



Commission d'évaluation
de l'enseignement collégial

RAPPORT D'ÉVALUATION
Version définitive

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

du Collège de l'immobilier du Québec

Avril 2021

Introduction

L'évaluation de l'efficacité du système d'assurance qualité du Collège de l'immobilier du Québec 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, selon le statut de l'établissement, 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*¹, 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 de l'immobilier du Québec, couvrant la période d'observation de l'automne 2014 à l'hiver 2019 et dûment adopté par son conseil d'administration, a été reçu par la Commission le 26 novembre 2019. Un comité présidé par un commissaire l'a analysé puis a effectué une visite à l'établissement les 25 et 26 février 2020². À cette occasion, le comité a rencontré la direction de l'établissement, le conseil d'administration, le comité de direction, le comité d'autoévaluation ainsi que des professeurs³, des étudiants, des professionnels 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 de l'immobilier du Québec, 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. Jean-Denis Moffet, qui en assumait la présidence, le comité était composé de : M^{me} Linda Cormier, conseillère pédagogique au Cégep de Shawinigan, M. Éric Brunelle, directeur adjoint aux études au Cégep Saint-Jean-sur-Richelieu, et de M. Maurice Piché, directeur général à la retraite du Cégep de Bois-de-Boulogne. Le comité était assisté de M^{me} Anne-Marie Soulard, agente de recherche de la Commission qui agissait à titre de secrétaire. M^{me} Diane Cyrenne, commissaire, accompagnait le comité à titre d'observatrice.

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

Le Collège de l'immobilier du Québec est un établissement privé non subventionné qui offre des programmes d'attestations d'études collégiales (AEC) sur trois campus dans la région de Montréal, soit à L'Île-des-Sœurs, à Laval et à Brossard. D'abord connu sous le nom de Collège de la Chambre immobilière du Grand Montréal, le Collège de l'immobilier du Québec a été fondé en 1993. En 2005, il devient une corporation autonome sans but lucratif, filiale de la Chambre immobilière du Grand Montréal. En 2019, la Chambre immobilière du Grand Montréal se joint à d'autres chambres immobilières et devient l'Association professionnelle des courtiers immobiliers du Québec et le Collège de l'immobilier du Québec en est une filiale. La mission du Collège est d'offrir une formation de haute qualité en immobilier, en français et en anglais, et de préparer la relève dans le monde de l'immobilier en offrant des programmes d'études préparatoires aux examens de l'Organisme d'autoréglementation du courtage immobilier du Québec. La réussite de ces examens est requise pour l'obtention des permis d'exercice en courtage immobilier et commercial.

Au début de la période d'observation, le Collège a offert trois programmes menant à une AEC ainsi que des programmes de type « maison » en courtage immobilier résidentiel, en courtage immobilier commercial ainsi qu'en courtage hypothécaire. Le Collège a ensuite revu son offre de formation pour ne dispenser que des AEC qu'il propose en français, en anglais, en classe, en mode virtuel et par correspondance, et ce, depuis l'automne 2017. Finalement, en 2019, le Collège a retiré de son offre le programme en courtage hypothécaire.

Entre 2014 et 2019, le nombre total d'étudiants aux 3 AEC a augmenté, passant de 277 à 1188. Durant la même période, le nombre de cadres est passé de 3 à 4, les professionnels de 2 à 3, les employés de soutien de 6 à 8 et, finalement, les professeurs de 18 à 21.

Au moment de la visite, la structure administrative du Collège de l'immobilier du Québec était composée d'une Direction générale, d'une Direction des services pédagogiques, d'une Direction des services administratifs et d'une Direction du marketing et des communications. Ces trois dernières directions sont sous la supervision de la Direction générale qui relève directement du conseil d'administration du Collège. Trois directions sont regroupées au campus de l'Île-des-Sœurs, tandis qu'une quatrième est basée au campus de Laval (Direction du marketing et des communications). Les services offerts aux étudiants sont repartis dans l'ensemble des campus. Les personnes responsables de

la Direction générale, de la Direction des services pédagogiques et de la Présidence du conseil d'administration ont toutes changé au cours de la période d'observation.

La démarche d'autoévaluation

Le Collège de l'immobilier du Québec a effectué sa démarche d'autoévaluation de l'efficacité de son système d'assurance qualité sur une période s'échelonnant de l'été 2019 à l'hiver 2020. Pour la réalisation des travaux, un comité d'autoévaluation a été créé et il était composé de la directrice générale, du directeur des services pédagogiques et d'une conseillère pédagogique. Ce comité avait pour mandat de rédiger le devis d'évaluation, de procéder à la collecte et à l'analyse des données et de rédiger le rapport d'autoévaluation. Une personne externe a aussi assisté le comité dans la réalisation de l'autoévaluation, surtout au niveau méthodologique.

