

Le mot du président

Le printemps « Air-able » ou changer le carré rouge pour l'octogone rouge!



En songeant à mes consœurs et confrères de la grande région Métropolitaine, je me réjouis que nous ne vivions pas un second printemps érable d'affilé. Certes il y a quelques signes de mécontentement ici et là, un peu de manifestations, mais rien comme l'année dernière!

Pour ces personnes affectées par les grèves de l'année dernière, l'année scolaire 2012-2013 n'aura pas été de tout repos : sessions abrégées, cours compressés, corrections et évaluations intensives, sans trop de temps pour respirer entre les sessions. Vivement l'été pour vous arrêter (de là l'octogone rouge) et respirer (voilà pour l'air) un peu!

Si j'étais ma sollicitude pour mes collègues touchés par le mouvement du printemps dernier, je dois aussi vous faire part d'une inquiétude. Inquiétude due au fait que notre rendez-vous bisannuel prévu en mai 2013 doit être remis à l'année prochaine. En effet, suite aux répercussions des événements du printemps dernier, nous avons dû reporter d'une année la tenue du prochain colloque.

Par inquiétude, je fais référence à deux points spécifiques, soit la possibilité de confusion quant à la tenue de notre prochain colloque et, encore plus importante, celle de créer une distance entre l'APPAC et ses membres.

Pour remédier immédiatement à ma première inquiétude, **il convient de vous rappeler que le colloque prévu les 29, 30 et 31 mai prochain au Cégep de Rimouski est reporté d'une année. Il se tiendra au même endroit, mais du 28 au 30 mai 2014. Le thème demeure inchangé : Génies en herbe.**

Pour la seconde inquiétude, la solution n'est pas aussi simple. En fait, ce qui caractérise l'APPAC et ses membres, c'est le lien de complicité qui s'est créé entre les membres de l'exécutif ainsi que le lien de fraternité qui nous rassemble tous. Notre colloque, en plus d'être un lieu privilégié pour échanger sur nos pratiques pédagogiques est aussi un point de rassemblement d'individus dont la carrière est consacrée au transfert de leurs connaissances aux générations futures. Ce rassemblement est un des rares, sinon le seul, qui puisse nous permettre d'entretenir la flamme par un partage humain et professionnel.

.../

SOMMAIRE

- + Des étudiants du Cégep se démarquent à la compétition Hermès collégiale2
- + La pédagogie active, pourquoi ne pas essayer?.....3
- + Les contenus de cours dans un programme technique au collégial : des choix raisonnés6
- + Le paysage de la consommation en dix points7
- + Le top 10 des milliardaires canadiens.....8
- + Bienvenue Nancy8
- + Place de l'excellence APPAC – ACCEO Solutions9

Conseil d'administration

de l'APPAC

- + Réal Petitclerc, président, Cégep Limoilou
- + Luc Déziel, vice-président, Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec
- + Robert L. Simard, trésorier
- + Martin Boivin, Centre d'études collégiales à Chibougamau
- + Michel Chabot, Collège Lionel-Groulx
- + Ginette Matton, Collège Shawinigan
- + Josée Robitaille, Cégep de Sainte-Foy
- + Nancy Rousseau, Cégep de Granby
- + Myriam Turcotte, Cégep Trois-Rivières

Mise en page : Anne Bourassa

En terminant, je ne saurais conclure ce mot sans faire un clin d'œil au fameux « Sommet sur l'enseignement supérieur ». Rassurez-vous, loin de moi l'idée d'utiliser cette tribune pour émettre mon opinion sur le fameux dossier de la « gratuité scolaire ». En fait, on prend le problème par le mauvais bout, car ce thème devrait être la finalité de ce sommet. Nous devrions plutôt y discuter de réels enjeux de société, comme la qualité de l'enseignement ou la réussite scolaire (dans son réel sens, non pas un simple seuil de réussite). Par la suite, une fois que les enjeux réels seront déterminés et partagés par la majorité, nous pourrions discuter de financement. Il serait ainsi plus facile pour tous les partis d'accepter une contribution financière en sachant dans quelle galère nous nous embarquons! Permettez-moi ce jeu de mots, mais personnellement, je considère que nos élus manquent le bateau.

Bon printemps 2013! 

