

Rapport d'évaluation

Évaluation de l'application de la politique institutionnelle d'évaluation des programmes d'études (PIEP)

du Collège de l'immobilier du Québec

Faite à l'occasion de l'évaluation par l'établissement
du programme Courtier immobilier (EEC.22) conduisant à
l'attestation d'études collégiales

Novembre 2014

Commission d'évaluation de l'enseignement collégial

Québec 

Introduction

L'évaluation du programme *Courtier immobilier* (EEC.22) et de l'application de la Politique institutionnelle d'évaluation des programmes (PIEP) du Collège de l'immobilier du Québec s'inscrit dans une opération menée par la Commission d'évaluation de l'enseignement collégial auprès de l'ensemble des collèges privés non subventionnés qui offrent un ou des programmes conduisant à l'obtention d'une attestation d'études collégiales (AEC). La politique s'applique aux trois programmes que le Collège offre.

Le rapport d'autoévaluation du Collège de l'immobilier du Québec a été reçu par la Commission le 12 décembre 2013. Un comité présidé par un commissaire l'a analysé puis a effectué une visite à l'établissement les 1^{er} et 2 avril 2014¹. À cette occasion, le comité a rencontré la direction de l'établissement, les personnes ayant travaillé à l'autoévaluation ainsi que des professeurs² et des étudiants. Cette visite a permis un examen complémentaire des principaux aspects de la mise en œuvre du programme et de l'application de la PIEP.

Le présent rapport expose les conclusions de la Commission, après que celle-ci ait analysé le rapport d'autoévaluation et recueilli de l'information additionnelle lors de la visite. À la suite d'une brève présentation des principales caractéristiques du Collège de l'immobilier et du programme évalué, la Commission présente des observations sur la démarche d'évaluation suivie par l'établissement. Elle porte ensuite un jugement sur le programme lui-même à partir des critères retenus par la Commission, soit la pertinence du programme, sa cohérence, la valeur des méthodes pédagogiques et de l'encadrement des étudiants, l'adéquation des ressources humaines, matérielles et financières, l'efficacité du programme (comprenant l'évaluation des apprentissages) et la qualité de la gestion du programme. Par ailleurs, elle porte un jugement sur l'application de la PIEP selon les critères de conformité et d'efficacité. Enfin, le rapport traite du suivi que le Collège apportera à son évaluation de programme et à l'évaluation de l'application de sa PIEP. La Commission formule, au besoin, des commentaires, des suggestions et des recommandations susceptibles de contribuer à l'amélioration du programme d'études et de l'application de la PIEP.

1. Outre le commissaire, M. Benoît Dubreuil, qui en assumait la présidence, le comité était composé de : M. Germain Bouffard, directeur des études à la retraite du Cégep Lévis-Lauzon, M. Guy Côté, directeur régional des études, conformité et affaires réglementaires – Est du Canada du Collège CDI, et M. Réjean Prévost, conseiller pédagogique au Collège O'Sullivan de Québec. Le comité était assisté de M^{me} Nathalie Thibault, agente de recherche de la Commission, qui agissait à titre de secrétaire.

2. 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

Le Collège de l'immobilier du Québec est un établissement privé non subventionné qui offre des programmes d'attestations d'études collégiales depuis 1993. Le Collège a inauguré deux campus dans la région de Montréal, soit le campus de Laval en 2007 et celui de Brossard en 2010, qui s'ajoutent à celui de l'Île-des-sœurs. Trois programmes menant à une AEC sont offerts en courtage immobilier résidentiel, en courtage immobilier commercial ainsi qu'en courtage hypothécaire. Ces programmes s'offrent en formation à distance et en français. Le Collège offre également en français et en anglais, en classe ou en classe virtuelle, des programmes ne menant pas à une AEC.

Le programme *Courtier immobilier*, défini en objectifs et standards, est offert en formation à distance et en français depuis 2010. Il a été élaboré sur la base du référentiel de compétences développé par l'Organisme d'autoréglementation du courtage immobilier du Québec (OACIQ). La réussite de l'évaluation certificative réalisée par celui-ci est nécessaire pour obtenir un permis d'exercice de courtier. Depuis 2013, les candidats aux évaluations certificatives de l'OACIQ doivent préalablement avoir suivi une formation de base reconnue par l'organisme. Le programme *Courtier immobilier* a été reconnu sans changement par l'OACIQ en 2013. Il compte 16,66 unités et comporte 450 heures. La formule de formation à distance permet à l'étudiant d'évoluer à son rythme dans le programme pour une durée maximale de six mois pour chacun des huit cours. Le programme accueillait 256 étudiants en 2013.

