

Rapport d'évaluation

**Évaluation du programme
Techniques de bureautique
spécialisation micro-édition
et hypermédia (412.A0)
conduisant au
diplôme d'études collégiales (DEC)**

au Collège Montmorency

Décembre 2006

Commission d'évaluation de l'enseignement collégial

Québec 

Introduction

L'évaluation du programme *Techniques de bureautique, spécialisation micro-édition et hypermédia* (412.A0) donné au Collège Montmorency s'inscrit dans le cadre de la demande faite aux collèges par la Commission d'évaluation de l'enseignement collégial (CEEC) d'évaluer un de leurs programmes, préférablement élaboré par objectifs et standards, en appliquant leur propre politique institutionnelle d'évaluation de programmes.

Le rapport d'autoévaluation du Collège Montmorency, dûment adopté par son conseil d'administration, a été reçu par la Commission le 20 octobre 2005. Un comité dirigé par un commissaire l'a analysé puis a effectué une visite à l'établissement les 22 et 23 mars 2006¹. À cette occasion, le comité a rencontré la direction de l'établissement, les personnes ayant travaillé à l'autoévaluation ainsi que des professeurs² et des étudiants. Cette visite a permis un examen complémentaire des principaux aspects de la mise en œuvre du programme.

Le présent rapport expose les conclusions de la Commission, après que celle-ci ait analysé le rapport d'autoévaluation et recueilli de l'information additionnelle lors de la visite. À la suite d'une brève présentation des principales caractéristiques du Collège Montmorency et du programme évalué, le document présente des observations sur la démarche d'évaluation suivie par l'établissement et les résultats obtenus à partir des critères retenus par la Commission, soit la pertinence du programme, sa cohérence, la valeur des méthodes pédagogiques, l'évaluation des apprentissages et l'efficacité du programme. Le rapport traite de plus des autres critères choisis par l'établissement. Enfin, il traite du suivi que le Collège apportera à son évaluation de programme. La Commission formule, au besoin, des commentaires, des suggestions et des recommandations susceptibles de contribuer à l'amélioration du programme d'études.

-
1. Outre le commissaire, M. Stephen Tribble, qui en assumait la présidence, le comité était composé de : M^{me} Suzie Lagrandeur, enseignante au Cégep de Thetford Mines, M^{me} Patricia Lapointe, conseillère pédagogique au Cégep Limoilou et M^{me} Sylvie Vézina, directrice des études au Collège O'Sullivan de Québec. Le comité était assisté de M. Bruno Fiset, agent de recherche de la Commission, qui agissait à titre de secrétaire.
 2. Dans le présent document, le genre masculin désigne, lorsque le contexte s'y prête, aussi bien les femmes que les hommes.

Principales caractéristiques de l'établissement et du programme

Situé à Laval, le Collège Montmorency est un établissement public créé en novembre 1969. Il a accueilli ses premiers étudiants en 1973. Il offre cinq programmes préuniversitaires en *Sciences de la nature* (2 profils), en *Sciences humaines* (4 profils), en *Arts et Lettres* (4 options), en *Arts plastiques* et en *Danse*. Le secteur technique comprend 19 programmes dans les domaines des techniques biologiques (5 programmes), physiques (4 programmes), humaines (2 programmes), de l'administration (7 programmes) et des arts (1 programme). Une démarche d'accueil et d'intégration est aussi proposée. À la session d'hiver 2006, le Collège reçoit plus de 4 600 élèves à temps complet.

Le programme *Techniques de bureautique* comporte deux voies de spécialisation : *coordination du travail de bureau* et *micro-édition et hypermédia*. C'est cette dernière voie de spécialisation que le Collège a retenue. Le programme a été implanté à la session d'automne 1999. Il est défini en objectifs et standards et comprend 90 $\frac{2}{3}$ unités dont 64 en formation spécifique. Sur les 49 élèves qui le fréquentent à la session d'hiver 2006, 36 sont des filles. Le Département de bureautique comprend six enseignantes dont quatre sont permanentes. Ces enseignantes offrent la majeure partie des cours du programme. Des enseignantes en anglais, en français, en techniques administratives et en psychologie dispensent également des cours de la formation spécifique.

