



RAPPORT D'ÉVALUATION

Évaluation du programme
Agent de commercialisation (LCA.3X)
et de
l'application de la Politique institutionnelle
d'évaluation des programmes
de l'École du Show-Business

Novembre 2015

Introduction

L'évaluation du programme *Agent de commercialisation* (LCA.3X) et de l'application de la Politique institutionnelle d'évaluation des programmes (PIEP) de l'École du Show-Business 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 programme conduisant à l'obtention d'une attestation d'études collégiales (AEC).

Le rapport d'autoévaluation de l'École du Show-Business a été reçu par la Commission le 2 février 2015. Un comité présidé par une commissaire l'a analysé puis a effectué une visite à l'établissement les 24 et 25 mars 2015¹. À cette occasion, le comité a rencontré la direction de l'établissement, les personnes ayant travaillé à l'autoévaluation ainsi que des professeurs², des étudiants et du personnel non enseignant. 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 de l'École du Show-Business 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 l'École 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 la commissaire, M^{me} Sylvie Poirer, qui en assumait la présidence, le comité était composé de : M. Louis Côté, professeur de philosophie à la retraite du Collège d'Alma, M^{me} Lauraine Boisvert, directrice adjointe aux études au Collège Ellis campus de Trois-Rivières, et M^{me} Lorraine Saint-Cyr, directrice générale adjointe aux opérations au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Le comité était assisté de M^{me} Claudia Pilote, 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

L'École du Show-Business est un établissement privé non subventionné situé à Montréal. Depuis 1999, l'École est reconnue par le ministère de l'Éducation, de l'Enseignement supérieur et de la Recherche (MEESR) pour offrir des attestations d'études collégiales (AEC). Au moment de la visite, l'École était autorisée à offrir neuf programmes dans les différents métiers reliés à la scène, au cinéma, aux plateaux de télévision, à la commercialisation et à la gestion des événements culturels et corporatifs.

Le programme *Agent de commercialisation* vise à former des étudiants possédant les compétences requises pour assumer des responsabilités de gestion commerciale en lien avec la promotion et la mise en marché de produits ou de services artistiques et culturels. Il comprend 23 1/3 unités réparties sur 570 heures de formation étalées sur 12 mois et divisée en 3 sessions. La formation est assurée par des chargés de cours œuvrant dans l'industrie. La presque totalité des compétences est issue du diplôme d'études collégial (DEC) intitulé *Gestion de commerces* (410.D0).

À l'origine, le programme a été conçu avec l'objectif de former des agents de commercialisation en développement artistique communément appelés des « gérants d'artiste ». Le programme a acquis son nom actuel en 2009 et sa version officielle date de 2010. Le nombre d'inscriptions dans ce programme a augmenté de sa création en 2001 jusqu'en 2010. À partir de l'automne 2012, le nombre d'inscriptions a chuté considérablement. La dernière cohorte a commencé le programme en automne 2013 et l'a terminé au courant de l'été 2014. Ainsi, au moment de la visite, l'École n'accueillait pas d'étudiants dans ce programme. Une nouvelle direction est en poste depuis 2013. Elle est composée d'une Direction générale et d'une Direction des études.

La Politique institutionnelle d'évaluation des programmes utilisée par l'École du Show-Business dans le cadre de cette évaluation a été adoptée par son conseil d'administration en 2002 et a été adoptée de nouveau en 2004. Selon la Commission, cette politique comprend toutes les composantes et les éléments essentiels à la réalisation d'évaluations de qualité.

La démarche d'autoévaluation

La démarche d'autoévaluation a débuté en octobre 2013 lors d'une journée pédagogique réunissant la direction de l'École et l'ensemble des professeurs du programme *Agent de commercialisation*. Cette rencontre a permis d'émettre certains constats et hypothèses expliquant la diminution importante du nombre d'inscriptions dans le programme. Elle a également permis à la nouvelle direction de réaffirmer l'importance de procéder à la révision en profondeur du programme. L'École a ainsi mis sur pied un comité constitué du directeur général, de la directrice des études et de la coordonnatrice aux études et aux admissions pour mener cette opération. Le comité a élaboré un devis d'évaluation qui a été approuvé par la Direction des études en septembre 2014. Il a évalué le programme en se basant sur les six critères demandés par la Commission et produit un rapport qui inclut un plan d'action. Le rapport a été adopté par le conseil d'administration le 30 janvier 2015 et diffusé aux professeurs concernés. Dans un second temps, le directeur général et la directrice des études ont porté un regard critique sur l'application de la PIEP selon les critères de conformité et d'efficacité. Cette démarche a mené à l'élaboration d'un bref rapport incluant un plan d'action adopté par la Direction des études en février 2015.

