



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 Greystone

Première étape – Évaluation d'un programme d'études et de l'application de
la *Politique institutionnelle d'évaluation des programmes*

Février 2023

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 programmes* (PIEP) ainsi que l'application de leur *Politique institutionnelle d'évaluation des apprentissages* (PIEA). Les attentes de la Commission sont définies dans un cadre de référence¹. L'évaluation du programme de *Gestion du commerce international* (LCA.FA) et de l'application de la PIEA et de la PIEP du Collège Greystone s'inscrit dans le cadre de cette approche. À la demande de la Commission et en vue de développer son expertise en matière d'évaluation, le Collège a d'abord évalué un programme et l'application de sa PIEP. Dans une deuxième étape, prévue quelques années plus tard, le Collège réalisera l'évaluation de l'application de sa PIEA.

Le rapport d'autoévaluation du Collège Greystone a été reçu par la Commission le 25 novembre 2021. Un comité présidé par un commissaire l'a analysé puis a effectué une visite de l'établissement les 13 et 14 avril 2022². À cette occasion, le comité a rencontré la Direction de l'établissement, les personnes ayant travaillé à l'autoévaluation ainsi que des professeurs³ et des étudiants. Cette visite a permis un examen des principaux aspects de la mise en œuvre du programme de *Gestion du commerce international* ainsi que de l'application de la PIEP.

Le présent rapport expose les conclusions auxquelles arrive la Commission après avoir analysé le rapport d'autoévaluation et recueilli de l'information complémentaire lors de la visite. À la suite d'une brève présentation des principales caractéristiques du Collège Greystone et du programme évalué, ce rapport présente d'abord les observations de la Commission sur la démarche d'autoévaluation réalisée par l'établissement, puis le jugement porté par la Commission sur le programme lui-même à partir des six critères suivants : la pertinence du programme, sa cohérence, la valeur des méthodes pédagogiques et de l'encadrement des étudiants, l'adéquation des ressources humaines,

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 le commissaire, M. Jean-Denis Moffet, 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, M^{me} Sylvie Lord, directrice des études au Collège Matrix à la retraite et M^{me} Céline Careau, directrice des études à Aviron Québec Collège Technique. Le comité était assisté de M^{me} Julie Gagné, agente de recherche de la Commission, qui agissait à titre de secrétaire, et de M. Michel Nadeau, agent de recherche à la Commission, qui agissait comme facilitateur.

3. Dans le présent document, le genre masculin est utilisé comme générique dans le seul but d'alléger le texte.

matérielles et financières, l'efficacité du programme et la qualité de la gestion du programme. Par la suite, le rapport expose, au regard des critères de conformité et d'efficacité, 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 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 PIEP.

Principales caractéristiques de l'établissement et du programme

Le Collège Greystone, créé en 2017, est un établissement d'enseignement privé non subventionné situé à Montréal. Il appartient au ILSC Education Group qui détient plusieurs écoles de langues dans quatre pays et assure la gestion de celles-ci. Le groupe ILSC assure également la gestion de sa division des tests de langues et les collèges établis sur huit campus différents. Au moment de la visite, le campus de Montréal offrait deux programmes menant à l'obtention d'une attestation d'études collégiales (AEC), soit les programmes de *Gestion du commerce international* et de *Spécialiste en marketing numérique*.

Le Collège offre le programme de *Gestion du commerce international* depuis 2019. Le programme comporte 14 compétences et compte 900 heures de formation, incluant un projet final ou un stage de 120 heures. Les étudiants, inscrits de jour, complètent leur formation en 36 semaines, alors que ceux inscrits en après-midi ou en soirée, le font en 64 semaines. Les cours, enseignés exclusivement en anglais, sont offerts sur deux cycles. Les cinq cours du premier cycle sont des cours de base, préalables à la bonne compréhension des concepts des cours plus avancés, soit ceux du deuxième cycle de la formation. Ils peuvent être suivis dans n'importe quel ordre et ne doivent pas nécessairement être tous complétés pour intégrer le cycle suivant. Des dates fixes d'entrée sont offertes aux quatre semaines, soit la durée de chaque cours. Pour intégrer le programme, l'étudiant doit idéalement débiter son cheminement par un cours de base. Le Collège a dû adapter cette façon de faire pendant la pandémie liée à la COVID-19.