La formation à distance est assurée par quatre tuteurs qui sont impliqués aussi dans les autres types de formation du Collège à titre de chargés de cours et qui sont tous actifs dans le domaine de l'immobilier, que ce soit comme courtier ou dans des professions connexes. La structure organisationnelle du Collège comprend la Direction générale et une Direction adjointe à la gestion pédagogique. Un comité pédagogique, sous la présidence de la Direction générale, est constitué de la Direction adjointe à la gestion pédagogique et de trois professeurs.

En ce qui concerne la PIEP du Collège, adoptée par son conseil d'administration en septembre 2008, elle a été transmise à la Commission en 2010 qui l'a évaluée en janvier 2011 et l'a jugée entièrement satisfaisante. Cette politique a été utilisée par le Collège pour l'autoévaluation du programme.

La démarche d'autoévaluation

Le Collège de l'immobilier a traité les deux volets d'évaluation retenus par la Commission. Les travaux d'autoévaluation se sont déroulés à la suite de la démarche entreprise par le Collège en vue de la reconnaissance de l'ensemble de ses programmes par l'OACIQ. Le Collège a confié à la Direction adjointe à la gestion pédagogique le mandat de réaliser l'autoévaluation du programme *Courtier immobilier* selon les six critères retenus par la Commission, de même que l'autoévaluation de l'application de la PIEP selon les critères de conformité et d'efficacité. Le processus s'est déroulé essentiellement à l'automne 2013. La Commission observe que le Collège n'a pas élaboré de devis ni de plan d'action, autant pour son évaluation de programme que pour l'évaluation de l'application de sa PIEP, comme la Commission le demandait. Enfin, la Commission note que le conseil d'administration a adopté le rapport d'autoévaluation du programme *Courtier immobilier*.

Pour l'évaluation du programme, le Collège a colligé des données statistiques sur la réussite des huit cours du programme. Il a aussi recueilli des données documentaires relatives au programme, comme le référentiel de l'OACIQ, la matrice illustrant la prise en charge des compétences dans les cours et les dossiers des professeurs. Par ailleurs, le Collège a recueilli l'opinion des étudiants à l'aide d'un questionnaire et a fait en sorte de garantir la confidentialité des informations collectées. Les questions portaient notamment sur les objectifs et le contenu du cours ainsi que sur les méthodes d'enseignement et d'évaluation. Dans le cadre de cette autoévaluation, le Collège n'a pas recueilli de données perceptuelles provenant des employeurs, des professeurs et des diplômés, bien qu'il ait pu bénéficier de leurs rétroactions au fil d'échanges et de contacts réguliers avec eux.

La Commission estime que la démarche entreprise par le Collège pour l'évaluation de son programme aurait dû être guidée par un devis, comme le prévoit la PIEP du Collège, ce qui lui aurait permis de cibler les informations à recueillir relatives aux critères d'évaluation et la profondeur du traitement à y accorder. Quant aux données recueillies, bien qu'elles aient été pertinentes pour certains aspects du programme, elles ne suffisaient pas à les couvrir tous et n'ont pas été analysées de telle sorte que le Collège ait pu porter un regard critique sur l'efficacité de l'application de sa PIEP et en tirer ainsi des pistes d'action susceptibles d'améliorer le programme. De son côté, la Commission a procédé à l'analyse des huit guides d'études du programme et des évaluations finales de cours correspondantes.

Compte tenu des faiblesses de la démarche,

la Commission recommande au Collège de l'immobilier du Québec, lors de sa prochaine évaluation de programme ou d'application de la PIEP, de se donner un devis clair afin de mieux structurer sa démarche d'évaluation, de s'assurer de recueillir des données pertinentes et suffisantes, de procéder à

une analyse rigoureuse des données recueillies et de lier les conclusions à ses analyses pour bien fonder les décisions qu'il prendra quant aux actions à entreprendre.

