



LA CITE 

LE COLLÈGE D'ARTS APPLIQUÉS
ET DE TECHNOLOGIE



**FORWARD
TOGETHER**

CESBA Conference 2024

December 4-5

CELEBRATING 25 YEARS

**AVANCER
ENSEMBLE**

Conférence de CESBA 2024

4-5 décembre

CÉLÉBRONS NOS 25 ANS

LA CITE 

LE COLLÈGE D'ARTS APPLIQUÉS
ET DE TECHNOLOGIE

Innovation en reconnaissance des acquis professionnels

Processus et outils

Objectifs de cette présentation

Explorer les possibilités qu'offre l'IA pour transformer des processus pédagogiques, au travers d'un exemple de projet concret : la Valorisation des compétences à l'admission.

Réfléchir aux implications d'outils IA adaptés, pour améliorer l'équité et l'efficacité des processus d'évaluation

Valorisation des compétences à l'admission

La Valorisation des compétences à l'admission est un projet stratégique du Collège. Elle s'apparente à une RDA "en bloc".

Bilan des réalisations à ce jour

- Recension des pratiques et de la littérature sur le sujet
- Projet pilote : planification, détermination et application du processus



Reconnaissance des acquis - Contexte social

Répondre aux besoins

Besoin croissant de professionnel.le.s qualifié.e.s, notamment dans le domaine de la santé et des services à l'enfance

Retour aux études

Pour un.e professionnel.le, le retour aux études est très coûteux en temps et d'un point de vue financier

Contexte institutionnel



RDA "en bloc" - Opportunité

En Ontario, le Ministère des Collèges et Université permet de reconnaître jusqu'à 75% des cours d'un programme

RDA "en bloc" - Enjeux

Pour les collèges, une reconnaissance des acquis "en bloc" présente de réels enjeux pour pouvoir l'ouvrir à une vaste population



Enjeux de la RDA pour un collège

1 Temps investi

Processus chronophage
pour l'institution :
1 candidat = jusqu'à 18
cours à évaluer

2 Précision des évaluations

Evaluation globale?
Evaluation par cours ?

3 Compétences professionnelles VS objectifs d'apprentissage



L'approche par compétences

facilitatrice du processus de reconnaissance des acquis

A La Cité, nos programmes sont construits selon une approche par compétences. Les objectifs d'apprentissage de nos cours (ou Indicateurs de développement) sont rédigés en termes de compétences professionnelles.



Un exemple - Indicateurs de développements (ID)

Cours Gestion de l'approche client (étape 4 du cursus) - Indicateurs de développement :

- ID 1 : Évaluer le service à la clientèle d'une entreprise d'un point de vue quantitatif et qualitatif
- ID 2 : Bâtir une base de données clients soutenant la qualité et la confidentialité des données
- ID 3 : Sélectionner les techniques de fidélisation appropriées en fonction de l'analyse du comportement du client



Grille d'évaluation critériée (SMART)

ID 3 : Sélectionner les techniques de fidélisation appropriées en fonction de l'analyse du comportement du client

Critère 1 : Analyser le comportement du client en utilisant les concepts de psychologie du consommateur (25 %)

Critère 2 : Sélectionner les techniques de fidélisation appropriées (30 %)

Critère 3 : Résoudre les conflits dans la gestion client en utilisant des techniques appropriées (20 %)

Critère 4 : Gérer les réclamations des clients de manière efficace (15 %)

Critère 5 : Appliquer les concepts de sécurité dans la gestion des clients (10 %)

Grille d'évaluation

UA: 024932 - Comportement du client et techniques de fidélisation

Indicateur de développement:

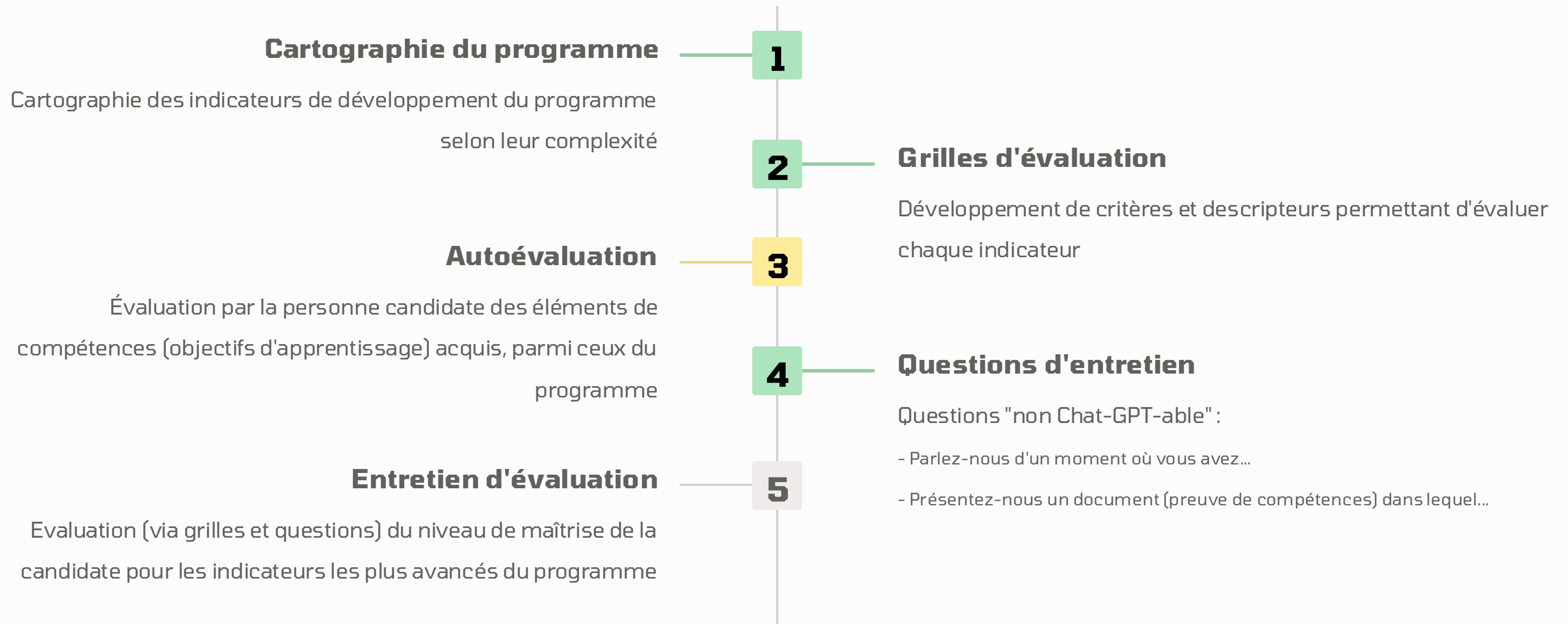
À la fin de ce cours, l'étudiant qui réussit sera en mesure de:

- Sélectionner les techniques de fidélisation appropriées en fonction de l'analyse du comportement du client

Critères d'évaluation	Non maîtrisée 0 % à 54 %	Maîtrise incomplète 55 % à 59 %	Maîtrise minimale 60 % à 69 %	Bonne maîtrise 70 % à 89 %	Excellente maîtrise 90 % à 100 %
Analyser le comportement du client en utilisant les concepts de psychologie du consommateur 25%	Vous ne parvenez pas à identifier correctement les fonctions cognitives, affectives et conatives du comportement du client. Vous ne pouvez pas expliquer le processus de prise de décision du client en utilisant les concepts de psychologie du consommateur.	Vous identifiez partiellement les fonctions cognitives, affectives et conatives du comportement du client. Votre explication du processus de prise de décision du client en utilisant les concepts de psychologie du consommateur est incomplète.	Vous identifiez correctement les fonctions cognitives, affectives et conatives du comportement du client. Vous pouvez expliquer le processus de prise de décision du client en utilisant les concepts de psychologie du consommateur, mais avec quelques erreurs.	Vous identifiez correctement et complètement les fonctions cognitives, affectives et conatives du comportement du client. Vous expliquez clairement et correctement le processus de prise de décision du client en utilisant les concepts de psychologie du consommateur.	Vous identifiez avec précision et détail les fonctions cognitives, affectives et conatives du comportement du client. Vous expliquez de manière experte le processus de prise de décision du client en utilisant les concepts de psychologie du consommateur.
Sélectionner les techniques de	Vous ne parvenez pas à choisir les	Vous choisissez partiellement les	Vous choisissez correctement les	Vous choisissez correctement et	Vous choisissez avec précision et

RDA "en bloc"

