

Rapport d'évaluation

**Évaluation du programme
Actualisation en bureautique (900.62)
conduisant à une attestation
d'études collégiales (AEC)**

à l'Académie du Savoir

Septembre 1998

Commission d'évaluation de l'enseignement collégial

Introduction

L'évaluation du programme *Actualisation en bureautique* (900.62) conduisant à une attestation d'études collégiales (AEC) à l'Académie du Savoir s'inscrit dans le cadre de l'évaluation, par la Commission d'évaluation de l'enseignement collégial, de programmes d'études menant à une AEC et offerts par des établissements privés non subventionnés.

La démarche d'évaluation a été effectuée conformément aux modalités exposées dans le *Guide spécifique* de la Commission¹. Le rapport d'autoévaluation de l'Académie du Savoir, dûment adopté par son Conseil d'administration, a été transmis à la Commission le 28 novembre 1997. Présidé par un commissaire, un comité de spécialistes a analysé le rapport puis a effectué une visite à l'établissement le 19 mars 1998². À cette occasion, le comité a pu rencontrer la direction de l'établissement, des personnes ayant travaillé à l'autoévaluation, des formateurs³, deux diplômées et une élève sur le point de terminer ses études. Cette visite a permis un examen complémentaire des principaux aspects de la mise en oeuvre du programme.

Le présent rapport contient une présentation des principales caractéristiques de l'Académie du Savoir et du programme évalué ainsi qu'une brève description de la démarche d'autoévaluation suivie par l'établissement. La Commission expose enfin, critère par critère, les conclusions auxquelles elle en est arrivée après l'analyse du rapport d'autoévaluation et à la lumière de l'information recueillie au cours de la visite à l'établissement. Comme cela est précisé dans le *Guide spécifique*, les critères retenus pour cette évaluation sont : la pertinence du programme, sa cohérence, la valeur des méthodes pédagogiques et de l'encadrement des élèves, l'adéquation des ressources, l'efficacité du programme et la qualité de sa gestion.

-
1. COMMISSION D'ÉVALUATION DE L'ENSEIGNEMENT COLLÉGIAL, *Guide spécifique pour l'évaluation de programmes d'études – Les programmes d'études des établissements privés non subventionnés conduisant à l'attestation d'études collégiales (AEC)*, Québec, mars 1997, 23 p.
 2. Le comité visiteur était composé de : M^{me} Suzanne Groleau, enseignante en Techniques de bureautique au Collège de Limoilou; M^{me} Chantal Tremblay, secrétaire de direction chez Partagec et M. Yves Lewis, directeur des études à l'Institut Teccart. M. Louis Roy, commissaire, présidait le comité; M^{me} Hélène L'Heureux agissait comme secrétaire.
 3. 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

L'établissement

L'Académie du Savoir est un établissement d'enseignement privé non subventionné exploité selon le modèle franchiseur-franchisés. C'est à Toronto, en juillet 1987, que le premier centre de formation a ouvert ses portes. En 1989, dans tout le Canada, on comptait quatorze centres de formation, 22 en 1990 et actuellement le nombre de franchises s'élève à 147. Au Québec, c'est en 1993 que s'est amorcée l'implantation de l'Académie qui compte aujourd'hui 24 centres. La formation y est donnée en français et en anglais. Spécialisée dans l'enseignement de la bureautique, l'Académie du Savoir offre de la formation sur mesure et a obtenu en mars 1996, le permis pour offrir le programme *Actualisation en bureautique* dans onze de ses centres de formation à travers le Québec. Depuis ce temps toutefois, trois centres ont fermé leurs portes. Quatre des centres de formation offrant le programme sont situés dans la région de Montréal et les autres sont situés à Sainte-Thérèse, Granby, Sainte-Foy et Rimouski.

Au regard de son développement, l'Académie a déposé en octobre 1996 une demande de permis d'enseigner le programme *Actualisation en bureautique* dans tous ses autres centres. Au moment de la visite, l'Académie a informé le comité visiteur que le Ministère n'avait pas acquiescé à cette demande.