La Commission conclut que la démarche retenue par le Collège ne lui a permis de donner qu'une idée partielle du programme *Courtier immobilier* et n'a pas permis de traduire sa réalité en ce qui concerne la conformité et l'efficacité de l'application de sa PIEP.

Évaluation du programme

La Commission se prononce sur les résultats et les conclusions de l'établissement sur la qualité du programme évalué. Pour chacun des critères, la Commission fait ses principales constatations, note les points forts et souligne les points à améliorer par rapport à la mise en œuvre du programme.

La pertinence du programme

L'évaluation de la pertinence a pour but d'examiner l'adéquation du programme aux besoins du marché du travail et aux attentes des étudiants et d'apprécier les mécanismes mis en place pour adapter de façon continue le programme à ces besoins.

Le Collège de l'immobilier du Québec juge que son programme est pertinent en se basant sur le taux de satisfaction de ses étudiants et sur l'adéquation des compétences du programme au référentiel élaboré en 2010 par l'OACIQ, dans lequel sept compétences sont déclinées en situations et actions professionnelles. Les témoignages que la Commission a recueillis auprès de la direction, des professeurs et d'étudiants confirment que le programme prépare bien les étudiants au marché du travail.

Le Collège explique que le fait d'embaucher des chargés de cours actifs dans le domaine de l'immobilier lui permet de bien tenir compte des attentes des employeurs, tout comme l'organisation bisannuelle de journées carrières et la tenue de galas d'excellence annuels réunissant étudiants, diplômés et employeurs. Le Collège entretient également des relations d'affaires avec différents acteurs de la scène immobilière, notamment la Fédération des chambres immobilières du Québec, et plusieurs des membres du conseil d'administration et de la fondation du Collège sont issus du domaine de l'immobilier. Bref, les liens que le Collège entretient avec les employeurs lui permettent d'adapter son programme aux besoins du marché du travail et, en particulier, d'ajuster le contenu de ses cours en fonction des modifications au cadre législatif et réglementaire ainsi qu'à l'évolution des pratiques dans le domaine.

Le Collège conserve avec les diplômés un contact par courriel afin de leur transmettre un sondage de satisfaction par rapport au programme ou pour leur offrir des formations complémentaires. La Commission a pu noter au moment de la visite que les professeurs recueillent sur une base régulière les commentaires de leurs diplômés après la passation de l'examen de l'OACIQ. Cette pratique leur permet de relever des améliorations possibles au programme. Le Collège dispose également de données montrant un haut taux de réussite de ses diplômés à l'examen de l'OACIQ. En revanche, il ne fait pas de relance auprès de ses diplômés afin de suivre leur insertion en emploi. La Commission invite ainsi le Collège à suivre l'intégration des diplômés au marché du travail afin de noter des améliorations possibles au programme.

La Commission juge que le programme est pertinent. Il répond aux besoins des employeurs et aux attentes des étudiants.

La cohérence du programme

L'évaluation de la cohérence permet d'examiner le choix de cours en relation avec les compétences à développer, l'articulation de la séquence de cours en fonction de la progression des apprentissages ainsi que la charge de travail des étudiants.

Le Collège a conçu un cours pour chacune des sept compétences du programme, auquel s'ajoute un huitième cours de type synthèse. Une matrice développée par le Collège illustre comment chaque cours prend en charge sa compétence principale, mais tient également compte d'autres compétences (secondaires et tertiaires) pour favoriser l'approfondissement de leur maîtrise par l'étudiant. Les guides d'études sont développés par le Collège selon un gabarit mettant en évidence la position du cours dans le programme et les compétences à développer. La Commission constate que les objectifs de cours décrivent bien les compétences et que les liens entre les cours et les compétences sont clairs. Elle souligne la qualité des guides d'études qui, en plus de fournir une information détaillée sur chacun des cours, explique clairement l'organisation du programme. Elle note toutefois qu'un seul guide d'études, celui du dernier cours de la séquence, comprend les standards. Elle invite le Collège à compléter l'ensemble des guides d'études en intégrant les standards de façon claire.

