



Commission d'évaluation
de l'enseignement collégial

RAPPORT D'ÉVALUATION
Version définitive

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

du Collège MultiHexa Saguenay/Lac Saint-Jean

Décembre 2021

Québec 

Introduction

L'évaluation de l'efficacité du système d'assurance qualité du Collège MultiHexa Saguenay/Lac Saint-Jean 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, couvrant la période d'observation de mars 2014 à mars 2019 et dûment adopté par son conseil d'administration, a été reçu par la Commission le 2 décembre de la même année. Un comité, présidé par une commissaire, l'a analysé puis a effectué une visite d'audit du 6 octobre au 8 octobre 2020². À cette occasion, le comité a rencontré la Direction du collège, le comité d'autoévaluation, l'équipe pédagogique ainsi que des intervenants, des professeurs³ et des étudiants.

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 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 la commissaire, M^{me} Libérata Mukarugagi, qui en assumait la présidence, le comité était composé de M^{me} Lucie D'Amour, directrice des études au Collège Kensley, M. Robert St-Amour, professeur retraité du Collège Ahuntsic et M^{me} Chantal Turgeon, conseillère pédagogique à la formation continue au Cégep John Abbott. Le comité était assisté de M. Michel Nadeau, agent de recherche de la Commission qui agissait à titre de secrétaire. Initialement prévue en avril 2020, la visite d'audit 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 prescrit habituellement le processus d'audit établi par la Commission. Pour assurer le bon déroulement de la visite d'audit tenue en mode virtuel, M^{me} Anne-Marie Soulard, 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.

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

L'établissement

Le Collège MultiHexa Saguenay/Lac Saint-Jean est un établissement d'enseignement collégial privé non subventionné. Fondé en 1995, il a comme mission de former des professionnels compétents capables de faire carrière dans le domaine des technologies de l'information.

Durant la période d'observation, l'offre de formation du Collège est demeurée la même. En effet, deux programmes menant à une attestation d'études collégiales (AEC), soit *Programmeur-Analyste* et *Gestionnaire de réseaux*, ont été offerts. Les deux programmes appartiennent au domaine de l'informatique et sont liés au Diplôme d'études collégiales (DEC) souche en *Techniques de l'informatique*. Les cours qui les composent sont répartis sur 12 mois à temps plein en plus de 3 mois de stage. Ils sont tous offerts en français et en mode présentiel. Le Collège les a entièrement actualisés en 2018 et a obtenu du ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur, lors de son renouvellement de permis, l'autorisation d'offrir la formation à distance en français et en anglais dans les deux programmes actualisés.

Hormis une année exceptionnelle en 2016-2017, la population étudiante est demeurée relativement stable du début jusqu'à la fin de la période d'observation, soit 45 étudiants en 2014-2015 et 42 en 2018-2019. Au cours de la période d'observation, le nombre d'employés est demeuré stable et, au terme de cette période, le Collège comptait un cadre, cinq professeurs à temps plein, un professionnel et une employée de soutien. Au cours de la période d'observation, les postes à la Présidence du conseil d'administration, à la Direction générale et à la Direction des études ont été occupés par la même personne. Dans ce rapport, nous y référerons en parlant de la Direction générale et des études. Une seule personne a également assumé les fonctions propres à la Direction pédagogique, au registrariat et au service de placement et des stages, en plus d'agir comme chef d'équipe des professeurs. La mention de la Direction pédagogique réfèrera à cette personne et à l'ensemble des fonctions qu'elle assume.

La démarche d'autoévaluation

Le Collège a examiné l'efficacité de son système d'assurance qualité. Sa démarche d'autoévaluation a débuté à l'hiver 2019 et s'est terminée à l'automne 2019. Le Collège a créé un comité d'autoévaluation dont le mandat a été de mener à terme les travaux d'autoévaluation de l'efficacité du système d'assurance qualité. Pour débiter sa démarche, le Collège a eu recours aux services d'un consultant externe pour s'approprier la

terminologie utilisée en assurance qualité. La première tâche du comité a été de réaliser une réflexion sur les mécanismes du Collège assurant la qualité des programmes et de l'évaluation des apprentissages. Pour les critères d'évaluation de chacune des deux composantes, le comité d'autoévaluation a dressé la liste des activités ou des mécanismes mis en œuvre accompagnés d'une brève description indiquant entre autres la périodicité, les forces et les points à améliorer. Le comité d'autoévaluation était composé notamment de la Direction générale et des études et de la Direction pédagogique. La Direction générale et des études a vu à l'élaboration et au bon déroulement de la démarche d'autoévaluation. Le Collège a ciblé trois principaux enjeux : analyser chacun des mécanismes d'amélioration continue, qu'ils soient formels ou informels, examiner la qualité des informations provenant de chacun de ces mécanismes en fonction de leur capacité à assurer l'application de la *Politique institutionnelle d'évaluation des programmes d'études (PIEP)* et de la *Politique institutionnelle d'évaluation des apprentissages (PIEA)* du Collège et réussir à mesurer le cheminement de l'information recueillie.