En 1996-1997, 216 personnes étaient inscrites au programme menant à l'AEC dans les onze centres donnant le programme et à la fin août 1997, le nombre d'inscriptions avait diminué à 169. Actuellement, 163 personnes y sont inscrites. En 1996-1997, dans l'ensemble des centres, 3424 personnes ont suivi des cours de formation sur mesure; depuis le début de 1997-1998, ce sont 4755 personnes qui s'y sont inscrites.

L'entreprise propose une méthode d'apprentissage individualisée, en vertu de laquelle chaque élève poursuit sa formation à son rythme, avec l'appui de formateurs d'expérience, et selon une formule d'audio-tutorat, qui sera décrite plus loin. Compte tenu de cette formule différente, l'enseignement et la coordination des activités au sein de chacun des centres sont assurés par des formateurs et un formateur-coordonnateur qui sont soutenus dans l'exercice de leurs fonctions par une équipe multidisciplinaire travaillant au siège social de l'entreprise. Dans l'ensemble des centres où est donné le programme, vingt-six formateurs-coordonnateurs et formateurs travaillent directement avec les

élèves. On trouvera une description plus détaillée des fonctions de ces personnes à la section portant sur les ressources humaines.

La Commission n'a visité qu'un seul centre de formation, soit le centre provincial situé à Montréal. Au cours de cette visite, la Commission a toutefois pu rencontrer deux formateurs-coordonnateurs et une formatrice venant de trois centres différents, ce qui lui a permis de constater que le programme comme tel ainsi que sa mise en oeuvre étaient identiques d'un centre à l'autre, sauf quelques aspects qui pourraient varier, par exemple l'encadrement des élèves et la qualité de l'information transmise. De plus, comme le rapport d'autoévaluation de l'Académie portait sur l'ensemble des franchises, c'est un diagnostic global que la Commission portera sur l'Académie du Savoir.

Le programme

Le programme offert correspond à celui proposé par le Ministère. Il est d'une durée de 615 heures, réparties sur vingt-cinq à trente-huit semaines (selon qu'il est offert à temps plein ou à temps partiel) et donne droit à 23 unités 1/3. Les cours sont développés par l'Académie en fonction de la méthode d'audio-tutorat. Un cours d'anglais est prévu dans la formation. Il est offert par Télé-université en vertu d'une entente entre les deux établissements. Afin de combler certaines lacunes et de répondre aux attentes des élèves, l'Académie s'apprête à ajouter à la formation un stage d'une durée de six semaines, comme cours au choix de l'établissement.

L'effectif étudiant est composé de femmes dans une proportion de 81 %, la moyenne d'âge des élèves est de 34 ans et le français est la langue maternelle de 97 % des personnes inscrites. La plupart de ces personnes sont actuellement sans travail mais ont déjà occupé un emploi dans le commerce au détail ou dans des bureaux, à temps partiel ou pendant de courtes durées.

Évaluation du programme

La démarche institutionnelle d'évaluation

L'Académie du Savoir a choisi de ne produire qu'un seul rapport d'autoévaluation qui porte sur l'ensemble des centres de formation, puisque les objectifs de formation, le mode d'enseignement ainsi que le contenu du matériel pédagogique sont les mêmes pour chacun des centres. L'opération d'évaluation a entraîné la participation active des principaux intéressés. En effet, le comité d'évaluation était composé du directeur général, du directeur des services pédagogiques ainsi que de l'adjointe à l'administration pédagogique. Une consultante externe, spécialisée en andragogie et en pédagogie, a également pris part aux travaux, en particulier à la rédaction du rapport. Enfin, l'Académie s'est assurée de la participation d'un formateur de chaque centre accrédité à six rencontres de travail.

