



RAPPORT D'ÉVALUATION  
Version définitive

**Évaluation de l'efficacité du  
système d'assurance qualité**

**du Collège d'enseignement en immobilier inc.**

Octobre 2019

## Introduction

L'évaluation de l'efficacité du système d'assurance qualité du Collège d'enseignement en immobilier inc. s'inscrit dans une opération d'audit menée par la Commission d'évaluation de l'enseignement collégial auprès des établissements du réseau collégial québécois. Cette opération vise à évaluer l'efficacité des mécanismes assurant la qualité des programmes d'études, de l'évaluation des apprentissages, de la planification stratégique et de la planification liée à la réussite dans un contexte de gestion axée sur les résultats. En lien avec les attentes définies par la Commission dans le document *Évaluation de l'efficacité des systèmes d'assurance qualité des collèges québécois – Orientations et cadre de référence*<sup>1</sup>, les collèges ont été invités à porter un regard critique sur l'efficacité des mécanismes pour chaque composante du système d'assurance qualité qui les concerne de même qu'un jugement global sur l'efficacité de leur système. En s'appuyant sur l'appréciation qu'elle portera sur chaque composante, la Commission jugera au terme de son évaluation si le système d'assurance qualité du Collège et la gestion qu'il en a faite garantissent l'amélioration continue de la qualité.

Le rapport d'autoévaluation du Collège d'enseignement en immobilier inc. a été reçu par la Commission le 12 septembre 2018. Un comité présidé par un commissaire l'a analysé puis a effectué une visite à l'établissement les 14 et 15 novembre 2018<sup>2</sup>. À cette occasion, le comité a rencontré la direction et le conseil d'administration de l'établissement, la régie pédagogique de la Direction des études, le comité d'autoévaluation ainsi que des professeurs<sup>3</sup>, des étudiants et des employés de soutien.

Le présent rapport expose les conclusions de la Commission au terme du processus d'audit. À la suite d'une brève présentation des principales caractéristiques du Collège d'enseignement en immobilier inc., de sa démarche d'autoévaluation et de ses principaux mécanismes d'assurance qualité, la Commission pose un jugement sur l'efficacité du système d'assurance qualité à partir des critères et des sous-critères retenus pour chacune de ses composantes. La Commission formule, au besoin, des commentaires, des invitations, des suggestions et des recommandations susceptibles de contribuer à l'amélioration de l'efficacité du système d'assurance qualité et de sa gestion.

---

1. COMMISSION D'ÉVALUATION DE L'ENSEIGNEMENT COLLÉGIAL. *Évaluation de l'efficacité des systèmes d'assurance qualité des collèges québécois – Orientations et cadre de référence*, deuxième édition, juin 2015, 79 p.

2. Outre le commissaire, M. Robert Kavanagh, qui en assumait la présidence, le comité était composé de : M<sup>me</sup> Mireille Paradis, directrice adjointe des études retraitée du Collège de Maisonneuve, M. Pierre-Luc Desmeules, registraire au Collège de Valleyfield et M. Robert St-Amour, professeur retraité du Collège Ahuntsic. Le comité était assisté de M<sup>me</sup> Isa Vekeman-Julien, agente de recherche de la Commission qui agissait à titre de secrétaire.

3. Dans le présent document, le genre masculin désigne, lorsque le contexte s'y prête, aussi bien les femmes que les hommes.

# Présentation de l'établissement, de sa démarche d'autoévaluation et de ses principaux mécanismes

## L'établissement

Situé à Montréal, le Collège d'enseignement en immobilier inc. est un collège privé non subventionné fondé en 2003. Sa mission, « Former pour mieux réussir », s'articule autour de la réussite de ses étudiants, de l'excellence des services qui leur sont proposés et de la pertinence des programmes offerts au regard des besoins du marché du travail.

Durant les années d'observation ciblées par le Collège, soit de 2014 à 2018, l'offre de formation est passée de trois à sept programmes. Tous ces programmes conduisent à des attestations d'études collégiales (AEC), soit *Techniques de courtage immobilier résidentiel* (EEC.27), *Techniques de courtage immobilier commercial* (EEC.2E), *Dirigeant d'agence* (EEC.38), *Techniques de courtage hypothécaire* (EEC.39), *Pratique de l'assurance de dommages* (LCA.ES), *Pratique de l'expert en règlement de sinistre* (LCA.ET) et *Techniques d'inspection en bâtiment et en biens immobiliers* (EEC.2Y). Pour exercer les professions auxquelles mènent les programmes liés au courtage immobilier, les diplômés sont de plus assujettis aux examens de l'Organisme d'autoréglementation du courtage immobilier du Québec qui délivre les permis d'exercice. Il en va de même avec les examens de l'Autorité des marchés financiers pour les diplômés qui désirent exercer les professions liées aux programmes relatifs au domaine de l'assurance.