Le comité d'autoévaluation a utilisé des données de nature documentaire, statistique et perceptuelle collectées durant la période d'observation. Ainsi, les principales sources d'information sont issues des diverses rencontres et réunions ainsi que des données obtenues de divers sondages auprès des étudiants, des stagiaires et des diplômés. De plus, des statistiques sur le cheminement scolaire des étudiants sont tirées d'un logiciel utilisé par le Collège. L'analyse de ces données a été réalisée par les membres du comité en vue de la rédaction du rapport et de son plan d'action. Le rapport d'autoévaluation, incluant le plan d'action, a été adopté par le conseil d'administration du Collège le 29 novembre 2019.

Les principaux mécanismes du système d'assurance qualité

En vue d'assurer la qualité des programmes d'études offerts, le Collège dispose d'une PIEP. Au cours de la période d'observation, deux versions différentes de cette politique se sont succédé. Dans son rapport d'évaluation d'octobre 2010, la Commission a jugé que la première version comprenait les composantes et les éléments essentiels susceptibles d'en assurer l'efficacité. Le Collège a procédé à la révision de sa politique et une nouvelle version a été adoptée par son conseil d'administration le 30 août 2017. Cette politique a été jugée satisfaisante par la Commission lors de sa réunion tenue le 4 avril 2018. Elle a pour finalité d'assurer l'amélioration continue de la qualité de la formation offerte aux étudiants et de témoigner de la qualité de la formation. Par ailleurs, la politique énonce les objectifs suivants en ce qui a trait à l'évaluation des programmes : prendre connaissance des résultats des programmes relativement à l'atteinte des compétences, à la réponse aux besoins de formation, à la satisfaction des groupes concernés, aux cheminements scolaires et aux ressources investies, porter un jugement sur les programmes à partir des critères d'évaluation fixés et en déterminer les forces et les faiblesses et, finalement, améliorer de

manière continue la mise en œuvre des programmes. L'application et la révision de la politique sont sous la responsabilité de la Direction générale et des études.

Pour veiller à la qualité de l'évaluation des apprentissages de ses étudiants, le Collège dispose d'une PIEA. Au cours de la période d'observation, deux politiques ont été en vigueur. La première a été jugée entièrement satisfaisante par la Commission en décembre 2006. La plus récente version de la PIEA du Collège a été adoptée par le conseil d'administration le 30 août 2017 et a été jugée entièrement satisfaisante par la Commission dans son rapport du 4 avril 2018. Dans cette politique, c'est à la Direction générale et des études que revient la responsabilité de sa mise en œuvre. Elle a pour objectifs de définir les droits et les responsabilités des personnes et des instances impliquées dans l'évaluation des apprentissages des étudiants, d'informer l'étudiant sur son processus d'apprentissage et sur le développement et l'acquisition des compétences propres à son programme, de fournir aux enseignants les outils et les moyens d'assurer la qualité et la pertinence de leurs évaluations, de garantir à l'étudiant la crédibilité des apprentissages et de son évaluation, tant à l'interne qu'à l'externe, de préciser les modalités d'octroi de la dispense, de l'équivalence, de la substitution ainsi que de préciser les modes de sanction des études, les modalités et les critères de l'autoévaluation de l'application et de révision de la PIEA.

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

Pour veiller à la qualité des programmes d'études, le Collège MultiHexa Saguenay/Lac Saint-Jean dispose d'une PIEP afin d'assurer l'amélioration continue de la qualité de la formation offerte aux étudiants. La PIEP énonce deux modes de détermination par lesquels le Collège peut décider de procéder à l'évaluation d'un programme d'études : le bilan annuel et l'évaluation. Selon la politique, le bilan annuel vise à suivre l'évolution du programme, à faire état de l'effet des mesures mises en place et à poser un jugement sur le programme. En conformité avec la PIEP, la Direction pédagogique responsable du registrariat prépare un bilan annuel de chaque programme à partir du système d'information du Collège qui contient notamment les statistiques sur la réussite des cours, les abandons et la diplomation. Il s'appuie aussi sur des données perceptuelles issues de divers sondages. Ainsi, un sondage biannuel permet de recueillir les perceptions des étudiants sur l'ensemble des six critères d'évaluation de programme. Les données du sondage sont recueillies, compilées et remises à la Direction générale et des études qui les dépose ensuite pour étude et suivi à la réunion annuelle d'amélioration de programmes où siègent tous les professeurs. Le Collège s'est également doté d'un processus de validation de plan de cours, qui est sous la responsabilité de la Direction pédagogique, et d'un mécanisme d'évaluation des cours. À la fin de chaque cours, un questionnaire d'évaluation de cours est distribué aux étudiants par l'adjointe aux admissions et les formulaires dûment remplis sont remis directement à la Direction générale et des études pour analyse et rétroaction auprès des professeurs. Ceux-ci doivent apporter les correctifs nécessaires, s'il y a lieu. Dans les pratiques institutionnelles du Collège, la Direction générale et des études tient une rencontre hebdomadaire où tous les professeurs et le responsable des admissions et du service aux étudiants sont convoqués. L'objectif de cette rencontre est de faire le point sur le suivi des étudiants, l'encadrement pédagogique, les résultats scolaires et le fonctionnement de l'établissement. D'autres rencontres sont tenues par la Direction générale et des études notamment avec les entreprises qui reçoivent des stagiaires afin

d'identifier les attentes et les besoins du marché du travail. En effet, six rencontres par année ont systématiquement lieu avec les employeurs qui collaborent avec le Collège.