Deux sondages téléphoniques ont été effectués auprès des élèves de chaque centre de formation. Plus de 20 % des élèves inscrits ont été interrogés. Afin d'avoir un échantillon représentatif, des critères de sélection ont été pris en considération dans le choix des élèves interrogés, notamment leur niveau d'avancement dans le programme. Un questionnaire a été transmis aux vingt-six formateurs. Six d'entre eux y ont répondu et ont confirmé l'information recueillie auprès de leurs confrères au cours des rencontres de travail. Cinq diplômés ont été interrogés au cours d'entrevues téléphoniques. Ce nombre n'est pas très élevé, mais la collecte d'information visait la première cohorte d'élèves et seulement dix-sept d'entre eux avaient alors obtenu leur attestation. Enfin, faute d'outils, les employeurs n'ont pas été sondés.

Le rapport de l'Académie a été rédigé de façon honnête et transparente, à la suite d'une démarche rigoureuse. Les travaux d'analyse et de réflexion ont permis de dégager des pistes de solutions aux problèmes soulevés. Enfin, la Commission estime que l'Académie aurait intérêt à obtenir l'opinion du plus grand nombre de formateurs et à développer des outils de collecte d'information lui permettant de procéder à la consultation des employeurs.

La mise en oeuvre du programme

Pour chacun des critères retenus, la Commission fait ses principales constatations, souligne les points forts du programme 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 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 et aux attentes des élèves.

L'Académie dispose de plusieurs sources d'information sur les attentes du marché du travail. Les demandes de formation sur mesure des entreprises permettent de déceler les nouveaux besoins et obligent l'établissement à adapter rapidement son matériel en fonction des plus récentes versions de logiciels disponibles. Un rapport statistique portant sur la vente des logiciels informatiques et bureautiques qui est publié tous les trois mois par la maison de sondage Nielson, une entreprise spécialisée dans la recherche sur le comportement des consommateurs, constitue également un excellent indicateur des besoins de formation. Enfin, les démarches faites auprès des entreprises et organismes pour recruter des clients potentiels complètent l'information. La Commission note que l'Académie a créé un Comité de développement de cours chargé d'étudier les tendances et de déterminer quels cours seront développés ou mis à jour.

L'Académie du Savoir a retenu les objectifs du programme proposés par le ministère de l'Éducation dans les *Cahiers de l'enseignement collégial*. Elle y a ajouté un objectif visant l'intégration au marché du travail. Toutefois, selon des statistiques déposées à l'occasion de la visite, le taux de placement des diplômés n'est que de 50 %. Compte tenu du fait que le programme offert vise l'actualisation et que les objectifs de formation sont pertinents, la Commission s'interroge sur la capacité du programme à développer les savoir-être essentiels (communication, travail en équipe, etc.) à l'intégration en emploi. La Commission estime que le stage que l'Académie prévoit ajouter sous peu au programme, permettra, s'il est bien encadré, de combler cette lacune et ainsi d'augmenter l'employabilité des élèves. Elle **suggère** donc au Collège de rendre le stage obligatoire pour les personnes qui n'ont que peu ou pas d'expérience de travail en bureautique.

Le rapport est peu explicite sur l'aide au placement. La visite a permis d'apprendre que l'Académie fait des efforts à ce sujet. Selon les étudiantes rencontrées, le cours portant sur la recherche d'emploi serait plus efficace si la méthode utilisée était plus dynamique. La Commission invite donc l'Académie à établir une synergie entre sa préoccupation au regard du placement et le cours axé sur la recherche d'emploi.

Autant les diplômés interrogés par l'Académie que les élèves rencontrées se sont dits satisfaits de la formation reçue. Presque à l'unanimité, ils ont affirmé qu'ils n'hésiteraient pas à recommander à quelqu'un de s'inscrire au programme.

En conclusion, la Commission estime que le programme est adapté à la réalité du marché du travail et qu'il permet de satisfaire aux attentes des employeurs. Élèves et diplômés ont d'ailleurs exprimé leur satisfaction à cet égard. Toutefois, le développement des savoir-être permettrait d'augmenter l'employabilité des élèves et constituerait un complément à l'approche individuelle privilégiée par l'Académie.

