



Commission d'évaluation
de l'enseignement collégial

RAPPORT D'ÉVALUATION
Version définitive

**Approche préalable à l'évaluation de
l'efficacité du système d'assurance
qualité**

du Collège de gestion, technologie et santé Matrix inc.

Mai 2021

Table des matières

Introduction _____	1
1. Principales caractéristiques de l'établissement et du programme _____	3
2. La démarche d'autoévaluation de l'établissement _____	5
3. Évaluation du programme _____	7
3.1 La pertinence du programme _____	7
3.2 La cohérence du programme _____	8
3.3 La valeur des méthodes pédagogiques et de l'encadrement des étudiants _____	9
3.4 L'adéquation des ressources humaines, matérielles et financières _____	11
3.5 L'efficacité du programme (comprenant l'efficacité de l'application de la PIEA) _____	12
3.6 La qualité de la gestion du programme (comprenant la conformité de l'application de la PIEA) _____	14
3.7 Conclusion sur le programme et l'application de la PIEA _____	16
4. Évaluation de l'application de la Politique institutionnelle d'évaluation des programmes _____	17
4.1 Évaluation de la conformité de l'application de la PIEP _____	17
4.2 Évaluation de l'efficacité de l'application de la PIEP _____	17
5. Plan d'action – suites prévues à l'autoévaluation du programme et de l'application de la PIEA et de la PIEP _____	19
Conclusion _____	20
Les suites de l'évaluation _____	21

Introduction

En prévision de l'évaluation de l'efficacité des systèmes d'assurance qualité, la Commission d'évaluation de l'enseignement collégial demande aux nouveaux établissements, et à ceux qui n'ont pas complété l'évaluation de l'ensemble des composantes d'assurance qualité prévues à la réglementation, d'évaluer un programme et l'application de leur *Politique institutionnelle d'évaluation des apprentissages* (PIEA) ainsi que l'application de leur *Politique institutionnelle d'évaluation des programmes* (PIEP). Les attentes de la Commission sont définies dans un *Cadre de référence*¹. L'évaluation du programme *Techniques de l'informatique – Test de logiciels* (LEA.CQ) et de l'application de la PIEA et de la PIEP du Collège de gestion, technologie et santé Matrix inc. s'inscrit dans le cadre de cette approche.

À cet effet, le rapport d'autoévaluation du Collège de gestion, technologie et santé Matrix inc. a été reçu par la Commission le 9 décembre 2019. Un comité présidé par une commissaire l'a analysé puis a effectué une visite de l'établissement les 25, 26 et 27 août 2020². À cette occasion, le comité a rencontré le vice-président du Collège, la direction de l'établissement, les membres de la Commission des études, les personnes ayant travaillé à l'autoévaluation ainsi que des professeurs³, des étudiants et du personnel non enseignant. Cette visite a permis un examen complémentaire des principaux aspects de la mise en œuvre du programme *Techniques de l'informatique – Test de logiciels* ainsi que de l'application de la PIEA 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 supplémentaire lors de la visite. À la suite d'une brève présentation des principales caractéristiques du Collège de gestion, technologie et santé Matrix inc. et du programme évalué, ce rapport présente d'abord les

1. COMMISSION D'ÉVALUATION DE L'ENSEIGNEMENT COLLÉGIAL. *Approche préalable, Évaluation de l'efficacité des systèmes d'assurance qualité des nouveaux collèges – Orientations et cadre de référence, deuxième édition*, Québec, 2019, 29 pages.

2. Outre la commissaire, M^{me} Murielle Lanciault, qui en assumait la présidence, le comité était composé de M^{me} Lucie Cloutier, directrice pédagogique et de la réglementation du Collège CDI à la retraite, de M. Michel Deguire, directeur des études de l'Académie de l'Entrepreneurship québécois inc. et de M. Luc Lafontaine directeur principal des opérations à l'École nationale de l'humour. Le comité était assisté de M^{me} Elyse Beaubien, agente de recherche de la Commission, qui agissait à titre de secrétaire. M. Jean-Denis Moffet, commissaire, accompagnait le comité à titre d'observateur. Initialement prévue en mars 2020, la visite a été reportée en raison de la situation exceptionnelle engendrée par la pandémie de COVID-19. Pour respecter les consignes sanitaires édictées par le gouvernement du Québec, elle s'est tenue en mode virtuel plutôt qu'en mode présentiel comme le prévoit habituellement le processus d'évaluation établi par la Commission. Pour assurer le bon déroulement de la visite tenue en mode virtuel, M^{me} Frédérique Langlais, agente de recherche de la Commission, a agi à titre de facilitatrice.

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

observations de la Commission sur la démarche d'autoévaluation suivie par l'établissement, puis le jugement porté par la Commission sur le programme lui-même à partir des critères retenus. Ces critères sont 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 et la qualité de la gestion du programme. Au travers de ces deux derniers critères, la Commission pose également un jugement quant à l'application de la PIEA selon les critères d'efficacité et de conformité. Par la suite, le rapport expose, toujours au regard des critères d'efficacité et de conformité, le jugement porté par la Commission quant à l'application de la PIEP. Enfin, il traite du plan d'action, c'est-à-dire du suivi que l'établissement compte apporter à son évaluation de programme, à l'évaluation de l'application de sa PIEA et à l'évaluation de l'application de sa PIEP.

La Commission formule, s'il y a lieu, des commentaires, des invitations, des suggestions et des recommandations susceptibles de contribuer à l'amélioration du programme d'études ainsi que de l'application de la PIEA et de la PIEP.