En ce qui concerne l'évaluation, la PIEP énonce que chaque programme doit être évalué, entre autres, à la suite d'une situation particulière telle qu'un problème diagnostiqué lors du bilan annuel ou après la première année qui suit la diplomation de la troisième cohorte d'étudiants ou, exceptionnellement, la quatrième dans le cas d'un programme révisé. La Commission note que le Collège n'a pas procédé à l'évaluation en profondeur de ses programmes, comme le prévoit sa politique. Par conséquent, la Commission **suggère** au Collège de s'assurer de la conformité de l'application de sa PIEP afin de garantir que l'ensemble de ses programmes est évalué à l'intérieur d'une périodicité maximale.

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

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

Pour veiller à la **pertinence** de ses programmes d'études, le Collège met en œuvre plusieurs mécanismes. Tout d'abord, le Collège s'assure que les objectifs, les standards et le contenu des programmes d'études sont en accord avec les attentes et les besoins du marché du travail. À cet égard, les responsables de stages rencontrent les superviseurs en milieu de stage, participent à des visites d'entreprise ainsi qu'aux activités d'une association liée au domaine des technologies de l'information. Cela permet au Collège de se tenir à jour sur les besoins du marché du travail. De plus, le Collège communiquait par courriel avec ses diplômés deux fois par année pour obtenir des données sur leur placement en milieu de travail. Le Collège, recevant un taux de réponse très faible, a modifié ses stratégies de communication avec ces derniers et a opté pour les médias sociaux. Ainsi, le Collège demande désormais aux finissants, à la fin de leur formation, d'adhérer à un groupe privé d'un réseau de contacts professionnels dans le but de conserver avec eux un lien lui permettant de demeurer à l'affût des besoins du marché. Les informations recueillies sont partagées lors d'une réunion annuelle d'amélioration des programmes, à laquelle participent la Direction générale et des études ainsi que les professeurs, durant laquelle le Collège décide des ajustements à apporter notamment au contenu des cours. De plus, un sondage biannuel permet aux étudiants d'exprimer leur satisfaction à l'égard du contenu des programmes d'études. Les données de ce sondage sont recueillies et compilées par l'adjointe aux admissions et remises par la suite à la Direction générale et des études qui les dépose pour étude et suivi à la réunion annuelle d'amélioration de programmes. Par ailleurs, la cohabitation du Collège dans un même immeuble avec plusieurs entreprises, dont une compagnie importante en services-conseils en technologie de l'information, lui permet de côtoyer des milieux de stages pour ses stagiaires et des employeurs pour ses finissants et de demeurer ainsi au fait des besoins du marché du

travail. Cette proximité constitue un atout pour le Collège en lui permettant de se tenir au courant des dernières technologies et de les intégrer rapidement lors de la mise à jour de ses cours. Lors de la rencontre annuelle d'amélioration des programmes, des décisions sont prises quant aux ajustements à apporter à certains plans de cours afin de mieux répondre aux besoins du marché de travail. Enfin, le Collège a procédé à la refonte en profondeur de ses deux programmes afin de répondre à l'évolution des besoins des entreprises en matière de technologies de l'information et de tenir compte du programme d'études techniques souche actualisé par le Ministère. Le Collège se dit satisfait de ses mécanismes veillant à la pertinence de ses programmes.

Le Collège s'assure de la **cohérence** de ses programmes d'études par divers mécanismes. Tout d'abord, le Collège s'est doté, pour chaque programme, d'un logigramme des cours visualisant le cheminement de formation sur une période de 15 à 21 mois. Au moment de l'élaboration des programmes actualisés, la progression des compétences liées à chacun des cours a été basée sur celle du devis ministériel du DEC souche. Plusieurs rencontres ont été tenues pour arriver à concevoir une maquette cohérente des cours. Contrairement aux anciens programmes, les cours des programmes actualisés comportent chacun une seule compétence. Concernant le plan de cours, la Direction pédagogique fournit aux enseignants un gabarit de plan de cours où toutes les informations administratives, dont la compétence visée par le cours et la pondération, sont préalablement inscrites. Le professeur y ajoute notamment le contenu pour chaque période d'apprentissage ainsi que la médiagraphie et le plan d'évaluation en conformité avec la PIEA. Les plans de cours sont validés, quant au contenu, selon une procédure déterminée par la Direction générale et des études, et c'est la Direction pédagogique qui a la responsabilité d'approuver chacun des plans de cours. Ils sont ensuite déposés sur une plateforme à la disposition des professeurs. Les étudiants répondent à un questionnaire d'évaluation de cours par lequel ils se prononcent notamment sur la structure du cours. La Direction générale et des études analyse les données obtenues et rencontre les enseignants pour une rétroaction et demande des correctifs, s'il y a lieu. De plus, les étudiants se prononcent sur l'agencement, les exigences et la pondération des cours dans un sondage biannuel et les données obtenues sont étudiées lors des rencontres d'amélioration de programme convoquées par la Direction générale et des études. De plus, plusieurs rencontres avec l'équipe de professeurs convoquées par la Direction générale et des études sont tenues et elles visent à apporter des modifications aux plans de cours afin d'assurer la cohérence entre les cours, et ce, en continu. Enfin, compte tenu du petit nombre de professeurs, ces derniers partagent un même bureau, ce qui favorise la communication et facilite les échanges informels sur le contenu de leurs cours. Cela mène, le cas échéant, à des ajustements concernant des éléments affectant la cohérence des programmes d'études. La Commission a effectivement noté, lors de la visite, que les professeurs donnant des cours dont l'un est préalable à l'autre se concertent régulièrement entre eux.