Au moment de la visite, le Collège employait 3 professeurs à temps plein et 6 à temps partiel, et 259 étudiants étaient inscrits au programme. Par ailleurs, la Commission a pu constater que les inscriptions au programme de *Gestion du commerce international* sont à la hausse. Les étudiants de l'établissement proviennent de l'extérieur du pays et leur moyenne d'âge se situe autour de 29 ans. Pour la plupart, cette formation n'est pas leur première menant à une diplomation post-secondaire. De plus, plusieurs d'entre eux possèdent déjà une expérience sur le marché du travail.

L'organigramme du Collège présente, au sommet de sa structure organisationnelle, la présidence de l'entreprise ILSC Education Group qui supervise l'ensemble des cadres et des opérations au Canada. La Direction du campus de Montréal est, quant à elle, responsable de la gestion des opérations de l'établissement et s'assure de l'optimisation des ressources dans le but de garantir la qualité des services aux étudiants. De même, la Direction des études du campus de Montréal s'assure du volet pédagogique, notamment de l'encadrement des professeurs et des étudiants.

La PIEP utilisée par le Collège pour guider son autoévaluation a été adoptée par son conseil d'administration en mai 2020. Elle a été jugée entièrement satisfaisante par la Commission en juin de la même année.

La démarche d'autoévaluation de l'établissement

La démarche d'autoévaluation du Collège s'est amorcée en février 2020 et s'est conclue en novembre 2021. Le Collège désirait couvrir une période suffisamment longue afin d'analyser le déploiement de son programme en temps de pandémie. Dans son exercice d'autoévaluation, le Collège a procédé à l'évaluation d'un programme selon les six critères retenus par la Commission. Il a aussi porté un regard critique sur l'application de sa PIEP selon les critères de conformité et d'efficacité et s'est doté d'un plan d'action issu des résultats de sa démarche. Son rapport d'autoévaluation et son plan d'action ont été adoptés par son conseil d'administration en novembre 2021.

Aux fins de l'autoévaluation, le Collège a mis sur pied un comité d'autoévaluation composé de sept personnes, soit la directrice principale du Collège au Canada, la coordonnatrice des stages et des services aux étudiants, le gestionnaire de projet, deux professeurs, une diplômée et la Direction des études. Certains membres assumaient aussi le rôle de représentants du marché du travail et de spécialistes du contenu. Le comité d'autoévaluation a débuté sa démarche par la rédaction d'un devis d'autoévaluation qui l'a guidé tout au long du processus et lui a permis de soulever certains enjeux. D'abord, le Collège souhaitait s'assurer que son programme comblait les besoins du marché du travail en ayant une meilleure connaissance de ce que faisaient les étudiants à la fin de leurs études. Ensuite, il voulait confirmer quelle formule devait être conservée dans la mise en œuvre du programme : la formule sur un cycle ou celle sur deux cycles. Finalement, il voulait savoir si les adaptations déployées durant la pandémie avaient assuré une bonne prestation de son AEC. Le gestionnaire de projet a procédé à la collecte et au traitement des données ainsi qu'à la rédaction du rapport d'autoévaluation et du plan d'action en consultant la directrice principale et la Direction des études. Enfin, la directrice principale a soumis le rapport et le plan d'action au conseil d'administration.

Pour réaliser sa démarche, le Collège s'est basé sur des données perceptuelles, documentaires et statistiques. D'abord, un questionnaire portant sur le placement sur le marché du travail a été remis aux diplômés. Des sondages internes ont aussi été distribués aux étudiants, à la fin de chacun de leurs cours, afin de témoigner de la valeur des méthodes pédagogiques ainsi que de la cohérence du programme. Ensuite, des groupes de discussion ont été tenus et des témoignages ont été recueillis en lien avec l'encadrement des étudiants et les besoins du marché du travail. Toutefois, le contenu des questionnaires n'était pas toujours en lien avec les objets à évaluer. Ainsi, la Commission estime que le Collège aurait avantage à formaliser les procédures d'élaboration de ses instruments de mesure. Par ailleurs, des données documentaires ont appuyé l'analyse du Collège comme le *Greystone Student Handbook* (guide de l'étudiant), des exemples d'évaluations et de corrigés ainsi que les curriculums vitae du personnel. Le Collège n'a pas jugé pertinent de procéder à l'évaluation des plans de cours utilisés par les professeurs puisque leur