Le Collège recommande à l'étudiant un cheminement dans le programme au moment de son inscription. En effet, le Collège propose un premier bloc de cours préalables à un second bloc, lui-même préalable au dernier cours qui reprend les principales compétences du programme. La séquence des cours correspond à une complexification des tâches à réaliser jusqu'au dernier cours qui se veut un cours synthèse. La Commission a pu constater, lors de la visite, que les professeurs font des liens entre les cours et reconnaissent la pertinence de leur ordonnancement. Les témoignages recueillis par la Commission au moment de la visite lui permettent de conclure que l'agencement des cours tient compte de la progression des apprentissages ainsi que des compétences du programme et que les étudiants sont bien informés des exigences propres à chaque cours par l'accueil qu'ils reçoivent au moment de l'inscription et par les guides d'études.

Dans son rapport et dans ses guides d'études, le Collège note que le nombre d'heures de travail nécessaires à la réussite d'un cours peut être supérieur au nombre d'heures indiqué dans la pondération du cours. Lors de la visite, les professeurs ont fait valoir que le contexte de la formation à distance rendait difficile l'établissement d'une pondération exacte, puisque les étudiants cheminaient à leur rythme et qu'il existait des différences importantes entre eux. Les étudiants ont quant à eux fait valoir que la charge de travail correspondait à ce qui était prévu par la pondération des cours.

La Commission juge que le programme est cohérent.

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

Ce critère permet d'évaluer l'adéquation des méthodes pédagogiques aux objectifs des cours et leur adaptation aux caractéristiques des étudiants, de même que l'encadrement des étudiants et la disponibilité des professeurs.

Le Collège conclut que les méthodes pédagogiques sont adaptées aux compétences du programme et à l'approche par compétences. L'enseignement à distance est largement orienté vers le développement des aptitudes nécessaires à la réussite de l'examen de l'OACIQ, ce dernier se basant sur l'approche par compétences et le recours aux mises en situation professionnelles. Le matériel de formation à distance est élaboré dans cette perspective et propose à l'étudiant des exposés théoriques accompagnés d'exercices pratiques, d'études de cas et de simulations. L'étudiant, progressant à son rythme dans chacun des cours et dans l'ensemble du programme, remet, lorsqu'il se juge prêt, les travaux pratiques que le tuteur corrige afin de lui offrir une rétroaction. La Commission estime que les méthodes pédagogiques tiennent compte des caractéristiques des étudiants et sont adaptées à l'enseignement à distance ainsi qu'aux compétences du programme.

D'autre part, la Commission a pu constater au moment de la visite que des mesures d'encadrement sont mises en place pour favoriser la réussite des étudiants, notamment celle des clientèles émergentes, bien que la formule de formation à distance pose le défi d'un encadrement efficace. L'étudiant, évoluant dans son cours de façon individuelle, doit prendre l'initiative d'une demande de soutien à son professeur-tuteur, qu'il peut rejoindre par le réseau de messagerie interne ou par téléphone. À cet égard, la Commission souligne la disponibilité et l'implication des professeurs dans le soutien qu'ils offrent aux étudiants. La Commission a noté, lors de la visite, que le Collège offre la possibilité à un étudiant qui éprouve des difficultés avec la formation à distance de poursuivre sa formation en classe ou en classe virtuelle.

La Commission juge que les méthodes pédagogiques et l'encadrement des étudiants sont adéquats.

L'adéquation des ressources humaines, matérielles et financières

Ce critère a pour but d'évaluer si les différentes ressources sont suffisantes pour assurer le bon fonctionnement du programme. Il concerne principalement le nombre de professeurs et leurs compétences. Il touche également la contribution du personnel technique, l'adéquation des

aménagements (locaux, plateaux, laboratoires, etc.) et des équipements en fonction des besoins du programme.

Dans son rapport, le Collège met en valeur le fait que le personnel enseignant exerce aussi dans le domaine du courtage et du droit immobiliers. La Commission a pu constater lors de sa visite que chacun des quatre tuteurs impliqués dans la formation à distance dispose également d'une longue expérience d'enseignement au Collège. La Commission considère que la présence de tuteurs expérimentés et ancrés dans leur milieu est l'une des forces du Collège.