La **valeur des méthodes pédagogiques et de l'encadrement des étudiants** est assurée par divers mécanismes en place. Lors d'un sondage biannuel, le Collège recueille les

perceptions des étudiants sur les méthodes pédagogiques utilisées. Les données recueillies font l'objet d'études et d'un suivi à la réunion annuelle d'amélioration de programmes. À la fin de chaque cours, les étudiants ont l'occasion de se prononcer sur les méthodes pédagogiques des professeurs en remplissant le questionnaire d'évaluation de cours. Les données compilées sont analysées par la Direction générale et des études qui rencontre les professeurs pour leur fournir de la rétroaction et pour leur demander d'apporter, s'il y a lieu, les correctifs nécessaires. La procédure de validation des plans de cours prend en considération les commentaires des étudiants, incluant ceux sur les méthodes pédagogiques. De plus, lors des rencontres hebdomadaires entre les professeurs et la Direction générale et des études, le Collège s'assure de la valeur des méthodes pédagogiques. Par ailleurs, lors de la visite, les professeurs ont témoigné de leur souci concernant la répartition adéquate des heures de cours entre la théorie et les travaux pratiques. Enfin, le Collège veille à la valeur des méthodes pédagogiques en proposant aux professeurs des formations pédagogiques. En ce qui concerne l'encadrement des étudiants, l'ensemble des professeurs est tenu de mettre à l'horaire des blocs d'heures de disponibilité avant et après les périodes de cours. De plus, tel qu'en témoignent les professeurs et les étudiants, la pratique de la « porte ouverte » constitue un moyen efficace par lequel le Collège s'assure de tenir compte de la disponibilité et des caractéristiques des étudiants tout en constituant une mesure d'aide individualisée pour ceux en difficulté. De plus, une rencontre individuelle avec chacun des étudiants est tenue deux fois par année par les professeurs pour assurer le suivi de leur cheminement. Un formulaire recueille tous les aspects discutés avec les étudiants lors de la rencontre pour faciliter le suivi, le cas échéant. Au besoin, des mesures d'allègement sont offertes aux étudiants, par exemple une formation de 12 mois pourrait s'étirer jusqu'à 21 mois. La Commission note que l'encadrement individualisé des étudiants est une force du Collège.

Des mécanismes sont mis en place par le Collège afin de veiller à l'**adéquation des ressources humaines, matérielles et financières aux besoins de formation**. Concernant les ressources humaines, le Collège met en place un processus d'embauche et d'insertion professionnelle. Tout d'abord, la Direction générale et des études définit le profil recherché et recourt au service d'une firme de recrutement. Lors de la sélection, la Direction générale et des études s'assure que les candidats possèdent une expérience en technologies de l'information pertinente, en adéquation avec le marché du travail, ainsi que des habiletés qui leur permettront d'évoluer dans un domaine en perpétuel changement. Le nouveau professeur reçoit un suivi personnalisé par la Direction pédagogique, en ce qui a trait à la pédagogie, pour faciliter son intégration qui, par ailleurs, se fait graduellement par l'attribution d'un seul cours à l'embauche. Au cours de la période de probation, la Direction pédagogique offre un perfectionnement obligatoire de type *formation des formateurs* destiné aux nouveaux professeurs et elle les accompagne également durant la première semaine de cours et au moment de la préparation de la première évaluation de leurs étudiants. Le Collège offre plusieurs opportunités de perfectionnement disciplinaire à ses professeurs, notamment les différentes formations prescrites conduisant à une certification. Comme les professeurs en ont fait état lors de la visite, le fait de partager un même bureau

génère des échanges fréquents entre eux et favorise la collaboration tant au niveau pédagogique que disciplinaire. La Direction générale et des études invite régulièrement ses employés à suivre un cours universitaire pour se maintenir à jour dans leur domaine. La Commission note que les pratiques mises en place pour maintenir à jour les compétences disciplinaires du personnel enseignant par le recours à des perfectionnements sont une force du Collège. En ce qui concerne le perfectionnement pédagogique, le Collège a initié des formations pédagogiques offertes par une consultante externe auxquelles tous les professeurs ont participé. Le Collège s'engage d'ailleurs, dans son plan d'action, à poursuivre ce type de perfectionnement pédagogique en mettant en place un plan de formation individualisé pour chacun de ses employés. La Commission l'encourage à poursuivre et à assurer la pérennité des activités de perfectionnement pédagogique de ses professeurs. Pour ce qui est des compétences pédagogiques des professeurs, le Collège procède systématiquement à l'évaluation de l'enseignement par les étudiants à la fin de chaque cours, et la Direction générale et des études est responsable d'en assurer le suivi. Tout le personnel du Collège est soumis à une évaluation annuelle qui se conclut par une rencontre personnalisée avec la Direction générale et des études. En ce qui a trait à l'adéquation des ressources matérielles aux besoins de formation, le Collège a mis sur pied un sous-comité dont le mandat est d'analyser les besoins pour l'acquisition en lien avec le matériel informatique, les équipements et l'amélioration des locaux. Un plan quinquennal, élaboré à la suite des recommandations de ce sous-comité, est révisé annuellement. Concernant les ressources financières, les priorités institutionnelles sont établies en tenant compte des recommandations de ce sous-comité et des exigences technologiques du marché du travail. La Commission note que le Collège met en place des pratiques pour s'assurer que les espaces, les équipements et les autres ressources matérielles sont appropriés en termes de quantité, de qualité et d'accessibilité.