validation avait été effectuée peu de temps avant la démarche d'autoévaluation. Enfin, des données statistiques ont été mises à contribution dans l'analyse du Collège, notamment les taux de réussite et de diplomation des étudiants au cours des trois dernières cohortes.

La Commission est d'avis que les données utilisées par le Collège étaient pertinentes, mais, comme l'a souligné le Collège dans son rapport, elles étaient parfois insuffisantes pour réaliser une analyse approfondie de certains critères. Par exemple, le rapport du Collège a précisé que le manque de données avait rendu l'évaluation plus difficile au regard du critère de la pertinence. Effectivement, le Collège ne disposait pas de suffisamment de réponses aux sondages remis aux diplômés et aux étudiants concernant leurs attentes. De plus, peu de données étaient disponibles en regard de l'offre du programme sur un ou deux cycles.

La Commission note que le Collège a procédé à la validation des données collectées en appliquant des méthodes reconnues à cette fin. Cette analyse a permis au Collège de tirer des conclusions et de le guider dans l'élaboration d'actions visant l'amélioration du programme. Le Collège a établi des procédures pour garantir la confidentialité des données et en a témoigné lors de la visite. Toutefois, la Commission a constaté certains manquements concernant l'anonymat des données nominatives lors de la transmission de documents. Elle considère que le Collège gagnerait à s'inspirer des meilleures pratiques afin de garantir la confidentialité et l'anonymat des informations disponibles.

La Commission constate qu'au-delà des représentants des groupes concernés au sein du comité d'autoévaluation, le Collège n'a pas effectué d'autres consultations, ce qu'il gagnerait à faire

Le rapport a su mettre en lumière la capacité du Collège à porter un regard critique sur ses pratiques pédagogiques et de gestion, et ce, dans une perspective d'amélioration continue. La lecture du rapport d'autoévaluation et la visite ont également permis de constater le souci de rigueur et d'objectivité dans la méthodologie utilisée par le Collège. Enfin, lorsque cela était nécessaire, le Collège a procédé à des ajustements à sa collecte de données en cours de route.

En somme, le Collège a présenté un portrait complet de son programme en appréciant les aspects liés aux six critères d'évaluation de la Commission, et ce, malgré des outils parfois imparfaits et des données limitées. Les conclusions du Collège découlent de l'analyse rigoureuse de ses données et lui ont assuré de poser un regard critique sur l'application de sa PIEP, et cela, sous l'angle de la conformité et de l'efficacité.

Évaluation du programme

La Commission se prononce sur les résultats et les conclusions de l'établissement sur la qualité du programme évalué. Pour chacun des critères, la Commission fait ses principales constatations, note les points forts et souligne les points à améliorer par rapport à la mise en œuvre du programme.

La pertinence du programme

L'évaluation de la pertinence a pour but d'examiner l'adéquation du programme aux besoins du marché du travail et aux attentes des étudiants ainsi que d'apprécier les mécanismes instaurés pour adapter de façon continue le programme à ces besoins.

Le Collège a d'abord tenu à vérifier si ses diplômés travaillaient dans le milieu du commerce international et si la formation reçue répondait aux attentes des étudiants. Pour ce faire, des sondages ont été effectués auprès de ces deux groupes. Les données sur les taux d'inscription ont aussi été étudiées pour valider la demande pour ce programme. Enfin, une discussion avec des représentants du marché du travail a eu lieu afin de déterminer si le programme comblait leurs besoins. L'analyse des données obtenues conduit le Collège à conclure que son programme est partiellement pertinent.