Le Collège a déterminé les enjeux qui ont guidé sa démarche d'autoévaluation. Notamment, il a voulu s'assurer de la concertation de l'ensemble des acteurs impliqués dans le processus d'autoévaluation. Ensuite, il a souhaité mettre en place un système intégré d'information permettant de poser un regard critique sur les programmes. Le Collège a aussi voulu s'assurer du suivi du plan d'action découlant de l'exercice d'autoévaluation.

Le comité a déterminé les mécanismes composant son système d'assurance qualité. Il a recueilli des données sur chacun de ses mécanismes en procédant à des consultations auprès des intervenants qui en sont responsables et en effectuant de la recherche documentaire. Pour chaque mécanisme identifié, le Collège a élaboré une fiche d'analyse lui permettant de se prononcer sur son efficacité. L'organisation des informations obtenues a mené à la production du rapport d'autoévaluation et l'analyse a permis de faire ressortir les points forts et les points à améliorer afin d'alimenter le plan d'action.

Un comité consultatif composé de deux professeurs, du directeur des services administratifs, d'une préposée aux étudiants et d'une technicienne administrative a aussi été mis en place. Le comité consultatif s'est prononcé sur le rapport d'autoévaluation et a émis des commentaires sur la conformité et la clarté du texte. Régulièrement, au cours de la démarche, la directrice générale a présenté ses travaux au conseil d'administration. Finalement, le rapport d'autoévaluation, incluant le plan d'action, a été présenté au conseil d'administration pour adoption.

Les principaux mécanismes du système d'assurance qualité

Le Collège dispose d'une *Politique institutionnelle d'évaluation des programmes* (PIEP) en vue d'assurer la qualité de ses programmes d'études. La plus récente version de la PIEP a été adoptée par le conseil d'administration du Collège en septembre 2008. La

Commission l'a évaluée lors de sa réunion de janvier 2011 et l'a jugée entièrement satisfaisante. La politique s'applique à tous les programmes d'études menant à une AEC et son application est sous la responsabilité de la Direction générale. Par la mise en œuvre de sa PIEP, le Collège souhaite remplir ces trois objectifs : évaluer la pertinence d'un programme d'études en mesurant l'adéquation des besoins de formation avec les compétences à maîtriser, les besoins du marché du travail et le contexte socioéconomique, vérifier la cohérence de chacune des composantes d'un programme d'études afin de favoriser les apprentissages et la réussite des étudiants et, finalement, assurer la constance dans la qualité de la formation par le constat des forces d'un programme d'études, l'identification des composantes qui nécessitent des réajustements et l'application des recommandations de changements à effectuer.

La *Politique institutionnelle d'évaluation des apprentissages* (PIEA) du Collège veille, quant à elle, à la qualité de l'évaluation des apprentissages. Au cours de la période d'observation, trois versions de la PIEA ont été en vigueur. La première est une version de la politique adoptée par le conseil d'administration du Collège en novembre 2011 et jugée entièrement satisfaisante par la Commission en avril 2012. La seconde est une version adoptée par le conseil d'administration du Collège en février 2018 et jugée partiellement satisfaisante par la Commission en février 2019. Finalement, la plus récente version de la politique a été adoptée par le conseil d'administration du Collège en mars 2019. Lors de sa réunion tenue en juin 2019, la Commission l'a jugée entièrement satisfaisante. La politique s'applique à tous les programmes d'études menant à une AEC et à tous les modes d'enseignement. La mise en œuvre de la PIEA est sous la responsabilité de la Direction des services pédagogiques. Les objectifs de la politique sont d'assurer la qualité de l'évaluation des apprentissages, d'assurer la cohérence des pratiques d'évaluation, de définir les droits et les responsabilités de chacun, de garantir aux étudiants la crédibilité, l'équité et l'équivalence dans l'évaluation de leurs apprentissages et d'informer le personnel et les étudiants sur les mesures en vigueur en matière 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

Le Collège s'est doté d'une PIEP qui s'applique à tous les programmes d'études qui mènent à l'obtention d'une AEC. La politique offre des précisions notamment sur l'élaboration du devis, les responsabilités propres à chaque étape, les six critères d'évaluation de programme, la collecte de données, le contenu du rapport et le suivi de l'évaluation. La politique prévoit qu'un programme est évalué en profondeur tous les cinq ans ou tous les sept ans. S'il s'agit d'un nouveau programme, l'évaluation se réalisera entre la troisième et la cinquième année de sa mise en œuvre. La politique mentionne que l'analyse des informations fournies par le système d'information peut aussi déclencher une évaluation de programme en profondeur, et ce, à tout moment. La Direction des services pédagogiques est responsable de déterminer les programmes à évaluer. Comme membre du comité d'évaluation de programme, elle assure la coordination des activités d'évaluation des programmes et la détermination du programme à évaluer, et ce, jusqu'à l'élaboration du plan d'action. La Direction générale dépose le plan d'action au conseil d'administration pour adoption.

