favorisant l'accès au marché du travail. Selon le sondage mené auprès des étudiants, ceux-ci, dans une proportion de 45,5 %, reconnaissent que le programme les a aidés à trouver un emploi. De plus, les clients-payeurs reviennent régulièrement financer de nouvelles cohortes. La pertinence du programme ne fait donc aucun doute.

À la pertinence du programme s'ajoute un certain nombre de pratiques susceptibles d'augmenter les chances des diplômés de trouver un emploi. Les étudiants sont soutenus dans la préparation d'un curriculum vitae, dans la rédaction de lettres de demandes d'emploi, dans la préparation des contacts avec les employeurs potentiels et dans la gestion de leur recherche d'emploi. Une liste des entreprises de la région est mise à leur disposition et on leur enseigne à s'en servir efficacement. À travers le bulletin *Info Contact*, le Centre diffuse une description des compétences acquises par ses diplômés, leur faisant une publicité ciblée sur les entreprises pertinentes. Les offres d'emploi reçues au Centre sont transmises aux candidats potentiels. Enfin, le Collège a pu offrir un stage en entreprise aux étudiants de certaines cohortes. Il serait souhaitable que cette pratique soit généralisée.

La cohérence du programme

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

Outre les cours imposés, le programme comporte trois cours crédités qui sont laissés au choix de l'établissement. Au moment de l'évaluation, ces cours portaient sur le chiffrier électronique *Excel*, la comptabilité informatisée, à l'aide du logiciel *Fortune 1000*, à quoi on ajoutait le cours *Comptabilité II* décrit dans les *Cahiers de l'enseignement collégial*.

Ce dernier cours, selon la définition des *Cahiers*, couvre une matière assez étendue et demande un effort important à des étudiants qui peuvent avoir quitté l'école depuis plusieurs années. De fait, le Centre reconnaît avoir dû choisir entre couvrir toute la matière au programme et laisser plus de temps aux élèves pour bien s'approprier une matière moindre, mais finalement mieux maîtrisée. En favorisant la deuxième approche, le Collège est conduit à sanctionner un cours incomplet et l'étudiant qui choisirait de poursuivre ses études au DEC s'en trouverait défavorisé. Compte tenu des attentes de la clientèle du programme, entièrement tournées vers le marché du travail, un tel cas n'est sans doute pas très fréquent. Mais le principe demeure le même. Par ailleurs, on peut douter que les emplois accessibles aux diplômés du programme fassent appel aux notions apprises dans ce cours. Pour toutes ces raisons, la Commission *suggère* au Centre de remplacer le cours *Comptabilité II* par un autre plus accessible et potentiellement plus utile aux élèves. Un stage, par exemple, constituerait un choix évident pour le programme. À défaut d'un remplacement intégral, il serait peut-être possible d'offrir le stage aux étudiants pour qui *Comptabilité II* se révèle trop difficile ou encore d'offrir une quelconque formule de libre choix laissé aux étudiants.

Compte tenu de cette réserve, le programme est bien construit. Le groupe de cours non-crédités constitue une réponse à un besoin réel et les cours offerts ont été sélectionnés avec soin. Le Centre est également attentif à l'évolution du marché et veille à ce que le contenu du programme réponde adéquatement à cette évolution. À titre d'exemple, la décision de passer à *Windows 95* survient au bon moment.

La séquence des cours est satisfaisante. Les diplômés qui ont répondu au sondage ont exprimé un bon taux de satisfaction à son sujet.

La charge de travail exigée des étudiants ne crée pas de problème particulier. Les étudiants la jugent lourde mais acceptable, et l'examen des instruments d'évaluation montre qu'on ne fait pas de compromis sur la matière à couvrir. Les élèves la jugent, en outre, bien répartie tout au long du programme.

Dans l'ensemble, et malgré les contraintes dont il doit s'accommoder, le programme présente une cohérence et un équilibre adéquats.

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.

La pédagogie utilisée dans le programme est influencée par les caractéristiques des élèves. L'enseignement s'y adresse à des clients dont la motivation est élevée et qui travaillent de leur propre initiative avec assiduité. L'approche pédagogique qu'ils préfèrent est directe et pratique. Elle doit savoir tirer parti des exemples concrets du milieu environnant. Les étudiants apprécient aussi de pouvoir s'exercer à l'aide des outils mêmes qu'utilisent les entreprises.

Tous les professeurs rencontrés, tant les contractuels que les permanents, ont démontré une compréhension nuancée de cette situation particulière et une volonté de s'adapter aux besoins particuliers de la clientèle. Ils ont aussi fait preuve de motivation personnelle et d'un intérêt réel pour leurs étudiants. Cette qualité de la relation maître-élèves est au centre de la valeur de tout le programme.

Les services de soutien et de suivi des étudiants en difficulté prennent la forme, dans le contexte du programme, d'une série de cours non crédités qui s'ajoutent au programme proprement dit, pour fournir aux élèves des habiletés supplémentaires dans l'art de se trouver un emploi : préparation du curriculum vitae, techniques d'entrevue, préparation à l'emploi, etc. Les étudiants rencontrés ont déclaré apprécier vivement ces cours. Le sondage auprès des diplômés leur attribue, quant à lui, une grande efficacité. Ces cours d'appoint devraient être maintenus dans le programme et, autant que possible, offerts à toutes les cohortes.