Pour s'assurer que les compétences développées sont adaptées aux besoins du marché du travail, le Collège embauche des professeurs ayant de l'expérience dans le domaine et ayant un lien d'emploi dans le milieu. Pour sa part, le comité d'autoévaluation a prévu une mesure de révision du cours *d'Intégration au marché du travail* puisque les éléments de compétence ne répondaient plus entièrement aux attentes des étudiants, ce que la Commission l'encourage à faire.

En ce qui a trait aux taux de placement de ses diplômés, le Collège s'en dit satisfait. En effet, plus de 75 % des diplômés sont embauchés en commerce international. Toutefois, comme 84 % des diplômés demeurent au Québec après leur formation, le Collège considère qu'ils doivent maîtriser la langue française afin de pouvoir bien s'intégrer dans leur milieu et de combler les besoins du marché du travail. Ainsi, il arrive à la conclusion qu'il devra améliorer la connaissance du français chez ses étudiants s'il souhaite que son programme soit plus pertinent pour les diplômés travaillant au Québec. D'ailleurs, au moment de la visite, le Collège a indiqué qu'un cours de français sur mesure allait être offert aux diplômés intéressés à parfaire leur connaissance de la langue.

Le comité d'autoévaluation a identifié, d'une part, un manque de communication avec les employeurs et, d'autre part, une méconnaissance des outils de recherche d'emploi disponibles pour les diplômés. Le Collège envisage une meilleure utilisation de son système

d'information et une plus large diffusion des offres d'emploi. La Commission **invite** le Collège à continuer d'améliorer ses mécanismes dans le but d'assurer la pertinence de son programme. La Commission juge que le programme est pertinent. Il répond aux besoins des employeurs et aux attentes des étudiants. Elle note que le Collège a prévu et mis en œuvre des actions susceptibles d'améliorer la situation.

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.

Dans son rapport d'autoévaluation, le Collège a analysé la cohérence du programme en évaluant les deux cycles d'enseignement et l'évaluation de toutes les compétences de même que la conformité de ses plans de cours au *Règlement sur le régime des études collégiales* et à sa PIEA. Il conclut que son programme est cohérent.

Le programme de *Gestion du commerce international* est défini par des objectifs et standards et comprend 14 compétences à développer. Comme l'expose le cahier de programme, toutes les compétences du programme sont prises en charge dans les cours. Le Collège établit le plan de cours et le contenu de chacun des 15 cours de la formation. Chaque cours permet de développer une compétence, clairement décrite par les objectifs et les standards formulés dans le cahier de programme, ce que la Commission estime être une force du Collège.

Le Collège offre aussi un stage en entreprise. Celui-ci doit être lié directement au programme d'études afin d'être reconnu. Pendant la pandémie, le stage a été remplacé par un projet de plan d'affaires. Ce projet, créé par les professeurs et le gestionnaire de projets, a permis de porter un jugement sur le développement de la compétence *Assurer son intégration au marché du travail*.

La visite et le rapport d'autoévaluation ont permis de mettre en lumière des difficultés quant à l'agencement des cours. D'abord, la formule sur un cycle, offerte pendant la pandémie en réponse à un nombre plus faible d'inscriptions, faisait en sorte que les étudiants devaient parfois intégrer le programme directement dans les cours de complexité supérieure, normalement offerts au deuxième cycle. Ce faisant, certains étudiants ne possédaient pas tous les concepts préalables à ces cours. Inversement, certains étudiants ont dû continuer leur formation en suivant des cours de base et revoir des concepts déjà acquis dans des cours plus avancés. Malgré cela, le Collège a noté qu'il n'y avait pas eu d'incidence négative sur les taux de réussite. Lorsque cela a de nouveau été possible, le Collège a misé sur la formule sur deux cycles pour l'offre de son programme. Toutefois, même sous cette formule, des étudiants rencontrés lors de la visite ont mentionné que certains cours

préalables n'étaient pas toujours disponibles au moment désiré. La Commission a pu observer que la progression entre chacun des cours dépend du moment de l'arrivée dans le programme et que cela peut faire en sorte que certains concepts soient inconnus, alors que pour d'autres étudiants, ils représentent des redites. Par conséquent, la Commission **suggère** au Collège de s'assurer que l'agencement des cours tienne compte de la progression des apprentissages et de la maîtrise des compétences afin de faciliter et maximiser les apprentissages de tous les étudiants.