Toujours durant la période d'observation, le nombre total d'étudiants a augmenté, passant de 597 en 2014 à 749 en 2018. À l'automne 2018, les étudiants des programmes liés au courtage immobilier constituaient la majorité de l'effectif étudiant, soit 59 %. Pour leur part, les étudiants inscrits au programme *Techniques d'inspection en bâtiment et en biens immobiliers* (36,5 %) ainsi qu'aux programmes relatifs à l'assurance de dommage (4,5 %) représentaient le reste l'effectif. L'ensemble des étudiants avait la possibilité de suivre la formation offerte à temps plein ou à temps partiel, de même qu'en présence ou en mode virtuel (synchrone ou asynchrone). À cet effet, 70 % des étudiants étaient inscrits en classe virtuelle.

En ce qui concerne l'équipe professorale, elle est passée de 22 chargés de cours en 2014 à 28 chargés de cours en 2018. Elle était constituée, à l'automne 2018, de dix chargés de cours enseignant essentiellement dans le programme *Techniques d'inspection en bâtiment et en biens immobiliers*, de neuf chargés de cours enseignant dans les programmes liés au courtage immobilier et de neuf autres qui enseignaient dans ceux relatifs à l'assurance de dommage.

Au cours de l'année scolaire 2017-2018, la gestion du Collège était sous la responsabilité du directeur général et de la directrice administrative, qui se partagent de plus les fonctions

relatives à la Direction des études. Ils étaient secondés par deux coordonnatrices de programmes qui s'occupent respectivement de la formation virtuelle ainsi que la formation en présence et qui soutiennent également la directrice administrative dans les tâches liées au registrariat. Une secrétaire administrative, elle aussi responsable de certains programmes, de même qu'un adjoint administratif, complétaient l'équipe. Pendant la période d'observation, le Collège a connu la stabilité de son équipe de direction, tant à la Direction générale qu'à la Direction administrative, de même qu'à la présidence du conseil d'administration.

## **La démarche d'autoévaluation**

Le Collège d'enseignement en immobilier inc. a entrepris l'autoévaluation de l'efficacité de son système d'assurance qualité à l'hiver 2018 et l'a complété à l'été de la même année. Il n'a pas élaboré de devis d'évaluation en vue de guider sa démarche d'autoévaluation et n'a pas procédé à des analyses de données ou à des consultations spécifiques à la démarche d'autoévaluation de l'efficacité du système d'assurance qualité. Il a retenu deux principales questions : « Est-ce que les mécanismes mis en place atteignent les objectifs institutionnels? » et « Est-ce que les actions prises en charge assurent l'amélioration continue de la qualité? ». Un comité, formé du directeur général et de la directrice administrative, a assuré la rédaction du rapport d'autoévaluation. Le rapport couvre la période d'observation allant de l'hiver 2014 à juin 2018. Les données utilisées sont de nature documentaire, statistique et perceptuelle. Une partie de ces données provenait des opérations d'autoévaluation de l'application de la Politique institutionnelle d'évaluation des programmes d'études (PIEP) et de la Politique institutionnelle d'évaluation des apprentissages (PIEA), respectivement réalisées en 2014 et 2016. D'autres données statistiques et perceptuelles provenaient des systèmes d'information sur la gestion des programmes d'études, notamment les données sur les indicateurs de réussite. Le rapport d'autoévaluation a été adopté par le conseil d'administration du Collège le 30 août 2018.

## **Les principaux mécanismes du système d'assurance qualité**

En vue d'assurer la qualité des programmes d'études offerts, le Collège dispose d'une PIEP. La plus récente version de cette politique a été adoptée par le conseil d'administration le 27 juin 2016. Dans son rapport d'évaluation de novembre 2016, la Commission juge cette PIEP entièrement satisfaisante. La politique s'applique à tous les programmes d'études offerts par le Collège et sa mise en œuvre est sous la responsabilité de la Direction générale. Elle comporte des préoccupations relatives à l'amélioration continue de la qualité des programmes d'études et a pour finalité d'encadrer le processus d'évaluation périodique des programmes en intégrant la participation des intervenants concernés. Elle a également pour finalité d'assurer une formation adaptée aux besoins des étudiants adultes, tout en les préparant de façon adéquate au marché du travail.

Pour veiller à la qualité de l'évaluation des apprentissages des étudiants, le Collège dispose d'une PIEA. Sa plus récente version, adoptée par le conseil d'administration le 30 août 2018, a été transmise à la Commission aux fins d'évaluation au moment du dépôt du rapport d'autoévaluation de l'efficacité de son système d'assurance qualité. La PIEA précédente, soit celle en vigueur au cours de la période d'observation, a été adoptée par le conseil d'administration le 23 octobre 2014. Dans son rapport d'évaluation du 17 décembre 2014, la Commission juge cette PIEA satisfaisante. C'est à la Direction générale que revient la responsabilité de la mise en œuvre de la politique. Elle a pour finalités de guider le Collège dans l'évaluation des apprentissages des étudiants pour qu'elle valide la qualité de la formation acquise ainsi que d'assurer l'intégration des compétences en recourant à une évaluation juste et de qualité. Elle vise de plus à soutenir les professeurs dans le développement de pratiques d'évaluation.

## **Évaluation de l'efficacité du système d'assurance qualité**

L'évaluation de l'efficacité du système d'assurance qualité examine la capacité de ce dernier à garantir l'amélioration continue de la qualité. Ce système est composé des mécanismes veillant à assurer la qualité des programmes d'études et de l'évaluation des apprentissages.