Les professeurs permanents sont constamment sur les lieux et disponibles pour répondre à des questions. Les chargés de cours prennent le temps de faire de même après leurs cours et certains d'entre eux n'hésitent pas à communiquer leur numéro de téléphone personnel à leurs étudiants. La Commission a eu l'occasion de constater que ces derniers tirent parti de ce privilège et se montrent satisfaits de l'enseignement qu'ils reçoivent. Même les professeurs de matières qu'ils jugent plus difficiles, comme la comptabilité et les mathématiques, se méritent des éloges de la part des élèves. La disponibilité des professeurs est adéquate.

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 qualifications des professeurs sont adéquates et leur expérience constitue un atout. Deux des professeurs du programme sont permanents et enseignent dans plusieurs programmes à la fois pour former des tâches complètes. Les autres sont des chargés de cours dont le statut est celui de contractuel. Les professeurs sont évalués régulièrement. L'intégration est soutenue par un système de tuteurs (*mentors*). Avec le temps, le Centre a formé une équipe relativement stable de chargés de cours qui reviennent régulièrement.

Les professeurs qui enseignent des cours crédités ont accès au fonds de perfectionnement du Collège au *pro rata* de leur charge de travail, mais ces fonds sont insuffisants pour les besoins, en particulier pour les professeurs d'informatique, dont le domaine évolue à une cadence accélérée depuis plusieurs années.

Les ressources matérielles sont abondantes. L'édifice indépendant où le Centre est logé convient parfaitement à sa fonction. Les ordinateurs mis à la disposition des élèves sont nombreux et bien entretenus. Les étudiants s'en déclarent satisfaits. La seule réserve de la Commission à ce sujet concerne la rareté des manuels d'instruction mis à la disposition des élèves. Compte tenu de l'utilité de cette documentation, la Commission *suggère* au Centre de rendre disponible la documentation pertinente.

L'efficacité du programme

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

À cause de la clientèle particulière du programme et du protocole d'achat de services qui encadre la prestation, il n'y a pas de mesures de recrutement et de sélection au sens traditionnel du terme. La procédure en vigueur n'est pas sans contraintes pour le Centre qui n'est jamais assuré d'une

source de revenus stable, ni ne peut planifier adéquatement son offre de services. Ces difficultés sont toutefois compensées par la qualité des relations entre le Centre et ses clients, chacun faisant de son mieux pour faciliter l'activité de l'autre.

Les plans de cours que la Commission a pu examiner se sont révélés plutôt sommaires et leur potentiel pédagogique reste peu exploité. La matière couverte est cependant conforme aux prescriptions et tous les plans de cours sont vérifiés par la Directrice du Centre pour s'en assurer. De plus, l'examen des instruments d'évaluation montre qu'ils vérifient adéquatement les apprentissages.

Les taux de réussite aux cours sont excellents et reflètent la qualité du travail accompli à tous les niveaux d'intervention.

Le taux de diplomation est aussi excellent, de même que le taux de placement en emploi à la fin des études. Ces données confirment la pertinence du programme et, encore une fois, la qualité de la prestation.

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 communication entre les intervenants est facilitée par leur petit nombre. Les responsabilités sont claires et logiques. Le programme doit une bonne partie de sa stabilité à la présence des deux professeurs permanents et du personnel du Centre de formation Champlain, qui assurent une continuité en dépit du va-et-vient des chargés de cours. Afin de tirer tout le bénéfice possible d'une bonne équipe de travail, et malgré les contraintes inhérentes à une équipe largement composée de contractuels, la Commission *suggère* au Centre de prendre les moyens pour que tous les professeurs développent une vision commune des objectifs poursuivis et que le partage des responsabilités permette de les atteindre.

Les étudiants sont en général bien informés de la nature des études qu'ils entreprennent et des exigences qui les accompagnent. La Commission apprécie qu'on prenne la peine d'attirer l'attention

des étudiants, au début de leur programme, sur l'importance de réaménager leur emploi du temps pour faciliter l'étude.

Conclusion

La Commission reconnaît la qualité de la mise en oeuvre du programme *Gestion micro-informatique appliquée* conduisant à l'AEC au Centre de formation Champlain.

Celle-ci est due en bonne partie à la qualité des professeurs mis à contribution, quel que soit leur statut, à celle de la Direction et à l'abondance des ressources matérielles mises à la disposition des étudiants.

Tout au plus, la Commission a-t-elle cru bon de faire trois suggestions portant respectivement sur le remplacement du cours *Comptabilité II* dans le programme, la disponibilité de la documentation informatique à l'usage des étudiants, et le développement d'une vision commune des objectifs au sein de l'équipe professorale.

Suites de l'évaluation

Depuis la visite de l'établissement, le Collège régional Champlain - Campus de Lennoxville a pris la décision de modifier la séquence des cours du DEC de façon à placer un cours de comptabilité en deuxième année, tel que le suggérait la Commission. La nouvelle séquence sera implantée à l'automne 1998. Dès l'automne 1997, cependant, les plans de cours s'adressant à plus d'un groupe-classe ont été harmonisés. Depuis l'hiver 1998, des mesures ont été prises pour que tous les plans de cours soient en parfaite concordance avec la politique institutionnelle d'évaluation des apprentissages et qu'ils reflètent tous les objectifs du programme visés dans chaque cours. Le Collège a également amorcé des démarches en vue de la formation d'un comité conseil où des représentants de l'industrie pourront venir exprimer leurs besoins et leurs attentes en matière de formation des techniciens en administration.

Dans le programme *Gestion micro-informatique appliquée* conduisant à l'attestation d'études collégiales, le cours *Comptabilité II* a déjà été remplacé par un stage en entreprise et on étudie la meilleure façon de rendre les manuels d'utilisation des logiciels plus accessibles aux étudiants.

La Commission d'évaluation de l'enseignement collégial

Jacques L'Écuyer, président