Le nombre de nouveaux inscrits en première session a connu une importante baisse entre 1999 et 2004, passant de 34 inscriptions à 21. Depuis, ce nombre s'est stabilisé autour de 28 inscriptions. Cette baisse du nombre d'inscriptions a été observée dans presque tous les collèges offrant le programme. Dix collèges sur les 37 autorisés à dispenser le programme ont même décidé de ne plus l'offrir en raison notamment des baisses d'inscriptions importantes.

Évaluation du programme

La démarche institutionnelle d'évaluation

La démarche a été entreprise en septembre 2004. Conformément à la politique institutionnelle d'évaluation des programmes (PIEP), un comité d'évaluation a été formé comprenant, en plus des membres du comité de programme, une conseillère pédagogique. Une enseignante du programme et la conseillère pédagogique ont réalisé l'autoévaluation et rédigé le rapport. Leurs travaux étaient ensuite approuvés par le comité de programme. L'ensemble de l'opération était sous la responsabilité d'un adjoint à la Direction des études. Par contre, le comité d'évaluation ne comprenait pas le représentant des élèves prévu par la PIEP.

Cinq critères ont été retenus : la pertinence, la cohérence, la qualité de la pédagogie, l'efficacité et les ressources disponibles. L'évaluation des apprentissages a été traitée par le Collège dans la section portant sur la qualité de la pédagogie. Les composantes de la formation spécifique et de la formation générale ont été touchées par l'évaluation. La pertinence du programme face aux besoins du marché du travail constituait le principal enjeu de l'évaluation, compte tenu de la constante baisse du nombre d'inscriptions et de la suspension voire la fermeture du programme par plusieurs établissements.

Les informations utilisées dans le cadre de cette évaluation proviennent de plusieurs sources. Des questionnaires ont été élaborés pour recueillir l'appréciation des diplômés, des employeurs, des enseignants de la formation spécifique et des élèves du programme. Les données PSEP fournies par le SRAM, l'étude préliminaire du MELS sur les fonctions de travail réalisée lors de la révision du programme en 1999, les plans de cours et les compilations des évaluations des stages crédités et en alternance travail-études ont également été utilisées.

La mise en œuvre du programme

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

La pertinence du programme

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

Dans son analyse de la pertinence du programme, le Collège a voulu vérifier si le programme, tel qu'il l'a mis en œuvre, correspond aux besoins du marché du travail. Il a également évalué la pertinence des logiciels enseignés dans le programme.

Pour les besoins de l'autoévaluation, le Collège a interrogé 22 diplômés à propos de leur satisfaction à l'égard du programme, des attentes des employeurs et des améliorations pouvant être apportées au programme. La majorité des diplômés interrogés ont affirmé être bien préparés au marché du travail. Presque tous ces diplômés occupent un emploi à temps plein relié au domaine de la bureautique. Leurs réponses ne permettent toutefois pas d'affirmer clairement si l'emploi occupé est lié étroitement à la formation reçue en micro-édition et hypermédia. Les diplômés interrogés estiment que leurs connaissances des logiciels de bureautique leur ont été plus utiles dans leur recherche d'emploi que celles des logiciels d'infographie. Ils estiment également que le programme leur a permis de développer de façon satisfaisante un grand nombre d'aptitudes et de qualités telles que la polyvalence, l'autonomie, la débrouillardise, la capacité d'adaptation ainsi que la créativité dans la conception et la production de documents. Ils émettent cependant certaines réserves à l'égard de leurs acquis en matière de communication, particulièrement en anglais. Dans l'ensemble, les diplômés jugent que la formation qu'ils ont reçue est pertinente.