1. Principales caractéristiques de l'établissement et du programme

Le Collège de gestion, technologie et santé Matrix inc. est un établissement d'enseignement privé non subventionné situé dans la ville de Montréal. Il occupe 2 sites de formation situés à un peu plus de 3 km l'un de l'autre. Il a obtenu, en 2015, un permis du ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur l'autorisant à offrir trois programmes de formation conduisant à une attestation d'études collégiales (AEC), soit *Techniques de l'informatique – Test de logiciel* (LEA.CQ), *Technologies du génie civil – Conception et essais* (EEC.36) et un troisième programme qui a été remplacé par *Gestion de l'approvisionnement à l'international* (LCA.FD) en 2018. Par ailleurs, le Collège a connu une forte croissance de ses effectifs étudiants, ce qui a modifié de façon significative sa réalité. Entre l'automne 2018 et l'automne 2019, le nombre total d'étudiants au Collège a triplé pour atteindre près de 1 700 étudiants. Au moment de la visite, à l'été 2020, le Collège comptait plus de 1 850 étudiants répartis dans les 3 programmes. En outre, l'autorisation d'offrir *Administration de réseaux* (LEA.DC), un quatrième programme menant également à l'AEC, lui a été accordée en juillet 2020.

Choisi par le Collège pour sa démarche d'autoévaluation, le programme *Techniques de l'informatique – Test de logiciel*, défini en objectifs et standards, a été implanté en novembre 2016. Il a toujours été donné en anglais, même si le permis détenu par l'établissement l'autorise également à l'offrir en français. Sa durée est de 1 110 heures, incluant un stage ou un projet d'intégration, pour un total de 38,66 unités. Il est d'une durée de 11 ou 18 mois, selon que l'étudiant opte pour 20 ou 15 heures de cours en moyenne par semaine. Pour distinguer ces deux modes de prestation du programme, le Collège les nomme respectivement version « 1 an » et version « 2 ans ». Au cours de sa démarche d'autoévaluation, le Collège a procédé à des ajustements du programme *Techniques de l'informatique – Test de logiciel*. Par conséquent, la Commission présentera dans son rapport, lorsqu'elle le jugera à-propos, les constats du Collège au début de la mise en œuvre du programme, les modifications qu'il a apportées avant la rédaction de son rapport d'autoévaluation ainsi que les résultats d'analyse mentionnés dans son rapport d'autoévaluation concernant l'effet de ces changements sur la qualité de son programme.

Les professeurs, qui sont au nombre de 32 pour le programme *Techniques de l'informatique – Test de logiciel*, ont un statut de chargé de cours. Qu'ils travaillent à temps plein ou à temps partiel au Collège, ils ont été choisis pour leur expérience en informatique et la majorité d'entre eux ont conservé un lien avec le marché du travail dans ce domaine. Le nombre d'inscriptions dans ce programme ne cesse d'augmenter depuis sa création. En effet, la première cohorte, lancée à l'automne 2016, comptait 14 étudiants. À l'hiver 2017, 26 nouveaux étudiants se sont inscrits dans le programme et, à l'automne 2017, le Collège

en admettait 71. Au moment de la visite, à l'été 2020, le Collège comptait un total de 900 étudiants en cours de formation dans le programme évalué. De ce nombre, environ 80 % étaient inscrits dans la « version 2 ans » et 20 % dans la « version 1 an ». Par ailleurs, la population étudiante du programme évalué est composée de 90 % d'étudiants internationaux provenant principalement de l'Inde et de la Chine. La majorité des étudiants sont âgés entre 20 et 26 ans.

L'organigramme du Collège présente, au sommet de sa structure organisationnelle, le président et le vice-président. La gestion pédagogique du Collège est confiée à la Direction des programmes, la conseillère pédagogique principale et la registraire. L'administration courante du Collège est confiée au comité de direction, qui est formé de la Direction générale, de la Direction générale adjointe et de quatre autres directions, soit la Direction des études, la Direction des ressources humaines, la Direction des finances et la Direction du marketing et communication.

La version de la PIEA de l'établissement, adoptée par son conseil d'administration en mai 2017, a été jugée entièrement satisfaisante par la Commission en avril 2018.

La version de la PIEP de l'établissement, adoptée par son conseil d'administration en décembre 2017, a été jugée satisfaisante par la Commission en juin 2018.

2. La démarche d'autoévaluation de l'établissement

La démarche d'autoévaluation du Collège de gestion, technologie et santé Matrix inc. aborde les 3 volets d'évaluation demandés par la Commission, soit l'évaluation du programme *Techniques de l'informatique – Test de logiciel* selon les 6 critères retenus par la Commission, l'évaluation de l'application de la PIEA et l'évaluation de l'application de la PIEP. La responsabilité de cette démarche, qui s'est échelonnée de juin 2019 à novembre 2019, a été confiée à un comité d'évaluation dirigé par la Direction générale adjointe. Le comité était également composé de la Direction générale, de la Direction des études, de la Direction des programmes, de la conseillère pédagogique principale, de la registraire par intérim, du coordonnateur du programme, d'un professeur et d'un consultant.

Le comité d'évaluation a d'abord élaboré un devis qui lui a permis de bien structurer sa démarche. Les données ont ensuite été recueillies durant les mois de juin à septembre 2019. Pour procéder à l'analyse de ces données, le comité d'évaluation s'est adjoint divers intervenants du Collège tels que la coordonnatrice des ressources humaines, le coordonnateur de placements et de stages, des professeurs, des étudiants, des aides pédagogiques individuels (API) et les coordonnateurs des autres programmes du Collège. Six comités de travail ont été formés. Chacun d'eux a été associé à un critère d'évaluation et a reçu le mandat de colliger les données, de les analyser et de rédiger un compte rendu faisant ressortir les principaux constats. Enfin, les comités de travail ont procédé à la mise en commun de leurs constats et à un exercice d'analyse des forces du programme, des faiblesses, des opportunités et des menaces. Dans le rapport d'autoévaluation, un regard critique a également été porté sur l'application de la PIEA du Collège et de sa PIEP. La Commission note que l'évaluation de ces deux volets a été peu décrite dans le rapport d'autoévaluation du Collège. Toutefois, les personnes rencontrées lors de la visite ont expliqué que l'évaluation de l'application de ces deux politiques avait été réalisée en utilisant les critères de conformité et d'efficacité. Au terme de sa démarche, le Collège a rédigé le *Plan d'action de la réussite 2020-2022* qui regroupe certaines actions qui découlent de l'évaluation du programme et de l'application de la PIEA. Le conseil d'administration a adopté le rapport résultant de cette démarche, incluant le *Plan d'action de la réussite 2020-2022*, le 29 novembre 2019.