Le devis d'évaluation présente, après une brève introduction, l'établissement et le programme évalué, une analyse préliminaire du programme et les enjeux de l'évaluation, les critères retenus, les outils et documents requis pour la cueillette de données, les ressources nécessaires et le partage des responsabilités ainsi que le calendrier de réalisation. La Commission estime que le devis a bien guidé l'autoévaluation de l'École du Show-Business.

L'École s'est appuyée sur des données documentaires, statistiques et perceptuelles pour réaliser l'autoévaluation de son programme. Certaines d'entre elles ont été recueillies à l'aide d'un système de gestion et des questionnaires ont été élaborés afin de recueillir des renseignements auprès d'étudiants, de diplômés, de professeurs et d'employeurs. Les questionnaires ont été validés auprès de deux étudiants pour s'assurer de leur clarté. Puisque le programme n'accueillait pas d'étudiants au moment de son évaluation, il a été convenu de se référer pour l'analyse de certains critères aux étudiants et professeurs d'un programme de la même famille, soit le programme *Organisation d'événements artistiques, culturels et corporatifs*.

Une analyse des renseignements récoltés, sous l'angle des six critères retenus pour l'évaluation du programme, a permis au comité de produire un constat des forces et des faiblesses du programme et de déterminer une série d'actions qui a été consignée dans un plan d'action. Ensuite, la direction de l'École a effectué un retour sur sa démarche d'autoévaluation du programme afin d'en apprécier la conformité et l'efficacité au contenu de sa PIEP.

Pour appuyer son jugement, la Commission a examiné l'ensemble des documents fournis par l'École dans son rapport d'autoévaluation et au moment de la visite. Elle a également analysé l'ensemble des plans de cours et les évaluations finales de cours correspondantes.

La Commission note que l'École du Show-Business a recueilli des données pertinentes et suffisantes pour réaliser une analyse approfondie du programme et pour porter un regard critique sur l'application de sa PIEP. À toutes les étapes de la démarche, la confidentialité des informations a été respectée. La Commission estime que la démarche de l'École a donné une idée juste du programme évalué et qu'elle a permis de bien traduire la réalité de l'École du Show-Business concernant 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.

L'École conclut que le programme devra être révisé en profondeur afin d'en assurer la pertinence. Il appuie sa conclusion sur ses constats quant à la baisse significative du nombre d'inscriptions qui a mené l'École à le suspendre ainsi que sur des discussions et sondages réalisés avec des professeurs, des employeurs et des diplômés. La cueillette de données réalisée auprès des diplômés révèle que plusieurs d'entre eux ont éprouvé des difficultés d'insertion professionnelle ayant engendré une importante insatisfaction. Sur les 12 diplômés contactés, seulement 4 ont accepté de collaborer avec l'établissement afin de répondre à un sondage. Les répondants soulignent que la formation reçue était peu conforme à leurs attentes, plusieurs estiment que le programme aurait avantage à être enrichi de façon à mieux les préparer à l'exercice du métier et qu'il devrait s'adresser à une clientèle possédant une certaine expérience. Ces constats rejoignent ceux émis par les professeurs et certains employeurs. Les professeurs consultés soulignent que beaucoup d'étudiants sont confus quant aux fonctions de travail visées par le programme et que ceux qui obtiennent plus facilement un emploi dans le milieu possèdent une plus grande maturité et une formation ou une expérience préalable. Ils proposent d'ailleurs l'ajout de trois compétences au programme, soit assurer l'intégration de l'étudiant au marché professionnel, négocier les conditions d'une entente avec les fournisseurs et produire des documents de gestion de projet. L'École prendra en considération cette proposition au moment de la révision de son programme.