En 2016-2017, le Collège a procédé à la révision de tous ses programmes d'études. L'objectif du Collège était d'unifier son offre de formation pour chaque spécialisation en assurant la qualité de ses programmes d'études. Ainsi, il a mis fin à son offre de programme « maison » pour se concentrer uniquement sur les programmes menant à l'obtention d'une AEC. Un comité de consultation sur la révision des programmes, composé des membres de la direction et de professeurs, a procédé à l'analyse de données documentaires et perceptuelles. Cette démarche a guidé le Collège dans la mise à jour de ses programmes d'études en plus de lui permettre d'effectuer des ajustements dans les mécanismes assurant leur qualité. Par exemple, il a développé des plans-cadres, des plans de cours ainsi que des manuels pédagogiques institutionnels.

Durant la période d'observation, la Commission constate, tout comme le Collège, qu'aucune évaluation en profondeur de programme n'a été réalisée telle qu'elle est décrite dans sa PIEP. Le Collège affirme que de nombreux changements au niveau de la structure de gestion, des responsabilités, de l'offre de formation, des outils et des mécanismes ont rendu l'application de la PIEP difficile. La Commission estime que le Collège devra réviser sa politique pour qu'elle corresponde à sa nouvelle réalité et qu'il devra l'appliquer pour assurer l'amélioration continue de ses programmes d'études.

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 référentiels de compétences de l'Organisme d'autoréglementation. Ces référentiels présentent les compétences qui doivent être développées par les futurs courtiers. Elles sont élaborées à la suite d'une analyse de situations professionnelles et sont validées par des professionnels du milieu afin de s'assurer qu'elles correspondent au marché du travail. Un des principaux objectifs du Collège est d'offrir une formation qui prépare le futur courtier à réussir son examen de certification à l'Organisme d'autoréglementation. Conséquemment, les compétences qui composent les référentiels constituent les objectifs à atteindre de ses programmes d'études. Annuellement, une entente de reconnaissance des programmes est signée avec l'Organisme d'autoréglementation afin d'attester que le Collège remplit ses obligations concernant la qualité de ses programmes d'études, plus particulièrement en ce qui a trait à leur pertinence. De plus, tous les étudiants qui passent leur examen de certification à l'Organisme d'autoréglementation remplissent un questionnaire qui permet à l'organisme régulateur de valider le respect de l'entente et de demander, au besoin, des ajustements dans les contenus des programmes, notamment. Le Collège entretient des relations constantes avec l'Organisme d'autoréglementation par le biais d'une personne-ressource avec qui il discute des enjeux relatifs à ses programmes d'études. Une veille informationnelle est aussi offerte par l'organisme ce qui permet au Collège d'ajuster ses contenus de formation selon les changements qui ont cours dans l'industrie. Le Collège maintient des relations avec ses partenaires directs que sont l'Association professionnelle des courtiers immobiliers du Québec et la Fédération des chambres immobilières du Québec. Grâce aux échanges réguliers qu'il entretient avec elles, le Collège est continuellement informé des enjeux actuels reliés à ce secteur d'activités. Les membres du conseil d'administration ainsi que les professeurs sont des professionnels issus du milieu du courtage et les rencontres d'échanges statutaires permettent à la direction du Collège de profiter de leur expertise en vue de veiller à la

pertinence des programmes d'études. Finalement, le Collège a rencontré des diplômés lors de la révision des programmes pour obtenir leurs commentaires sur leur pertinence. Le Collège a prévu, dans son plan d'action, mettre en place un mécanisme permettant d'obtenir la rétroaction des diplômés sur une base plus régulière, ce que la Commission l'encourage à faire.

Pour veiller à l'amélioration continue de la **cohérence** de ses programmes d'études, le Collège a développé des outils institutionnels comme les plans-cadres, les plans de cours et les manuels pédagogiques. En effet, lors de la révision des programmes, le Collège a utilisé les référentiels de compétences de l'Organisme d'autoréglementation pour produire un tableau de concordance par programme d'études. Cet exercice lui a permis d'associer les compétences prescrites par les référentiels avec les objectifs de chacun des cours. Ces tableaux de concordance servent de base à la Direction des services pédagogiques pour créer les plans-cadres et les plans de cours qu'elle fait parvenir aux professeurs. La Direction des services pédagogiques est responsable de mettre à jour l'ensemble de ces documents en fonction des divers changements qui peuvent avoir lieu et de les acheminer au personnel enseignant. Toujours dans la lignée de la révision des programmes, le Collège a révisé de façon importante tous ses manuels pédagogiques institutionnels en se basant sur le tableau de concordance qu'il a élaboré. Pour ce faire, il a créé des comités composés de professeurs et de membres de la Direction de services pédagogiques afin de valider le contenu des manuels et de s'assurer que les cours d'un programme sont ordonnés de façon logique. Le Collège a aussi élaboré une procédure de modifications pour le matériel de formation afin d'assurer leur mise à jour constante. La création et la mise à jour des manuels pédagogiques institutionnels permettent au Collège de s'assurer que les programmes d'études comprennent un ensemble d'activités d'apprentissage permettant d'atteindre les objectifs et les standards des programmes. Finalement, par des rencontres statutaires avec les professeurs, la Direction des services pédagogiques s'assure d'informer et d'accompagner les professeurs dans l'utilisation des manuels pédagogiques.

