Rapport d'évaluation

Évaluation du programme Agent immobilier (902.56) conduisant à une attestation d'études collégiales (AEC)

au Collège Jean-Guy Leboeuf

Décembre 1997

Commission d'évaluation de l'enseignement collégial

Québec

Introduction

L'évaluation du programme *Agent immobilier* (902.56) conduisant à une attestation d'études collégiales (AEC) au Collège Jean-Guy Leboeuf s'inscrit dans le cadre de l'opération plus large d'évaluation des programmes d'AEC dans le domaine des *Techniques administratives* menée par la Commission d'évaluation de l'enseignement collégial dans tous les établissements qui en donnaient au moins un durant la période s'étendant de 1993 à 1996. L'évaluation porte sur l'ensemble du programme.

La démarche d'évaluation de la Commission s'est effectuée conformément aux modalités exposées dans le Guide spécifique pour l'évaluation des programmes conduisant à l'AEC dans les secteurs professionnels *Techniques administratives* et *Coopération*[1]. Le Collège Jean-Guy Leboeuf a transmis à la Commission, le 7 mai 1997, un rapport d'autoévaluation du programme. Un comité de quatre membres, présidé par un commissaire, a analysé ce rapport et effectué une visite au Collège, le 12 juin 1997[2].

Les rencontres ont permis d'approfondir les principaux éléments du rapport d'autoévaluation par des échanges avec la direction du Collège, le comité d'évaluation du programme, les professeurs et des élèves[3].

Le présent rapport expose les conclusions auxquelles est arrivée la Commission au terme de ses travaux. Après une brève description du programme et quelques commentaires sur le processus d'autoévaluation, le document présente les résultats de l'évaluation selon les six critères retenus : la pertinence, la cohérence, la valeur des méthodes pédagogiques et l'encadrement des élèves, l'adéquation des ressources humaines, matérielles et financières, l'efficacité ainsi que la qualité de la gestion. La Commission formule des commentaires, des suggestions et des recommandations susceptibles de contribuer à l'amélioration de l'un ou l'autre aspect du programme.

---

1. COMMISSION D'ÉVALUATION DE L'ENSEIGNEMENT COLLÉGIAL, *Guide spécifique pour l'évaluation de programmes d'études. Les programmes d'études conduisant à l'attestation d'études collégiales (AEC) dans les secteurs Techniques administratives* (410.00) *et Coopération* (413.00), Québec, Gouvernement du Québec, avril 1996, 54 p.

2. Outre le commissaire, M. Louis Roy, qui en assumait la présidence, le comité regroupait M. Gilles Giard, coordonnateur des Techniques administratives, Collège de l'Assomption; M. Carol Lavoie, directeur de la Formation aux adultes, Cégep de Sept-Îles; M. Jean Mathieu, conseiller, Conseil des assurances de personnes. M. Richard Simoneau, analyste à la CEEC, y agissait à titre de secrétaire.

3. Le genre masculin est utilisé comme générique sans préjugé quant au sexe des personnes.

Principales caractéristiques du programme

Le Collège Jean-Guy Leboeuf est un établissement privé non subventionné situé à Montréal. Il offre deux programmes conduisant au diplôme d'AEC : *Agent immobilier* (902.56*)*; *Courtier immobilier*- (902.57).

Il accueille chaque année de 250 à 300 étudiants dans le premier programme et une vingtaine dans le second. Offert depuis 1994, le programme *Agent immobilier* rejoint une dizaine de groupes d'étudiants annuellement. Comprenant dix unités, il est dispensé à temps complet, à un rythme intensif, durant sept semaines, à raison de 37,5 heures de cours étalées sur cinq jours. Il est aussi offert à temps partiel, durant 13 semaines, le soir et les fins de semaine. La taille des groupes d'étudiants varie généralement entre 20 à 30 personnes, mais elle a beaucoup augmenté au cours des derniers semestres. Les étudiants ont un âge et des antécédents scolaires et professionnels très variés.

L'équipe d'enseignants du programme est composée de six personnes embauchées à la leçon.

Évaluation du programme

La démarche institutionnelle d'évaluation

Deux personnes, le directeur général et le directeur des études du Collège, ont réalisé le rapport d'autoévaluation. Les enseignants ont été consultés individuellement, «en fonction de leur matière spécifiquement». Il aurait été souhaitable qu'ils participent davantage à la démarche et qu'ils aient une meilleure connaissance du rapport.