Le Collège a également obtenu, par le biais d'un questionnaire, le point de vue de 32 employeurs. Ces questionnaires ont notamment servi à mesurer leur appréciation du programme, leurs besoins ainsi qu'à identifier les aptitudes et les habiletés attendues d'un technicien en bureautique. Les employeurs consultés reconnaissent dans l'ensemble la pertinence de la formation ainsi que la pertinence des logiciels enseignés dans le programme. Il apparaît cependant que les employeurs connaissent mal les capacités des diplômés et ne les utilisent pas toujours à leur juste valeur.

Le Collège a également analysé les raisons pouvant expliquer la baisse de clientèle du programme. Une des hypothèses avancées est que le nom du programme, plus particulièrement celui de la voie de spécialisation, n'est pas suffisamment évocateur ni attirant. Le terme *hypermédia*, par exemple, est plutôt ambigu pour les employeurs, les diplômés et même pour les élèves. Quelques commentaires émis par des élèves rencontrés lors de la visite laissent croire que la description du programme qui leur est faite n'est pas suffisamment claire et que leur connaissance des emplois qu'ils pourraient occuper au

terme de leurs études n'est pas très précise. Certains d'entre eux, par exemple, trouvent que la bureautique prend beaucoup de place dans le programme au détriment de l'infographie. Or, les deux voies de spécialisation du programme *Techniques de bureautique* comprennent un tronc commun faisant une part importante à des compétences relevant directement du domaine de la bureautique.

Les informations recueillies et l'analyse qui en est faite par le Collège lors de son autoévaluation ne permettent pas de démontrer clairement la pertinence de la voie de spécialisation retenue. Des problématiques importantes, notamment celle de la concurrence des formations offertes dans d'autres collèges ou au niveau secondaire dans des domaines connexes, n'ont pas été abordées. La visite a permis de constater, par ailleurs, que le Collège n'entretient pas de liens formels tant avec les employeurs qu'avec ses diplômés qui permettraient l'identification des besoins et des améliorations qui pourraient être apportées au programme. Les seuls liens qui existent sont ceux avec les employeurs accueillant des stagiaires. Il n'existe pas non plus de mécanismes formels de liaison avec les diplômés.

Compte tenu de tous ces éléments et de façon à assurer que le programme réponde plus efficacement aux besoins du marché du travail et des élèves, la Commission **suggère** au Collège de mettre en œuvre des mécanismes formels de liaison avec les employeurs et les diplômés et de mieux informer les élèves avant leur admission au programme sur son contenu et sur ses débouchés.

La cohérence du programme

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

Les activités d'apprentissage sont réparties selon cinq axes de formation que le Collège définit comme étant les caractéristiques attendues de l'élève au terme de sa formation. Ils tiennent donc lieu de profil du diplômé. Tous les objectifs ministériels sont répartis selon ces cinq axes et pris en compte dans les cours. Les buts généraux du programme, par contre, ne le sont pas de façon formelle. Aucune trace de ces buts ne se trouve explicitement dans les plans de cours ou dans les énoncés des cinq axes de formation.

De façon générale, les élèves estiment que l'ordre dans lequel les cours sont offerts favorise la progression des apprentissages. Tous les cours de formation spécifique, sauf ceux de première année, comportent un ou plusieurs cours préalables. Le Collège constate dans son rapport que l'existence de plusieurs cours préalables est susceptible d'engendrer certaines difficultés, compte tenu du fait, notamment, que certains cours ne sont offerts

qu'une fois par année. Il a remis en question quelques préalables quant à leur lien avec certains cours. Le Collège envisage de revoir la grille de cours ainsi que les préalables de façon à ne conserver que ceux qui sont absolument nécessaires. En plus de diminuer le nombre de préalables, le Collège entend déplacer certains cours de formation générale commune et complémentaire de façon à équilibrer le nombre d'heures de cours par session et à favoriser la réussite. Cette nouvelle grille sera appliquée à partir de la session d'automne 2007.

Par ailleurs, les exigences de chacun des cours sont, en général, établies de façon claire et réaliste. Les plans de cours les présentent fidèlement et les étudiants en sont bien informés. Il apparaît également que la charge de travail est équilibrée d'une session à l'autre.