### **Les mécanismes assurant la qualité des programmes d'études**

Pour évaluer l'efficacité des mécanismes assurant la qualité des programmes d'études, la Commission aborde la mise en œuvre des principaux mécanismes, la capacité des mécanismes à assurer l'amélioration continue de la qualité, en lien avec les sous-critères retenus, ainsi que la révision et l'actualisation des principaux mécanismes institutionnels.

#### **La mise en œuvre des principaux mécanismes**

Comme principal mécanisme visant à assurer l'amélioration continue de ses programmes d'études, le Collège d'enseignement en immobilier inc. dispose d'une PIEP. Cette politique précise entre autres les responsabilités de la Direction générale, de la Direction administrative, de la coordination aux affaires étudiantes et des professeurs à l'égard de l'évaluation des programmes d'études. Elle prévoit, pour chaque programme, l'application de trois formes d'évaluation complémentaires, soit l'évaluation continue, l'évaluation annuelle et l'évaluation approfondie.

L'évaluation continue vise à suivre l'évolution des programmes d'études par l'analyse d'indicateurs et par la vérification des outils d'évaluation des apprentissages afin de repérer rapidement les difficultés du programme pour y apporter les ajustements nécessaires. À cet effet, le rapport d'autoévaluation fait état de divers indicateurs de réussite collectés en continu au cours de la période d'observation, et ce, pour chacun des programmes. Il décrit également le processus d'élaboration et de validation des outils d'évaluation, notamment des épreuves finales de cours (EFC), qui est mis en œuvre de façon continue. Les témoignages de la direction, des professeurs et des intervenants ont en outre permis au comité de visite de constater l'application de ce processus ainsi que la prise en charge diligente des améliorations à apporter, le cas échéant.

Quant à l'évaluation annuelle, la PIEP prévoit qu'elle s'effectue à la fin de l'année scolaire afin de permettre d'établir un portrait des programmes d'études. Ce bilan de chaque programme vise à tirer des constats en vue d'apporter des ajustements au matériel pédagogique, aux outils d'évaluation formative et certificative ainsi qu'aux plans de cours et à la logistique du programme. Le rapport d'autoévaluation, tout comme les témoignages de la direction, des professeurs et des intervenants, tend à démontrer que la mise en œuvre de l'évaluation annuelle, au cours de la période d'observation, dépasse la fréquence prévue

par la politique du Collège. En effet, des rencontres de bilans sont réalisées deux fois par année. À la suite de ces rencontres, des ajustements au matériel pédagogique, aux outils d'évaluation ou aux plans de cours sont apportés chaque session.

Enfin, l'évaluation approfondie de chaque programme est prescrite par la PIEP tous les cinq ans. Ce mode d'évaluation a pour objectif de poser un regard critique sur les programmes à l'aide des six critères d'évaluation proposés dans le cadre de référence de la Commission, soit la pertinence, la cohérence, la valeur des méthodes pédagogiques et de l'encadrement des étudiants, l'adéquation des ressources humaines, matérielles et financières aux besoins de formation, l'efficacité de même que la qualité de la gestion. Il vise en outre à assurer la prise en charge des améliorations à effectuer, le cas échéant. La politique prévoit que le directeur général établit un devis d'évaluation, qu'il voit à la réalisation de l'évaluation, qu'il pilote la rédaction du rapport d'évaluation puis qu'il assure la mise en œuvre des recommandations émanant de ce rapport. Par l'entremise du rapport et des informations communiquées par les divers groupes rencontrés lors de la visite, la Commission constate que le Collège ne prend pas en compte ce dernier mode d'évaluation dans la gestion de ses programmes d'études. En effet, sa PIEP ne lui a pas servi de guide à cet égard. Bien que l'un des sept programmes d'études a été évalué au cours de la période d'observation, soit le programme *Techniques de courtage immobilier résidentiel* lors de l'évaluation de l'application de la PIEP réalisée à la demande de la Commission, le Collège ne prévoit pas l'évaluation approfondie d'autres programmes, ni n'a mis en place de mécanisme de planification, tel un calendrier d'évaluation des programmes. Certes, l'évaluation continue et l'évaluation annuelle sont mises en œuvre de manière systématique, mais elles ne permettent pas au Collège d'obtenir un portrait global de ses programmes d'études sur la base des six critères. Seuls certains critères, principalement la pertinence et l'efficacité, sont traités systématiquement par ces deux premiers modes d'évaluation. Pour ces raisons, la Commission s'interroge à savoir comment chacun des programmes mis en œuvre par le Collège pourra être évalué à l'aide des six critères, conformément à ce que prévoit la PIEP, soit au plus tard cinq ans après sa mise en œuvre. Par conséquent, elle **suggère** au Collège de s'assurer de la conformité de l'application de sa PIEP afin de garantir que l'ensemble de ses programmes est évalué selon les six critères à l'intérieur d'une périodicité maximale.