Pour mener à bien l'évaluation, le Collège s'est servi de données documentaires, statistiques et perceptuelles relatives aux cohortes diplômées du programme, soit celles de novembre 2016 et de février 2017, de même qu'une partie de la cohorte de septembre 2017. La démarche d'autoévaluation ayant débuté en juin 2019, des données relatives à des cohortes subséquentes étaient également disponibles. Le Collège les a parfois utilisées afin d'analyser l'impact de modifications qu'il a apportées au programme au fur et à mesure de sa mise en œuvre. Il a analysé, entre autres, des plans de cours, des épreuves finales de cours, la grille de concordance entre les cours et les compétences, des questionnaires

sur l'évaluation des cours complétés par les étudiants et des statistiques concernant l'admission, l'effectif étudiant, les taux de réussite des cours et de diplomation.

De plus, le comité d'évaluation a conçu des questionnaires dans le cadre de cette évaluation pour recueillir des données perceptuelles auprès des étudiants, des professeurs, des membres du personnel, des diplômés et des employeurs. Ces questionnaires ont préalablement été validés avec un échantillon de membres des différents groupes et les sondages ont été effectués en ligne. Les taux de participation obtenus sont 23 % pour les étudiants, 29 % pour les diplômés, 77 % pour les professeurs et 70 % pour les membres du personnel. Aucun des employeurs contactés n'a répondu au sondage. Toutefois, le Collège a recueilli les témoignages des professeurs qui sont, pour la plupart, actifs sur le marché du travail.

Malgré l'absence de réponse des employeurs et le petit nombre de diplômés ayant répondu, la Commission est d'avis que les données utilisées par le Collège étaient pertinentes et suffisantes pour réaliser une analyse objective et rigoureuse du programme de l'application de la PIEA et de celle de la PIEP à travers les six critères. Les outils de collecte de données étaient adéquats et la confidentialité et l'anonymat des informations ont été respectés. Le Collège a procédé à une analyse juste et approfondie des données qu'il a recueillies et ses conclusions découlent de cette analyse. Selon les témoignages recueillis lors de la visite, l'exercice a été formateur pour les autres programmes et un grand nombre de personnes et d'instances ont été impliquées dans la démarche d'autoévaluation. C'est pourquoi la Commission tient à souligner le leadership de la direction de l'établissement qui a su mobiliser tout son personnel pour la réalisation de cet exercice.

En somme, la Commission considère que la démarche d'autoévaluation du Collège de gestion, technologie et santé Matrix inc. lui a permis d'établir un portrait complet du programme *Techniques de l'informatique – Test de logiciel*. De plus, ce portrait traduit bien la réalité quant à la conformité et l'efficacité de l'application de sa PIEA et de sa PIEP.

3. 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.

3.1 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 ainsi que d'apprécier les mécanismes instaurés pour adapter de façon continue le programme à ces besoins.

En s'appuyant notamment sur sa connaissance du milieu de l'emploi et sur un sondage réalisé auprès des étudiants, le Collège est d'avis que le programme *Techniques de l'informatique – Test de logiciel* est adapté aux besoins du marché du travail et aux attentes des étudiants. Néanmoins, il demeure prudent quant au jugement de la pertinence de son programme puisqu'il considère ne pas avoir recueilli suffisamment de renseignements auprès des employeurs et des diplômés.

Dans son rapport d'autoévaluation, le Collège explique qu'au moment d'élaborer les compétences du programme *Techniques de l'informatique – Test de logiciel*, en 2015, il s'est basé sur les données concernant les besoins de main d'œuvre en informatique fournies par les statistiques d'adéquation formation-emploi par Emploi-Québec et par le chargé de projet de Techno-compétences. Au moment de l'évaluation de la pertinence de ce programme, le Collège a mentionné avoir de nouveau consulté les données de ces organismes dans le but de confirmer que le test d'applications est l'une des fonctions les plus demandées sur le marché du travail. Par ailleurs, les professeurs rencontrés lors de la visite ont affirmé que la majorité des professeurs du programme évalué ont une expertise dans le domaine informatique et que plusieurs sont toujours actifs dans ce secteur. Ils considèrent que le contenu des cours est en lien direct avec les tendances actuelles du marché de l'emploi. Toutefois, dans le cadre de l'exercice d'autoévaluation, aucun des employeurs contactés n'a répondu au sondage du Collège.

Quant aux étudiants et aux diplômés, leur opinion a été sondée par le Collège. Dans l'ensemble, ils se disent satisfaits du programme *Techniques de l'informatique – Test de logiciel* et ont répondu que leurs attentes en lien avec les exigences du programme et avec les compétences développées sont comblées. Cependant, le Collège considère que les diplômés n'ont pas répondu en assez grand nombre pour que les résultats obtenus soient significatifs. En outre, le Collège n'a pas documenté le taux de placement de ses diplômés.

Par conséquent, il a souligné, dans son rapport d'autoévaluation, son besoin de mieux structurer les liens avec ses diplômés.