Pour se tenir informée de l'état du marché du travail et pour s'assurer de l'adéquation de la formation qu'elle offre, l'École peut compter sur ses professeurs qui sont tous actifs dans le domaine. Elle a également fait l'acquisition à l'automne 2014 d'un module de stage et d'emploi. Il s'agit d'un portail électronique qui permet une passerelle entre les employeurs du milieu des arts et de la scène et les étudiants ou diplômés de l'École du Show-Business. L'École en a fait la promotion auprès des employeurs afin qu'ils y déposent des offres de stage et d'emploi. Les étudiants et les diplômés ont été invités à

s'inscrire au portail afin de bénéficier de ces dernières. Toutefois, la Commission observe que l'École ne dispose pas de mécanismes structurés de liaison avec ses anciens étudiants et les employeurs en vue de s'assurer que le programme répond de manière satisfaisante aux besoins du marché du travail et aux attentes des étudiants.

L'École envisage de revoir et de préciser, de concert avec l'industrie, les fonctions de travail associées au programme ainsi que les compétences et objectifs du programme s'y rattachant. En ce sens,

la Commission recommande à l'École d'actualiser son programme Agent de commercialisation afin que ses objectifs, ses standards et son contenu soient en accord avec les besoins et les attentes du marché du travail et des étudiants ainsi que de mettre en place des mécanismes de liaison formels avec les employeurs et les diplômés afin d'assurer la pertinence de la mise en œuvre de son programme.

La Commission juge que le programme est peu pertinent.

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.

En se basant sur l'analyse de la séquence et du contenu des cours ainsi que sur les réponses aux questionnaires données par les étudiants et les professeurs du programme, l'École du Show-Business conclut à la cohérence du programme. Ce dernier a été développé selon l'approche par compétences. Il comprend dix compétences dont neuf sont rattachées à un seul cours et une compétence qui est atteinte à travers deux cours. La première session initie les étudiants à la réalité du monde du show-business et aux exigences reliées au métier d'agent de commercialisation. La deuxième session permet l'approfondissement et le renforcement des connaissances, tandis que la troisième vise l'application des techniques et des connaissances acquises. Un projet de fin d'études, réalisé en collaboration avec les étudiants du programme *Techniques de production d'évènements*, mène à la conception et à la réalisation d'un spectacle devant public. Au moment de la visite, l'École a fait part de son intention de mettre en place un comité d'arrimage afin de bien définir les rôles et les responsabilités propres à chaque programme impliqué dans ce projet. La Commission l'encourage à poursuivre dans ce sens.

L'analyse de la documentation relative au programme et des témoignages recueillis lors de la visite ont amené la Commission à conclure, comme l'École, que les compétences

sont prises en compte dans les cours, que les objectifs et les standards des cours sont clairs et que l'agencement des cours tient compte de la progression des apprentissages ainsi que de la maîtrise des compétences du programme. Les étudiants sont bien informés des exigences des cours et la charge de travail correspond à ce qui est annoncé. La Commission constate néanmoins des différences entre la pondération prévue dans les plans de cours et celle déclarée pour la sanction. Elle **suggère** à l'École de revoir la pondération inscrite aux plans de cours afin qu'elle soit équivalente à la pondération déclarée.

De façon à maintenir la cohérence du programme *Agent de commercialisation*, l'École prévoit, à la suite de sa révision, mettre en place des cours en relation avec les compétences choisies, revoir l'agencement des cours en fonction de cette nouvelle réalité et établir une pondération des cours en conséquence. Lors de la visite, l'École a également fait part de son intention d'implanter des stages en entreprise dans le programme. La Commission l'encourage à mettre en œuvre les actions prévues.

La Commission juge que le programme est généralement 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.

L'École du Show-Business conclut que les méthodes pédagogiques et l'encadrement des étudiants sont adéquats en s'appuyant notamment sur les réponses que les étudiants ont données dans le cadre de l'évaluation du programme. Compte tenu de la nature du programme, le travail en laboratoire occupe une place significative. Les cours magistraux sont notamment appuyés par des exercices pratiques, des discussions et des mises en situation. L'École souligne que le passage de la théorie à la pratique se fait de manière progressive jusqu'à la dernière session où les professeurs accompagnent les étudiants dans une démarche d'intégration et d'expérimentation de l'ensemble des concepts, techniques et connaissances acquises.