En ce qui a trait à **la valeur des méthodes pédagogiques et de l'encadrement des étudiants**, le Collège mise entre autres sur un questionnaire distribué aux étudiants à la fin de chacun des cours de leur programme. Ce questionnaire vérifie notamment la satisfaction des étudiants à l'égard des méthodes pédagogiques utilisées par le professeur et de l'encadrement offert. Lors de la visite, les étudiants ont confirmé la diversité des méthodes pédagogiques et la flexibilité des modes de formation de façon à s'adapter à leurs besoins. Par la mise en place de manuels pédagogiques institutionnels, le Collège veille à ce que les méthodes pédagogiques soient adaptées aux objectifs des programmes ainsi qu'à chacune des activités d'apprentissage aussi incluses dans les manuels. Par ailleurs, le Collège organise mensuellement une simulation d'examen ayant pour objectif de permettre aux étudiants de consolider leurs connaissances et leurs compétences en vue de la passation de l'examen de l'Organisme d'autoréglementation. Depuis 2016, les étudiants remplissent un questionnaire de satisfaction qui permet au

Collège de vérifier si cette activité atteint ses objectifs et d'y apporter des ajustements, le cas échéant. Pour ce qui est de l'encadrement des étudiants, les professeurs ont mentionné, lors de la visite, que certains d'entre eux ont des disponibilités en présence et que la plupart sont disponibles par courriel ou sur rendez-vous. Les étudiants rencontrés ont d'ailleurs témoigné de la disponibilité des professeurs. Dès leur inscription dans un programme d'études, les étudiants sont accompagnés par un conseiller aux études qui les guide tout au long du processus d'admission. Son rôle est notamment de les conseiller par rapport aux divers modes de formation et de les informer sur les ressources disponibles aux étudiants ayant des besoins particuliers. Par la suite, le préposé aux étudiants prend en charge l'accueil des étudiants dans leur programme et les accompagne individuellement tout au long de leur parcours. Le préposé aux étudiants est la principale personne-ressource à qui ces derniers doivent s'adresser pour toutes questions relatives à leur programme ou pour des questions d'ordre matériel. Lors de la visite, la Commission a constaté que les préposés aux étudiants agissent comme agent de liaison entre les professeurs, les étudiants et la direction. Les témoignages reçus démontrent que leur encadrement, leur dynamisme et leur implication pour soutenir les étudiants favorisent leur réussite.

Le Collège veille à l'**adéquation des ressources humaines, matérielles et financières** aux besoins de formation notamment par l'entremise du questionnaire adressé aux étudiants après chaque cours, par le processus d'embauche et de parrainage des nouveaux professeurs et par la mise en œuvre d'un tableau de suivi de projets réalisé par le comité de direction. En ce qui concerne le questionnaire aux étudiants, celui-ci fait office d'évaluation des professeurs. Le questionnaire comprend des questions liées à différents aspects du programme et aux compétences des professeurs, tant professionnelles que pédagogiques. Ce mécanisme a fait l'objet de plusieurs ajustements au cours de la période d'observation. À la fin de celle-ci, un conseiller pédagogique recevait les questionnaires complétés, procédait à leur analyse, faisait parvenir une synthèse aux professeurs et les rencontrait pour établir un plan d'action, le cas échéant. De plus, le Collège offre de la formation continue sur une base volontaire et les rencontres statutaires avec les professeurs permettent au Collège de connaître leurs besoins de perfectionnement. Pour les autres catégories de personnel, le Collège met en place des comités par service qui se réunissent aux deux semaines. Ces rencontres récurrentes permettent aux employés de soutien, aux professionnels et aux directeurs d'échanger sur les problèmes rencontrés et sur les meilleures pratiques à mettre en place pour les surmonter. Deux fois par année, une prévision des besoins en professeurs pour les sessions à venir est faite par le directeur des services pédagogiques avec la technicienne en administration. Un processus d'embauche documenté permet au Collège d'engager des professionnels de l'immobilier en exercice possédant des aptitudes pour l'enseignement. Une fois le professeur embauché, un service d'accueil et d'accompagnement lui est offert. Le nouveau professeur est d'abord rencontré par le directeur des services pédagogiques et par un préposé aux étudiants qui lui présentent le Collège ainsi que l'ensemble des documents et des outils nécessaires à la prestation des