La cohérence du programme

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

Outre les huit cours de base prescrits par le Ministère, l'Académie offre actuellement comme cours au choix, les cours *Traitement des données* (412-525-89) et *Bases et banques de données* (412-615-89), de même que le cours *Anglais des affaires* (604-308-83) développé par la Télé-université. Un cours obligatoire hors programme intitulé *Recherche d'emploi et confection de C.V.* s'ajoute à la formation. L'analyse d'une grille de correspondance entre les objectifs du programme et les cours donnés permet de constater que tous les objectifs de formation sont couverts. Bien que l'Académie affirme que l'actualisation des cours se fait en permanence, la Commission a pu constater, à l'occasion de la visite, que le cours *Bureautique, système et technologie* (412-111-89) et le bloc de cours *Introduction à Internet* à l'intérieur du cours *Outils de référence en bureautique* (412-702-91) n'étaient pas adaptés à la réalité d'aujourd'hui. La Commission **suggère** donc au Collège de s'assurer que le contenu du matériel pédagogique est mis à jour régulièrement afin de favoriser l'atteinte des objectifs et de maintenir l'intérêt des élèves.

L'examen des grilles de cheminement d'une douzaine d'élèves provenant de centres différents, a révélé que la logique d'apprentissage et les préalables sont respectés. Les élèves sont d'ailleurs bien informés de l'existence des préalables dans la documentation qui leur est distribuée. À ce sujet, l'Académie estime toutefois que rien ne devrait empêcher que les deux cours sur l'information textuelle soient suivis concurremment, les élèves pouvant développer la dextérité qu'ils acquièrent dans le premier cours tout en effectuant les exercices du deuxième. En outre, puisque le cours *Français écrit* (601-911-96) est jugé difficile par les élèves, le Collège pourrait leur suggérer de le suivre en même temps que le cours *Outils de référence en bureautique*, ce qui leur permettrait de mettre leurs connaissances en pratique. Comme l'approche de formation retenue par l'Académie s'apparente à de la formation sur mesure et qu'actuellement, aucun cours ne permet l'intégration des apprentissages, la Commission **suggère** au Collège d'organiser des activités spéciales ou encore de développer des outils appropriés pour combler cette lacune. Le cours *Micro-ordinateur et application bureautique* (412-802-89) conviendrait bien à cet exercice de même que le stage que le Collège s'apprête à proposer aux élèves.

La charge de travail paraît correcte. Les élèves rencontrées la jugent exigeante, mais tout de même réaliste. Selon le rapport, le nombre d'heures consacrées au travail personnel varie passablement d'un individu à l'autre, mais il s'établit en moyenne à cinq heures par semaine.

La valeur des méthodes pédagogiques et de l'encadrement des élèves

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 *Système intégré d'apprentissage* ^{MD}, développé à l'Académie du Savoir, est basé sur l'acquisition progressive du savoir-faire et vise à permettre à chaque élève d'établir son propre cheminement de formation. En effet, dès son admission, l'élève détermine avec l'aide d'un formateur, l'ordre dans lequel il veut suivre les cours à partir d'une séquence proposée et dans le respect des préalables. Il fixe par la même occasion la durée de ses études (25 ou 38 semaines) et son horaire de présence. Après le début de ses études, il rencontre chaque semaine le coordonnateur du centre pour faire le point sur la progression de ses apprentissages et, s'il y a lieu, réaménager son plan d'études.

Quant à la méthode elle-même, elle s'apparente à de l'audio-tutorat. Dans une classe laboratoire, l'élève, installé à un poste de travail, contrôle lui-même son apprentissage supporté par un environnement pédagogique constitué d'un magnétophone à cassettes, d'un manuel de formation et d'un micro-ordinateur dans lequel sont chargés tous les logiciels prévus au programme d'études. Le tout se déroule en présence d'un formateur qui est disponible en tout temps pour apporter son soutien et répondre aux questions. En raison de la nature du matériel utilisé et étant donné que les cours sont découpés en blocs d'apprentissage qui sont eux-mêmes subdivisés en modules ou sections, l'élève peut progresser à son rythme et recommencer une section ou même toute une leçon, aussi souvent qu'il le veut, jusqu'à ce qu'il comprenne et maîtrise la matière.