Des étudiants du Cégep se démarquent à la compétition Hermès collégiale

Article proposé par Myriam Turcotte

Le 16 février dernier se tenait la Compétition Hermès. Organisée par l'Université Laval, cette compétition a permis à plusieurs étudiants de différents collèges de mettre à l'épreuve leurs connaissances par la résolution de cas en marketing, en management, en stratégie et en comptabilité.

Voici l'article publié dans l'Express du 23 février 2013.



Trois équipes d'étudiants du Cégep de Drummondville se sont démarquées lors de la compétition Hermès, édition collégiale 2013, qui s'est tenue le 16 février à la Faculté des sciences administratives de l'Université Laval.

Lors de cet événement inter-collégial, 45 équipes de la province ont eu à résoudre des cas portant sur quatre domaines de l'administration, soit le marketing, le management, la stratégie et la comptabilité.

Huit équipes, composées de trois étudiants chacune, ont représenté le Cégep de

Drummondville dans les disciplines du marketing, de la stratégie et du management. Les participants ont bénéficié

de trois heures pour résoudre le cas qui leur avait été affecté et de 20 minutes pour présenter leurs conclusions et stratégies aux juges. Les cas pouvaient demander, par exemple, de développer un plan marketing complet, d'élaborer une stratégie d'attraction de candidats pour des ressources humaines ou de proposer une stratégie globale d'administration de portefeuille d'activités.

À l'issue de cette journée, c'est avec beaucoup de fierté que trois équipes du Cégep de Drummondville ont appris qu'elles s'étaient positionnées parmi les meilleurs participants. Mathieu Gatién, Virgile Coutu-Fleury et Pierre-Olivier Bibeault ont mérité la première place en stratégie; Anthony Gaudreau, Félix Morin et Claude Sutton la seconde place en marketing et Aleck Joly, Pascal Veilleux et Daphné Croteau (remplaçante de Québec) ont quant à eux raflé le troisième prix, aussi en marketing.

L'aboutissement de ce concours pour les gagnants a été de remporter des bourses d'entrée à la Faculté des sciences administratives de l'Université Laval.

« Il faut le faire au moins une fois dans sa vie pour savoir ce que c'est. Le stress, la joie, les périodes d'inquiétude, le réseautage entre participants et juges : tout y était pour mieux se connaître et connaître le domaine dans lequel nous étudierons! », a commenté Claude Sutton, étudiante en Techniques de comptabilité et gestion au Cégep de Drummondville.

SOURCE :

<http://www.journalexpress.ca/Soci%C3%A9t%C3%A9/C%C3%A9gep%20de%20Drummondville/2013-02-23/article-3182577/Des-etudiants-du-Cegep-se-demarquent-a-la-competition-Hermes-collégiale/1>

Pour plus de détails ou obtenir plus d'information sur la prochaine édition, je vous invite à consulter le site Web <http://competitionhermes.com>.

Et surtout, encourager vos étudiants à y participer. C'est une occasion très enrichissante pour eux.

La pédagogie active, pourquoi ne pas essayer?

Quatrième d'une série de cinq articles

Réal Petitclerc, enseignant en Techniques administratives, Cégep Limoilou

Avant d'aborder directement le sujet de cet article, il convient de vous remettre en contexte. L'année dernière, j'ai présenté trois articles plaidant la cause de la pédagogie active. Dans le premier de ces trois articles, j'annonçais que mon intention était de partager mon expérience d'enseignant « transmetteur » à celui d'enseignant « accompagnateur ». Sans aucune intention (ni aucune prétention) de scientificité, je veux tout simplement présenter une vision différente de la vision traditionnelle de notre beau métier.

Le premier article dressait le plan de mon partage, alors que les deux articles suivants abordaient des thèmes plus précis : Les styles d'apprentissage et les types d'intelligence. Dans cet article, je jette un regard sur les **modèles de transmission**. Soyez sans crainte, je ne sombrerai pas dans les définitions, ni dans l'énumération des caractéristiques des grands courants. Nombre d'articles ont été publiés par des experts reconnus et je n'ajouterai rien de plus. Je veux simplement vous sensibiliser sur des approches différentes. Peut-être déciderez-vous d'aller plus loin et découvrirez-vous de nouvelles façons de faire?

Afin que vous puissiez comprendre mon intérêt à explorer diverses facettes de notre beau métier, il convient de vous mettre en contexte, de vous présenter celui qui écrit ces lignes. Vous comprendrez mieux pourquoi il désire faire les choses autrement!