### **La capacité des mécanismes à assurer l'amélioration continue de la qualité**

La Commission apprécie l'efficacité des mécanismes assurant la pertinence des programmes, leur cohérence, la valeur des méthodes pédagogiques et de l'encadrement des étudiants, l'adéquation des ressources humaines, matérielles et financières aux besoins de formation de même que l'efficacité des programmes et la qualité de leur gestion.

Pour veiller à la **pertinence** de ses programmes d'études, le Collège vérifie si les objectifs, les standards et le contenu des programmes d'études sont en accord avec les attentes et les besoins du marché du travail et des étudiants. Tout d'abord, l'élaboration et l'actualisation des programmes s'effectuent sur la base des référentiels de compétences

de l'Organisme d'autoréglementation, des cahiers d'énoncés de compétences de l'Autorité des marchés financiers ou, dans le cas du programme *Techniques d'inspection en bâtiment et en biens immobiliers*, d'énoncés de compétences développés par le Collège en fonction des exigences propres à la profession. Le processus d'élaboration et de validation des textes de cours participe également à assurer la pertinence des programmes d'études. En effet, l'ensemble des groupes rencontrés lors de la visite a confirmé le processus exposé dans le rapport d'autoévaluation : des textes uniformes sont élaborés par des experts de contenu, validés par le directeur général en collaboration avec les professeurs, puis mis à jour chaque session au regard de l'évolution des besoins du marché du travail. En outre, pour veiller à ce que les programmes d'études demeurent d'actualité, l'établissement analyse de façon continue les taux de réussite aux examens de l'Organisme d'autoréglementation et de l'Autorité des marchés financiers ainsi que des données perceptuelles issues des sondages auprès des finissants, des professeurs et du milieu de travail. En ce sens, la direction a confirmé qu'en vue d'assurer la collecte de données suffisantes, le sondage auprès des finissants a été rendu obligatoire. Le sondage auprès des professeurs est quant à lui utilisé ponctuellement, lors d'opérations d'évaluation spécifiques. Le Collège poursuit également ses efforts afin d'améliorer le taux de réponse aux sondages effectués auprès des milieux de travail. La Commission note que l'établissement entretient également de nombreux autres liens avec le monde du travail. Il dispose de mécanismes de liaison avec l'Organisme d'autoréglementation, l'Autorité des marchés financiers ainsi que l'Association des inspecteurs en bâtiments du Québec, par exemple par les bulletins de communications de ces organismes ou par des rencontres avec certains de leurs représentants. En outre, la majorité des membres de la direction et des professeurs du Collège sont des spécialistes en pratique active, ce qui favorise la proximité entre le marché du travail et la formation. Par ailleurs, le comité de visite a été à même de constater que les ajustements nécessaires à assurer la pertinence des programmes sont effectués au besoin. Entre autres, les étudiants et les professeurs ont témoigné de changements essentiels apportés aux textes et aux plans de cours, par exemple lors de modifications aux réglementations en vigueur. La Commission estime que les mécanismes assurant la pertinence des programmes d'études font partie des forces du système d'assurance qualité du Collège d'enseignement en immobilier.

Le Collège met en place des mécanismes pour veiller à l'amélioration continue de la **cohérence** de ses programmes d'études. Les programmes offerts sont tous élaborés en objectifs et standards, sur la base des référentiels de compétences de l'Organisme d'autoréglementation, des cahiers d'énoncés de compétences de l'Autorité des marchés financiers ou d'énoncés de compétences élaborés par le Collège. Cela contribue à assurer que les objectifs des programmes d'études décrivent clairement les compétences à développer, que les standards établissent les niveaux auxquels ces compétences doivent être maîtrisées au collégial et que les cours en permettent l'atteinte selon les standards établis. En outre, le processus d'élaboration et de validation des plans de cours, soutenu par la *Politique de présentation des plans de cours*, le gabarit de plans de cours standardisé et la grille d'analyse des plans de cours, permet d'assurer que chaque programme



comprend un ensemble de cours permettant d'atteindre les objectifs selon les standards visés. Ce processus permet aussi d'assurer que les exigences propres à chaque cours d'un programme d'études sont fidèlement reflétées dans les unités et les pondérations inscrites aux plans de cours. Pour sa part, l'ordonnancement des cours en une suite logique favorisant l'approfondissement, est pris en compte par les sondages auprès des finissants et des professeurs ainsi que lors des réunions de programmes, qui ont lieu au moins deux fois par année. Comme les étudiants et les professeurs rencontrés en ont témoigné, des ajustements sont d'ailleurs effectués, au besoin, afin d'assurer l'arrimage dans les séquences de cours.