Les méthodes pédagogiques

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

Les enseignants du programme emploient plusieurs méthodes pédagogiques : exposés magistraux, exercices individuels et de groupe, approche par projet, apprentissage en situation réelle ou simulée. Le programme comporte également un stage crédité de 5 semaines qui a lieu à la sixième session. Les diplômés interrogés ont exprimé leur satisfaction à l'égard de ce stage. Ils ont notamment indiqué que le stage leur a permis de mettre en pratique les habiletés et les compétences développées dans les cours. Depuis 2002, les élèves peuvent également réaliser des stages en alternance travail-études. Le nombre d'élèves qui se sont prévalu de cette opportunité est cependant peu élevé.

Dans l'ensemble, les élèves se disent satisfaits de l'enseignement reçu. Ils estiment que les méthodes pédagogiques utilisées favorisent l'apprentissage. Ils apprécient également la disponibilité des enseignants et la qualité des mesures d'encadrement qui leur sont offertes. Le Collège indique toutefois dans son rapport que les élèves de première année font part de plus d'insatisfaction à l'égard des méthodes pédagogiques que ceux de deuxième et de troisième année. Il a de plus constaté que les élèves avaient maintenant plus de connaissances informatiques que les cohortes précédentes. En ce sens, il modifiera le cours *Confirmer son choix professionnel* afin de l'orienter davantage vers l'exploration du milieu du travail. Il entend également porter une attention particulière aux méthodes pédagogiques

en première année et plus particulièrement en première session pour mieux tenir compte des caractéristiques des élèves.

L'évaluation des apprentissages

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

Le Collège, dans son rapport, fournit très peu d'informations relatives à l'évaluation des apprentissages. Il souligne que les plans de cours respectent les règles énoncées dans la politique institutionnelle d'évaluation des apprentissages (PIEA). Il a également obtenu le point de vue des élèves sur l'évaluation des apprentissages. Dans l'ensemble, ces derniers se disent satisfaits des pratiques d'évaluation. Le Collège n'a toutefois pas procédé à une analyse des modes et instruments d'évaluation utilisés dans les cours pour vérifier notamment s'ils permettaient d'attester l'atteinte des objectifs ministériels selon les standards visés.

L'analyse des plans de cours et des examens fournis par le Collège a permis à la Commission de constater que les enseignants du programme n'ont pas adapté leurs pratiques d'évaluation à l'approche par objectifs et standards à la suite de l'implantation du nouveau programme. Les modes et instruments d'évaluation utilisés à l'intérieur des cours de la formation spécifique ne permettent pas tous d'attester la maîtrise de l'objectif ministériel visé. Dans la majorité des cours, l'évaluation est faite de telle façon que l'élève peut obtenir la note de passage sans avoir véritablement démontré qu'il a atteint l'objectif visé par le cours. La pondération des épreuves finales de cours est souvent assez faible. De plus, ces épreuves comprennent, pour la majorité d'entre elles, une partie théorique et une partie pratique. La partie théorique comporte généralement plusieurs questions à choix de réponses ou de type vrai ou faux ainsi que des questions faisant surtout appel à la mémoire. Cette façon d'évaluer n'est pas appropriée à l'approche par objectifs et standards puisqu'elle ne permet pas à l'élève de démontrer qu'il intègre bien les connaissances et qu'il les utilise efficacement. Compte tenu de tous ces éléments,

la Commission recommande au Collège de revoir les stratégies et les modes d'évaluation des apprentissages de façon à ce qu'ils attestent l'atteinte des objectifs et standards pour chacun des cours.

L'efficacité du programme

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

Le Collège recrute et admet des élèves qui satisfont aux conditions d'admission et qui sont capables de réussir dans le programme. La moyenne générale au secondaire des élèves admis au programme se situe, selon les années, entre 72 et 75 %. Ces données sont sensiblement les mêmes que pour les élèves inscrits dans le même programme dans un collège du SRAM.