D'entrée de jeu, je vous situe à l'aide d'une parole de mon épouse à mon égard : « *Si tu devais débiter des études élémentaires aujourd'hui plutôt que dans ton temps (je n'ose pas vous situer dans le temps!), tu serais un enfant « Ritalin »!* ». Vous devinez d'ores et déjà que je suis un peu hyperactif. Ensuite, je n'ajouterai qu'une seule autre caractéristique, je suis devenu enseignant au collégial par accident, cela n'était pas planifié, ni même souhaité!

En fait, après mon DEC en techniques administratives, j'ai accédé immédiatement au marché du travail et j'ai poursuivi mes études universitaires à temps partiel via les « cours du soir » comme appelés à l'époque. Ce cheminement aura certes rallongé le nombre d'années pour diplômé, mais il aura eu l'avantage de me permettre de voir la « vie réelle » en même temps que je voyais la « théorie » dans mes cours. Et que de différences, mais j'y reviendrai!

Après avoir occupé des postes de comptable en chef et de contrôleur financier, j'ai fondé mon entreprise qui naviguait entre trois océans, la comptabilité, l'informatique et la formation. J'étais consultant et formateur en systèmes d'informations administratives à une époque où le seul mot *informatique* faisait frémir les experts comptables.

Accident? Heureux hasard? Je ne peux pas répondre encore aujourd'hui, mais toujours est-il que j'ai eu une occasion de devenir enseignant au collégial et j'ai plongé. À mes débuts, je n'avais aucune base pédagogique, sauf mon expérience à titre de formateur individuel dans les PME. Ma principale stratégie était la suivante, reproduire les comportements d'enseignants que j'avais appréciés comme élève, et éviter ceux que je n'appréciais pas. Inconsciemment, je tombais dans le piège, j'enseignais pour une catégorie d'élèves seulement, soit ceux dont le profil correspondait au mien (je fais ici référence aux styles d'apprentissage et aux types d'intelligence). À ce moment, je ne pouvais pas m'imaginer pourquoi des concepts si simples pouvaient ne pas être compris par autant d'élèves? J'avais pourtant la réputation d'être un bon communicateur...

Je pourrais poursuivre mon histoire bien plus longtemps, mais cela n'apporterait rien de plus à ce texte. Mais je résume le portrait, un hyperactif, avec de l'expérience pratique et conscient de la différence entre la pratique et la théorie et qui ne comprend pas pourquoi ces élèves ne comprennent pas tous! C'est à ce moment qu'un conseiller pédagogique m'a présenté les programmes de formation PERFORMA et j'ai plongé. Rassurez-vous immédiatement, je ne suis pas un agent de recrutement pour l'Université de Sherbrooke et je ne touche pas de commissions, mais je dois rendre à César son dû.

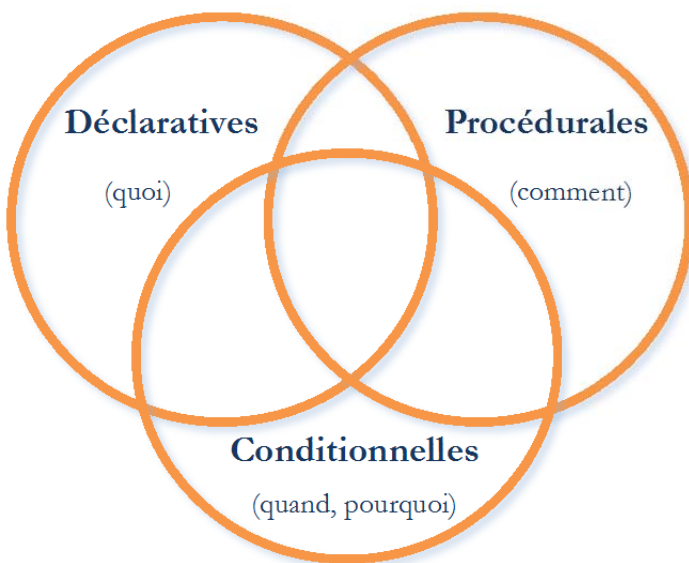
Les deux premiers apprentissages significatifs que j'ai réalisés dans mon parcours touchaient ma perception de l'apprentissage et surtout, les connaissances. Sans le réaliser à ce moment, ces nouvelles réalités venaient me réconcilier avec mes contradictions.