La direction préconise un encadrement de proximité avec ses étudiants. L'agente des services à la vie étudiante et la coordonnatrice aux études et aux admissions travaillent près des salles de cours et sont disponibles pour répondre assidûment aux demandes des étudiants. Ces derniers peuvent rejoindre facilement les chargés de cours par courriel au besoin.

L'École souligne qu'à l'automne 2013, l'installation d'un système de gestion a été grandement appréciée par les intervenants de l'École ainsi que par les étudiants, car elle a permis d'améliorer la communication, l'encadrement pédagogique et l'efficacité au sein de l'établissement. Ces systèmes ont également permis à la Direction des études d'assurer un suivi constant de l'assiduité des étudiants et des résultats qu'ils obtiennent. Les étudiants qui éprouvent des difficultés ou qui s'absentent trop fréquemment sont systématiquement rencontrés.

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.

L'École conclut que les ressources humaines sont l'une des forces du programme, mais que des améliorations doivent être apportées aux ressources matérielles. Lors de sa démarche d'autoévaluation, elle a notamment porté un regard sur la formation et l'expérience des professeurs, sur les résultats du sondage réalisé auprès des étudiants et des professeurs ainsi que sur les ressources matérielles disponibles dans l'École.

Environ huit chargés de cours provenant du milieu sont engagés afin d'enseigner dans les programmes de gestion. Outre leur expertise professionnelle, le rapport de l'École démontre qu'ils possèdent une formation pertinente et une expérience appréciable en enseignement. Il souligne également que les étudiants bénéficient du soutien d'un registraire et d'un responsable de l'aide financière et du placement. De plus, un technicien à temps plein s'assure du fonctionnement et de l'entretien des équipements. Ces trois personnes complètent l'équipe permanente en place.

Selon les données recueillies par l'École, les étudiants et les professeurs étaient insatisfaits de l'aménagement des salles de cours ainsi que de l'équipement informatique et audiovisuel. À cet égard, l'École envisageait, dans son rapport, d'équiper toutes les salles de rétroprojecteurs fixés au plafond, de changer les ordinateurs du laboratoire informatique, de rehausser les logiciels utilisés dans le programme et de procéder à la décoration des salles de cours et des espaces communs en collaboration avec l'association étudiante. Au moment de la visite, toutes ces actions avaient été entreprises ou étaient complétées. La Commission constate que l'École du Show-Business améliore de façon constante ses ressources matérielles en fonction de ses moyens. L'École a mis

en œuvre un plan d'acquisition des équipements et au besoin, elle loue des locaux spécialisés disposant du matériel requis.

La Commission juge que les ressources humaines, matérielles et financières répondent généralement 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.

Selon l'École du Show-Business, la mise en œuvre du programme s'est avérée généralement efficace. La direction exige une lettre de motivation expliquant le parcours du candidat et les raisons qui l'animent dans sa démarche d'inscription. La responsable des admissions rencontre la directrice des études pour chaque demande afin qu'elle confirme l'admissibilité du candidat en se conformant aux conditions d'admission relatives au programme. La dernière cohorte d'étudiants ayant complété la formation a d'ailleurs fait l'objet d'une attention particulière au moment de l'admission. Outre les critères officiels d'admission, la direction a veillé au recrutement d'étudiants qu'elle considérait en mesure de réussir le programme et de se tailler une place sur le marché du travail. Dans son rapport d'autoévaluation, l'École prévoit rehausser les critères d'admission du programme afin de cibler une clientèle plus âgée, possédant une formation préalable ou une expérience pertinente. Elle souhaite également exiger un niveau de base en informatique. En ce sens, la Commission **suggère** à l'École de préciser officiellement les conditions d'admission de son programme afin de recruter et d'admettre des étudiants capables de le réussir.