Le document considéré est d'un contenu intéressant, mais il est fort succinct. Le Collège aurait dû prendre le temps de compiler l'information du questionnaire qu'il avait adressé aux étudiants, de manière à étayer son appréciation du programme. Enfin, la réflexion sur les actions à envisager pour le futur aurait pu être plus élaborée.

La mise en oeuvre du programme

Pour chacun des critères retenus lors de l'évaluation de ce programme, la Commission expose ses principales constatations et elle formule, le cas échéant, des suggestions et des commentaires 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.

Le programme est conçu pour préparer les étudiants à l'examen d'admission de l'Association des courtiers et agents immobiliers du Québec (ACAIQ) et à l'obtention du certificat d'agent immobilier.

Mais le Collège qui le dispense n'a que des liens informels avec les milieux de travail intéressés. Ces liens sont établis par le biais des professeurs; ceux-ci, sauf exception, ne sont actuellement ni agents ou courtiers, mais gardent néanmoins des contacts avec ces derniers, du fait de leur occupation comme notaire, avocat, ou évaluateur agréé. Le Collège dit également bénéficier des commentaires de la part des diplômés du programme.

Tous les répondants concernés – direction, enseignants, étudiants – soulignent que le programme devrait mettre plus d'accent sur la formation dans les techniques de vente et de communication. Le rapport préconise l'ajout de deux cours d'une durée minimale de 30 heures dans ces matières.

La Direction dit pouvoir suppléer partiellement aux besoins grâce au cours d'introduction de quinze heures qu'elle a ajouté au programme. Elle n'entend pas faire davantage pour le moment, les activités qu'elle a déjà offertes en formation continue sur le sujet n'ayant guère eu de succès au plan des inscriptions.

Le rapport n'inclut pas d'étude de relance des diplômés, et le Collège ne sait pas ce qu'il advient de ceux-ci quand leurs études sont terminées. Leur taux de placement serait de 80 % ou 90 %, mais selon des professeurs, leur taux de persévérance dans l'occupation concernée ne serait que de 10 % à 20 % après six mois. La Commission ***suggère*** au Collège de se doter d'un mécanisme permettant de connaître le devenir de ses diplômés.

La cohérence du programme

La cohérence du programme est examinée sous l'angle de trois sous-critères : la contribution des activités d'apprentissage à la réalisation des objectifs du programme, l'articulation de la séquence des activités d'apprentissage ainsi que la charge de travail exigée des élèves.

Le Collège déclare respecter les tableaux de spécification – thèmes, éléments de connaissances, heures d'apprentissage – établis pour les cinq cours par l'ACAIQ. Outre l'objectif de préparer les étudiants à l'examen de cette association professionnelle, le Collège dit vouloir les former à l'entrepreneurship et aux nouvelles technologies de l'information et des communications. L'idée de donner une couleur locale aux objectifs et au contenu du programme est bonne, mais elle n'a eu jusqu'ici, tout compte fait, que des retombées plutôt modestes (notamment, cours d'introduction sur la communication, et session de deux heures sur le fonctionnement d'Internet). La Commission ***suggère*** donc au Collège d'accroître ses efforts, d'élargir sa perspective, pour mieux traduire ses orientations propres dans les activités d'apprentissage.

Le rapport n'inclut pas d'évaluation de la séquence des activités de formation. Les matières d'enseignement sont, chaque semaine, abordées de manière simultanée, à raison de sept heures et demie chacune par jour, au rythme de 37,5 heures par semaine. Le Collège reconnaît que la séquence est surtout conçue en fonction de sa commodité pour les professeurs à la leçon; ainsi, dit-il,

il est arrivé à ces derniers de donner des sessions plus courtes, de 3,5 heures plutôt que de 7,5 heures, lorsque la taille de l'effectif le permettait, c'est-à-dire amenait à répéter l'enseignement à deux groupes différents d'étudiants dans la même journée.

Le Collège n'a pas fait, non plus, d'estimation précise de la charge réelle de travail des étudiants. Mais il a décidé de modifier la pondération des cours, soit pour mettre plus d'accent sur le travail pratique en classe, soit pour diminuer la charge de travail personnel, considérée comme «non réalisable pour des adultes ayant un emploi du temps souvent chargé». Les étudiants rencontrés par la Commission – une quarantaine – ont estimé, dans une proportion d'un tiers, réaliser plus de 20 heures de travail personnel par semaine, et pour un autre tiers, en faire moins de quinze heures. Ils déclarent avoir choisi sciemment une formation de sept semaines; certains souhaiteraient même qu'elle soit plus concentrée encore!