✚ Il y a une différence entre « savoirs » et « connaissances ». Le savoir correspond à ce qui est dit, à ce qui est écrit d'un concept quelconque. La connaissance correspond à l'interprétation personnelle que nous faisons de ce savoir. Il y a ici la notion d'appropriation personnelle qui suppose un traitement pas l'apprenant.

SAVOIRS	CONNAISSANCES
Perception collective	Perception personnelle
Sources externes (experts)	Source interne (adaptation)

✚ Il y a trois types de connaissances : déclaratives, procédurales et conditionnelles. Les déclaratives concernent le « Quoi » enseigner. C'est ce qui correspond au « contenu » dans le jargon usuel. Les connaissances procédurales sont plutôt au « comment » on le fait. Ici, on fait davantage référence à une capacité ou une habileté associée à la notion de « compétence ». Enfin, les connaissances conditionnelles se réfèrent aux conditions « quand » et « pourquoi ».

LES TROIS TYPES DE CONNAISSANCES



À la suite de ces deux « découvertes », j'ai commencé à comprendre que l'action d'enseigner c'était bien plus que de livrer de la matière et je me suis penché davantage sur le processus cognitif, comment les apprenants apprennent!

C'est à ce moment que j'ai découvert les styles d'apprentissage et les types d'intelligence (voir les deux derniers bulletins de l'APPAC). Mais à compter de ce moment, comment en arriver à respecter chacun de mes élèves alors qu'ils sont presque tous différents? Il fallait alors me tourner vers les types d'enseignement, mieux

connu en littérature pédagogique sous l'expression « **modèles de transmission** ».

Le modèle « traditionnel » d'enseignement, soit celui du maître transmetteur de savoir correspond aux modèles dits « Académiste » ou « Behavioriste ». Modèles similaires qui ne me rejoignaient peu. Sans les dénigrer, je ne voyais pas comment je pourrais permettre à mes élèves de transformer un savoir en connaissance, tout en respectant leur identité individuelle d'apprenant. J'étais aussi mal à l'aise quant à mes possibilités d'exploiter les trois types de connaissance avec une approche axée sur ces modèles.

Deux modèles ont cependant retenu mon attention. Ces deux modèles inversent le modèle traditionnel en ce sens que l'élève est actif dans son processus d'apprentissage. Il est le principal acteur de ses apprentissages et le professeur est plus un « coach ». Ces deux modèles privilégient un apprentissage basé sur des connaissances antérieures, une construction active de l'élève, où le rôle de l'enseignant est axé sur un processus de médiation entre les nouvelles et les anciennes connaissances.

Modèle cognitiviste

Les apprentissages se font à partir de **tâches globales**, compatibles au développement d'une compétence nécessitant l'utilisation de multiples ressources;

La construction des nouvelles connaissances est **graduelle**;

Elle est basée sur la **mise en relation** entre les connaissances antérieures et les nouvelles connaissances;

Ce modèle suppose une **organisation interne** des nouvelles connaissances de la part de l'apprenant.

Modèle constructiviste

Les apprentissages se font à partir des **connaissances antérieures** de l'apprenant;

La construction se fait par un processus d'assimilation **interne**, à partir d'une **prise en charge active** de l'apprenant;

Ce qui permet de **manipuler** ses propres connaissances et de construire de nouvelles connaissances.

Lorsque ce processus permet une interaction entre apprenants, nous augmentons les possibilités de manipulations. On parle ici de Socioconstructiviste.

Ce qui est intéressant avec ces modèles, c'est la facilité avec laquelle un enseignant peut s'adapter à chacun de ses élèves. En fait, il suffit de créer une situation d'apprentissage réaliste (ce point sera l'objet de mon dernier article sur la pédagogie active), de fournir des références (accessibles et biens structurées), d'assaisonner le tout de consignes claires et précises (incluant les objectifs de l'activité), accompagné d'une touche d'humanisme pour nous rappeler que nous aidons un être humain dans sa quête d'apprentissage.

Les travaux peuvent être individuels ou en équipe, cela importe peu, du moment où chaque individu participe activement au processus et qu'il soit en mode « construction ».