Afin de pallier ces difficultés, le Collège a mis en place des mécanismes. Premièrement, le comité aviseur du programme a été créé et s'est réuni à l'automne 2019. Il a pour objectif, entre autres, de recueillir les commentaires du représentant du marché du travail et du représentant des diplômés qui y siègent. Selon la documentation reçue et les témoignages recueillis, le comité s'était réuni une fois au moment de la visite. Deuxièmement, le Collège a mis en place un centre de carrière dans le but de faire le lien entre les étudiants et les employeurs du marché québécois. Au moment de la visite, la coordonnatrice du centre a précisé qu'elle offre des services de préparation des étudiants au marché du travail québécois, qu'elle travaille en étroite collaboration avec les équipes de programme afin de partager ses observations et qu'elle accompagne les étudiants dans leur recherche d'emploi étudiant ou de stage en entreprise. Elle disait également préparer la documentation destinée aux employeurs pour promouvoir les stages et mieux connaître leurs besoins. Par ailleurs, le Collège a précisé que l'action à court terme « association des diplômés » de son rapport d'autoévaluation référait à la création d'une telle association et qu'au moment de la visite, quelques démarches administratives afin de vérifier les aspects légaux avaient été entreprises en ce sens.

La Commission constate que le Collège n'avait pas de mécanisme formel de liaison avec les employeurs et les diplômés, mais qu'il a rapidement mis en place des actions susceptibles de corriger cette situation. La Commission **invite** le Collège à poursuivre la mise en œuvre de ces mécanismes de liaison avec les employeurs et les diplômés et à documenter leurs attentes afin de veiller à la pertinence du programme.

La Commission juge que le programme *Techniques de l'informatique – Test de logiciels* du Collège de gestion, technologie et santé Matrix inc. est pertinent. Elle base son jugement sur les témoignages des professeurs et sur les travaux réalisés par le Collège concernant les besoins du marché du travail au moment de sa récente implantation.

3.2 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.

L'analyse du *livret du programme*, de la grille de correspondance compétences-cours et des résultats des sondages réalisés auprès des diplômés, des étudiants, des professeurs et des membres du personnel permet au Collège d'affirmer que le programme semble cohérent.

Le programme *Techniques de l'informatique – Test de logiciels* est défini par objectifs et standards et comprend 16 compétences à développer. Comme le montre la matrice des compétences, toutes les compétences du programme sont prises en charge dans les cours et elles correspondent à la déclaration SOBEC⁴. La formation compte 16 cours auxquels sont associées entre 1 et 4 compétences. Les objectifs des cours et les standards décrivent clairement les compétences à développer. En ce qui concerne la charge de travail, elle est établie de façon claire et réaliste dans les plans de cours et les étudiants, tant ceux ayant rempli le questionnaire que ceux rencontrés lors de la visite, se sont dits bien informés des exigences propres à chacun des cours.

Depuis le début de la mise en œuvre du programme, le Collège a embauché plusieurs intervenants et il a réalisé des actions en lien avec la cohérence du programme en tenant compte des résultats de l'analyse des taux de réussite. Lors de la visite, le Collège a mentionné que la séquence des cours a été modifiée de façon à les structurer selon un ordre croissant de complexité. Ainsi, les cours de base en informatique sont donnés au début de la formation, suivent ensuite les cours de programmation pour terminer avec les cours sur le développement de compétences particulières liées au test de logiciel.

Par ailleurs, la Commission a pris connaissance de l'ensemble des plans de cours standardisés du programme. Elle est d'avis que le Collège a su déceler les points à améliorer pour une meilleure cohérence du programme et a réalisé des actions adéquates en lien avec ses constats. Les liens entre les cours et les compétences ont été clarifiés grâce à la standardisation des plans de cours. L'agencement des cours est équilibré d'une session à l'autre et il tient compte de la progression des apprentissages et de la maîtrise des compétences du programme.

La Commission juge que le programme *Techniques de l'informatique – Test de logiciels* du Collège de gestion, technologie et santé Matrix inc. est cohérent.

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

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

Le Collège, en s'appuyant sur l'analyse des taux de réussite et sur les réponses obtenues dans les questionnaires destinés aux étudiants et aux professeurs, complétés dans le cadre de l'autoévaluation et dans le cadre des évaluations de l'enseignement, conclut que les méthodes pédagogiques utilisées sont adéquates et adaptées aux compétences du

4. Système des objets d'études collégiales.

programme ainsi qu'aux caractéristiques des étudiants. Il constate également que l'encadrement des étudiants et la disponibilité des professeurs sont partiellement satisfaisants, mais que les actions réalisées ou envisagées sont susceptibles d'améliorer cet aspect.

Dans son rapport d'autoévaluation, le Collège mentionne que les professeurs utilisent une combinaison de cours magistraux, de conférences, de travaux pratiques en laboratoire et de travaux d'équipes et individuels. Les professeurs et les étudiants interrogés lors de la visite se sont dits satisfaits de la variété des méthodes pédagogiques utilisées. De plus, l'analyse des questionnaires complétés par les diplômés et les étudiants révèle qu'ils les jugent adaptées à leurs besoins et que la supervision reçue lors des projets de fin d'études est constructive.

Lors de l'analyse des taux de réussite des cours du programme pour les deux premières cohortes concernées par l'autoévaluation, le Collège est arrivé à la conclusion que les reprises de cours faisant suite à des échecs ou des abandons étaient en augmentation et pouvaient causer des retards dans la diplomation. Selon lui, le nombre d'étudiants par classe était trop élevé, les approches pédagogiques des professeurs présentaient des différences significatives et les taux d'absentéisme des étudiants étaient importants. Quant aux disponibilités des professeurs, les diplômés souhaitent que leurs professeurs soient davantage disponibles en dehors des heures de classe.