cours. Le service d'accompagnement inclut aussi du parrainage avec un professeur d'expérience. En ce qui concerne l'adéquation des ressources matérielles, le comité de direction analyse annuellement les demandes formulées par l'Organisme d'autoréglementation et par les enseignants lors des réunions statutaires ou bien de façon individuelle. Selon les besoins, un plan d'acquisition est adopté par le conseil d'administration et est mis en œuvre. Le comité de direction effectue une vigie sur l'avancement des projets en cours à l'aide d'un tableau de suivi qui est présenté régulièrement au conseil d'administration. Ce dernier s'assure que le Collège possède toutes les ressources financières nécessaires à la réalisation des différents projets prévus et peut revoir leurs priorités, le cas échéant.

En ce qui concerne l'**efficacité** des programmes d'études, le Collège dispose de données maison sur les taux d'inscription, d'abandon et de diplomation par programme d'études qu'il consulte ponctuellement. À ces données s'ajoutent les taux de réussite à l'examen de certification de l'Organisme d'autoréglementation qui renseignent le Collège sur les compétences moins bien réussies par ses étudiants. À l'instar du Collège, la Commission constate que l'ensemble de ces données ne sont pas organisées ni consultées systématiquement et que le Collège ne fait pas le suivi des taux de réussite par cours. Il a prévu, dans son plan d'action, intégrer l'ensemble de ces données, incluant les taux de réussite par cours, dans un tableau de bord qu'il compte rendre disponible à l'ensemble des intervenants. Étant donné l'importance d'assurer le suivi des cheminements scolaires des étudiants afin de veiller à l'efficacité de ses programmes d'études,

la Commission recommande au Collège de mettre en place un système d'information permettant de colliger, de consigner et d'analyser l'ensemble des données pertinentes sur l'évolution des indicateurs de réussite des étudiants afin de veiller à l'efficacité des programmes d'études.

Par ailleurs, le Collège met en œuvre des mesures de sélection et d'intégration qui permettent de former des étudiants capables de réussir leur programme d'études. Chaque personne désirant s'inscrire au Collège entre en contact avec un conseiller aux études qui le guide vers le programme et le mode de formation le mieux adapté pour lui. Le conseiller aux études s'informe aussi des besoins particuliers de l'étudiant et lui présente les exigences du programme dans lequel il désire s'inscrire. En début de programme, l'étudiant participe à une séance d'accueil au cours de laquelle un conseiller pédagogique lui remet le *Guide de l'étudiant*, les plans de cours ainsi que les politiques et les règles de fonctionnement du Collège. Ensuite, l'étudiant rencontre un préposé aux étudiants qui lui explique le rôle qu'il joue quant à l'accompagnement offert tout au long de son parcours, qui lui remet ses manuels pédagogiques et son horaire et qui le guide sur le portail. D'un autre côté, l'efficacité d'un programme s'appuie aussi sur des modes et des instruments d'évaluation des apprentissages permettant d'évaluer l'atteinte des objectifs selon les standards, et ce, pour chaque étudiant. À ce propos, malgré la présence de

certaines pratiques concernant la consignation des instruments d'évaluation, la Commission conclut que le Collège ne met pas systématiquement en œuvre des mécanismes pour s'assurer que les activités d'évaluation des apprentissages permettent à l'étudiant de démontrer qu'il a atteint les objectifs selon les standards visés. La Commission estime que le Collège devrait systématiquement mettre en œuvre de tels mécanismes.