Si une telle approche permet aux apprenants de s'approprier le processus d'apprentissage et de construire leurs connaissances (l'approche respecte les particularités des différents apprenants), il a l'inconvénient de multiplier les situations d'apprentissage. Ainsi, si vous avez 40 élèves dans votre classe, c'est un peu comme si vous aviez 40 activités d'apprentissage différentes dans votre classe.

Chaque élève abordera la situation selon ses propres connaissances actuelles, et en fonction de son profil individuel (type d'apprenant, niveau d'intelligence, etc.). À cela, il faut ajouter les risques liés à l'environnement, comme l'environnement informatique, l'espace physique, etc.

Devant un tel scénario, fini la situation où l'enseignant déverse son contenu avant de poser l'éternelle question : « **Avez-vous des questions?** ». Et encore là, un professeur d'expérience connaît déjà quelles questions lui seront posées et il possède déjà la réponse. Non, dans une telle mise en scène, on ne peut rien prévoir, sauf l'imprévu!

Il est possible que nous rencontrions une situation nouvelle, voire même que nous n'ayons pas la réponse à un contexte problématique. Si cela peut représenter un cauchemar pour certains, il représente une occasion rêvée de faire face à un nouveau défi, de démontrer que même le professeur peut être embêté et que le questionnement, au cœur de toute manipulation interne, est important.

Dans un tel modèle, les trois types de connaissance sont exploités en fonction des objectifs d'apprentissage, les apprenants sont respectés et nous pouvons même y introduire les savoirs- être.

On me demande souvent quels conseils je donnerais aux enseignants qui veulent orienter leur pratique en

fonction de ces deux modèles. En fait, le premier conseil est de vous assurer de maîtriser la compétence que vous devez enseigner. Une compétence ne signifie pas « connaître la matière » et elle sous-entend une maîtrise des connaissances déclaratives, procédurales et conditionnelles, dans des conditions variées et exigeant la mise en œuvre de plusieurs ressources. Personnellement, je ne m'y aventurerais pas dans un cours dont la compétence se développe principalement à l'aide de la construction d'un plan marketing. Le comptable en moi se sentirait bien loin de sa maman!

Je ne me ferai pas d'amis au sein des différents services du cheminement scolaire ou auprès des directrices et directeurs des études, mais mon second conseil concerne la taille de vos groupes. Accompagner 40 élèves dans la construction de plusieurs connaissances dans des environnements pas toujours contrôlés (je pense ici surtout aux laboratoires informatique, où les apprentissages ne se limitent pas à l'énoncé pur de la compétence) nécessite un investissement colossal. Dans un tel contexte, la clef de la réussite dépend souvent de votre capacité à suivre les apprentissages réalisés et à détecter les difficultés rencontrées par chacun des apprenants. Réduire la taille d'un groupe peut aider. Naturellement, cela veut dire plus de ressources imputables au projet de tâche (ce qui n'est pas toujours monétairement possible) et aussi, plus d'heures contact en classe par enseignant.

Pour la direction, il faudra évaluer si l'augmentation de la réussite (je parle ici de réussite réelle, soit l'augmentation du niveau réel de compétence) en vaut le coup. Pour l'enseignant, le travail est différent. Moins de préparation de « monologues », moins d'heures à « corriger » et plus d'heures d'encadrement. Pour ma part, le choix est simple...

Une autre solution consiste à exploiter davantage les situations d'apprentissage en équipe, en prenant soin de varier les coéquipiers à chaque activité.

Si vous avez le goût d'en connaître davantage sur ces modèles, je vous suggère un auteur québécois réputé : Jacques Tardif. Bien que ce dernier privilégie davantage le modèle cognitiviste, il explore les fondements du modèle constructiviste (ou socioconstructiviste) et il est d'une limpidité rafraichissante. Votre conseiller pédagogique préféré saura vous recommander l'ouvrage qui vous conviendra!

Allez-y, osez!



Les contenus de cours dans un programme technique au collégial : des choix raisonnés



Troisième d'une série de trois articles

Par NICOLE BIZIER, conseillère pédagogique
du Cégep de Sherbrooke

1. Choisir les situations les plus typiques courantes pour l'enseignement

Dans le domaine des programmes techniques, il existe des indicateurs fiables qui permettent de déterminer les situations qui doivent être maîtrisées par les étudiantes. En voici plusieurs. Cette liste n'est pas exhaustive.