En s'appuyant sur les témoignages recueillis, sur l'application de la Politique institutionnelle d'évaluation des apprentissages (PIEA) de même que sur l'analyse de l'ensemble des plans de cours et des évaluations finales de cours du programme évalué, la Commission constate que les évaluations sont en adéquation avec ce qui est prévu par le plan de cours, que leur niveau taxonomique est adéquat, qu'elles ont un caractère synthèse et que la pondération est généralement suffisante pour que la réussite de l'épreuve finale soit déterminante dans la réussite du cours. Les évaluations finales, qui comprennent des activités pratiques ainsi que des examens théoriques permettent à l'étudiant de démontrer qu'il maîtrise la ou les compétences de façon individuelle. La Commission estime que, dans l'ensemble, les instruments d'évaluation permettent d'attester l'atteinte des objectifs selon les standards visés.

Dans son rapport d'autoévaluation, l'École mentionne que les taux de réussite, de persévérance et de diplomation sont satisfaisants pour les trois derniers groupes ayant complété la formation. La Commission est du même avis, mais puisqu'il s'agit de petites cohortes formées de trois à dix étudiants et compte tenu du nombre important d'abandons au sein des cohortes précédentes, elle encourage l'École à demeurer vigilante à la suite de la révision de son programme quant aux taux de réussite et de diplomation dans son programme *Agent de commercialisation*.

La Commission juge que le programme tel qu'il est mis en œuvre est partiellement efficace.

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.

Selon l'École, le partage des responsabilités est clairement établi et favorise une gestion efficace du programme. Le directeur général est responsable des relations avec le Ministère, de la gestion administrative et financière de l'établissement ainsi que des dossiers de développement de partenariats institutionnels. La directrice des études s'assure de la qualité pédagogique et de l'enseignement, de l'encadrement des professeurs et des étudiants en plus de l'application des politiques institutionnelles et de leurs mises à jour. Le registraire est responsable de l'organisation scolaire et de certaines transmissions au Ministère. La coordonnatrice aux études et aux admissions veille au recrutement des étudiants, au suivi de la persévérance scolaire et à la réception des plaintes. Le responsable de l'aide financière et du placement soutient les étudiants dans leur démarche d'aide financière et leur recherche d'emploi. Enfin, l'agente des services à la vie étudiante assure la réception de l'École et répond aux besoins des étudiants en matière d'équipement et de documentation administrative.

Les nouveaux professeurs doivent provenir du milieu, posséder un diplôme universitaire et une expérience en enseignement. Ils reçoivent à leur embauche le *Guide du formateur*, un document d'information sur les politiques administratives et pédagogiques de l'École. Une journée pédagogique annuelle permet à la direction et à tous les professeurs de chaque département d'échanger sur le déroulement de la session, sur les problèmes qui se posent, sur les cas spécifiques de certains étudiants, etc. La Direction des études assure aussi un suivi étroit des résultats issus de l'évaluation des professeurs et offre du perfectionnement pédagogique au besoin. Selon les témoignages recueillis au moment de

la visite, il y a une bonne communication entre la direction et les professeurs. Toutefois, la Commission constate, tout comme l'École, que les opportunités d'échanges entre les professeurs, notamment sur le plan pédagogique, sont peu fréquentes. L'École prévoit mettre sur pied un comité d'arrimage de programme sur une base régulière et créer des occasions de communication entre les professeurs du programme. La Commission l'invite à mettre en œuvre les actions envisagées.

Les étudiants rencontrés considèrent être bien informés et se disent satisfaits de l'accessibilité de la direction ainsi que du traitement de leurs demandes d'aide. Le programme est expliqué aux étudiants lors de leur admission à l'École et les plans de cours contiennent de l'information sur les objectifs du cours, le contenu, les indications méthodologiques, les modalités d'évaluation des apprentissages ainsi que sur les normes de fonctionnement de l'École. La Commission a néanmoins remarqué que les plans de cours ne référaient pas tous à la même version de la PIEA, que plusieurs ne prévoyaient pas d'évaluation formative comme le prescrit la politique ou que les règles concernant l'application de la langue pouvaient varier. Au moment de la visite, la direction a informé la Commission qu'elle avait mis en place un nouveau processus d'élaboration et d'approbation des plans de cours et des épreuves finales de cours. Des gabarits de plans de cours sont désormais utilisés et la Direction des études, à l'aide de grilles d'analyse, vérifie la conformité des plans de cours et des épreuves finales de cours à la PIEA. La Commission invite l'École à recourir à ces mécanismes lorsque le programme *Agent de commercialisation* sera offert de nouveau.