Pour ce qui est de la **qualité de la gestion** des programmes d'études, le Collège y veille notamment grâce au mode de fonctionnement de son comité de direction composé de la directrice générale, du directeur des services pédagogiques, du directeur des services administratifs et du directeur du marketing et des communications. Se réunissant toutes les deux semaines, le comité de direction effectue une vigie de l'état d'avancement de tous les projets en cours dans le Collège et consigne les notes de suivi concernant les actions entreprises par chacune des directions dans un tableau de suivi de projets. Ce tableau est présenté de façon régulière au conseil d'administration qui veille à la réalisation des projets et qui établit un niveau de priorité pour chacun d'eux. Le Collège a aussi mis en place des comités, composés du personnel administratif, qui se réunissent sur une base régulière. Ces rencontres sont l'occasion de mettre en commun les problématiques vécues au sein des services et sont un moyen pour maintenir un lien communicationnel entre les différents intervenants. Des rencontres statutaires avec l'ensemble des professeurs et la Direction des services pédagogiques sont prévues deux fois par année. Ces rencontres permettent de partager les informations pertinentes sur les activités, les enjeux, les politiques et les règlements du Collège. Elles permettent aux professeurs de discuter de leurs expériences pédagogiques et à la Direction des services pédagogiques de cerner les besoins de perfectionnement. Par le biais des questionnaires remis aux étudiants à la fin de chacun des cours, le Collège est en mesure d'obtenir des données perceptuelles concernant notamment les forces et les faiblesses des programmes ainsi que des activités d'apprentissage et de procéder à des ajustements, le cas échéant. La Commission estime que l'ensemble des moyens de communication mis en place veille au bon fonctionnement des programmes d'études. La description des programmes est dûment distribuée et expliquée aux professeurs et aux étudiants au cours de leur séance d'accueil respective. Ces derniers ont témoigné, lors de la visite, de la quantité d'information accessible à ce sujet et de la disponibilité des conseillers aux études et des préposés aux étudiants. Finalement, toujours selon les témoignages reçus, la Commission note que la PIEA est connue des professeurs et appliquée dans les programmes.

La révision et l'actualisation des principaux mécanismes

Au cours de la période d'observation, le Collège a révisé différents mécanismes en soutien à sa PIEP, tels que ceux liés aux plans-cadres, aux plans de cours et aux manuels pédagogiques institutionnels. En 2016-2017, la révision de ses programmes d'études lui a permis de constater que sa PIEP n'était pas à jour et qu'elle était

difficilement applicable telle qu'elle est rédigée. Tout comme le Collège l'a prévu dans son plan d'action, la Commission estime que la PIEP doit être révisée afin qu'elle corresponde à sa nouvelle réalité et qu'elle lui permette de réaliser l'évaluation de ses programmes d'études afin d'en assurer l'amélioration continue. Pour ces raisons,

la Commission recommande au Collège de l'immobilier du Québec de réviser sa PIEP afin d'encadrer les pratiques en matière d'évaluation des programmes d'études pour qu'elle reflète les pratiques en vigueur au Collège et de mettre en œuvre sa PIEP révisée de façon à assurer l'amélioration continue de ses programmes d'études.

La Commission juge que le Collège témoigne en partie de sa capacité à réviser ces mécanismes et, au besoin, à les actualiser en vue d'assurer l'amélioration continue de son programme d'études.

Pour conclure, la Commission note la qualité de certaines pratiques et de certains outils au regard de l'évaluation d'un programme d'études, notamment les sondages distribués aux étudiants et le dialogue continu avec des représentants du marché du travail. La Commission souligne aussi l'encadrement et le soutien offerts aux étudiants par les différents intervenants ainsi que les moyens de communication mis en place pour veiller au bon fonctionnement des programmes d'études. En revanche, elle constate les limites associées à la collecte et au traitement des données sur les cheminements scolaires de ses étudiants. La Commission rappelle au Collège la recommandation selon laquelle il doit mettre en place un système d'information permettant de colliger, de consigner et d'analyser l'ensemble des données pertinentes sur les cheminements scolaires des étudiants afin de cibler les points à améliorer dans les programmes d'études. De plus, parce que le Collège se doit de mettre en œuvre une PIEP qui correspond à ses pratiques d'évaluation, la Commission lui rappelle qu'elle lui recommande de réviser sa PIEP afin d'encadrer les pratiques en matière d'évaluation des programmes d'études pour qu'elle reflète les pratiques en vigueur au Collège et de mettre en œuvre sa PIEP révisée de façon à assurer l'amélioration continue de ses programmes d'études.

La Commission juge que les mécanismes d'assurance qualité et leur gestion garantissent partiellement 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

La PIEA du Collège est le principal mécanisme pour veiller à la qualité de l'évaluation des apprentissages. La politique définit entre autres les règles relatives à l'évaluation des apprentissages, la procédure de sanctions des études et le partage des responsabilités dans son application. La Direction des services pédagogiques est responsable de l'application de la PIEA en vérifiant notamment la conformité des actions qui y sont prévues et en veillant à sa diffusion. Le conseiller pédagogique joue aussi un rôle déterminant notamment en élaborant les règles et les procédures d'évaluation des apprentissages et en veillant à l'accompagnement des professeurs dans l'application et le respect de la PIEA. Par ailleurs, le Collège informe les étudiants des règles d'évaluation grâce au *Guide de l'étudiant*, remis lors de la séance d'accueil, et grâce aux plans de cours institutionnels.