Le Collège veille à l'amélioration continue de l'**efficacité** de ses programmes d'études d'abord par ses mesures de recrutement, de sélection et d'intégration des étudiants. Le Collège utilise les médias sociaux et son site Web pour promouvoir ses programmes d'études. De façon générale, le recrutement se fait de bouche à oreille pour la quasi-totalité de ses étudiants. Bien que des connaissances en informatique ne soient pas requises pour être admis dans l'un ou l'autre de ses programmes, le Collège s'assure d'un minimum d'aisance avec les technologies de l'information qu'il valide au moment d'une entrevue à laquelle le candidat est convié. Celui-ci est ensuite contacté par téléphone pour un suivi, puis une deuxième rencontre est tenue visant à présenter le programme d'études et ses exigences de même qu'à valider les motivations, les aptitudes et le choix du candidat. Par ailleurs, si un étudiant hésite entre les programmes *Programmeur-Analyste* et *Gestionnaire de réseaux*, il a la possibilité de changer d'orientation sans retarder son cheminement, car les deux programmes ont un tronc commun au début de la formation. Une journée d'intégration, durant laquelle la PIEA est présentée, permet à tous les nouveaux étudiants de prendre connaissance des informations essentielles pour entreprendre des études au Collège. Les professeurs doivent participer à cette journée, notamment pour présenter le contenu des cours. En ce qui concerne les modes et les instruments d'évaluation

permettant d'évaluer l'atteinte des objectifs du cours, le Collège procède systématiquement à l'évaluation des cours par les étudiants à la fin de chaque cours et la Direction générale et des études en assure le suivi. Dans les pratiques du Collège, les examens sont partagés et conservés dans un endroit commun aux professeurs. Un professeur peut valider son examen final de cours avec un collègue, mais aucun mécanisme en place ne permet au Collège de s'assurer que tous les professeurs le font systématiquement. La Commission estime donc que le Collège devra mettre en place un processus institutionnel de validation des examens de fin de cours et s'assurer de son application dans tous les cours. Pour suivre les indicateurs de cheminement de ses étudiants dans le programme, le Collège s'appuie sur son système d'information qui contient notamment les statistiques sur la réussite des cours, les abandons et la diplomation. Ces données sont compilées, analysées et présentées lors des diverses rencontres convoquées par la Direction générale et des études avec l'ensemble de ses employés. Le suivi de la réussite et des abandons est assuré par la Direction pédagogique. L'ensemble des processus et des pratiques en place au Collège permet de s'assurer, de façon générale, de l'efficacité de ses programmes.

Pour veiller à la **qualité de la gestion des programmes d'études**, plusieurs mécanismes sont mis en œuvre. D'abord, des rencontres sont tenues de façon régulière. En effet, dans les pratiques institutionnelles du Collège, la Direction générale et des études tient une rencontre hebdomadaire où tous les professeurs et le responsable des admissions et du service aux étudiants sont impliqués. De plus, une réunion annuelle d'amélioration de programmes où siègent tous les professeurs est organisée pour analyser les données issues du sondage biannuel sur les programmes. Ces rencontres permettent aux professeurs et à la Direction générale et des études d'échanger notamment sur des ajustements à apporter aux programmes. La Direction générale et des études est présente à toutes les rencontres, ce qui favorise une prise de décision rapide concernant les programmes d'études. D'autre part, le Collège dispose d'un système d'information contenant notamment des indicateurs de réussite tels que le taux de réussite des cours, les abandons, la diplomation et l'assiduité aux cours. Le Collège a réalisé que son système d'information n'est pas toujours à jour et qu'il y a beaucoup d'utilisation de documents papier. Ainsi, le plan d'action prévoyait d'y apporter des modifications pour permettre, notamment, de colliger différentes informations sur les interventions faites auprès des étudiants, de réaliser le suivi des stages et de répertorier les différentes demandes d'information provenant des employeurs. L'analyse de la situation a porté le Collège à opter plutôt pour la migration vers un système qui correspond davantage à ses besoins, notamment le passage vers les documents numériques pour un meilleur suivi des décisions prises lors de diverses rencontres. La Commission constate que le Collège démontre qu'il est proactif quant à l'optimisation de son système d'information et l'encourage donc à poursuivre ses travaux. La description des programmes est distribuée et expliquée aux étudiants lors de l'accueil et ceux-ci se sont dits bien informés des différentes politiques, procédures et modes de fonctionnement propres au Collège. Par ailleurs, la Direction pédagogique veille à la bonne gestion des programmes. La PIEA est présentée aux étudiants et aux professeurs, et sa conformité est assurée notamment par l'utilisation des