Le système d'évaluation en continu du Collège assure que les professeurs sont consultés ponctuellement par sondage, ainsi que les étudiants à la fin de chaque cours, notamment sur la **valeur des méthodes pédagogiques et de l'encadrement des étudiants**. Les processus d'élaboration et de validation des plans de cours, des outils d'évaluation, incluant les EFC, ainsi que des textes de cours, participent également à assurer la valeur des méthodes pédagogiques en encadrant le choix des méthodes pédagogiques en fonction des compétences à développer. Pour ce qui est de l'encadrement des étudiants, et comme ceux-ci en ont témoigné, le directeur général anime une séance d'accueil en début de session. Un *Guide d'études* est alors remis aux étudiants. Il présente des conseils ainsi que les ressources et les mesures d'aide disponibles au sein du Collège, notamment celles visant à supporter les étudiants éprouvant des difficultés d'apprentissage. À cet effet, les différentes formules pédagogiques dans lesquelles les programmes sont offerts ainsi que les accommodements prévus dans les règles du Collège assurent la prise en compte des caractéristiques et des besoins des étudiants. De plus, les coordonnatrices de programmes effectuent un suivi serré des présences en classe physiques et interviennent au besoin auprès des étudiants qui s'absentent. La direction, les professeurs ainsi que les étudiants ont également témoigné que l'ensemble du personnel est aisément accessible afin de répondre aux besoins des étudiants, le cas échéant. En ce sens, une personne est toujours présente lors de l'entrée des étudiants, à l'accueil, disponible pour répondre à leurs questions.

Des mécanismes sont mis en place par le Collège pour veiller à l'**adéquation des ressources humaines, matérielles et financières** aux besoins de formation. Lors de réunions, la direction consulte les professeurs et le personnel de soutien au sujet des besoins financiers et matériels nécessaires à l'amélioration de la formation. Les étudiants ne sont toutefois pas questionnés quant à la quantité, la qualité ou l'accessibilité des ressources physiques. Afin d'assurer que les compétences des professeurs sont suffisamment diversifiées pour permettre d'atteindre les objectifs des programmes d'études et de participer à des activités d'apprentissage variées, le Collège procède systématiquement à l'évaluation de l'enseignement par les étudiants à la fin de chaque cours et la direction en assure le suivi. Au moment de l'embauche, il voit également à ce que les chargés de cours retenus soient des spécialistes de contenu, exerçant leur métier et détenant leur permis de pratique, le cas échéant. Le Collège veille au maintien et au

développement de leurs compétences relativement aux besoins des programmes d'études : soutenu par une politique de perfectionnement, il pourvoit à la formation continue des professeurs par l'offre d'activités de perfectionnement directement liées avec les matières enseignées. Bien que ce ne soit pas le cas actuellement, la Commission note que le Collège envisage également d'offrir aux professeurs de la formation à caractère pédagogique. Comme les professeurs en ont fait état lors de la visite, les réunions de programme sont des occasions d'émulation par le partage de matériel didactique et pédagogique. Notamment, le Collège assure que les enregistrements des séances de cours de professeurs expérimentés soient partagés aux nouveaux professeurs ou à ceux qui donnent un cours pour la première fois.

Le Collège veille à l'amélioration continue de l'**efficacité** de ses programmes d'études. D'abord, il met en œuvre les mesures de recrutement, de sélection et d'intégration pour former des étudiants capables de réussir dans leur programme d'études. Par exemple, le collège s'est doté d'une *Politique d'accueil*, d'un *Règlement d'admission*, d'un *Guide d'études* et de cahiers d'information sur les programmes. Sur la base de ces documents, le personnel discute avec les étudiants de leur situation dès leur inscription afin de les informer des exigences des programmes et s'assurer de leur motivation, de leur disponibilité ainsi que de leur capacité à faire des études dans le domaine choisi. Au besoin, le recours à des mesures appropriées leur est offert, comme un allègement d'horaire. Par ailleurs, les procédures d'élaboration et de validation des outils d'évaluation, dont les EFC, permettent de valider que les modes et les instruments d'évaluation mènent les étudiants à développer les compétences prévues à chacun des cours du programme, et ce, selon les standards déterminés. Lors de l'évaluation de l'application de la PIEA et de l'évaluation approfondie du programme *Techniques de courtage immobilier résidentiel* effectuées au cours de la période d'observation, le Collège a en outre examiné si les modes et les instruments d'évaluation des apprentissages permettaient d'évaluer l'atteinte des objectifs par les étudiants selon les standards. Comme en fait état le rapport d'autoévaluation, l'évaluation continue permet de plus l'analyse d'indicateurs de réussite et un suivi des causes d'abandon pour chaque cours et pour l'ensemble des programmes. Ce suivi en continu des indicateurs de réussite inclut l'analyse des taux de réussite aux examens de l'OAICQ et de l'Autorité des marchés financiers, dont la réussite est nécessaire à l'obtention des permis de pratique. Enfin, des sondages permettent de questionner les finissants ainsi que les milieux de travail pour savoir si les diplômés satisfont aux standards convenus en ce qui regarde l'acquisition des diverses compétences établies pour les programmes d'études. La Commission considère que les mécanismes veillant à l'efficacité des programmes d'études font partie des forces du système d'assurance qualité du Collège d'enseignement en immobilier.