Notre processus pédagogique



Les résultats de l'entretien sont reportés dans chaque grille

Grille d'évaluation

UA: 024932 - Comportement du client et techniques de fidélisation

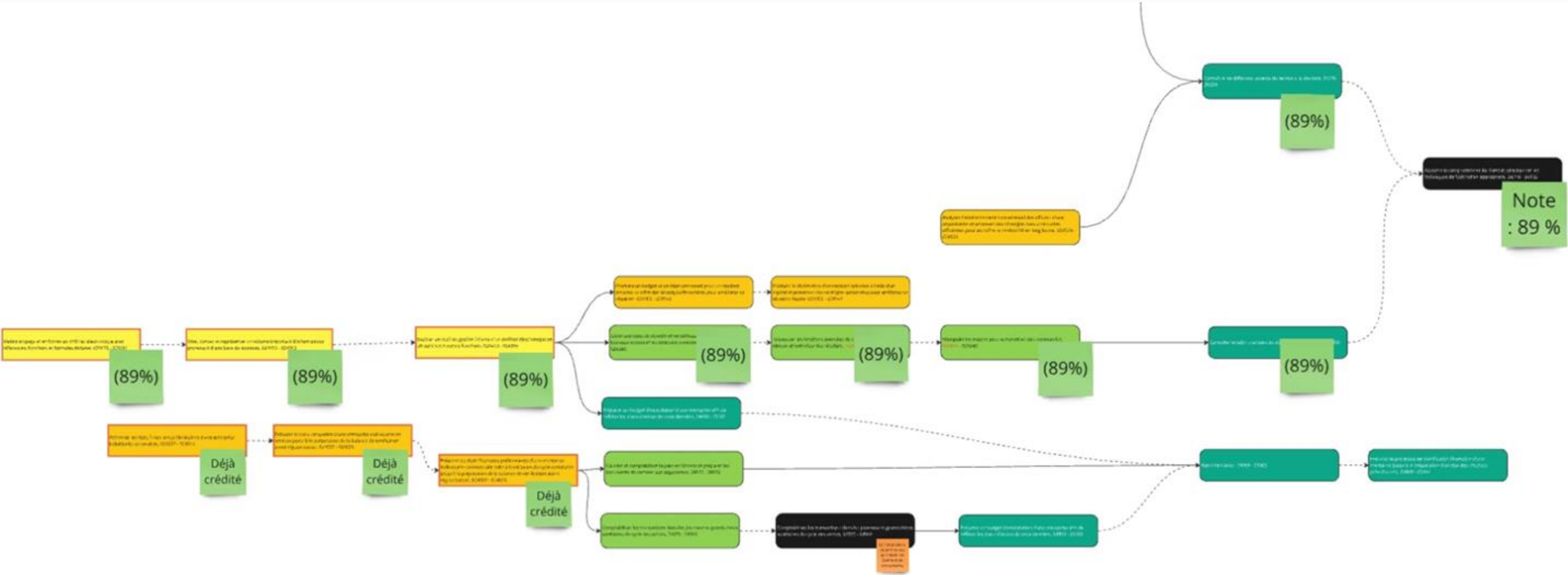
Note : 89 %

Indicateur de développement:

À la fin de ce cours, l'étudiant qui réussit sera en mesure de: Sélectionner les techniques de fidélisation appropriées en fonction de l'analyse du comportement du client

Critères d'évaluation	Non maîtrisée 0 % à 54 %	Maîtrise incomplète 55 % à 59 %	Maîtrise minimale 60 % à 69 %	Bonne maîtrise 70 % à 89 %	Excellente maîtrise 90 % à 100 %
Mettre en oeuvre les processus de gestion des conflits et réclamations avec la clientèle	Vous ne parvenez pas à définir le processus de gestion des conflits et réclamations. Vous ne mettez pas en place d'actions directes pour faciliter la réclamation et soigner le premier contact. Vous ne définissez pas de processus clairs pour la gestion des réclamations.	Vous définissez partiellement le processus de gestion des conflits et réclamations. Vous mettez en place quelques actions directes pour faciliter la réclamation et soigner le premier contact, mais elles sont insuffisantes. Votre définition des processus pour la gestion des	Vous définissez correctement le processus de gestion des conflits et réclamations. Vous mettez en place des actions directes pour faciliter la réclamation et soigner le premier contact, mais avec quelques erreurs. Vous définissez des processus clairs pour la gestion des réclamations, mais	Vous définissez de manière détaillée le processus de gestion des conflits et réclamations. Vous mettez en place efficacement des actions directes pour faciliter la réclamation et soigner le premier contact. Vous définissez des processus clairs et efficaces pour la gestion des réclamations.	Vous définissez de manière experte le processus de gestion des conflits et réclamations. Vous mettez en place des actions directes pour faciliter la réclamation et soigner le premier contact de manière excellente. Vous définissez des processus clairs et très efficaces pour
30%					

La cartographie avec les résultats d'une candidate



Compilation des résultats

Programme : Techniques en administration des affaires (51110)