Le rapport du Collège décrit aussi les installations de ses trois campus et le système informatique utilisé dans la formation à distance. Il compte en particulier sur le module Mio d'Omnivox pour favoriser les échanges entre étudiants et tuteurs. Les témoignages recueillis par la Commission lui permettent de conclure que, dans un contexte de formation à distance, les ressources matérielles sont adéquates.

La Commission juge que les ressources répondent aux besoins du programme.

L'efficacité du programme (comprenant l'évaluation des apprentissages)

Ce critère porte sur la maîtrise par les diplômés des compétences visées par le programme et sur la réussite des étudiants.

Dans son rapport, le Collège présente les conditions d'admission au programme. La Commission a constaté lors de la visite que le Collège admet des étudiants qui satisfont aux conditions d'admission prévues au Règlement sur le régime des études collégiales (RREC) et à sa Politique institutionnelle d'évaluation des apprentissages (PIEA). De plus, elle note que le processus d'admission comprend une entrevue téléphonique, menée par une conseillère à l'admission, lors de laquelle les différents modes de formation sont expliqués. Des questions sont posées à l'étudiant afin d'évaluer sa motivation et de détecter les sources potentielles de difficultés. La conseillère à l'admission peut transférer le dossier à la Direction adjointe à la gestion pédagogique, particulièrement dans les cas où un test d'admission s'avère nécessaire pour s'assurer de la réussite de l'étudiant dans le programme. Le Collège porte une attention particulière aux résultats en mathématique et à la maîtrise de la langue d'enseignement. La Commission note les efforts déployés par le Collège pour s'assurer de recruter des étudiants motivés et capables de réussir le programme ainsi que leur détermination à suivre une formation à distance.

Le Collège a fourni l'ensemble des évaluations finales de cours. Il a soutenu, lors de la visite, qu'elles permettent d'attester l'atteinte des compétences du programme selon les standards et que les stratégies d'évaluation correspondent à celles de l'OACIQ. La Commission a constaté, lors de la visite, que la Direction adjointe à la gestion pédagogique supervise l'élaboration des

évaluations finales de cours. Les professeurs déterminent leurs modalités d'évaluation en se basant sur les guides d'études produits par le Collège et sur le référentiel de compétences de l'OACIQ qui détaille les situations professionnelles auxquelles l'étudiant sera confronté. Pour la majorité des cours, la note finale comprend trois travaux pratiques et une évaluation finale portant sur l'ensemble de la compétence qui prend généralement la forme de mises en situation. En s'appuyant sur son analyse de la PIEA, des guides d'études et des instruments d'évaluation, la Commission conclut que les évaluations finales de cours sont de nature intégrative et permettent d'attester l'atteinte individuelle des objectifs selon les standards visés. Leur niveau taxonomique est adéquat, leur pondération est significative pour la réussite du cours et elles sont équivalentes.

En ce qui concerne le taux de réussite des cours, le Collège a fourni pour tous les cours les données de l'hiver 2013, de l'été 2013 et de l'automne 2013. Ce dernier considère que de très bons taux de réussite dans tous les cours témoignent de l'efficacité du programme, notamment du processus d'admission. La Commission constate également que les étudiants qui se présentent aux évaluations finales ont un très bon taux de réussite. Elle estime cependant que les données ne permettent pas de conclure complètement quant à l'efficacité du programme. En outre, le Collège ne procède pas à une relance auprès des étudiants de la formation à distance qui peuvent avoir abandonné ou qui semblent prendre plus de temps pour poursuivre leur formation. La Commission note que, dans un contexte de formation à distance, la durée des études peut varier de façon importante d'un étudiant à l'autre et que, par conséquent, les indicateurs classiques de persévérance et de diplomation ne peuvent pas être utilisés. Elle considère néanmoins que l'absence d'informations plus complètes sur le cheminement scolaire des étudiants, incluant leur progression dans le programme et les abandons, réduit la capacité du Collège à évaluer l'efficacité de son processus d'admission et à assurer un suivi efficace de la réussite de ses étudiants. C'est pourquoi,

la Commission recommande au Collège de démontrer l'efficacité de son programme en s'appuyant notamment sur un mécanisme lui permettant de faire le suivi de la réussite, de la persévérance et de la diplomation pour l'ensemble des étudiants inscrits.