En ce qui a trait à la **qualité de la gestion** des programmes d'études, elle a été considérée lors de l'évaluation approfondie de programme effectuée au cours de la période d'observation. En effet, par l'entremise du sondage effectué auprès des professeurs, le Collège s'est interrogé sur l'efficacité des structures mises en place, pour les professeurs

comme pour les étudiants, afin d'assurer le bon fonctionnement du programme et l'efficacité des moyens de communication. La Commission note à cet égard que la description des programmes d'études est disponible. En outre, le *Guide d'études* est dûment distribué et expliqué par le directeur général aux étudiants lors de la séance d'accueil au début de la session, notamment afin d'assurer que les étudiants sont informés quant aux divers règlements et à l'application de la PIEA. La direction, les membres du personnel de soutien, les professeurs ainsi que les étudiants ont également témoigné que le Collège d'enseignement en immobilier inc. est un collège aux dimensions humaines. L'ensemble du personnel est accessible et la communication de l'information est aisée, que ce soit de manière formelle, comme lors des réunions bisannuelles de programme, ou plus informellement. Des procédures appliquées systématiquement, telles que la procédure de validation des plans de cours et des activités d'évaluation, contribuent à assurer l'évaluation régulière des activités d'apprentissage ainsi que la conformité et l'efficacité de l'application de la PIEA. Une définition des tâches claires et le soutien apporté à l'équipe professorale aident en outre à assurer le bon fonctionnement des programmes et de l'approche-programme.

### **La révision et l'actualisation des principaux mécanismes**

L'évaluation de l'application de la PIEP par le Collège a été effectuée en 2016. Il a procédé à la révision de sa politique à la suite de cette opération. Au moment de la visite, le Collège ne prévoyait pas apporter de nouvelles modifications à sa PIEP et n'avait pas planifié d'actions, que ce soit en vue de la prochaine autoévaluation de son application ou afin d'assurer l'amélioration de son système d'assurance qualité relatif aux programmes. Les modalités de la PIEP prévoient néanmoins que l'autoévaluation de son application s'effectue au plus tard après cinq ans, sous la responsabilité du directeur général. Par ailleurs, le Collège a actualisé quelques mécanismes en soutien à la PIEP au cours de la période d'observation en vue d'assurer l'amélioration de son système d'assurance qualité. Notamment, le Collège a formalisé son processus de collecte de données auprès des étudiants et des finissants en rendant obligatoire ce sondage.

En somme, le Collège d'enseignement en immobilier inc. met généralement en œuvre sa PIEP, mais la Commission s'interroge à savoir comment il compte s'assurer que l'ensemble de ses programmes sera évalué selon les six critères à l'intérieur d'une périodicité maximale, ce pour quoi elle lui rappelle qu'elle lui suggère de s'assurer de la conformité de l'application de sa PIEP. Par ailleurs, le Collège met en œuvre des mécanismes qui lui permettent de prendre en charge les différentes dimensions de ses programmes d'études. La Commission souligne notamment la mise en œuvre des mécanismes visant à assurer la pertinence des programmes, dont le suivi en continu des indicateurs de réussite aux examens des organismes d'autoréglementation et les divers moyens assurant la liaison avec le milieu du travail. Elle souligne également la mise en œuvre des mécanismes veillant à l'efficacité des programmes, dont les processus d'élaboration et de validation des plans de cours, des textes de cours et des outils d'évaluation. Ces mécanismes contribuent

également à la cohérence des programmes. Le Collège met aussi en œuvre une série de mécanismes veillant à l'adéquation des ressources humaines, matérielles et financières au besoin des programmes, comme l'évaluation systématique des enseignements au terme de chaque cours; à la valeur des méthodes pédagogiques et de l'encadrement des étudiants, comme les mesures de suivi des étudiants; ainsi qu'à la qualité de la gestion des programmes, comme les réunions de programmes obligatoires. Enfin, le Collège démontre sa capacité à procéder à la révision et à l'actualisation de ses principaux mécanismes au besoin.

La Commission juge que les mécanismes d'assurance qualité et leur gestion garantissent généralement l'amélioration continue de la qualité des programmes d'études.

## **Les mécanismes assurant la qualité de l'évaluation des apprentissages**

Pour évaluer l'efficacité des mécanismes assurant la qualité de l'évaluation des apprentissages, la Commission aborde la mise en œuvre des principaux mécanismes, la capacité des mécanismes à assurer l'amélioration continue de la qualité, en lien avec les sous-critères retenus, ainsi que la révision et l'actualisation des principaux mécanismes institutionnels.

### **La mise en œuvre des principaux mécanismes**

Le Collège d'enseignement en immobilier inc. s'appuie sur sa PIEA pour veiller à l'amélioration continue de la qualité de l'évaluation des apprentissages. La politique a comme finalités de guider le Collège dans l'évaluation des apprentissages des étudiants pour qu'elle valide la qualité de la formation acquise ; de permettre l'intégration des compétences en recourant à une évaluation juste et de qualité ; et de supporter les professeurs dans le développement de pratiques d'évaluation. Les professeurs, les coordonnateurs, la Direction administrative et la Direction générale interviennent dans la mise en œuvre de ce mécanisme. Leurs rôles et leurs responsabilités sont précisés dans la PIEA.

En complément à la PIEA, les processus d'élaboration et de validation des plans de cours, des textes de cours et des outils d'évaluation, dont les EFC, contribuent à assurer l'efficacité de la PIEA et la conformité de son application. Ces trois mécanismes sont appuyés par des outils, comme des politiques, des grilles d'analyse et des gabarits, ainsi que par d'autres pratiques d'assurance qualité reliées aux critères d'évaluation rattachés à la qualité de l'évaluation des apprentissages.