plans de cours. La Commission note que la concertation et la communication constante entre les professeurs et la Direction générale et des études facilitent la gestion et l'amélioration continue des programmes. Elle constate cependant que les processus de gestion des suivis des programmes par la Direction générale et des études sont plutôt informels. En conséquence, la Commission **invite** le Collège à documenter ses processus de gestion de suivi des mécanismes afin d'assurer leur pérennité. De façon générale, les structures en place et les moyens de communication établis entre la Direction générale et des études, les professeurs, les étudiants et les employeurs favorisent le bon fonctionnement des programmes d'études.

La révision et l'actualisation des principaux mécanismes

Le Collège a révisé sa PIEP pendant la période d'observation et sa dernière version date de 2017. Les modalités de la PIEP prévoient que l'autoévaluation est sous la responsabilité de la Direction générale et des études. Son application s'effectue au plus tard sept ans après son adoption, mais elle peut être révisée en tout temps selon le besoin. Au moment de la visite, le Collège prévoyait des actions, en lien avec les résultats de l'autoévaluation, de nature à améliorer l'efficacité des mécanismes assurant la qualité des programmes d'études.

En somme, le Collège met en œuvre des mécanismes veillant à assurer l'amélioration continue de la qualité de ses programmes d'études et démontre sa capacité à procéder à leur révision et à leur actualisation, au besoin. La Commission tient à souligner les mécanismes mis en place pour effectuer un encadrement adapté aux caractéristiques des étudiants, soutenu par l'ensemble du personnel du Collège. La Commission note que les mécanismes mis en place pour favoriser la concertation et la communication fluide et constante entre les professeurs et la Direction générale et des études constituent des forces pour le Collège. La Commission considère que le Collège met en place des pratiques pour s'assurer que les espaces, les équipements et les autres ressources matérielles sont appropriés en termes de quantité, de qualité et d'accessibilité. La Commission note que les pratiques mises en place pour maintenir à jour des compétences disciplinaires par le recours à des perfectionnements sont une force du Collège. Par ailleurs, la Commission rappelle qu'elle suggère au Collège de s'assurer de la conformité de l'application de sa PIEP afin de garantir que l'ensemble de ses programmes est évalué selon les six critères à l'intérieur d'une périodicité maximale. Elle constate que le Collège s'engage, dans son plan d'action, à poursuivre les activités de perfectionnement pédagogique en mettant en place un plan de formation individuel pour chacun des employés. Enfin, elle rappelle au Collège qu'elle l'invite à documenter ses processus de gestion de suivi des mécanismes afin d'assurer leur pérennité.

La Commission juge que les mécanismes d'assurance qualité et leur gestion garantissent généralement l'amélioration continue de la qualité des programmes d'études du Collège MultiHexa Saguenay/Lac Saint-Jean.

Les mécanismes assurant la qualité de l'évaluation des apprentissages

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

La mise en œuvre des principaux mécanismes

Le Collège s'appuie principalement sur sa PIEA pour veiller à l'amélioration continue de la qualité de l'évaluation des apprentissages. La politique souligne l'importance de l'équité, de l'équivalence, de la transparence et de la cohérence en évaluation des apprentissages. Elle comporte notamment l'évaluation sommative et l'évaluation formative, le partage des responsabilités, les moyens mis en œuvre pour atteindre ses objectifs dont le plan de cours, la politique linguistique, le plagiat, la révision de notes d'un travail ou d'un examen et la sanction des études. Sous la responsabilité de la Direction générale et des études, la PIEA est diffusée auprès des étudiants et des professeurs. Le Collège s'assure de la mise en œuvre de sa PIEA par différents mécanismes.

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

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

Le Collège met en place des mécanismes afin d'assurer l'amélioration continue de la **justice** de l'évaluation des apprentissages. Tout d'abord, lors de la journée d'intégration, les principaux passages de la PIEA sont expliqués aux étudiants et une copie de la PIEA leur est remise. La PIEA est déposée sur une plateforme nuagique et demeure ainsi accessible aux étudiants et aux professeurs en tout temps. Une copie papier est également affichée au babillard du Collège. Les étudiants sont informés des règles relatives aux évaluations sommatives par le plan de cours. Le processus de validation des plans de cours, qui est sous la responsabilité de la Direction pédagogique, permet au Collège de s'assurer que le plan de cours est complet et qu'il respecte la PIEA. Le Collège dispose d'un gabarit de plan de cours dans lequel la compétence visée et les pondérations sont préalablement inscrites. Le gabarit est ensuite remis aux professeurs pour qu'ils y ajoutent notamment le contenu pour chaque période d'apprentissage ainsi que la médiagraphie et le plan d'évaluation en conformité avec la PIEA. La Direction pédagogique est responsable de la vérification de la conformité à la PIEA et de l'approbation du plan de cours. Comme le prévoit la PIEA, le professeur a la tâche de le présenter lors du premier cours aux étudiants. De plus, le Collège recourt à un questionnaire d'évaluation de cours à la fin de chaque cours. Les étudiants ont à se prononcer, entre autres, à propos du respect du plan