Par la suite, en analysant les évaluations de l'enseignement complétées par les étudiants à la fin d'un cours et les résultats du sondage auprès des diplômés et des étudiants actuels, le Collège a noté une amélioration de la satisfaction en lien avec les méthodes pédagogiques et l'encadrement des étudiants. Les témoignages recueillis lors de la visite attribuent notamment cette amélioration aux nombreuses mesures mises en place. Parmi celles-ci figurent l'embauche d'une conseillère pédagogique principale en soutien aux professeurs, d'auxiliaires d'enseignement, d'API et de coordonnateurs de programme. Des mesures visent également à limiter le nombre d'étudiants par classe, à contrôler l'assiduité en classe et à diminuer l'hétérogénéité des groupes, principalement en lien avec le niveau de scolarité des étudiants à leur entrée au Collège. Les participants rencontrés lors de la visite sont d'avis que l'implantation d'une plate-forme numérique plus performante a facilité les communications entre professeurs et étudiants en dehors des heures de classe et que les disponibilités des professeurs répondent dorénavant aux besoins des étudiants. Les témoignages reçus ont également confirmé que les étudiants en difficulté sont identifiés systématiquement au début des cours et que les API assurent le suivi de l'assiduité et du taux de réussite des étudiants, tout en les référant aux services appropriés, le cas échéant. Le Collège offre des ateliers d'intégration culturelle à ses étudiants internationaux. En effet, le centre des carrières vise à les aider à s'intégrer au marché du travail québécois et le centre de langues offre des formations linguistiques pour le français et l'anglais. Depuis que ces mesures d'encadrement sont en place, une amélioration significative des taux de

rétenion, de réussite aux cours et de diplomation a été observée par le Collège. Ces mesures se retrouvent dans le plan de réussite que le Collège a déposé dans son rapport. La Commission considère comme une force du Collège les mesures d'accompagnement offertes afin de contribuer à la réussite des étudiants, incluant les formations linguistiques, informatiques et culturelles. Elle encourage le Collège à poursuivre dans cette voie et à documenter le suivi de ces mesures.

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

3.4 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.

Le Collège de gestion, technologie et santé Matrix inc. conclut qu'il dispose de ressources humaines, matérielles et financières suffisantes pour assurer le bon fonctionnement du programme. Il base son jugement sur les conclusions d'une firme de consultation en ressources humaines qui a mené une visite d'audit au Collège, sur ses propres observations relatives à l'évaluation de ses ressources ainsi que sur l'opinion des étudiants, des professeurs, des membres du personnel et des diplômés.

Le rapport du Collège mentionne que les professeurs travaillant au Collège ont en moyenne 3 ans d'expérience en enseignement et 7 ans d'expérience dans leur domaine, en plus de posséder, au minimum, un diplôme de 1^{er} cycle universitaire dans 90 % des cas. Les 32 professeurs qui enseignent dans le programme *Techniques de l'informatique – Test de logiciels* ont un statut de chargés de cours. La Commission conclut que le Collège emploie des professeurs qui ont une formation scolaire suffisante et qui possèdent une expérience de travail pertinente.

Outre les professeurs, le Collège emploie, au total, 12 professionnels et 39 employés de soutien répartis entre les 2 sites de formation. Ils offrent des services d'admission, de registrariat, de finances, de soutien informatique et de supervision des étudiants. Le Collège a affirmé, lors de la visite que, sur chacun des deux sites de formation, il y a au minimum une personne à la réception et un employé de soutien pour les technologies de l'information et des communications. Un coordonnateur des technologies a pour rôle de superviser les employés de soutien de ce secteur. En outre, à chaque programme est associé un API pour soutenir les étudiants et un coordonnateur de programme pour soutenir les professeurs. Le Collège emploie également des auxiliaires d'enseignement. Les résultats des sondages

indiquent un taux de satisfaction relativement élevé en lien avec le soutien disponible de la part du personnel administratif et pédagogique, autant de la part des étudiants que des professeurs.

Pour ce qui est des ressources matérielles, le coordonnateur des technologies de l'information et des communications a pour rôle de s'assurer que l'équipement informatique est adéquat, fonctionnel et à jour dans les deux sites de formation. À l'analyse des sondages des étudiants et des professeurs, le Collège a observé quelques insatisfactions en lien avec le trop grand nombre d'élèves par classe qui amenait parfois certains élèves à partager le matériel informatique. Lors de la visite, le Collège a affirmé que le nombre d'étudiants par classe était limité et les salles de classe utilisées comprenaient suffisamment de postes de travail afin que chaque étudiant dispose d'un équipement, ce qui a été confirmé par les autres participants à la visite. Les professeurs et les étudiants se sont dits satisfaits du matériel disponible et considèrent que les installations et les équipements à la fine pointe dont ils disposent répondent aux besoins du programme. Le Collège songe toutefois à déménager dans un immeuble qui lui permettrait de regrouper les salles de classe de tous ses programmes et ses ressources en un seul édifice.

La Commission juge que les ressources humaines, matérielles et financières répondent aux besoins du programme.

3.5 L'efficacité du programme (comprenant l'efficacité de l'application de la PIEA)

Ce critère porte sur la maîtrise par les diplômés des compétences visées par le programme et sur la réussite des étudiants. Il permet de vérifier si les objectifs de la PIEA de l'établissement sont atteints, c'est-à-dire si l'application de la PIEA est efficace, assurant la justice et l'équité de l'évaluation.

Pour son analyse, le Collège a examiné les taux de réussite et de diplomation, les plans de cours standardisés du programme et un échantillon d'instruments d'évaluation. Il a également analysé les résultats des questionnaires adressés aux étudiants, aux diplômés et aux professeurs. Au terme de son analyse, le Collège conclut que son programme *Techniques de l'informatique – Test de logiciels* est partiellement efficace, car les étudiants recrutés pour les cohortes 2016-2017 ne lui semblaient pas tous bien préparés. Néanmoins, il juge les taux de réussite et de diplomation satisfaisants et croit que les actions entreprises sont susceptibles d'augmenter l'efficacité du programme.