Le taux de réussite des cours est dans l'ensemble satisfaisant. Il est supérieur, dans la grande majorité des cours, à 80 %. Quelques cours de formation spécifique offerts en première session, notamment *Analyser et corriger des textes* et *Saisir et traiter des textes*, présentent des fluctuations importantes de leur taux de réussite. De telles fluctuations s'observent également pour certains cours de la formation générale, notamment en philosophie et en français. Elles sont même, pour certaines cohortes, plutôt inquiétantes. Le Collège estime que des rapprochements doivent être faits entre les deux composantes de la formation de façon à valoriser la composante de la formation générale. Il entend définir des moyens d'augmenter la réussite en première session et trouver des moyens de valoriser la formation générale. La Commission l'encourage à donner suite à ces intentions.

Le Collège présente, dans son rapport, des données concernant la réinscription à chaque session. Ces données montrent que les abandons ou les changements de programme sont importants entre la première et la deuxième session ainsi qu'entre la deuxième et la troisième session. Certains élèves ayant quitté le programme ont indiqué qu'ils n'arrivaient pas à se faire une idée précise des emplois reliés au programme, ce qui expliquerait en partie les désistements. Le Collège croit également que le nombre important de préalables à certains cours pouvaient décourager plusieurs élèves. Le taux de diplomation est également plutôt faible et inférieur à celui observé dans le réseau. La Commission **suggère** au Collège de réaliser dans les plus brefs délais les actions envisagées dans le plan d'action visant l'augmentation des taux de réussite, de persévérance et de diplomation.

L'épreuve synthèse s'inscrit à l'intérieur du cours porteur *Gérer des projets de micro-édition*. L'élève est appelé à réaliser, pour le compte d'une entreprise fictive, des outils de formation devant être diffusés sur DVD, cédérom ou sur Internet. Il doit gérer toutes les étapes du projet. Cette épreuve synthèse ne s'appuie toutefois pas sur une vision précise des apprentissages essentiels réalisés dans le programme. Elle ne vise pas une intégration de toutes les dimensions du programme, le projet étant plus particulièrement axé sur l'infographie et la production de documents divers. Ni les buts généraux du programme ni les attitudes développées par les élèves ne sont pris en compte dans l'évaluation du projet.

La Commission recommande au Collège de définir les apprentissages essentiels réalisés dans le programme, tant en formation générale qu'en formation spécifique, et de s'assurer que l'épreuve synthèse en évalue l'atteinte.

Les critères additionnels retenus par le Collège

Le rapport d'autoévaluation du Collège couvrait un critère additionnel, soit les ressources matérielles et humaines.

Les ressources matérielles et humaines

Le Collège a voulu vérifier, à l'aide du point de vue des élèves, des diplômés et des enseignants, s'il y a adéquation entre les exigences de la formation et les ressources matérielles et humaines disponibles. Les ressources matérielles sont suffisantes pour répondre aux besoins de la formation. Les élèves s'en sont montrés généralement satisfaits. Le Collège souligne dans son rapport les efforts qu'il a menés pour répondre aux besoins et aux exigences de la formation. Il a notamment mis sur pied un nouveau local destiné au programme qui regroupe tous les équipements et les logiciels requis par les élèves et les enseignants. La qualité des équipements mis à la disposition du programme est une des forces du programme.

Les enseignants, depuis l'implantation du nouveau programme en 1999, ont suivi régulièrement des formations portant sur plusieurs des logiciels enseignés. Des formations portant plus spécifiquement sur l'infographie ont également été suivies par des enseignants du programme. Le Collège indique dans son rapport que les diverses activités de perfectionnement suivies par les enseignants du programme ont répondu à leurs besoins de renouvellement et de mise à jour des compétences.

Compte tenu de l'évolution rapide dans le domaine des nouvelles technologies, le Collège et les enseignants assurent une veille technologique de façon à demeurer au fait de l'évolution des équipements et outils du secteur de la bureautique et de l'infographie.