Enfin, la charge de travail en lien avec la pondération prévue est détaillée dans les plans de cours et les étudiants rencontrés ont mentionné qu'elle correspondait à la réalité. Les étudiants ont également témoigné être bien informés des exigences propres à chacun des cours.

La Commission juge que le programme est partiellement cohérent. Le Collège a néanmoins mis en œuvre des actions susceptibles d'en améliorer la cohérence.

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.

En s'appuyant sur les réponses obtenues dans les questionnaires destinés aux étudiants et sur le témoignage de la Direction des études, le Collège conclut que les méthodes pédagogiques utilisées au sein de son établissement sont partiellement adéquates.

La visite a permis au Collège de témoigner de l'utilisation de méthodes pédagogiques adaptées aux compétences et aux caractéristiques des étudiants. La plupart des étudiants du Collège ont déjà une formation reconnue dans leur pays d'origine et sont motivés à apprendre. Dans ce contexte, les professeurs favorisent les activités d'échange où le partage de connaissances et d'expertise est encouragé et sert de support à l'apprentissage des concepts liés à la matière enseignée. Les travaux d'équipe ont une place importante et permettent aux étudiants de collaborer pour apprendre. Enfin, les professeurs stimulent le développement des habiletés de communication en proposant de nombreuses opportunités de présentations orales, liées aux objectifs pédagogiques. Les étudiants rencontrés lors de la visite ont témoigné être satisfaits des méthodes pédagogiques utilisées par leurs professeurs. La Commission souligne le caractère innovant des méthodes pédagogiques employées au Collège.

Quant à l'encadrement des étudiants, le Collège affirme mettre en œuvre plusieurs mesures pour soutenir les étudiants. Avant l'arrivée des étudiants au campus, une séance

d'information est tenue de façon virtuelle afin de présenter les renseignements généraux et essentiels. Cette rencontre est enregistrée et peut être revue, au besoin. Lors de l'arrivée au Collège, il y a présentation de l'équipe de direction et les informations essentielles sont à nouveau exposées. De plus, l'équipe des services aux étudiants, composée de membres s'exprimant dans différentes langues, soutient les étudiants qui en ont besoin. Un soutien psychologique est également offert aux étudiants, au besoin. La Commission note le souci du Collège de veiller à l'intégration de ses étudiants à leur milieu scolaire et à la société québécoise. D'un point de vue pédagogique, des conseillers sont disponibles pour aider les étudiants qui ont de la difficulté avec les méthodes pédagogiques interactives. Pour sa part, la Direction des études assure un contact régulier avec les étudiants. D'ailleurs, plusieurs des étudiants rencontrés lors de la visite ont mentionné sa disponibilité comme un point positif. Le Collège croit que la moyenne d'âge, la motivation individuelle et l'entraide facilitent leur réussite. Au besoin, des mesures particulières telles que le tutorat sont offertes. De plus, le Collège permet la reprise d'examens en cas d'échec et offre de l'accompagnement particulier à un étudiant qui échoue un cours pour le reprendre à la fin de sa formation. Les témoignages recueillis lors de la visite ont démontré que les étudiants peuvent compter sur leurs professeurs pour les encadrer efficacement, notamment par leur grande disponibilité sur la plateforme de communication du Collège. Les professeurs mentionnent également être disponibles quotidiennement directement au Collège.

Malgré les conclusions du Collège à cet égard, la Commission juge que les méthodes pédagogiques et l'encadrement des étudiants sont adéquats. La Commission tient à souligner le dynamisme des professeurs et est d'avis que l'encadrement des étudiants constitue une force du Collège.

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 et des équipements en fonction des besoins du programme.

Le Collège a procédé à l'analyse des ressources dont il dispose ainsi que des compétences des employés œuvrant dans le programme. Cette analyse lui a permis de conclure que les ressources humaines, matérielles et financières sont adéquates pour répondre aux besoins du programme.