- ✚ Les contextes du marché du travail : petite entreprise, les grandes entreprises n'ont pas les mêmes exigences et il faut en tenir compte;
- ✚ Les exigences des Ordres professionnels incluant les critères qui servent aux examens d'entrée dans la profession que l'on pense aux infirmières, aux technologues;
- ✚ Les situations courantes que les étudiants rencontrent lors de leur stage;
- ✚ Les énoncés des compétences du programme d'études, surtout la signification des verbes utilisés : par exemple, « Interpréter, analyser, produire » parce que ces énoncés font référence à des activités cognitives importantes à initier dans des situations professionnelles telles que le traitement de l'information, la résolution de problèmes. L'ensemble des énoncés de compétences d'un programme d'études réfère le plus souvent à un processus ou une démarche qui permet d'appliquer les savoirs et non seulement de les mémoriser. Ils sont souvent des indicateurs des situations professionnelles dans lesquelles ils sont utilisés;
- ✚ Ce qui doit être maîtrisé au seuil d'entrée de la profession à la suite d'un programme technique;
- ✚ Le fait d'utiliser une approche systémique pour faire les choix de situations professionnelles est très aidant parce qu'elle permet de faire des choix de famille de situations en se demandant «Doit-on voir toutes les situations relevant d'un domaine?» «Peut-on tabler sur des situations qui obligent les étudiantes à utiliser les connaissances acquises dans d'autres situations (transfert)?».

Ces indicateurs donnent déjà le contour de ce qui doit être mis à l'apprentissage des étudiants et qui fera d'eux des professionnels compétents. Il y a des choix à faire compte tenu de l'espace et du temps dévolus à l'apprentissage du **savoir agir** des étudiants en contexte de travail.

2. Une réflexion nécessaire sur les pratiques de choix de contenus

Les enseignants des différents programmes techniques sont très conscients des enjeux de la préparation adéquate des étudiantes à l'exercice professionnel. Tellement, que parfois, il reste peu de place pour l'apprentissage en profondeur. Le vécu, l'expérience des enseignants ainsi que le fait de réussir l'examen d'entrée à la profession ne sont pas étrangers à cela. Nous ne disons pas qu'il ne faut pas faire des choix en fonction de cela, mais le fait de saturer à ce point le cerveau des étudiants fera-t-il d'eux de meilleurs professionnels capables de réfléchir, d'analyser, d'interpréter les situations auxquelles ils sont soumis? Ne faudrait-il pas plutôt utiliser les contenus de cours comme un des éléments qui permet de développer ce savoir agir comme le démontre Raisky, Loncle et Le Boterf?

Combien de fois, n'avons-nous pas entendu des enseignants se plaindre que les étudiants ne retenaient que l'accessoire? Est-ce que nos pratiques permettent aux étudiants de cerner l'essentiel?

En centrant les cours presque uniquement sur les savoirs, n'induit-on pas, chez les étudiants, un comportement de mémorisation pour l'examen, créant ainsi un obstacle au transfert des connaissances à d'autres situations? Selon des travaux menés à Yale University : « Pour que les personnes développent de nouvelles compétences, il est nécessaire de structurer l'apprentissage de la façon suivante : 70 % de mises en situation présentant des défis, 20 % de retours d'expérience sur les résultats obtenus et sur les processus pour les atteindre, 10 % de formations formelles (sessions, cours séminaires, stages...) »(Le Boterf, 2010, p. 77).

RÉFÉRENCES

Le Boterf, Guy (2010) Construire les compétences individuelles et collectives. Agir et réussir avec compétence. Les réponses à 100 questions, Paris : Éditions d'Organisation, 271 p.

Le Boterf, Guy (2010) Professionnaliser. Construire des parcours de professionnalisation, Paris : Éditions d'Organisation, 144 p.

Raisky, Claude (1996) « Doit-on en finir avec la transposition didactique? » dans Raisky et Caillot, dans Au-delà des didactiques, le didactique : Débats autour des concepts fédérateurs, Bruxelles : De Boeck, p. 37-58.

Raisky, Claude (1993) « Didactiser des savoirs professionnels : l'exemple des formations agronomiques », dans Sens didactique et didactique du sens, Sherbrooke : Éditions CRP, Faculté d'éducation Université de Sherbrooke, chapitre 12.