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

Le Collège de l'immobilier du Québec recourt à différentes pratiques pour veiller à la **justice** de l'évaluation des apprentissages. D'abord, les éléments de la PIEA sont exposés lors des séances d'accueil s'adressant aux professeurs et aux étudiants. Le *Guide de l'étudiant*, aussi présenté lors de la séance d'accueil, contient notamment de l'information concernant le processus de révision de notes ou de report d'examen, l'attribution d'équivalences ou de substitutions ainsi que les procédures relatives aux abandons et aux plaintes. De plus, tous les plans de cours sont disponibles sur le portail et les professeurs les distribuent et les expliquent aux étudiants dès le premier cours. Par l'entremise des plans de cours, les étudiants prennent connaissance des activités d'évaluation sommative prévues pendant la session, incluant les objectifs, les modalités, les critères d'évaluation ainsi que leur pondération. Les étudiants rencontrés en visite ont confirmé être informés des règles d'évaluation des apprentissages. Par ailleurs, les étudiants ont un droit de recours, tel que prévu à la PIEA et expliqué dans le *Guide de l'étudiant*, et les étudiants connaissent ce droit. La Commission constate qu'à tout moment le préposé aux étudiants est disponible pour les guider et rédiger leurs différentes demandes. Toutes les demandes provenant de l'une ou l'autre des trois

installations que compte l'établissement sont traitées par un comité d'études formé de l'ensemble de l'équipe de direction et du conseiller pédagogique.

En ce qui concerne l'**équité**, le Collège met en place des mécanismes qui favorisent l'équivalence des évaluations. Les plans de cours institutionnels font en sorte que l'ensemble des professeurs donnant le même cours utilisent le même plan de cours. Ce dernier présente les objectifs à atteindre, les contenus évalués, les modes d'évaluation ainsi que la pondération. Les évaluations sont élaborées par chacun des professeurs et le respect attendu des éléments prescrits dans le plan de cours favorise l'équité dans l'évaluation des apprentissages. Cependant, au moment de la visite, le Collège ne jetait pas de regard sur le contenu des évaluations conçues par les professeurs. Toutefois, il a prévu un mécanisme à cette fin. En effet, il compte utiliser une grille de vérification des évaluations que chaque professeur devra compléter chaque fois qu'il les modifiera. Cette grille sera validée par un conseiller pédagogique qui s'assurera que les correctifs sont apportés, le cas échéant. Étant donné l'importance de veiller à la qualité des évaluations finales de cours, la Commission **suggère** au Collège de mettre en place un mécanisme assurant l'équité de l'évaluation des apprentissages, c'est-à-dire qu'elle permet à chaque étudiant de démontrer qu'il a atteint les objectifs selon les standards établis, qu'elle est en lien avec le contenu enseigné et qu'elle est équivalente dans le cas où le même cours est donné par plusieurs professeurs.

La révision et l'actualisation des principaux mécanismes

Au cours de la période d'observation, le Collège a révisé sa PIEA, ce qui l'a conduit à son actualisation. Par ailleurs, l'analyse des résultats du questionnaire rempli par les étudiants après tous les cours permet à la Direction des services pédagogiques de recueillir de l'information pertinente sur l'évaluation des apprentissages et sur le respect de certains articles de la PIEA. Le Collège peut ainsi intervenir auprès des professeurs évalués, et ce, de façon individuelle. Dans son plan d'action, le Collège prévoit actualiser le *Guide de l'étudiant* pour qu'il corresponde à la PIEA révisée, ce que la Commission l'encourage à faire.

Somme toute, la Commission constate que le Collège met en œuvre des mécanismes veillant à la qualité de l'évaluation des apprentissages, démontre sa capacité à les réviser et, le cas échéant, à les actualiser. La Commission estime que le Collège a démontré sa capacité à développer de nouveaux mécanismes en réponse aux constats issus du regard qu'il pose sur la qualité de l'évaluation des apprentissages. La Commission rappelle au Collège de l'immobilier du Québec qu'elle lui suggère de mettre en place un mécanisme assurant l'équité de l'évaluation des apprentissages, c'est-à-dire qu'elle permet à chaque étudiant de démontrer qu'il a atteint les objectifs et les standards, qu'elle est en lien avec le contenu enseigné et qu'elle est équivalente dans le cas où le même cours est donné par plusieurs professeurs. Elle lui rappelle aussi qu'elle l'encourage à actualiser le *Guide de l'étudiant* pour qu'il corresponde à la PIEA révisée.