Depuis le début de la mise en œuvre du programme, le Collège utilise les services de firmes de recrutement basées principalement en Chine et en Inde. Les professeurs soulignent les difficultés liées aux groupes hétérogènes. Avec le temps et l'augmentation du nombre

d'étudiants, le Collège a constitué une équipe de conseillers aux admissions chapeauté par un coordonnateur. Le mandat de ces conseillers est de s'assurer que les candidats respectent les critères d'admission qui tiennent compte des exigences du ministère de l'Enseignement supérieur, des règles de l'immigration et des prérequis linguistiques pour réussir le programme. Selon les personnes interrogées, le nombre d'étudiants par groupe a été réduit et un bagage scolaire plus important est exigé pour les étudiants qui désirent compléter leur programme en un an. Par ailleurs, le Collège a procédé à la compilation des statistiques sur la réussite des étudiants et il conclut qu'une proportion satisfaisante des étudiants termine le programme. Le taux de diplomation dans les délais prévus pour les 3 premières cohortes du programme évalué est respectivement de 64 %, 73 % et 87 %. Quant au taux de diplomation pour la durée maximale, il a augmenté à 79 % pour la première cohorte, à 85 % pour la seconde et à 94 % pour la troisième. La Commission est d'avis que le Collège a une vision juste de l'efficacité de son programme et que les mesures qu'il a mises en place lui permettent d'admettre et de former des étudiants capables de réussir dans le programme.

La Commission a porté une attention particulière aux objectifs de justice et d'équité qui intègrent les principales finalités de la PIEA de l'établissement. Tout d'abord, elle s'est intéressée à la justice de l'évaluation en jugeant de la qualité de l'information reçue par les étudiants au sujet des règles d'évaluation, de la possibilité pour eux d'obtenir un droit de recours s'ils ne sont pas satisfaits de leur évaluation ainsi que de l'impartialité de l'évaluation. Les étudiants sont informés des règles d'évaluation par les plans de cours standardisés qui contiennent des extraits de la PIEA et qui leur sont distribués en début de session. Selon le Collège, les étudiants peuvent consulter, sur la plate-forme numérique, la PIEA et les documents qui viennent en préciser certains aspects, tels que la *Politique de reprise d'examen et de réinscription à un cours en cas d'échec* (Summary of College's PIEA on retakes in case of course failure, re-dos and retakes of an evaluation in case of absence), la *Politique d'évaluation d'un examen* (Evaluation Regulations for College-level education at Matrix College) et le *Guide d'application des mesures de la PIEA au sujet des fraudes et du plagiat*. Les plans de cours renseignent aussi les étudiants sur les types d'évaluations, leur pondération et les éléments de compétences qui seront évalués. Les étudiants et les diplômés ayant répondu au sondage sont majoritairement d'accord pour dire que leurs évaluations sont justes et impartiales. En cas d'insatisfaction quant à sa note, l'étudiant a un droit de recours. La majorité des désaccords est réglée directement avec le professeur, mais un étudiant peut demander la révision d'une note en remplissant le formulaire prévu à cet effet et en l'acheminant au coordonnateur de programme qui le transmettra à la Direction des études pour l'analyse du dossier par un comité composé de deux autres professeurs de la discipline et du professeur concerné. Les propos recueillis lors de la visite allant dans le même sens, la Commission conclut que le Collège fait une démonstration adéquate de la justice de l'évaluation des apprentissages.

Après s'être intéressée à la justice de l'évaluation, la Commission en a ensuite apprécié l'équité en portant un regard sur les liens entre le contenu des cours et l'évaluation, sur l'équivalence de l'évaluation et sur la capacité de l'évaluation à attester l'atteinte des objectifs et des standards du programme. Selon le Collège, les instruments d'évaluation utilisés ne semblaient pas toujours tous équitables au début de la mise en œuvre du programme. En conséquence, il a embauché un coordonnateur de programme qui a pour tâche d'analyser chaque plan de cours et de le retravailler avec le professeur concerné, au besoin, avant l'approbation de ce document par la Direction des études. Ces vérifications ont aussi pour but d'assurer que les instruments d'évaluation respectent les balises de la PIEA et sont fidèles au contenu enseigné. De plus, le Collège a recueilli des commentaires positifs de la part des étudiants et des diplômés au regard de l'équité lors de l'analyse de leurs réponses aux questionnaires d'évaluation des cours. Le Collège mentionne, dans son rapport, que les évaluations finales de cours permettent de mesurer l'atteinte des objectifs selon les standards prévus dans les cours depuis que les professeurs disposent de plans de cours standardisés pour élaborer leurs évaluations et que le coordonnateur de programme valide les évaluations finales de cours avant de les soumettre à la Direction des études pour leur approbation. Ce processus vise également à assurer que l'évaluation est équivalente lorsqu'un cours est donné par plusieurs professeurs. En outre, le Collège a précisé sa volonté de rédiger des plans-cadres pour normaliser le contenu des cours afin d'éviter les iniquités de l'évaluation des apprentissages lorsque différents professeurs donnent le même cours et lors de l'évaluation de l'attestation de la maîtrise des compétences. Par ailleurs, la Commission note que certaines évaluations finales ne sont pas d'un niveau taxonomique adéquat pour mesurer l'atteinte des objectifs selon les standards . Ainsi, elle **invite** le Collège à poursuivre ses travaux visant à assurer l'adéquation des évaluations finales de cours aux compétences à évaluer afin de veiller à l'équité de l'évaluation des apprentissages.

La Commission juge que le programme *Techniques de l'informatique – Test de logiciels* du Collège de gestion, technologie et santé Matrix inc. est efficace. L'application de sa PIEA est efficace, c'est-à-dire qu'elle assure la justice et l'équité de l'évaluation des apprentissages.