Date en vigueur : 2021-08-01

Nom de la candidate : XXX

Voici la liste des éléments de compétences développés dans le programme

Étape 1	Evaluation formelle
024403 - Gestion des organisations	A
024409 - Principes de mathématiques	86 %
024489 - Tendances technologiques	90 %
024493 - Compétences en affaires	90 %
024413 - Chiffrier électronique	oui (89 %)
Étape 2	
024557 - Initiation à la comptabilité financière	A (cours déjà crédité par La Cité à la candidate)
024560 - Dotation	A+ (cours déjà crédité par La Cité à la candidate)
024563 - Finances personnelles	90 % (à partir d'entretien complémentaire)
024565 - Principes de marketing	A+ (cours déjà crédité par La Cité à la candidate)
024568 - Analyse microéconomique	A+ (cours déjà crédité par La Cité à la candidate)
024570 - Droit des affaires	A- (cours déjà crédité par La Cité à la candidate)
Étape 3	
024707 - Comportement du consommateur	non
024808 - Gestion des opérations	80 % (évalué avec preuves de compétences)
024812 - Analyse macroéconomique	non
024816 - Fonctions avancées d'un chiffrier électronique	89 %
024819 - Aspect légal en ressources humaines	55 %
024823 - Statistiques pour gestionnaires	
024873 - Comptabilisation des achats et des ventes	NON
Étape 4	
024716 - Gestion de l'approche client	89 %
024924 - Initiation au service à la clientèle	
1. Connaître les différents aspects du service à la clientèle.	oui (89 %)
024932 - Comportement du client et techniques de fidélisation	
Testé 1. Analyser le comportement du client et sélectionner les techniques de fidélisation appropriées.	89 %
024939 - Base de données clients	
1. Consulter et bâtir une base de données clients.	oui (89 %)
024869 - Processus budgétaire	non
024785 - Commerce de détail	non
024795 - Administration des services publics	70 % (évalué avec preuves de compétences)
024839 - Commerce International	
024879 - Processus d'affaires	80 % (évalué avec preuves de compétences)
024858 - Créativité et innovation	95,5 %
Cours hors cursus	
FGE Identité et citoyenneté canadienne	90 %



Un processus rigoureux mais **chronophage**

Mapping

Cartographie des indicateurs de développement selon leur complexité

Grilles d'évaluation

Développement d'outils de mesure précis, pour chaque indicateur

Questions d'entretien

Développement des questions d'entretien et liste des composantes du portfolio de compétences que la candidate devra fournir

Passation de l'entretien d'évaluation de 2 candidates

Pour chaque preuve de compétence, évaluer (via grille et questions) le niveau de maîtrise de la candidate pour les indicateurs les plus avancés du mapping



Des outils Chat aux outils sur mesure

Outil Chat (Chat GPT, Mistral, ...)

- Instabilité dans la qualité du résultat
- Flux de développement pédagogique aléatoire
- L'outil Chat est aussi bon pédagogue que celui ou celle qui l'utilise.

Outils sur mesure

- Résultats stables
- Processus de développement pédagogique structuré
- L'outil sur mesure agit comme modélisateur de bonnes pratiques pédagogiques.

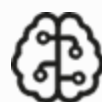


Collaborer à un outil IA sur mesure, ça implique...



Travail réflexif du pédagogue

La conseillère pédagogique doit prendre conscience des éléments qui orientent son coaching pédagogique pour l'élaboration d'une grille avec un.e expert.e, afin de les expliciter clairement à l'équipe technique.



Du pédagogue à l'IA

L'équipe technique intègre ces processus et paramètres dans le développement d'un outil IA sur mesure. Tests de l'outil avec la conseillère pédagogique.



Scénarios d'entraînement

La conseillère pédagogique fournit à l'équipe technique divers exemples de bonnes grilles d'évaluation, ainsi que des scénarios de questionnement pédagogique pour développer une grille à partir d'un indicateur de développement.



Amélioration continue

Ajustements de l'outil IA basés sur les modifications effectuées dans les grilles d'évaluation par les experts de contenus.



Les outils IA sur mesure

un avant-goût du futur



Transformation des systèmes

Ex. : Modèle Hy Flex géré par IA : plateformes d'apprentissage adaptatives (synchrone, asynchrone, présentiel, à distance ou en ligne) assurant en temps réel une équivalence en termes d'expériences d'apprentissage et d'évaluation des étudiant.e.s

Redéfinition des processus

Ex : Utiliser l'IA pour proposer une évaluation de RDA "en bloc" précise et déployable à grande échelle

Ex : Utiliser l'IA pour personnaliser l'apprentissage

Solution ponctuelle

Ex. : Utiliser un Chatbot pour répondre aux questions des étudiant.e.s



**Qu'imaginez-vous
dans le futur de
l'enseignement et
de l'apprentissage ?**

Tell us what you think!

Visit:

www.cesba.com/2024surveys

or use the QR code to share feedback on this workshop.