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

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

Au terme de sa démarche d'autoévaluation, le Collège a jugé que son système d'assurance qualité et la gestion qu'il en fait garantissent généralement l'amélioration continue de la qualité de ses programmes et de l'évaluation des apprentissages de ses étudiants. En effet, il estime que le regard qu'il porte sur les mécanismes mis en œuvre lui permet de les améliorer régulièrement. Les différents canaux de communication mis en place lui permettent de comprendre les impacts et les interrelations entre les différents mécanismes. Le Collège perçoit aussi qu'il a encore des défis à relever, notamment la révision de sa PIEP et la mise en place de son système d'information. En ce qui concerne ce dernier point, il a commencé à jeter les bases de son système d'information, ce qui lui permettra une prise de décision plus éclairée. Le Collège constate que le système d'assurance qualité est pris en charge dans la gestion de l'établissement. Le conseil d'administration prend en charge plusieurs aspects du système d'assurance qualité et s'informe en continu de l'atteinte des objectifs découlant des orientations qu'il a déterminées. Depuis quelques années, le Collège s'est engagé dans un virage visant à s'attarder davantage à l'évaluation de la qualité de ses programmes d'études et de l'évaluation des apprentissages. Sa démarche d'autoévaluation lui a permis de constater que l'ensemble du personnel doit porter un regard critique sur les mécanismes en place dans le but de s'assurer de leur mise en œuvre, mais aussi de leur capacité à détecter les points forts et les améliorations souhaitables tout en assurant leur suivi. Le Collège affirme que plusieurs outils se mettent actuellement en place pour développer une culture de la qualité au quotidien.

Plan d'action

Pour clore son rapport d'autoévaluation, le Collège a formulé un plan d'action comprenant 21 actions en lien avec les résultats de son analyse pour chacune des composantes de son système d'assurance qualité. Chaque action est associée à un responsable et à un ordre de priorité. La visite a permis à la Commission de constater que le Collège a établi ses priorités en fonction de l'urgence perçue ou de l'importance de ces actions pour la suite de ses travaux ou de ses priorités opérationnelles. Le Collège souhaite compléter ses actions sur une période de deux ans. Au moment de la visite, le Collège avait déjà mis en œuvre certaines actions comme l'élaboration des manuels pédagogiques institutionnels et la mise en place d'un outil permettant un meilleur suivi des inscriptions et des caractéristiques des étudiants au moment de l'admission. Les actions adoptées sont de nature à améliorer l'efficacité du système d'assurance qualité en fonction des points à améliorer observés lors de l'autoévaluation.

Conclusion

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

Au regard de la qualité des programmes d'études, le Collège met en œuvre des mécanismes veillant à la pertinence, à la cohérence, à la valeur des méthodes pédagogiques et de l'encadrement, à l'adéquation des ressources humaines, matérielles et financières, à l'efficacité des programmes d'études ainsi qu'à la qualité de la gestion. La Commission souligne notamment les échanges réguliers entre le Collège et les différents partenaires du marché du travail, elle note le développement d'outils institutionnels comme les plans-cadres, les plans de cours et les manuels pédagogiques et elle remarque les mesures mises en place par les différents intervenants pour favoriser l'encadrement des étudiants. Cependant, la Commission recommande au Collège de mettre en place un système d'information permettant de colliger, de consigner et d'analyser l'ensemble des données pertinentes sur l'évolution des indicateurs de réussite des étudiants afin de veiller à l'efficacité des programmes d'études. Au cours de la période d'observation, le Collège n'a pas révisé sa PIEP et n'a pas procédé à une évaluation de programme en profondeur comme prévu dans sa politique. À cet égard, la Commission lui recommande de réviser sa PIEP afin d'encadrer les pratiques en matière d'évaluation des programmes d'études pour qu'elle reflète les pratiques en vigueur au Collège et de mettre en œuvre sa PIEP révisée de façon à assurer l'amélioration continue de ses programmes d'études. En ce qui concerne la qualité de l'évaluation des apprentissages, le Collège favorise la justice par plusieurs bonnes pratiques. Toutefois, pour ce qui est de l'équité, la Commission juge nécessaire de suggérer au Collège de mettre en place un mécanisme assurant l'équité de l'évaluation des apprentissages, c'est-à-dire que l'évaluation permet à chaque étudiant de démontrer qu'il a atteint les objectifs selon les standards établis, qu'elle est en lien avec le contenu enseigné et qu'elle est équivalente dans le cas où le même cours est donné par plusieurs professeurs.

Les suites de l'évaluation

En réponse à la version préliminaire du rapport d'évaluation de l'efficacité de son système d'assurance qualité, le Collège de l'immobilier Québec souscrit aux avis formulés et aux jugements émis par la Commission. Il a par ailleurs apporté des précisions dont la Commission a tenu compte dans la version définitive de son rapport d'évaluation. Le Collège a également informé la Commission des actions menées concernant les points à améliorer relevés dans le rapport d'évaluation, notamment en ce qui concerne la révision de la PIEP et les mécanismes veillant à l'équité de l'évaluation des apprentissages.

La Commission d'évaluation de l'enseignement collégial,

Original signé

Denis Rousseau, président

COPIE CERTIFIEE CONFORME