La Commission juge que le programme est efficace en ce qui concerne les conditions d'admission et les évaluations finales de cours. Elle attend cependant la démonstration du Collège pour se prononcer sur l'efficacité du suivi de la réussite, de la persévérance et de la diplomation.

La qualité de la gestion du programme

L'évaluation de la gestion porte sur la répartition des rôles et des responsabilités ainsi que sur les communications entre les professeurs et les instances administratives ou pédagogiques de

l'établissement. Ce critère permet entre autres de considérer les procédures d'évaluation et de perfectionnement des professeurs, ainsi que l'encadrement pédagogique et l'application de la PIEA.

Le rapport du Collège décrit les instances engagées dans la gestion du programme, telle qu'elles ont été définies à la suite de la restructuration organisationnelle en 2011-2012. Le comité pédagogique, dont font partie la directrice générale, la directrice adjointe à la gestion pédagogique et trois professeurs, a le mandat de procéder à la révision annuelle du programme et d'adapter le contenu des cours et des évaluations en fonction des changements législatifs et réglementaires, de l'évolution des pratiques en immobilier et des faits saillants produits par l'OACIQ à la suite de chacun de ses examens de certification. Le Collège crée des comités d'experts parmi ses professeurs afin de commenter et de valider les changements proposés au programme. La Commission estime que le partage des responsabilités et le processus décisionnel favorisent une gestion efficace du programme.

Le Collège souligne dans son rapport que les communications entre les professeurs et la direction se font sur une base régulière, voire quotidienne, du fait de sa petite taille. La directrice adjointe à la gestion pédagogique se déplace régulièrement dans les différents campus pour y rencontrer des professeurs et des étudiants. Des rencontres formelles bisannuelles sont prévues dans le contrat de service du professeur pour faire un bilan pédagogique individualisé. La Commission conclut que la communication entre les personnes engagées dans la mise en œuvre du programme favorise une gestion efficace.

La Commission a constaté, sur la base des témoignages recueillis lors de la visite, que le Collège profite de la grande stabilité de son personnel enseignant. Les professeurs étant également impliqués dans le domaine de l'immobilier, ils profitent du perfectionnement offert par l'OACIQ. Ce dernier a également offert un soutien aux collèges afin de les aider à s'approprier son référentiel de compétences à la suite de son adoption en 2010. L'évaluation des professeurs s'appuie sur le sondage sur la qualité de l'enseignement qui est acheminé par courriel aux étudiants à différents moments de leur cheminement scolaire.

Par ailleurs, la Commission estime que les étudiants et les professeurs reçoivent des informations adéquates sur les objectifs et les activités d'apprentissage du programme. Les guides d'études très détaillés constituent des documents de planification très utiles pour l'étudiant. La Commission constate la qualité des informations qui s'y trouvent concernant notamment la place des cours dans le programme, leurs objectifs et contenus, les évaluations, les méthodes de travail et la gestion du temps dans un mode de formation à distance. Comme elle a pu le constater lors de la visite, les professeurs connaissent la PIEA et les étudiants reçoivent au début de chacun des cours le document *Règles de fonctionnement du Collège* qui en résume l'essentiel. Le programme leur est expliqué par la conseillère à l'admission.

La Commission juge que la gestion du programme est efficace.

La Commission note que l'évaluation que le Collège a faite de son programme lui a permis d'en cerner certains points forts, mais ne lui a pas permis d'en relever les points à améliorer ni conséquemment d'élaborer des pistes d'action. Au terme de l'évaluation du programme selon les critères qu'elle a proposés et la PIEP du Collège, la Commission juge que le programme est de qualité.

Plan d'action – suites prévues à l'autoévaluation du programme et à l'autoévaluation de l'application de la PIEP

Dans son rapport d'autoévaluation, le Collège ne relève pas de points à améliorer au programme ni à l'application de la PIEP et n'élabore pas d'actions à mettre en œuvre à la suite de son autoévaluation. Lors de la visite, la Commission a néanmoins pu constater que le Collège était conscient de certains enjeux auxquels le programme était confronté et avait cerné des pistes d'amélioration. C'est pourquoi,

la Commission recommande au Collège d'établir un plan d'action donnant suite aux constats soulevés lors de son évaluation du programme Courtier immobilier et de l'évaluation qu'en a faite la Commission et précisant des responsabilités de même qu'un échéancier.