de cours et de la façon dont le cours est structuré. L'adjointe aux admissions fait passer le questionnaire dans chacun des cours et les résultats sont acheminés à la Direction générale et des études pour analyse et rétroaction auprès des professeurs. Par ailleurs, selon les témoignages des enseignants, corroborés par les étudiants lors de la visite, des consignes claires ainsi que les critères d'évaluation sont énoncés dans chacun de travaux et des examens. La grille d'évaluation des projets est jointe à chaque énoncé de travail. L'analyse et l'utilisation des données obtenues du sondage biannuel permettent à la Direction générale et des études de s'assurer de l'impartialité de l'évaluation. Enfin, le Collège possède une procédure de révision de notes qui est présentée aux étudiants lors de la journée d'accueil. De plus, un formulaire de traitement des plaintes est disponible aux étudiants et la procédure de révision de notes est inscrite sur chacune des copies d'examen. Selon les pratiques mises en place au Collège, tout étudiant peut présenter une demande de révision de notes en s'adressant au Service aux étudiants, qui achemine la demande à la Direction pédagogique, qui se charge de constituer le comité de révision de notes. La Direction générale et des études agit en tant qu'arbitre au besoin.

En ce qui a trait à l'**équité** de l'évaluation des apprentissages, le Collège s'appuie d'abord sur le processus de validation des plans de cours. La rédaction d'un plan de cours se fait à partir d'un gabarit dont les aspects administratifs, comme la compétence et la pondération, sont complétés par l'adjointe administrative et remis ensuite aux professeurs qui y ajoutent notamment les aspects liés au contenu et à l'évaluation. La Direction pédagogique est responsable de la vérification et de l'approbation de chaque plan de cours avant d'être remis et présenté aux étudiants lors du premier cours par leur professeur. Les étudiants se prononcent sur la correspondance entre les diverses évaluations et ce qui est enseigné et annoncé dans les plans de cours dans un sondage biannuel auquel ils répondent. Les données sont étudiées lors des rencontres d'amélioration de programme convoquées par la Direction générale et des études. Contrairement aux anciens programmes, les cours des programmes révisés, au cours de la période d'observation, comportent une seule compétence chacun, ce qui permet au Collège de s'assurer plus facilement que l'ensemble des activités d'évaluation permettent de démontrer l'atteinte des objectifs selon les standards visés. Le Collège dispose d'une banque d'examens partagée et conservée dans un endroit commun aux professeurs. La Commission observe qu'un professeur peut valider son examen final de cours avec un collègue, mais qu'aucun mécanisme ne permet au Collège de s'assurer que tous les professeurs le font systématiquement. C'est pourquoi

la Commission recommande au Collège de compléter son mécanisme de vérification et de validation des épreuves finales de cours, tel que prévu à son plan d'action, afin de s'assurer que l'évaluation atteste l'atteinte individuelle des objectifs selon les standards visés.

Pour ce qui est des travaux réalisés en équipe, la visite a permis à la Commission de constater que, pour un travail donné, une liste de tâches à accomplir est attribuée à chacun des équipiers et que le professeur doit s'assurer d'évaluer et d'attribuer une note

individuelle à chaque étudiant. Concernant l'équivalence des évaluations dans le cas de cours donnés par plusieurs professeurs, la situation ne se produit pas durant une même session. Par ailleurs, dans la situation où un même cours est donné par des professeurs différents sur deux années, le Collège s'assure de l'équivalence par le partage des plans de cours et des examens.

La révision et l'actualisation des principaux mécanismes

Le Collège a adopté une nouvelle version de la PIEA en 2017. Celle-ci, comme la précédente, prévoit que la politique fasse l'objet d'une évaluation continue sous la responsabilité de la Direction générale et des études qui doit assurer son application, son suivi et sa mise à jour. La Direction générale et des études et le comité de la PIEA procèdent, aux cinq ans, à la révision de la PIEA en apportant les ajustements qui s'imposent. Le plan d'action prévoit que la Direction générale et des études s'assure de la révision de la PIEA en fonction de l'évolution des pratiques. La gestion des mécanismes témoigne de la capacité du Collège à les réviser et, le cas échéant, à les actualiser en vue d'assurer l'amélioration continue de la qualité de l'évaluation des apprentissages.

En somme, le Collège met en œuvre sa PIEA et s'assure régulièrement de l'efficacité et de la conformité de son application. La Commission souligne la diversité des moyens utilisés pour diffuser la PIEA auprès de tous les intervenants ainsi que les pratiques d'accompagnement de la Direction générale et des études dans l'appropriation de ce document par les étudiants. La Commission souligne aussi la mise en œuvre du processus de validation des plans de cours, du processus d'évaluation des cours par les étudiants et des pratiques de rencontres statutaires qui permettent d'effectuer des suivis aux différents mécanismes en place. Par ailleurs, la Commission rappelle au Collège qu'elle lui recommande de compléter son mécanisme de vérification et de validation des épreuves finales de cours, tel que prévu à son plan d'action, afin de s'assurer que l'évaluation atteste l'atteinte individuelle des objectifs selon les standards visés.