La Commission juge que la gestion du programme est généralement efficace.

Dans l'ensemble, la Commission note que l'évaluation que l'École a faite de son programme lui a permis de relever les points forts du programme et les points à améliorer. L'École du Show-Business a adopté des pistes d'action qui devraient contribuer à améliorer le programme qu'elle entend réviser en profondeur avant d'accueillir une nouvelle cohorte d'étudiants. Compte tenu des lacunes constatées quant à la pertinence et à l'efficacité du programme, la Commission juge, selon les critères qu'elle a proposés et la PIEP de l'établissement, que le programme *Agent de commercialisation* est problématique.

Plan d'action – suites prévues à l'autoévaluation du programme

L'École du Show-Business a produit un plan d'action pour donner des suites à l'évaluation du programme. Le plan établit d'entrée de jeu que le programme *Agent de commercialisation* doit être révisé en profondeur de manière à ce qu'il retrouve son utilité en matière de formation d'une relève compétente dans le milieu artistique et culturel. Il comprend les actions adoptées par l'École pour améliorer son programme, mais il ne précise pas les responsables de leur mise en œuvre et n'inclut pas d'échéancier. La Commission invite l'École à préciser son plan d'action en y incluant le partage des responsabilités et un calendrier de réalisation des actions prévues.

Parmi les actions retenues, la Commission note la révision des fonctions de travail, des compétences et objectifs du programme, le rehaussement des critères d'admission, le développement de nouveaux partenariats avec les intervenants de la gestion d'événements ainsi que la mise sur pied d'un comité d'arrimage de programme. Au moment de la visite, certaines actions avaient déjà été entreprises ou réalisées, dont l'aménagement des salles de cours et d'espaces communs ainsi que le rehaussement de l'équipement informatique. La Commission tient à souligner la volonté ainsi que les efforts de la direction de l'École et de son personnel administratif pour améliorer la qualité du programme *Agent de commercialisation*.

La Commission estime que les actions envisagées par l'École du Show-Business sont pertinentes et devraient contribuer à l'amélioration de la qualité du programme.

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 l'École 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.

Au terme de son évaluation de programme, l'École conclut que l'évaluation de son programme *Agent de commercialisation* a été réalisée en conformité avec les modalités prévues dans sa politique. Elle note cependant que la composition du comité d'évaluation a différé de celle prévue à sa PIEP. En effet, la politique prévoit la mise sur pied d'un comité composé de la présidente, d'un professeur et de deux représentants du milieu de travail concerné. Or, puisqu'il s'est avéré difficile de réunir à plusieurs reprises des employeurs ainsi que des professeurs qui conjuguent leurs activités professionnelles avec leurs heures d'enseignement, le comité d'évaluation a été constitué du directeur général, de la directrice des études et de la coordonnatrice aux études et aux admissions. L'École considère que cette composition a été efficace et souhaite la conserver ainsi. La PIEP sera modifiée en conséquence.

La Commission note que le choix du programme à évaluer s'est effectué en conformité avec la PIEP et que l'École s'est basée sur un devis d'évaluation respectant les balises annoncées. Le système d'information a été utilisé comme prévu et la collecte de données s'est faite en conformité avec la politique. Le programme a été évalué selon les six critères prescrits et le rapport a été rédigé conformément à la PIEP. Toutefois, comme le souligne l'École, la composition du comité d'autoévaluation prévue à la PIEP devra être revue afin de rendre la politique conforme aux pratiques de l'École. La Commission constate que les conclusions du rapport ainsi que le plan d'action ont été présentés aux professeurs du programme pour consultation, avant d'être présentés au conseil d'administration pour approbation. Or, elle porte à l'attention de l'École le fait qu'aucune consultation n'a été menée sur le devis d'évaluation contrairement à ce que prévoit la politique.

En conclusion, la Commission juge que l'application de la PIEP faite par l'École du Show-Business a été généralement conforme aux dispositions de sa politique. Elle note que l'École prévoit réviser sa PIEP afin qu'elle corresponde aux pratiques.

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.