Cette méthode de formation répond parfaitement bien aux besoins d'une certaine clientèle. La grande souplesse d'horaire et le respect du rythme d'apprentissage individuel en constituent les grandes forces. Ce sont d'ailleurs ces raisons qui ont poussé les élèves rencontrées à s'inscrire à l'Académie. La Commission estime qu'il est intéressant que cette alternative à l'enseignement traditionnel soit offerte à la population.

Au cours de la visite, la Commission a pu constater que, bien qu'ils soient développés en fonction de la méthode d'audio-tutorat, les cours *Français écrit* et *Anglais des affaires* ne sont pas très dynamiques et ne favorisent pas l'interaction. La Commission invite donc le Collège à vérifier si d'autres produits similaires (par exemple le logiciel d'étude de la grammaire EGAPPO, le cours *Le Français correcteur* ou même les cours offerts dans le cadre de la formation à distance) ne pourraient pas susciter plus d'intérêt chez l'élève et surtout favoriser une plus grande participation.

Selon le rapport, deux instruments de soutien pédagogique sont à la base des services d'aide aux élèves : l'*agenda de l'étudiant*, destiné à l'aider à gérer son temps, et le *journal de suivi*, utilisé par le formateur pour consigner l'information sur la progression de chaque élève. Il semble toutefois que dans leur forme actuelle, ces deux documents soient peu utilisés. L'Académie s'apprête à leur apporter des améliorations. Par ailleurs, selon l'information recueillie au cours de la visite, la rencontre hebdomadaire de suivi, prévue à l'horaire de chaque élève, n'aurait pas toujours lieu. En conséquence, la Commission invite l'Académie à renforcer ses mesures d'aide et de soutien et à s'assurer que chaque élève rencontre régulièrement un formateur afin de vérifier la progression de ses apprentissages.

Finalement, étant donné le mode d'enseignement, les formateurs sont tenus d'être présents aux heures d'ouverture. Cette grande disponibilité est particulièrement appréciée par les élèves.

L'adéquation des ressources

Quatre sous-critères sont retenus pour apprécier l'adéquation des ressources : le nombre et les qualifications des professeurs; le nombre et les qualifications du personnel professionnel et technique; les procédures ou les mesures prises pour l'évaluation et le perfectionnement des professeurs; les ressources matérielles affectées au programme.

Comme il a été mentionné précédemment, dans chaque centre, l'équipe chargée de la formation est constituée d'un formateur-coordonnateur et de formateurs dont le nombre est établi selon un rapport de un formateur pour quinze élèves. Une équipe de personnes-ressources basée au centre provincial est chargée d'apporter son soutien aux formateurs. Le formateur-coordonnateur, qui est le franchisé, gère la bonne marche des activités administratives et pédagogiques du centre, assure le suivi pédagogique des élèves et coordonne le travail des formateurs. Comme son titre l'indique, il peut également agir comme formateur et assure les liens avec le Centre provincial. Quant au formateur, son rôle consiste à aider les élèves à résoudre les problèmes rencontrés dans leurs apprentissages, à servir en quelque sorte d'agent de liaison entre l'élève et le matériel. Dans l'exercice de ses fonctions, il reçoit l'aide de personnes-ressources qui sont chargées de lui fournir les explications nécessaires lorsqu'il n'est pas en mesure de répondre aux élèves.