Le paysage de la consommation en dix points

Article proposé par Luc Déziel,
enseignant à l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec

La recherche d'expériences de qualité et personnalisées, qui contribuent à démontrer le statut social du consommateur, le tout dispensé par des entreprises éthiques et responsables: voilà un aperçu de l'univers complexe de la consommation tel que Trendwatching le définit.

1. La recherche de statut

La quête de statut social est un impératif fondamental de l'homme. C'est pourquoi, dans les sociétés riches, mais également de plus en plus dans celles en développement, elle demeurera un facteur clé – sans doute LE facteur clé – de la consommation. Bien sûr, les moyens privilégiés pour atteindre un certain rang social ont changé, mais ils partent bien souvent du désir de se différencier des autres et de devenir attrayant pour autrui.

2. Une mentalité d'abondance

Les sociétés de consommation modernes sont extrêmement complexes. Le nombre infini de nouveaux produits et services montre que l'état d'esprit dans lequel nous vivons en est un de surabondance et de sursaturation. Pas étonnant que les consommateurs soient plus que jamais déterminés à effectuer le meilleur choix... à chaque fois.

3. L'entreprise responsable

La plupart des consommateurs considèrent que l'impact social et environnemental de leurs comportements d'achats devrait être neutre, voire positif. Ils s'attendent donc à ce que les entreprises agissent de manière éthique et durable dans tout ce qu'elles font. Et ceux qui ne semblent pas se préoccuper de leur empreinte écologique se tournent vers les marques pour qu'elles prennent le relais et se comportent en « bonne » entreprise, à leur place et en leur nom.

4. La qualité non négociable

Le monde de la consommation est constitué de milliards de consommateurs expérimentés et bien informés, qui ont une longue liste d'attentes élevées pour chacun des produits, des services et des expériences offerts sur le marché. L'hyperconsommation, sur une base individuelle et à l'échelle mondiale, signifie que seuls les meilleurs survivront.

5. La hiérarchisation de l'expérience

Dans les marchés développés, et de plus en plus dans les marchés émergents, les priorités ont changé. On ne parle plus de biens de consommation, mais d'expériences de consommation. On ne reconnaît plus les gens à ce qu'ils possèdent, mais à ce qu'ils font et à ce qu'ils réalisent.

6. La technologie et la révolution mobile

Les consommateurs ne cherchent qu'une chose: satisfaire leurs besoins fondamentaux et leurs désirs. Pour ce faire, ils empruntent des voies diverses et utilisent des méthodes de plus en plus efficaces et rapides, comme la technologie mobile. Cette dernière procure à l'acheteur un sentiment de puissance, d'accessibilité et d'abondance: l'effet de la longue traîne est décuplé par le monde virtuel (lire aussi : PME, attention, grâce au phénomène « *long tail* », la célébrité vous guette!).

7. De la personnalisation à la pertinence

La prolifération de données sur le Web jumelée à des algorithmes sophistiqués rend l'univers numérique des consommateurs de plus en plus adapté à leurs besoins, créé sur mesure et parfaitement pertinent pour eux.

Trendwatching identifie également certaines caractéristiques psychologiques qui façonnent le comportement des consommateurs, dont:

8. L'amorçage

On vous soumet le mot « maison », puis on vous demande de combler le vide : sa_on. Si vous avez répondu « salon », vous venez d'expérimenter l'amorçage, ou comment de petits indices, souvent inconscients, peuvent influencer vos actions, vos décisions et vos attitudes (la plupart des gens répondent « savon » lorsqu'on leur présente le mot « laver »). Les marques ont longtemps utilisé des techniques d'amorçage. Quelle sera la prochaine étape, maintenant que les consommateurs prennent conscience de la puissance des techniques dites psychologiques pour les entraîner sur un chemin prédéfini?

9. L'adaptation au plaisir

Peu de temps après un événement très positif ou négatif – gagner à la loterie, par exemple –, le degré de bonheur ressenti reviendra à son niveau précédent pour

la plupart des gens. Ce point de retour est l'un des facteurs psychologiques fondamentaux de la consommation. Elle pousse les consommateurs à exiger, à acquérir et à expérimenter de plus en plus pour revivre ce premier épisode de joie intense.