Évaluation de l'application de la politique

Le regard critique posé par l'établissement permet d'examiner la conformité et l'efficacité de l'application de sa PIEP et permet également de vérifier si la politique est bien adaptée à sa situation particulière.

Évaluation de la conformité de l'application de la politique

La conformité exprime le rapport de concordance entre la démarche suivie par le Collège et le contenu de sa politique. L'examen de la conformité vérifie si l'exercice des responsabilités respecte la PIEP et si l'évaluation de programme se déroule selon le processus et les critères prévus dans la politique.

Le Collège a choisi d'évaluer le programme *Courtier immobilier* puisqu'il est celui dans lequel le nombre d'inscriptions est le plus élevé. La périodicité des évaluations prévue par la PIEP est de cinq à sept ans et a été respectée.

En ce qui concerne le système d'information sur les programmes d'études, la PIEP prévoit le recours à des données statistiques, perceptuelles et documentaires compilées sur une base périodique. La Commission note que le Collège a sondé les étudiants et qu'il a compilé les taux de réussite. Toutefois, elle estime que le système d'information, tel que défini à sa PIEP, n'a été utilisé que partiellement en conformité avec celle-ci. Dans le cadre de l'évaluation de l'application de sa PIEP, le collège a proposé de préciser les données contenues dans son système d'information afin de les rendre davantage conformes à ses pratiques.

Concernant les responsabilités liées au processus d'évaluation, la Commission note que le processus d'évaluation a été mené par la Direction adjointe à la gestion pédagogique. Il n'y a pas eu de comité d'autoévaluation et aucun devis d'évaluation n'a été préparé, contrairement à ce que prévoit la PIEP. La collecte des données n'a pas été guidée par la politique. Les professeurs ont néanmoins été consultés sur la mise en œuvre du programme et ont pu se prononcer sur les conclusions du rapport. Bien que le Collège ait utilisé les six critères d'évaluation et que son rapport reprenne certains éléments déterminés dans la PIEP, la Commission note que le rapport ne propose pas de suggestions ou de recommandations sur les manières d'améliorer le programme ni de plan assurant la prise en charge de ces recommandations. Le rapport a été adopté par le conseil d'administration et diffusé en conformité avec la PIEP. La Commission conclut que le Collège n'a pas utilisé sa politique comme guide pour l'évaluation de programme. En conséquence,

la Commission recommande au Collège, lors d'une prochaine autoévaluation, d'appliquer sa politique institutionnelle d'évaluation des programmes d'études et de l'actualiser au besoin.

En conclusion, la Commission juge que l'application de la PIEP faite par le Collège de l'immobilier du Québec a été peu conforme à sa politique. Elle note qu'il entend réviser sa PIEP pour y redéfinir la responsabilité des groupes impliqués dans l'évaluation de programme.

Évaluation de l'efficacité de l'application de la politique

L'examen de l'efficacité vérifie si les résultats attendus par l'application de la politique sont atteints. L'établissement aura vérifié si l'application de sa politique est propre à soutenir la prise de décisions relatives à la gestion du programme et si elle a un impact sur son amélioration, si l'évaluation conduit à un diagnostic juste et précis de l'état du programme.

La PIEP du Collège de l'immobilier du Québec a pour objectifs d'assurer la pertinence du programme au regard des besoins du marché et du contexte légal et réglementaire de même que d'assurer sa cohérence et la qualité de la formation par l'examen des composantes qui nécessitent des réajustements et par l'application des changements à effectuer. Le Collège conclut à la pertinence de ces objectifs sans toutefois en mesurer l'atteinte. L'analyse que la Commission a faite du rapport du Collège, de documents complémentaires et des témoignages des personnes rencontrées lors de la visite l'ont amenée à relever des points à améliorer dans la mise en œuvre du programme, notamment en ce qui concerne les critères de pertinence, de cohérence et d'efficacité. La Commission a constaté, durant la visite, que la direction a relevé des pistes d'amélioration de son programme, mais celles-ci ne résultent pas de l'évaluation à proprement parler et n'ont pas été mentionnées dans son rapport. La Commission juge que l'autoévaluation réalisée par le Collège de l'immobilier du Québec n'a pas mené à un diagnostic juste de l'état du programme et n'a pas permis au Collège de cerner ses forces et les améliorations à lui apporter.