Le Collège détermine les besoins du programme en ressources humaines, matérielles et financières, notamment à partir des inscriptions et de ses systèmes d'information. Des rapports mensuels sont produits et des rencontres sont prévues au minimum chaque

mois entre la Direction des études et la directrice du campus pour discuter du budget et des ressources nécessaires. Les besoins sont projetés et sont établis à l'aide de critères précis. Ainsi, un nombre minimal d'étudiants par cours est requis et l'embauche de personnel à temps plein des services aux étudiants se fait lorsque ce nombre minimal est atteint.

À la lumière de son analyse des réponses aux sondages effectués à la fin des cours, des curriculums vitae de son personnel et de l'étude des ratios étudiants-professeur, le Collège estime que les qualifications des professeurs sont adéquates et en lien avec les compétences à développer dans le programme. En plus de compter sur une expertise dans le domaine enseigné, plus de la moitié des professeurs possède une formation en enseignement. Les témoignages des étudiants rencontrés lors de la visite vont dans le même sens. La Commission conclut que le Collège emploie des professeurs en nombre suffisant, ayant une formation adéquate et possédant une expérience de travail pertinente.

En ce qui concerne les mesures d'embauche, d'évaluation et de perfectionnement des professeurs, l'établissement est d'avis qu'elles ont un effet positif sur le programme. D'abord, le Collège examine les curriculums vitae des candidats selon une liste de compétences exigées par le ILSC Education Group et recrute, lorsque cela est possible, des professeurs ayant une formation en enseignement. À la suite de son embauche, chaque professeur suit une formation en trois étapes. Un suivi d'intégration est ensuite pris en charge par la Direction des études. Au besoin, un plan d'action est mis en place. En ce qui concerne les activités de soutien et de perfectionnement, les rencontres avec le Collège ont permis d'établir qu'elles faisaient partie intégrante de la vision du Collège. La Direction des études a indiqué tenir des réunions pédagogiques mensuelles. Des ateliers de formation en ligne sont également disponibles pour les professeurs. Par ailleurs, ceux-ci ont mentionné que les offres de perfectionnement étaient suffisantes et qu'ils appréciaient la présence des nombreuses séances de perfectionnement informelles offertes par la Direction des études. Ils ont également indiqué que le Collège les incite à développer des compétences dans des domaines différents de ceux dans lesquels ils ont une expertise. En ce qui a trait à l'évaluation du personnel, le Collège a mis en place différentes mesures évaluatives, et ce, pour tout son personnel. L'évaluation des professeurs, sous la responsabilité de la Direction des études, comporte annuellement une observation en classe et une rencontre d'évaluation. Lors de cette rencontre, des cibles d'amélioration sont définies et des observations supplémentaires sont prévues, au besoin. La Commission encourage le Collège à poursuivre les actions entreprises afin de soutenir et d'encadrer les professeurs rencontrant des difficultés. La Commission est d'avis que les mesures d'embauche, d'évaluation et de perfectionnement des professeurs ont un effet positif sur le programme.

Concernant les ressources techniques, l'établissement travaille avec une équipe technique centralisée à Vancouver. Cette équipe offre du soutien à tous les collèges Greystone. Le Collège accueille aussi un stagiaire en informatique qui offre de l'aide immédiate aux

employés. La Commission conclut que l'ensemble des ressources techniques disponibles contribue à l'atteinte des objectifs du programme et que le Collège évalue régulièrement ses besoins en cette matière.

En ce qui a trait aux ressources matérielles, la Direction indique qu'elles répondent aux exigences du programme. Dans son rapport d'autoévaluation, le Collège mentionne que les espaces disponibles sont vastes et modernes et que le campus est invitant. Les étudiants rencontrés ont dit être satisfaits des ressources matérielles offertes. Ils apprécient la disponibilité des locaux et des aires communes ainsi que le côté pratique et le confort qu'ils apportent à leurs rencontres en dehors des heures de cours. Les étudiants ont également mentionné qu'ils appréciaient le matériel pédagogique électronique fourni ainsi que la tablette électronique qui leur a été remise dès le début de leur formation. En ce qui concerne les professeurs, ils apprécient travailler avec du matériel informatique récent et complet. Enfin, les locaux sont équipés et configurés de manière à faciliter leur enseignement. La Commission conclut que les ressources matérielles disponibles sont adéquates. Elle estime que les aménagements physiques constituent l'une des forces du Collège.