Plan d'action

Le Collège a produit un plan d'action présentant plus d'une vingtaine de mesures répondant aux principaux problèmes identifiés lors de l'autoévaluation. Ces mesures sont regroupées en cinq catégories : la révision du plan de formation, la promotion du programme, les ressources matérielles et humaines, l'efficacité du programme et, enfin, la gestion pédagogique. Les responsabilités des actions sont partagées entre les enseignants et la Direction des études. Cette dernière supervise, conformément à la PIEP, l'exécution des

actions à réaliser. Le calendrier de réalisation des actions prévues au plan est précisé. Plusieurs des mesures du plan ont déjà été réalisées ou sont en voie de réalisation, notamment la révision de la grille de cours, la modification du cours *Confirmer son choix professionnel*, certaines activités de promotion du programme, des actions visant à mieux comprendre les raisons motivant l'abandon ou le changement de programme ainsi que des mesures visant l'amélioration de la réussite en première session et la diplomation. La Commission estime que des mesures touchant une meilleure appropriation par les enseignants de l'approche par objectifs et standards, notamment en ce qui concerne l'évaluation des apprentissages, devraient être prévues dans le plan d'action.

Conclusion

Au terme de l'évaluation du programme selon les critères qu'elle a retenus, la Commission estime que le programme *Techniques de bureautique, spécialisation micro-édition et hypermédia* du Collège Montmorency présente des forces et des faiblesses.

Les étudiants bénéficient de l'encadrement d'enseignants disponibles. Ils ont également accès à des laboratoires bien équipés et des logiciels à la fine pointe. De plus, le Collège prend les moyens pour s'assurer que les enseignants se tiennent au fait de l'évolution des équipements et des outils de leur secteur d'activités.

La Commission a toutefois constaté que le programme pourrait être amélioré. Elle recommande de revoir les stratégies et les modes d'évaluation des apprentissages de façon à ce qu'ils attestent la maîtrise de la compétence selon les standards visés. Elle recommande également de définir précisément les apprentissages essentiels et que ces derniers soient bien évalués par l'épreuve synthèse. Elle suggère, par ailleurs, de mettre en œuvre des mécanismes formels de liaison avec les employeurs et les diplômés et de mieux présenter le programme aux futurs élèves. Elle suggère également de réaliser dans les plus brefs délais les actions envisagées dans le plan d'action visant l'augmentation des taux de réussite, de persévérance et de diplomation.

Le plan d'action élaboré par le Collège comprend déjà plusieurs actions susceptibles d'améliorer la qualité du programme. Le Collège devra toutefois inclure des mesures visant à résoudre les lacunes soulevées par la Commission, notamment en ce qui concerne l'évaluation des apprentissages et la définition des apprentissages essentiels réalisés dans le programme.

Les suites de l'évaluation

Dans sa réponse à la version préliminaire du rapport d'évaluation du programme *Techniques de bureautique, spécialisation micro-édition et hypermédia*, le Collège Montmorency formule des commentaires sur plusieurs points abordés par la Commission pour apporter des précisions. Il fait également état des changements déjà réalisés et présente les actions entreprises ou à venir dans le but de bonifier le programme.

Les actions réalisées, entreprises ou envisagées

- Un nouveau projet de tutorat comprenant le dépistage et le suivi des élèves à risque a été mis en place.
- Le comité consultatif de la formation générale rencontrera les enseignants de la formation spécifique du programme afin de trouver des moyens pour valoriser la formation générale et rapprocher les deux composantes de formation.
- Une fiche programme comprenant notamment des données sur la réussite, la persistance et la diplomation a été produite et présentée à la coordonnatrice du programme. Ces données seront actualisées tous les ans.
- À la suite de la révision de la grille de cours et des descriptions institutionnelles du programme, une révision de l'épreuve synthèse de programme est envisagée. Des actions à l'égard du profil de sortie sont également prévues.
- Le Service des communications du Collège a prévu la révision des méthodes, moyens et outils de promotion des programmes.

La Commission estime que ces actions contribueront à améliorer la qualité du programme *Techniques de bureautique, spécialisation micro-édition et hypermédia* offert au Collège Montmorency. Elle souhaite être informée, au moment opportun, des actions réalisées au regard des recommandations contenues dans le présent rapport.

La Commission d'évaluation de l'enseignement collégial

Nicole Lafleur, présidente