

Évaluation du Certificat en gestion
des services de santé
et des services sociaux (4459)

Résumé

Direction des études

Octobre 2012

1. Description du programme

Le *certificat en gestion des services de santé et des services sociaux* (4459) de la Télé-Université relève administrativement de l'École des sciences de l'administration (ESA). Les objectifs de ce programme consistent à acquérir des compétences en gestion des établissements de santé et de services sociaux, connaître les grandes fonctions administratives, telles qu'elles s'exercent dans le réseau de la santé et des services sociaux, se former à la gestion des ressources humaines et financières, connaître les lois qui s'appliquent à la santé et aux services sociaux au Québec et s'initier à la communication et à l'animation de groupe en organisation.

2. Le processus d'évaluation

Conformément à la politique d'évaluation périodique des programmes, le comité d'autoévaluation du programme est entré en fonction en novembre 2007. Le mandat d'autoévaluation avait préalablement été défini par le comité permanent d'évaluation des programmes.

D'abord soumis à deux experts externes, les membres du comité permanent ont complété la rédaction du rapport final d'évaluation en janvier 2012. La Commission académique de la formation à distance (CAFAD) a approuvé ce rapport le 31 mai 2012.

3. Conclusions et recommandations

3.1 La pertinence du programme

Ce certificat est le seul programme de premier cycle en gestion des services de santé et des services sociaux (GSSSS) offert à distance au Québec. Il répond aux différents besoins de formation des gestionnaires ou futurs gestionnaires des établissements de santé et de services sociaux. La Politique de développement des compétences du personnel d'encadrement du ministère de la Santé et des Services sociaux s'est intéressée à la problématique de la main-d'œuvre et les projections des besoins de recrutement démontrent qu'il y aura encore de grands besoins à combler pour les années à venir, malgré une légère diminution entre les années 2011 et 2014.

3.2 La qualité du programme

Globalement, les étudiants se montrent satisfaits du contenu du programme, des thématiques abordées, de la flexibilité dont ils disposent pour le choix des cours du fait qu'aucun cheminement n'est imposé ainsi que de l'encadrement, l'accessibilité et les compétences des personnes tutrices. De plus, la qualité du matériel pédagogique et la quantité de matière contenue dans les cours obtient également un taux de satisfaction élevé. Enfin, la somme de travail exigée ainsi que le nombre et la fréquence des activités d'apprentissage et d'évaluation sont considérés raisonnables.

3.3 Forces du programme

Le certificat en GSSSS répond à des besoins de formation et le programme demeure en

général apprécié des étudiants. Les principales forces sont les suivantes :

- sa formule à distance;
- un nombre intéressant et constant d'inscriptions dans le programme depuis sa création;
- un taux de satisfaction relativement élevé chez les étudiants inscrits et diplômés envers le programme (objectifs de formation et thématiques abordées);
- son potentiel de développement.

3.4 Points à améliorer

Il y a tout de même des aspects du programme qui seraient à améliorer. Les principaux points notés sont :

- des contenus de cours qui doivent impérativement être mis à jour, notamment dans les cours obligatoires du certificat en GSSSS qui se veulent adaptés à la réalité du RSSS;
- des modifications dans l'offre de cours optionnels sont fortement souhaitables;
- un meilleur suivi auprès des étudiants afin de diminuer le taux d'abandon et d'augmenter le nombre de diplômes décernés;
- une offre de cours au deuxième cycle;
- donner plus de visibilité au programme dans le réseau de la santé et des services sociaux (RSSS).

3.5 Recommandations

Au terme de l'étude du Rapport d'autoévaluation des programmes de Certificat en gestion des services de santé et des services sociaux et des avis des experts externes, les membres du comité permanent d'évaluation des programmes ont recommandé le maintien du programme dans sa forme générale actuelle et l'application des recommandations suivantes :

- Développer la formation au premier cycle et la programmation au deuxième cycle en GSSSS;
- Mettre en place des mesures pour assurer un meilleur suivi auprès des étudiants inscrits et diminuer ainsi leur taux d'abandon;
- Réviser et mettre à jour les contenus théoriques des cours;
- Publiciser, au moment opportun, l'offre de cours de la Téluc dans le réseau de la santé et des services sociaux;
- Prévoir les échanges entre étudiants et favoriser davantage les interactions et les possibilités de maillage entre étudiants inscrits au programme et ce, dans le respect du caractère asynchrone des cours du programme;
- Intégrer des cours optionnels correspondant davantage aux exigences de la gestion dans le secteur en GSSSS;
- S'assurer qu'au moins deux ressources professorales (postes réguliers) soient affectées à ce secteur de façon permanente;
- Lors de la révision des cours, faire un rappel aux personnes tutrices concernant le premier contact auprès des étudiants, le suivi systématique en cours de trimestre et l'importance de la rétroaction des travaux notés.

3.6 Plan d'action et suivi

Conformément à la politique en vigueur, le comité permanent d'évaluation des programmes fera rapport à la Commission des études sur les suites données à l'évaluation du programme.