### **La capacité des mécanismes à assurer l'amélioration continue de la qualité**

La Commission apprécie l'efficacité des mécanismes assurant la justice et l'équité de l'évaluation des apprentissages.

Pour ce qui est de la **justice** de l'évaluation des apprentissages, le *Guide d'études* est l'une des principales sources d'information qui assure une diffusion efficace des règles d'évaluation auprès des étudiants. Comme en ont témoigné les étudiants et les professeurs lors de la visite, ce guide est remis et présenté aux étudiants lors d'une séance d'accueil animée par le directeur général à chaque début de session. Il les informe sur les principales règles issues de la PIEA, sur la révision de notes ainsi que sur leurs droits et leurs devoirs en matière d'évaluation des apprentissages. Les étudiants sont également informés des divers règlements en lien avec l'évaluation des apprentissages par les plans de cours. Lors de la première journée de cours, les professeurs remettent le plan de cours, conformément

à ce que prescrit la PIEA. Selon ce qui est décrit dans le rapport d'autoévaluation et le témoignage de la direction et des professeurs, les plans de cours sont élaborés par le directeur général en collaboration avec les professeurs et sur la base d'un gabarit détaillé. C'est également le directeur général qui valide les plans de cours, chaque session, sur la base d'une grille d'analyse qui assure, notamment, la vérification des compétences et des éléments de compétences prévus. La directrice administrative procède pour sa part à l'analyse de la conformité des plans de cours à la PIEA et, ce faisant, s'assure qu'ils comprennent tous les éléments imposés par le Règlement sur le régime des études collégiales. Par ailleurs, l'impartialité de l'évaluation est favorisée par la communication des critères de correction et des modalités des évaluations sommatives, incluant l'EFC, au moyen des plans de cours, conformément à la PIEA, ainsi que par des guides de correction détaillés qui accompagnent chacune des évaluations. En ce sens, les étudiants ont témoigné être très clairement informés, à l'avance, des critères sur la base desquels ils sont évalués. Aussi, les étudiants en situation de handicap bénéficient de mesures visant à les accommoder afin qu'ils puissent démontrer l'atteinte des compétences dans des conditions équitables. Enfin, les étudiants rencontrés lors de la visite ont confirmé avoir accès, par divers moyens, aux informations sur les règles relatives à l'évaluation des apprentissages et connaître leurs recours, le cas échéant.

En ce qui a trait à l'**équité** de l'évaluation des apprentissages, le Collège s'appuie notamment sur le processus d'élaboration et de validation des plans de cours décrit précédemment, mais également sur les processus d'élaboration et des validations des textes de cours et des activités d'évaluation, dont les EFC. Ces processus obligatoires sont mis en œuvre de manière systématique et appuyés par différents outils, dont des grilles d'analyse et des gabarits. Ainsi, les textes de cours et les activités d'évaluation sont élaborés par des experts de contenu, puis validés par le directeur général en collaboration avec les professeurs. Ils sont actualisés en continu sur la base des mécanismes de liaison avec le milieu de travail et des commentaires des professeurs. Ces processus mènent à la production de matériel uniforme dont l'usage est obligatoire. Ils veillent ainsi à l'équivalence des évaluations dans le cas de cours donnés par plus d'un professeur. Les plans de cours assurent en outre que l'évaluation des apprentissages est en lien avec le contenu enseigné, entre autres grâce aux calendriers des évaluations qui informent les étudiants sur les objectifs et la matière couverte par chaque activité d'évaluation. Aussi, par le questionnaire d'évaluation de l'enseignement complété par les étudiants à la fin de chaque cours, le Collège veille à ce que les évaluations soient en lien avec le contenu enseigné. Enfin, le Collège utilise, pour chaque cours, un double seuil de passation à l'EFC qui est réalisée individuellement et en contexte contrôlé. Ce faisant, le Collège veille à ce que l'évaluation des apprentissages permette à chaque étudiant de démontrer, individuellement, l'atteinte des objectifs selon les standards.

## La révision et l'actualisation des principaux mécanismes

L'évaluation de l'application de la PIEA par le Collège a été effectuée en 2014 et il avait procédé à la révision de sa politique à la suite de cette opération. En septembre 2018, le Collège a en outre transmis à la Commission une PIEA révisée. Celle-ci, comme la précédente, prévoit que la Direction évalue l'application de la politique au début de chaque session. Par ailleurs, au moment de la visite, le Collège n'avait pas planifié d'actions visant à assurer l'amélioration de son système d'assurance qualité relatif à l'évaluation des apprentissages. Néanmoins, le Collège a actualisé quelques mécanismes en soutien à la PIEA au cours de la période d'observation en vue d'assurer l'amélioration de son système d'assurance qualité. Notamment, le Collège a revu la procédure appliquée et les moyens utilisés pour faire reconnaître les compétences et les acquis scolaires. Il a également révisé le *Guide d'études* à l'attention des étudiants et élaboré un *Guide des enseignants*.