La Commission considère que le type de séquence retenue, surtout pour un programme de formation initiale, comporte des contraintes à la limite de l'acceptable. Le Collège a la possibilité de trouver un autre mode de fonctionnement. Considérant cela,

> *la Commission recommande au Collège de placer l'étudiant au centre de ses préoccupations pédagogiques et de revoir en conséquence l'horaire et la séquence en vigueur présentement.*

La valeur des méthodes pédagogiques et de l'encadrement

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.

Les méthodes pédagogiques sont intéressantes mais peu diversifiées. Le Collège utilise surtout la technique de la «table ronde», une méthode de travail au sein de petits groupes dont la composition change régulièrement. Les professeurs se soucient d'adapter leur enseignement aux adultes, faisant alterner la théorie et les exercices. Mais des étudiants rencontrés lors de la visite notent toutefois que l'enseignement théorique pourrait être davantage en lien avec la pratique de la profession. La Commission ***suggère*** au Collège d'entreprendre une réflexion dans le but de diversifier ses méthodes

pédagogiques, en veillant notamment à rapprocher davantage l'enseignement de la pratique – au moyen de simulations, d'applications, de jeux de rôles, etc.

Les mesures de suivi et d'aide aux étudiants sont plutôt limitées. Ainsi, il n'existe pas de mesures formelles de soutien, au plan institutionnel; en revanche, le directeur général, actif depuis quarante ans en éducation des adultes, fait preuve de disponibilité et voit à s'occuper de différents problèmes qui peuvent survenir. D'autre part, il existe beaucoup d'entraide et de cohésion entre les étudiants. Ceux-ci ont le loisir d'exprimer leurs besoins à la Direction par le biais de leur comité de classe. Le cours d'introduction au programme, offert sur deux jours, représente une activité d'accueil intéressante. Tous ces éléments auraient mérité d'être mieux présentés dans le rapport d'autoévaluation. La Commission ***suggère*** au Collège de systématiser les mesures d'aide aux étudiants pour éviter qu'elles ne soient trop tributaires des circonstances ou de la bonne volonté de quelques personnes.

Les professeurs, embauchés à la leçon, font preuve d'une certaine disponibilité, notamment, en accompagnant, au besoin, les étudiants en difficulté. Mais, comme on vient de le signaler, les étudiants rencontrés disent miser beaucoup sur l'entraide entre pairs.

L'adéquation des ressources humaines, matérielles et financières

Trois sous-critères sont retenus pour apprécier l'adéquation des ressources : le nombre et les qualifications des professeurs; les procédures d'évaluation et les mesures mises en place pour favoriser le perfectionnement; les ressources matérielles et financières affectées au programme.

Les professeurs sont qualifiés et ils sont appréciés des étudiants. Leur occupation professionnelle est en relation avec le domaine enseigné; quelques-uns ont déjà exercé le travail d'agent immobilier. Les étudiants ont souhaité avoir plus de contacts avec les praticiens du métier. La Commission invite le Collège à tenir compte de cette demande, plus particulièrement pour l'offre du cours sur la rédaction de contrats.

L'évaluation de l'enseignement est faite par les étudiants, sur des fiches d'évaluation de chacun des cours «qu'il peuvent compléter et remettre s'ils le désirent». La Commission invite le Collège à systématiser davantage cette procédure d'évaluation. D'autre part, il n'existe pas de mesures de perfectionnement pour les professeurs. Ces derniers, après avoir travaillé ensemble au début du programme, disent n'avoir plus l'occasion d'échanger, leur seul moyen de liaison étant la

correspondance rédigée par le directeur du Collège. La Commission ***suggère*** au Collège de tenir périodiquement des réunions de travail avec les professeurs pour fins de perfectionnement pédagogique.

En général, les ressources matérielles sont limitées. Les salles de cours ont souvent accueilli ces derniers temps des groupes supérieurs à 35 étudiants, pour deux des cinq cours du programme, ce qui est trop, compte tenu de leur dimension; il en découle des problèmes pour la ventilation, la circulation des professeurs, l'écoute et la concentration des étudiants, l'administration des examens. Le Collège n'a pas de centre de documentation, ni de local de travail pour les professeurs et pour les étudiants. Il explique la situation en invoquant la modestie de ses moyens financiers, de même que des circonstances transitoires dues à la hausse récente des inscriptions. Considérant ce qui précède,

> *la Commission recommande au Collège de mieux pourvoir aux besoins matériels, à tout le moins de corriger les lacunes qui peuvent compromettre directement la qualité de la pédagogie et du travail en classe*.