L'École du Show-Business est d'avis qu'elle a atteint la majorité de ses objectifs visant l'amélioration continue de la qualité de la formation offerte aux étudiants. Elle considère que l'application de sa PIEP lui a permis d'établir un diagnostic juste et précis de l'état du programme. Néanmoins, elle souligne que l'un des objectifs de la politique n'a pas été atteint, soit celui d'assurer un suivi régulier des programmes de formation dispensés par l'établissement. L'École envisage d'appliquer rigoureusement l'évaluation continue prévue par sa PIEP et de produire, pour chaque cohorte, un portrait de situation comprenant, le cas échéant, les correctifs devant être apportés. La Commission partage les constats de l'École.

En conclusion, la Commission juge que l'application de la PIEP a été généralement efficace. L'évaluation du programme *Agent de commercialisation* a permis à l'établissement de démontrer la qualité de la mise en œuvre du programme, d'en relever les points à améliorer et d'entreprendre des actions en conséquence.

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

L'École du Show-Business a produit un plan d'action pour donner des suites à l'évaluation de l'application de la PIEP. Le plan comprend une action principale qui consiste à la réviser. L'École souhaite notamment modifier la composition du comité d'évaluation prévu à la politique et désigner la Direction des études comme étant responsable de l'évaluation continue des programmes. Lors de la visite, l'École n'avait pas encore déterminé l'échéancier pour la révision de sa PIEP, ce que la Commission l'invite à faire.

La Commission estime que ce plan d'action est pertinent et qu'il devrait contribuer à l'amélioration de l'application de la PIEP.

Conclusion

Compte tenu des limites constatées quant à la pertinence et à l'efficacité du programme, la Commission juge, selon les critères qu'elle a proposés et la PIEP de l'établissement, que le programme *Agent de commercialisation* est problématique. De plus, elle juge que l'application faite par l'École de sa Politique institutionnelle d'évaluation des programmes, lors de l'évaluation de son programme, a été **généralement conforme et généralement efficace**.

Au nombre des points forts du programme, la Commission relève les méthodes pédagogiques stimulantes, la disponibilité ainsi que l'encadrement offerts aux étudiants par les professeurs et le personnel de l'École, les efforts déployés afin d'améliorer les ressources matérielles mises à la disposition des étudiants et le travail effectué par la direction quant à l'amélioration continue du programme. Toutefois, la Commission recommande à l'École d'actualiser son programme *Agent de commercialisation* afin que ses objectifs, ses standards et son contenu soient en accord avec les besoins et les attentes du marché du travail et des étudiants ainsi que de mettre en place des mécanismes de liaison avec les employeurs et les diplômés afin d'assurer la pertinence de la mise en œuvre de son programme. De plus, la Commission suggère à l'École de revoir la pondération inscrite aux plans de cours afin qu'elle soit équivalente à la pondération déclarée pour la sanction. Elle suggère également de préciser officiellement les conditions d'admission de son programme afin de recruter et d'admettre des étudiants capables de le réussir.

La Commission est d'avis que l'application de la PIEP faite par l'École du Show-Business a été généralement conforme aux dispositions de sa politique. Elle note que l'École prévoit réviser sa PIEP afin qu'elle corresponde aux pratiques. Sur le plan de l'efficacité, les travaux d'évaluation du programme *Agent de commercialisation* ont permis à l'École de démontrer la qualité de la mise en œuvre du programme, d'en relever les points à améliorer et d'entreprendre des actions en conséquence.

La Commission estime que l'École du Show-Business a produit des plans d'action comprenant des mesures qui devraient contribuer à améliorer la qualité du programme et l'application de sa PIEP.

La Commission note que la démarche appliquée par l'École lui a généralement permis de donner une idée juste du programme évalué et qu'elle a permis de bien traduire la réalité de l'École du Show-Business concernant la conformité et l'efficacité de l'application de sa PIEP.

Les suites à l'évaluation

En réponse à la version préliminaire du rapport d'évaluation du programme *Agent de commercialisation* (LCA.3X) et de l'application de sa Politique institutionnelle d'évaluation des programmes, l'École du Show-Business souscrit aux avis formulés et aux jugements émis par la Commission.

La Commission souhaite être informée, au moment opportun, des actions réalisées pour donner suite à la recommandation formulée dans le présent rapport.

La Commission d'évaluation de l'enseignement collégial,

Original signé

Céline Durand, présidente

COPIE CERTIFIÉE CONFORME