10. L'aversion pour l'iniquité

L'aversion pour l'iniquité décrit la tendance à rejeter toute perception d'injustice, même si ce rejet engendre un coût matériel et est donc « irrationnel ». Plusieurs expériences ont montré que les consommateurs écarteront des offres financières « discriminatoires », même si cela signifie qu'ils y perdront au change.

Gardons en tête ces différents éléments pour mieux comprendre l'analyse sur les tendances touristiques 2013 et [les 13 tendances de l'industrie touristique](#), présentées par Paul Arseneault, titulaire de la Chaire de tourisme Transat et professeur en gestion des entreprises et des organismes touristiques, et par Pierre Bellerose, vice-président, Relations publiques, recherche et développement du produit, de Tourisme Montréal lors du premier Gueuleton touristique de l'année, le 15 janvier dernier.

SOURCE : Chantal Neault, [Le paysage de la consommation en dix points](#), Réseau de veille en tourisme ESG-UQAM, 22 janvier 2013.



Le top 10 des milliardaires canadiens

Article proposé par Luc Déziel

1. David Thompson (et famille)	17,5 milliards
2. Galen Weston (et famille)	7,6
3. James et Arthur Irving	5,0
4. Paul Desmarais	4,3
Jim Pattison	4,3
5. Emanuele (Lino) Saputo	3,7
Bernard (Barry) Sherman	3,7
6. Clayton Riddell	3,0
7. David Azrieli (et famille)	2,9
Lululemon's Chip Wilson	2,9
8. Guy Laliberté (Cirque du Soleil)	2,6
9. Robert Miller	2,5
10. Charles Bronfman	2,0

Le pharmacien Jean Coutu est 12^e avec 1,6 milliard.

SOURCE :

Forbes' 2012, [Annual rich list](#), par Pamela Heaven, Financial Post, 7 mai 2012.

Bienvenue Nancy!

Suite à notre appel « à l'aide » du bulletin de l'automne dernier, Nancy Rousseau, du cégep de Granby a répondu favorablement à notre appel et elle fait maintenant partie de l'équipe. Nancy, qui est principalement spécialisée dans les cours reliés au programme « Gestion de commerces » prendra en charge le dossier des agents de liaison.

Malgré sa spécialisation en gestion de commerces, on peut affirmer sans crainte qu'il s'agit d'un « actif » pour l'APPAC!

En passant, si vous décidez de vous joindre à l'équipe, il reste encore des postes libres!

Luc Déziel, rédacteur en chef



**Élever
le niveau
d'apprentissage
grâce à des outils
sans cesse améliorés.**

Cette année encore, **ACCEO Solutions** est fier et heureux de s'associer à l'excellence dans l'enseignement de l'administration au collégial.

Quatrième société de service conseil au Québec, actrice majeure des technologies de l'information et du domaine des affaires électroniques dans la province, **ACCEO Solutions** cultive l'innovation et a fait de l'excellence le credo de tous ses développements. Conceptrice et distributrice des logiciels de comptabilité **Acomba** et **Avantage**, véritables références dans le secteur de l'administration et de la gestion, la compagnie s'appuie sur l'implication active des partenaires développeurs et des enseignants, pour optimiser ses solutions.

Notre objectif stratégique : concevoir les logiciels de gestion comptable et financière les plus performants qui soient. Offrir aux enseignants les meilleurs supports de démonstration et de transmission de leur savoir, et aux étudiants les outils qui leur permettront d'affiner leurs connaissances et de bien se placer sur le marché du travail.

L'expérience d'utilisation dont nous font part les enseignants en bureautique et administration nous permet d'identifier de nouveaux besoins. Notre département recherche et développement se tient à l'affût des nouvelles technologies pour rendre meilleur l'environnement de travail des gestionnaires d'aujourd'hui et de demain. Ces implications participent, dans un schéma plus global, à un immense cercle vertueux : la performance logicielle se met au service de la performance comptable, l'excellence de conception stimule l'excellence d'utilisation et de transmission du savoir technique.

La contribution des membres de votre organisme au développement des méthodes d'enseignement de l'administration s'inscrit dans cette volonté : élever le niveau d'apprentissage grâce à des outils sans cesse améliorés.

Autant d'ambitions et de qualités qui permettent d'installer et de faire grandir une véritable « Place de l'excellence APPAC - ACCEO Solutions ».

Wayne Fitzgerald
Directeur Principal Ventes, ACCEO Solutions PME