L'efficacité du programme

Quatre sous-critères permettent d'apprécier l'efficacité du programme : les mesures de recrutement et de sélection; l'adéquation des modes et instruments d'évaluation pour évaluer les objectifs d'apprentissage et la réalisation des objectifs du programme; le taux de réussite des cours; le taux de diplomation.

Le Collège n'applique pas de mesures de sélection, autres que celles dictées par les règles ministérielles. Il lui arrive ainsi de refuser des candidats sur examen de leur dossier, ou de leur imposer un test pour vérifier si leur formation est suffisante.

Les plans de cours sont clairs; selon les étudiants, ils sont diffusés et respectés par les professeurs. La documentation transmise pour deux cours – *Loi sur le courtage immobilier*; *Rédaction de contrats* – c'est-à-dire les plans de cours, instruments d'évaluation et corrigés a été jugée entièrement satisfaisante dans un seul cas. Pour le second cours, plusieurs faiblesses ont été notées, notamment en ce qui regarde la congruence des instruments d'évaluation eu égard aux objectifs et aux critères énoncés dans le plan de cours. Considérant cela,

la Commission recommande au Collège de veiller à mieux appliquer sa PIEA, en particulier en ce qui concerne le choix des modes et instruments d'évaluation des apprentissages.

Le taux de réussite des cours est satisfaisant. Estimé à 90 % par le Collège, il ne tient toutefois pas compte des étudiants ayant abandonné le programme dès les premiers jours, dont le nombre représente 10 % de l'effectif.

Le taux de diplomation dans la durée prévue des trois dernières cohortes est bon, étant supérieur à 85 % dans deux cas sur trois; le taux de succès à l'examen provincial, pour la période d'août 1995 à juillet 1996, a été de 86 %, la note moyenne étant de 75 %.

La gestion du programme

Le dernier critère permet l'appréciation du partage des responsabilités, des communications internes et externes ainsi que de l'approche programme; il permet également d'apprécier les moyens utilisés pour informer les élèves du contenu et des exigences du programme.

La Commission des études du Collège ne comprend pas de professeurs malgré ce que prévoit la politique institutionnelle d'évaluation des apprentissages. Le leadership administratif exercé par la Direction du Collège est bon. Mais, considérant la diversité des problèmes et des besoins relevés dans ce rapport, qui concernent directement la gestion de l'enseignement,

la Commission recommande à la Direction du Collège d'affirmer davantage de leadership au plan pédagogique et de prendre des mesures pour assurer plus de concertation entre les professeurs.

Les étudiants sont très bien informés des objectifs et du contenu du programme, une fois inscrits à celui-ci.

Conclusion

Au terme de son évaluation, la Commission conclut que des difficultés sont rencontrées dans la mise en oeuvre du programme *Agent immobilier* conduisant à l'AEC au Collège Jean-Guy Leboeuf.

Sur plusieurs points, le programme devrait être amélioré; la Commission formule des recommandations pour amener le Collège à :

– revoir la séquence des activités de formation en vue de mieux l'adapter aux objectifs de formation;
– mieux pourvoir aux besoins matériels;
– améliorer les modes et instruments d'évaluation des apprentissages;
– affirmer davantage de leadership au plan pédagogique.

La Commission formule aussi des suggestions concernant : la relance des diplômés du programme; l'appropriation des objectifs du programme par le Collège; la diversification des méthodes pédagogiques; l'organisation des mesures d'aide aux étudiants; la tenue d'activités de perfectionnement pour les enseignants.

Les suites de l'évaluation

Dans sa réaction au rapport préliminaire, le Collège manifeste son accord avec les recommandations et suggestions de la Commission et fait état des actions qu'il a déjà entreprises, ou entreprendra, pour donner suite à l'autoévaluation : notamment, élaborer un meilleur mécanisme de sondage auprès des diplômés; ajouter des heures de cours dans les techniques de vente; allonger la durée du programme de sept à huit semaines; introduire des cours dispensés par demi-journée; mettre un local et de la documentation à la disposition des professeurs; tenir deux fois par an des réunions de formation avec les professeurs.

La Commission remercie le Collège de ses commentaires. Elle s'attend à recevoir, au moment opportun, un rapport faisant état des progrès accomplis au regard des recommandations découlant de la présente évaluation.

La Commission d'évaluation de l'enseignement collégial

Jacques L'Écuyer, président