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

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

L'exercice d'autoévaluation a été l'occasion pour le Collège MultiHexa Saguenay/Lac Saint-Jean de brosseur un portrait global de ses activités et de porter un regard critique sur l'efficacité de son système d'assurance qualité. Tel qu'énoncé dans son rapport, le Collège juge que son système d'assurance qualité et sa gestion garantissent généralement l'amélioration continue de la qualité des programmes d'études et de l'évaluation des apprentissages. Dans une perspective d'amélioration continue, le Collège a pu constater que plusieurs mécanismes sont mis en œuvre de façon systématique et formelle, alors que d'autres le sont informellement. Le Collège constate que, bien qu'il considère que les mécanismes en place sont fonctionnels, diverses améliorations doivent être apportées, tel qu'en témoigne son plan d'action.

Plan d'action

Au terme de sa démarche d'autoévaluation, le Collège a élaboré un plan d'action. Il a déterminé des actions d'amélioration des mécanismes couvrant les deux composantes de son système d'assurance qualité. Il a attribué un responsable et fixé une échéance. La Commission estime que les actions à mener sont de nature à améliorer l'efficacité du système d'assurance qualité. Elles sont en lien avec les points à améliorer dégagés par l'établissement au cours de sa démarche d'autoévaluation. Lors de la visite de la Commission, certaines actions prévues au plan d'action avaient été entreprises, voire terminées, et d'autres faisaient l'objet d'une modification pour tenir compte de nouveaux besoins du Collège. Pour ce faire, le plan d'action a été mis à jour afin d'y intégrer la nouvelle réalité d'enseignement en ligne et de se doter d'un système d'information complètement automatisé convenant davantage à ses besoins. Cette nouvelle application, mieux adaptée à sa réalité actuelle, a exigé plus de temps que prévu, ce qui a conduit le Collège à modifier son échéancier et à mettre jour son plan d'action. Le plan actualisé a été déposé par le Collège lors de la visite.

Conclusion

Au terme de son évaluation, la Commission juge que le système d'assurance qualité du Collège MultiHexa Saguenay/Lac Saint-Jean et la gestion qu'il en a faite garantissent généralement l'amélioration continue de la qualité.

Le Collège met en œuvre des mécanismes veillant à assurer l'amélioration continue de la qualité de ses programmes d'études et démontre sa capacité à procéder à leur révision et à leur actualisation au besoin. La Commission tient à souligner l'encadrement soutenu et adapté aux caractéristiques des étudiants qui est offert par l'ensemble du personnel du Collège. La Commission note que les mécanismes mis en place pour favoriser la concertation et la communication fluide et constante entre les professeurs et la Direction générale et des études, qui facilitent la gestion et l'amélioration continue des programmes, constituent des forces pour le Collège. La Commission considère que le Collège met en place des pratiques pour s'assurer que les espaces, les équipements et les autres ressources matérielles sont appropriés en termes de quantité, de qualité et d'accessibilité. Elle considère aussi que les pratiques mises en place pour maintenir à jour les compétences disciplinaires par le recours à des perfectionnements sont une force du Collège. La Commission note aussi que le Collège démontre qu'il est proactif quant à l'optimisation de son système. Par ailleurs, la Commission note que la PIEP, au cours de la période d'observation, n'a pas servi de guide au Collège dans la gestion de ses programmes d'études. Elle rappelle par conséquent qu'elle suggère au Collège de s'assurer de la conformité de l'application de sa PIEP afin de garantir que l'ensemble de ses programmes est évalué selon les six critères à l'intérieur d'une périodicité maximale. Enfin, elle rappelle au Collège qu'elle l'invite à documenter ses processus de gestion de suivi des mécanismes afin d'assurer leur pérennité.

Pour ce qui est de la qualité de l'évaluation des apprentissages, le Collège dispose de mécanismes qui visent à assurer l'amélioration continue de la qualité de l'évaluation des apprentissages. La Commission souligne la diversité des moyens utilisés pour diffuser la PIEA auprès de tous les intervenants ainsi que les pratiques d'accompagnement de la Direction générale et des études dans l'appropriation de ce document par les étudiants. La Commission note la mise en œuvre du processus de validation des plans de cours et du processus d'évaluation des cours par les étudiants ainsi que les diverses rencontres statutaires qui permettent d'effectuer le suivi des différents mécanismes en place. Par ailleurs, la Commission rappelle au Collège qu'elle lui recommande de compléter son mécanisme de vérification et de validation des épreuves finales de cours, tel que prévu à son plan d'action, afin de s'assurer que l'évaluation atteste l'atteinte individuelle des objectifs selon les standards visés. Finalement, le Collège met en œuvre sa PIEA et s'assure régulièrement de l'efficacité et de la conformité de son application.

Suites de l'évaluation

La Commission considère, en l'absence de réponse à la version préliminaire du rapport d'évaluation de l'efficacité de son système d'assurance qualité, que le Collège MultiHexa Saguenay/Lac Saint-Jean souscrit aux avis formulés et aux jugements émis.

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

La Commission d'évaluation de l'enseignement collégial,

Original signé

Denis Rousseau, président

COPIE CERTIFIÉE CONFORME