3.6 La qualité de la gestion du programme (comprenant la conformité de l'application de la PIEA)

L'évaluation de la qualité de la gestion du programme 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. Il s'intéresse en outre à l'examen de la conformité de l'application de la PIEA, particulièrement au regard de l'exercice des responsabilités.

Le Collège conclut que la gestion du programme semblait partiellement efficace au début de sa mise en œuvre, mais que la souplesse du processus décisionnel lui a permis de rapidement prendre en charge les améliorations à apporter.

Dans son rapport, le Collège mentionne, à la suite de sa croissance rapide, qu'il a créé de nouveaux postes et qu'il a commencé à réviser le partage des responsabilités dans le programme et le processus décisionnel. Il juge que, dans l'ensemble, les directives de la PIEA sont appliquées, mais que des améliorations sont à apporter au texte de la politique afin de le simplifier. Comme prévu dans la PIEA, la Direction des études veille à superviser le programme et à en assurer le bon fonctionnement. Elle est appuyée dans ses tâches par le directeur des programmes et par le coordonnateur du programme. Quant aux communications entre les divers intervenants, le Collège se dit satisfait des mesures mises en place. L'analyse des sondages menés dans le cadre de son autoévaluation lui a permis d'observer une augmentation de l'appréciation de la qualité des communications. Selon les témoignages reçus lors de la visite, les réunions hebdomadaires, tenues par la Direction des études et les coordonnateurs de programme ainsi que par le coordonnateur de programme et les professeurs, permettent aux participants de soulever un problème, le cas échéant, et de proposer des suggestions pour l'amélioration des cours. La rapidité et l'efficacité avec lesquelles un problème soulevé est pris en charge ont également été soulignées.

Selon le Collège, les mesures d'embauche, d'évaluation et de perfectionnement des professeurs ont un effet positif sur la qualité du programme. Il considère que l'encadrement pédagogique des professeurs s'est amélioré depuis l'embauche des coordonnateurs de programme, des auxiliaires d'enseignement et d'une conseillère pédagogique principale qui offrent tous leur soutien aux professeurs. En outre, une journée pédagogique est offerte par session lors de laquelle les professeurs sont regroupés par programme. Par ailleurs, les personnes rencontrées lors de la visite ont mentionné que le coordonnateur de programme observe en classe chaque professeur, environ deux fois par an, et les évalue à l'aide d'une grille critériée et des réponses aux questionnaires sur l'évaluation des cours remplis par les étudiants. Le Collège est d'avis que les étudiants et les professeurs reçoivent des informations suffisantes et adéquates sur les objectifs et les activités d'apprentissages du programme ainsi que sur les différentes règles d'évaluation. Le Collège, ayant jugé que certains éléments de la PIEA laissaient place à l'interprétation, a mis à leur disposition des documents qui apportent des précisions à la politique, telles que la *Politique de reprise d'examen et de réinscription à un cours en cas d'échec*, la *Politique d'évaluation d'un examen* et le *Guide d'application des mesures de la PIEA au sujet des fraudes et du plagiat*. Le Collège affirme également, dans son rapport, qu'il suit le système d'évaluation et le processus de révision de notes tels qu'ils sont énoncés dans la PIEA. Les propos recueillis par la Commission, lors de la visite, corroborent l'analyse du Collège.

La Commission juge que la gestion du programme *Techniques de l'informatique – Test de logiciels* du Collège de gestion, technologie et santé Matrix inc. est efficace et que l'application de sa PIEA est conforme.

3.7 Conclusion sur le programme et l'application de la PIEA

En conclusion, la Commission note que l'évaluation réalisée par le Collège lui a permis de relever les points forts du programme et les points à améliorer. Il a établi des pistes d'action en lien avec cette évaluation qui sont susceptibles d'améliorer la qualité du programme.

Au terme de l'évaluation du programme *Techniques de l'informatique – Test de logiciels* du Collège de gestion, technologie et santé Matrix inc., selon les critères proposés par la Commission et la PIEP de l'établissement, la Commission juge que le programme est de qualité. Il est pertinent et cohérent. Les méthodes pédagogiques utilisées, l'encadrement offert aux étudiants ainsi que les ressources humaines, matérielles et financières, sont adéquats. Le programme est efficace, tout comme l'est sa gestion.

En outre, la Commission juge que l'application faite par le Collège de sa PIEA est efficace, c'est-à-dire que la justice et l'équité de l'évaluation sont assurées. Enfin, la Commission juge que l'application de la PIEA est conforme.

4. Évaluation de l'application de la Politique institutionnelle d'évaluation des programmes

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

4.1 Évaluation de la conformité de l'application de la PIEP

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

Le Collège estime que sa démarche a été globalement conforme aux modalités prévues dans sa PIEP. Le comité d'évaluation était composé du directeur général, du directeur général adjoint, de la directrice des études, d'un professeur du programme concerné et d'un employé du département des admissions, conformément à ce que prescrit la politique. Ce comité a rédigé le devis en suivant les directives de la PIEP. De nombreux intervenants internes ou externes ont ensuite été invités à se joindre soit au comité d'évaluation, soit à un sous-comité responsable de l'évaluation d'un des critères.

Le choix du programme *Techniques de l'informatique – Test de logiciels* a été fait dans le respect de la politique. Le système d'information a été utilisé comme prévu et les responsabilités liées au processus ont été assumées selon les balises de la politique. Le rapport a aussi été rédigé, adopté et diffusé en conformité avec la PIEP et les critères prévus pour l'évaluation de programme ont été respectés.

En conclusion, la Commission juge que l'application de la PIEP, faite par le Collège de gestion, technologie et santé Matrix inc. a été conforme aux dispositions de sa politique.

4.2 Évaluation de l'efficacité de l'application de la PIEP

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 décision relative 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.