Selon les données du rapport, près de la moitié des formateurs sont titulaires d'un diplôme ou d'une attestation d'études collégiales et le quart ont obtenu un baccalauréat ou un certificat universitaire. Les autres personnes sont titulaires d'un diplôme d'études secondaires ou possèdent une expérience pertinente du marché du travail. Seulement deux personnes ont une formation en pédagogie. Comme critère particulier d'embauche, tous les formateurs doivent avoir suivi la formation menant à l'AEC et avoir réussi les examens avec une note de 90 %, afin d'être en mesure, estime-t-on, de répondre aux questions des élèves. Or, les réponses au sondage du Collège révèlent une faiblesse au regard de la maîtrise du contenu par les formateurs de même qu'au sujet des explications fournies à la suite des questions sur un cours. Les élèves rencontrés ont également exprimé de l'insatisfaction au regard des compétences des formateurs.

L'Académie reconnaît que l'encadrement des formateurs doit être amélioré. Les actions qu'elle envisage pour corriger la situation (vérification de la réussite aux examens de l'AEC et tournée d'inspection) sont intéressantes, mais insuffisantes. L'Académie devrait explorer d'autres pistes. Par exemple, elle pourrait réviser ses critères de sélection des formateurs en fonction des besoins ou encore songer à mettre davantage à contribution les personnes-ressources du centre provincial.

En effet, des rencontres au cours desquelles les personnes-ressources aideraient les formateurs à anticiper les sujets sur lesquels les élèves sont susceptibles de buter pourraient être organisées. Des pédagogues pourraient même être invités à ces rencontres pour outiller les formateurs à faire face à différentes situations possibles. Enfin, pour compenser la polyvalence requise, l'Académie pourrait envisager de constituer des équipes de formateurs dont les compétences seraient complémentaires. Puisque d'un centre à l'autre la plus grande différence vient des équipes de formateurs en place, il est important que tous les coordonnateurs se préoccupent de cette question et adoptent les mesures appropriées. Cette approche garantirait une équivalence dans la qualité de la formation.

Comme les formateurs sont appelés à faire preuve d'une grande polyvalence et également à avoir une approche pédagogique adaptée à cette clientèle particulière et au *Système intégré d'apprentissage*^{MD},

la Commission recommande au Collège d'améliorer les compétences des formateurs afin de s'assurer que dans chacun des centres, les équipes en place maîtrisent le contenu de la formation et sont en mesure de répondre aux élèves de façon satisfaisante.

Dans la procédure d'évaluation des formateurs, il est prévu de recueillir l'opinion des élèves. En effet, ceux-ci sont invités à répondre à un questionnaire qui se trouve à la fin du manuel de formation. Toutefois, les élèves rencontrées ne se souviennent pas avoir répondu à ces questionnaires et le rapport d'autoévaluation ne fait pas état de la compilation de ces questionnaires. En conséquence, la Commission **suggère** à l'Académie de prendre les moyens pour recueillir systématiquement l'opinion des élèves à la fin de chaque cours.

Jusqu'à présent, peu d'activités de perfectionnement ont eu lieu. En réponse au sondage, les formateurs ont déclaré être responsables de leur propre perfectionnement. Toutefois, selon l'information recueillie au cours de la visite, le centre provincial serait disposé à acquiescer aux demandes des formateurs si ceux-ci se regroupent et justifient leur besoin. Dans les autres cas, le perfectionnement est discuté au sein de la franchise.

Le matériel informatique utilisé pour la formation est adéquat et le nombre de postes de travail est suffisant. Élèves et formateurs en sont satisfaits. Les élèves rencontrées ont mentionné apprécier particulièrement l'aménagement des locaux qui leur donne l'impression d'être dans un bureau et non dans une classe. Le climat y est bon. Des ouvrages de référence sont à la disposition des élèves,

de même que des journaux et magazines spécialisés. Cependant, malgré les nombreuses vérifications prévues au cours du développement du matériel pédagogique, des erreurs subsistent parfois. Le Collège a récemment adopté une procédure permettant de corriger rapidement ces erreurs, puisqu'il y a mise à jour hebdomadaire des logiciels.

La Commission note une très grande satisfaction au regard de l'entretien du matériel, l'Académie prenant les moyens pour que les réparations soient effectuées rapidement et efficacement. Il s'agit là d'un point fort du programme.