En somme, le Collège d'enseignement en immobilier inc. met activement en œuvre sa PIEA, et s'assure régulièrement de l'efficacité et de la conformité de son application. Il met également en œuvre des mécanismes qui lui permettent de veiller à la justice et à l'équité l'évaluation des apprentissages. La Commission souligne notamment la mise en œuvre systématique des processus d'élaboration et de validation des plans de cours, des textes de cours et des outils d'évaluation. Ceux-ci, en s'appuyant sur de nombreux outils, dont des politiques, des grilles d'analyses, des gabarits et des guides de correction, contribuent à assurer la qualité de l'évaluation des apprentissages. Enfin, le Collège démontre sa capacité à procéder à la révision et à l'actualisation de ses principaux mécanismes au besoin.

La Commission juge que les mécanismes d'assurance qualité et leur gestion garantissent l'amélioration continue de l'évaluation des apprentissages.
--

## **Regard du Collège sur l'ensemble du système d'assurance qualité**

Au terme de son rapport, le Collège d'enseignement en immobilier inc. a porté un jugement global positif sur l'efficacité de son système d'assurance qualité. Pour l'essentiel, la démonstration effectuée dans ce rapport s'appuyait sur des éléments issus des opérations d'évaluation de l'application de la PIEA et de la PIEP effectuées par le Collège au cours de la période d'observation. Au terme de son autoévaluation, le Collège estime que son système d'assurance qualité témoigne d'une gestion dynamique des programmes d'études et de l'évaluation des apprentissages et de l'adhésion de l'ensemble du personnel à la culture de la qualité. Le Collège considère que son système d'information répond à ses besoins en permettant l'accès à l'information nécessaire à la prise de décision.



## **Plan d'action**

Au terme de sa démarche d'autoévaluation, le Collège a déterminé dix actions, chacune étant sous la responsabilité d'une ou de plusieurs personnes, membres de la Direction ou du personnel de soutien. Un échéancier a été précisé pour toutes les actions, ainsi que des priorités.

Certaines de ces actions sont de nature à contribuer à améliorer la qualité des programmes et de l'évaluation des apprentissages. Ces actions sont liées aux opérations courantes du Collège. Aussi, et bien que la Commission ne porte pas de jugement sur le plan d'action en soi, elle encourage le Collège à revoir son plan d'action, afin d'y consigner les moyens qu'il compte mettre en œuvre pour accroître l'efficacité de son système d'assurance qualité en fonction des points à améliorer issus des analyses.

## Conclusion

**Au terme de son évaluation, la Commission juge que le système d'assurance qualité du Collège d'enseignement en immobilier inc. et la gestion qu'il en a faite garantissent l'amélioration continue de la qualité.**

Le Collège instaure des mécanismes pour chaque composante de son système d'assurance qualité. En ce qui concerne la qualité des programmes d'études, il met généralement en œuvre sa PIEP, mais pas toujours de manière intégrale. En ce sens, la Commission suggère au Collège de s'assurer de la conformité de l'application de sa politique. Par ailleurs, la Commission considère que la mise en œuvre des mécanismes visant à assurer la pertinence et l'efficacité des programmes est un point fort du système d'assurance qualité du Collège. Elle remarque entre autres les divers moyens assurant la liaison avec le milieu du travail ainsi que les processus d'élaboration et de validation des plans de cours, des textes de cours et des outils d'évaluation. Le Collège met aussi en œuvre une série de mécanismes veillant à la cohérence, à la valeur des méthodes pédagogiques et de l'encadrement, à l'adéquation des ressources humaines, matérielles et financières ainsi qu'à la qualité de la gestion. Parmi ceux-ci, la Commission souligne les mesures de suivi des étudiants, dont le *Guide d'études*, ainsi que l'évaluation systématique des enseignements au terme de chaque cours. Le Collège démontre en outre sa capacité à procéder à la révision et à l'actualisation de ses principaux mécanismes lorsque nécessaire.

Pour ce qui est de la qualité de l'évaluation des apprentissages, elle est favorisée par plusieurs bonnes pratiques. Le Collège d'enseignement en immobilier inc. met activement en œuvre sa PIEA, et s'assure régulièrement de l'efficacité et de la conformité de son application. La Commission souligne ici encore la mise en œuvre systématique des processus d'élaboration et de validation des textes de cours, des outils d'évaluation et des plans de cours. Ceux-ci contribuent largement à veiller à la justice ainsi qu'à l'équité dans l'évaluation des apprentissages. Le Collège démontre également sa capacité à réviser et à l'actualiser ses principaux mécanismes au besoin.

## **Les suites de l'évaluation**

Le Collège d'enseignement en immobilier inc. a pris connaissance de la version préliminaire du rapport d'évaluation de l'efficacité de son système d'assurance qualité.

Il a également transmis à la Commission un document présentant des mesures à prendre concernant, entre autres, les points à améliorer relevés dans le rapport d'évaluation.

La Commission d'évaluation de l'enseignement collégial,

***Original signé***

Murielle Lanciault, présidente

**COPIE CERTIFIÉE CONFORME**