En conclusion, la Commission juge que l'application de la PIEP a été peu efficace.

Conclusion

Au terme de l'évaluation du programme selon les critères qu'elle a retenus, la Commission estime que le programme *Courtier immobilier* du Collège de l'immobilier du Québec **est de qualité**. De plus, elle juge que l'application faite par le Collège de sa Politique institutionnelle d'évaluation des programmes, lors de l'évaluation de son programme *Courtier immobilier* **a été peu conforme et peu efficace**.

Comme points forts du programme, la Commission relève l'adéquation des compétences du programme aux besoins du marché et aux pratiques du domaine de l'immobilier. Elle souligne la disponibilité et l'implication du personnel enseignant dans le soutien pédagogique aux étudiants. Elle note aussi la qualité des guides d'études et des évaluations finales de cours ainsi que celle du processus d'admission au programme. Toutefois, des faiblesses ressortent de l'examen de l'efficacité du programme en ce qui concerne le suivi de la persévérance et de la diplomation. C'est pourquoi la Commission recommande au Collège de démontrer l'efficacité de son programme en s'appuyant notamment sur un mécanisme lui permettant de faire le suivi de la réussite, de la persévérance et de la diplomation pour l'ensemble des étudiants inscrits.

En ce qui concerne l'évaluation de l'application de la PIEP, la Commission estime qu'elle a été peu conforme à sa politique, notamment à ce qui est prévu pour le système d'information et pour le processus d'évaluation. Ainsi, la Commission recommande au Collège, lors d'une prochaine autoévaluation, d'appliquer sa politique institutionnelle d'évaluation des programmes d'études et de l'actualiser au besoin. Sur le plan de l'efficacité, les travaux d'évaluation n'ont pas conduit à un diagnostic juste et précis de l'état du programme bien que la Commission ait pu noter, lors de la visite, que la direction a cerné des pistes d'amélioration qui résultent d'une bonne connaissance du programme.

Au terme de son évaluation, le Collège n'a pas produit de plan d'action. La Commission recommande au Collège d'établir un plan d'action donnant suite aux constats soulevés lors de l'évaluation de son programme et de l'évaluation qu'en a faite la Commission et précisant des responsabilités de même qu'un échéancier.

La Commission estime que la démarche retenue par le Collège ne lui a pas permis de donner une idée juste du programme *Courtier immobilier* et de traduire sa réalité en ce qui concerne la conformité et l'efficacité de l'application de sa PIEP. Lors de sa prochaine évaluation de programme ou d'application de la PIEP, elle lui recommande de se donner un devis clair afin de mieux structurer sa démarche d'évaluation, de s'assurer de recueillir des données pertinentes et suffisantes, de procéder à une analyse rigoureuse des données recueillies et de lier les conclusions à ses analyses pour bien fonder les décisions qu'il prendra quant aux actions à entreprendre.

Les suites de l'évaluation

En réponse à la version préliminaire du rapport d'évaluation du programme Évaluation du programme *Courtier immobilier* (EEC.22) conduisant à l'attestation d'études collégiales (AEC) et de l'application de la Politique institutionnelle d'évaluation des programmes (PIEP), le Collège de l'immobilier du Québec a émis des commentaires quant à certaines conclusions. La Commission en a tenu compte pour la version finale du rapport. Le Collège a également fait part d'actions réalisées ou en voie de l'être afin de répondre à des invitations formulées par la Commission. Il a procédé à la révision des guides d'études de façon à ce qu'ils intègrent clairement les standards. Il est en implantation d'un système visant à recueillir des données sur la délivrance des permis par l'OACIQ de façon à documenter la question de l'intégration des diplômés au marché du travail.

La Commission souhaite être informée, au moment opportun, des actions réalisées pour donner suite aux quatre recommandations formulées dans le présent rapport.

La Commission d'évaluation de l'enseignement collégial,

Céline Durand, présidente