L'efficacité du programme

Quatre sous-critères permettent d'apprécier l'efficacité du programme : les mesures de recrutement et de sélection; la capacité des modes et instruments d'évaluation à vérifier l'atteinte des objectifs des cours et du programme; les taux de réussite des cours; les taux de diplomation.

Les conditions d'admission des candidats sont celles prévues dans le *Règlement sur le régime des études collégiales*. Selon les critères fixés par l'Académie, une personne possède une formation jugée suffisante si elle est titulaire d'un diplôme d'études secondaires ou si elle a acquis une expérience professionnelle pertinente et qu'elle démontre une maîtrise suffisante de la langue d'enseignement. Pour faire cette démonstration, le candidat doit rédiger un texte expliquant les raisons qui l'amènent à s'inscrire au programme. Ces mesures de sélection permettent de constituer un effectif possédant les aptitudes requises pour réussir ce programme d'études. Par ailleurs, un élève peut se faire reconnaître des acquis sur présentation des pièces justificatives. En 1996-1997, 5 % des élèves ont obtenu des équivalences.

C'est le directeur des services pédagogiques qui a la responsabilité d'approuver les plans de cours. L'Académie a par ailleurs mis en place des mesures permettant d'assurer l'équité et l'équivalence des évaluations (évaluation formative et sommative, examens constitués d'une partie théorique et d'une partie pratique, correction centralisée de la partie théorique). En outre, l'Académie travaille actuellement à enrichir une banque informatisée de questions qui permettra de varier le contenu des examens et ainsi d'éviter la réutilisation systématique des mêmes examens. Elle pourrait profiter de cette opération pour s'assurer que les questions de la partie théorique des examens soient pertinentes et bien formulées, les élèves rencontrés ayant exprimé des réserves à ce propos. Enfin, les procédures de révision de note ou de reprise sont adéquates.

La Commission a procédé à l'analyse des plans de cours et des instruments d'évaluation des apprentissages des cours *Français écrit* (601-911-76) et *Traitement de l'information textuelle* (412-201-87). Cette analyse a permis de constater que dans les deux cas, les plans de cours sont rédigés de façon claire et précise et contiennent toute l'information pertinente. Les objectifs poursuivis sont appropriés et couverts par la matière à l'étude. À cet égard, les instruments d'évaluation sont adéquats et on peut affirmer que la note de passage témoigne réellement de l'atteinte des objectifs.

Les taux de réussite des cours sont extrêmement satisfaisants, tous les élèves ayant réussi 21 des 33 blocs de formation. Pour les autres blocs, les taux de réussite ont oscillé entre 92,3 % et 99,1 %. Le fait qu'un élève ne puisse entreprendre l'étude d'un bloc de formation sans avoir réussi le précédent n'est sans doute pas étranger à ces résultats. L'acquisition et l'implantation récente du logiciel de gestion pédagogique de la compagnie COBA permettra d'assurer un meilleur suivi du cheminement scolaire des élèves et surtout de dépister rapidement les personnes qui éprouvent des difficultés et d'intervenir auprès d'elles.

Il est difficile pour la Commission de se prononcer sur la diplomation, l'évaluation ne portant que sur une cohorte. Au moment de la rédaction du rapport, soit un an après le début de la formation, 169 personnes sur les 216 initialement inscrites n'avaient toujours pas terminé leurs études et 22 avaient abandonné. La visite a permis d'apprendre qu'une bonne proportion des personnes qui quittent l'Académie le font parce qu'elles ont décroché un emploi. L'Académie n'entend toutefois pas tolérer les retards indus dans la formation. En conséquence, afin d'inciter les élèves à terminer leurs études dans des délais raisonnables, elle entend, comme il a été mentionné précédemment, raffiner ses outils de suivi et surtout apporter une modification idoine au contrat de service qui lie l'élève à l'Académie. La Commission invite l'Académie à donner suite à ses actions envisagées afin de contrer les abandons et d'augmenter la diplomation.