Le Collège considère que les étapes de son processus d'évaluation lui ont permis d'atteindre les objectifs de sa PIEP. Il juge que des points forts et des points à améliorer en

lien avec chacun des six critères d'évaluation de programme ont été décelés, suscitant de nombreux travaux visant l'amélioration du programme, et ce, même si le nombre peu élevé de participants de certains groupes au sondage ne lui a pas toujours permis de statuer avec certitude sur certains critères. Selon le Collège, l'évaluation en profondeur de son programme lui a permis d'en donner un diagnostic juste et précis, notamment grâce à la contribution d'un grand nombre d'intervenants dans les travaux du comité d'évaluation. Toutefois, le Collège projette d'apporter des précisions au contenu de sa PIEP et de l'adapter à la nouvelle réalité générée par la forte croissance de ses effectifs étudiants dans le but de mieux guider l'ensemble des intervenants dans le processus d'évaluation de programme, ce que la Commission l'encourage à faire.

S'appuyant sur la documentation et les témoignages recueillis lors de la visite, la Commission considère que l'évaluation du programme *Techniques de l'informatique – Test de logiciels* a permis au Collège d'atteindre les objectifs de sa politique, d'assurer la qualité de la formation par une amélioration continue, de poser un diagnostic juste et précis de l'état du programme et de relever des points forts et des points à améliorer.

La Commission juge que l'application de la PIEP du Collège de gestion, technologie et santé Matrix inc. a été efficace.

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

Au terme de sa démarche d'autoévaluation, le Collège a produit le *Plan d'action de la réussite 2020-2022* qui s'applique à tous les programmes qu'il offre. Pour ce faire, il a choisi des actions en lien avec les résultats de l'évaluation qui visent particulièrement la persévérance scolaire et la réussite des étudiants. Des responsables et des indicateurs sont associés à chacune des actions et l'échéancier permet d'établir une priorité dans la réalisation de ces actions. Toutefois, ce plan d'action ne permet pas de prendre en charge l'ensemble des améliorations à apporter au programme évalué ou à l'application des politiques.

Par ailleurs, le Collège a établi, dans son rapport d'autoévaluation, une liste des forces, des faiblesses, des opportunités et des menaces en lien avec les constats de l'évaluation de programme. Il propose, à travers l'analyse de chacun des critères d'évaluation, plusieurs pistes d'action associées à des éléments qu'il a jugés problématiques et il a ciblé 6 actions à court terme et 6 autres à moyen terme. Les personnes interrogées lors de la visite ont précisé que plusieurs solutions avancées dans le rapport pour améliorer le programme et l'application des politiques étaient en cours de réalisation ou complétées. Toutefois, la Commission note que les pistes d'action proposées, qui ne se retrouvent pas dans le *Plan d'action de la réussite 2020-2022*, n'ont pas été regroupées dans un plan d'action avec un échéancier et un partage des responsabilités relatif à la mise en œuvre des actions à entreprendre. La Commission **invite** le Collège à intégrer dans son *Plan d'action de la réussite 2020-2022* les pistes d'action lui permettant de s'assurer de la prise en charge de l'ensemble des améliorations à apporter au programme évalué et à l'application des politiques.

Conclusion

Au terme de l'évaluation du programme selon les critères qu'elle a retenus, la Commission estime que le programme *Techniques de l'informatique – Test de logiciels* (LEA.CQ) du Collège de gestion, technologie et santé Matrix inc. **est de qualité**. De plus, la Commission estime que l'application que le Collège fait de sa PIEA est **efficace** et **conforme**. Enfin, elle juge que l'application faite par l'établissement de sa PIEP lors de l'évaluation de son programme a été **efficace** et **conforme**.

La Commission estime que la démarche menée par le Collège lui a permis d'avoir une idée juste du programme évalué et de bien traduire la réalité concernant la conformité et l'efficacité de l'application de sa PIEA et de sa PIEP. Elle souligne le leadership de la direction de l'établissement qui a su mobiliser tout son personnel à contribuer à la réalisation de cet exercice d'autoévaluation.

L'évaluation du programme *Techniques de l'informatique – Test de logiciel* a été réalisée selon les critères proposés par la Commission et la PIEP de l'établissement. L'évaluation du programme a fait ressortir certains éléments à améliorer. Toutefois, le Collège a rapidement mis en place des correctifs et la Commission a pu en constater les effets positifs sur la qualité du programme lors de la visite d'audit. La Commission souligne les mesures entreprises pour la standardisation des plans de cours, des évaluations finales de cours et du contenu des cours, de même que la qualité des méthodes pédagogiques utilisées et l'encadrement des étudiants.

En ce qui a trait à l'application de la PIEA, la Commission conclut qu'elle assure la justice et l'équité de l'évaluation. Pour ce qui est de la PIEP, la Commission conclut que l'application de cette dernière a permis d'en atteindre les objectifs.

L'autoévaluation que le Collège de gestion, technologie et santé Matrix inc. a réalisée constitue une étape préalable à l'évaluation de l'efficacité de son système d'assurance qualité interne qu'il devra réaliser d'ici quelques années. La manière dont il tiendra compte de l'ensemble des avis et des commentaires que la Commission a émis dans ce rapport l'aidera à assurer l'efficacité de ses mécanismes destinés à garantir la qualité de son programme et de l'évaluation des apprentissages.

Les suites de l'évaluation

Le Collège de gestion, technologie et santé Matrix inc. a pris connaissance de la version préliminaire du rapport d'évaluation portant sur l'approche préalable à l'évaluation de l'efficacité du système d'assurance.

Le Collège ne formule aucun commentaire particulier, mais prend bonne note des résultats de l'évaluation et indique vouloir continuer à mettre des efforts dans l'amélioration de ses opérations.

La Commission d'évaluation de l'enseignement collégial,

Original signé

Denis Rousseau, président

COPIE CERTIFIÉE CONFORME