La gestion du programme

Le dernier critère permet de déterminer si les structures, le partage des responsabilités, la qualité des communications favorisent le fonctionnement intégré du programme; il permet également d'apprécier la qualité de l'information donnée aux élèves sur le contenu et les exigences du programme.

Le partage des responsabilités entre les différentes instances et les différents acteurs est clairement défini. D'excellents liens de communication ont été établis entre les responsables des centres et le siège social, qui se montre d'ailleurs très ouvert aux suggestions et commentaires destinés à améliorer la formation. Des réunions de l'ensemble du personnel ont lieu cinq ou six fois par année. En outre, une association de coordonnateurs a été récemment créée. Grâce au courrier électronique, les centres régionaux et le centre provincial peuvent facilement échanger de l'information, et obtenir relativement rapidement des réponses à leurs questions.

La description du programme remise aux élèves est complète et de qualité. Toutefois, le rapport mentionne que des élèves ont exprimé de l'insatisfaction au regard de l'information d'ordre général

fournie au cours de l'entrevue précédant l'admission. Estimant qu'il s'agit là d'un élément de la mise en oeuvre du programme qui mérite d'être amélioré, l'Académie a entrepris la rédaction d'un *Guide de l'étudiant* qui contiendra toute l'information pertinente (PIEA, règlement, etc.). La Commission estime que ce Guide devrait répondre aux besoins d'information des élèves.

Conclusion

Au terme de son évaluation, la Commission en arrive à la conclusion que la mise en oeuvre du programme *Actualisation en bureautique* par l'Académie du Savoir est de qualité. Cette qualité repose principalement sur une excellente adéquation de la formation au regard des besoins du marché du travail, une séquence d'apprentissage cohérente, une méthode pédagogique originale capable de satisfaire aux besoins d'une clientèle particulière, des ressources matérielles adéquates et une structure de gestion efficace.

La Commission estime toutefois que certains aspects de la mise en oeuvre du programme devraient être améliorés. En conséquence, elle recommande à l'Académie d'améliorer les compétences de ses formateurs dans chacun des centres afin de s'assurer de la qualité de leurs interventions auprès des élèves. La Commission fait également quelques suggestions concernant la possibilité de rendre le stage obligatoire pour certaines personnes, l'adaptation du contenu des cours à la réalité, la mise en place de mesures favorisant l'intégration des connaissances et la collecte systématique de l'opinion des élèves.

Suites de l'évaluation

En réaction au rapport préliminaire d'évaluation, l'Académie se dit en accord avec le diagnostic de la Commission. Elle l'informe des actions entreprises à la suite de l'autoévaluation.

- Depuis juin 1998, ajout d'un stage au programme de formation afin de favoriser l'intégration des apprentissages.
- Traduction en français et adaptation de blocs de cours afin d'actualiser le contenu des cours.
- Production d'un *agenda de l'étudiant* contenant notamment les règlements en vigueur à l'Académie ainsi qu'un outil de gestion du temps.
- Tenue de sessions de formation sur l'encadrement des élèves, le suivi de la progression des apprentissages et l'approche consultative en formation.
- Rehaussement des critères d'embauche : les nouveaux formateurs devront obligatoirement avoir terminé des études collégiales, mais de préférence des études universitaires.
- Exigence de la présence dans chaque centre d'au moins un formateur ayant suivi 135 heures de formation en méthodes de transmission des connaissances (formation offerte par le *Centre provincial*) et possibilité offerte à tous les formateurs de suivre cette formation et de la compléter par des cours offerts par différentes universités du Québec, selon un mode d'enseignement à distance.

La Commission estime que ces actions contribueront à améliorer la qualité de la mise en oeuvre du programme *Actualisation en bureautique* à l'Académie du Savoir. Elle souhaite être informée, au moment opportun, des actions réalisées au regard de la recommandation contenue dans le présent rapport.

La Commission d'évaluation de l'enseignement collégial

Jacques L'Écuyer, président