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

L'efficacité du programme

Ce critère porte sur la maîtrise par les diplômés des compétences visées par le programme et sur la réussite des étudiants.

Le Collège s'est appuyé sur des données statistiques liées aux taux de diplomation et à la réussite, au respect des conditions d'admission et au sondage sur le cours d'*Intégration du marché du travail* afin de juger de l'efficacité de son programme. Bien qu'il soit satisfait de la plupart des données, le Collège considère que son programme est partiellement efficace en raison du fait que le cours d'*Intégration au marché du travail* ne lui semble plus utile sous sa forme originale. Il en a d'ailleurs prévu la révision dans son plan d'action. Pour sa part, la Commission considère que ce problème en est plutôt un de pertinence, et non d'efficacité.

Pour recruter ses étudiants à l'étranger, l'équipe de vente du ILSC Education Group a créé des liens avec des réseaux locaux dans plusieurs pays. Entre autres, elle entretient des partenariats avec les agences d'éducation de ces pays. Le candidat intéressé à suivre le programme peut postuler directement au Collège ou par l'intermédiaire de son agence nationale. Après vérification de la réussite du niveau scolaire adéquat et de la maîtrise de l'anglais, le candidat reçoit de l'information sur l'intégration au milieu d'étude, et il lui revient de faire les démarches pour obtenir un visa. Les étudiants rencontrés lors de la visite ont

mentionné avoir questionné le Collège avant de postuler et avoir rapidement obtenu les informations demandées. Le site Web du Collège a également facilité leur prise de décision. De plus, le Collège considère que l'évaluation préalable du niveau d'anglais est indispensable et qu'elle contribue au succès des étudiants puisqu'ils intègrent la formation avec le bagage langagier nécessaire au développement des compétences du programme. Ainsi, dans le cas où le candidat ne possède pas le niveau d'anglais prérequis, il est dirigé vers l'école de langues du Collège pour une mise à niveau et pourra rejoindre le programme par la suite. Le Collège se dit fier des taux de réussite dans les cours du programme et des taux de diplomation. En effet, 96 % des étudiants ont réussi leurs cours au premier essai, alors que ce taux est monté à 98 % en tenant compte des évaluations de reprise. Nonobstant deux abandons en cours de formation, le taux de diplomation atteint 98 %. En plus des compétences du corps professoral et de l'encadrement des étudiants, le Collège estime que la diplomation antérieure des étudiants ainsi que leur maturité et leurs expériences de travail favorisent également leur succès dans le programme. La Commission partage ce constat. Elle considère que les mécanismes du Collège lui permettent d'admettre et de former des étudiants capables de réussir dans son programme.

Le Collège considère qu'il s'est doté d'instruments d'évaluation lui permettant de mesurer l'atteinte des objectifs selon les standards prévus. Pour arriver à cette conclusion, il s'est appuyé sur son examen du cahier de programme et des évaluations soumises aux étudiants. Le rapport d'autoévaluation établit que chaque cours a été élaboré en lien avec le cahier de programme ainsi que les compétences à développer. De plus, le matériel d'évaluation est standardisé. Les évaluations sont en lien direct avec les objectifs des cours et du programme et chacune des compétences est évaluée. En ce qui concerne les évaluations finales, elles valent au minimum 40 % de la note finale, tel que prévu par la PIEA de l'établissement. Elles prennent généralement la forme d'un projet ou d'un examen et couvrent l'ensemble de la matière enseignée. La rencontre avec les étudiants a également permis de confirmer que, dans le cadre des travaux d'équipe, les professeurs accordent une note individuelle à chaque étudiant. Ainsi, le Collège met en place l'ensemble des dispositifs nécessaires pour s'assurer que les étudiants maîtrisent les compétences visées et qu'ils réussissent dans le programme.

La Commission juge que le programme de *Gestion du commerce international* est efficace.

La qualité de la gestion du programme

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.

Le Collège conclut que sa gestion du programme est partiellement efficace. Pour en arriver à ce jugement, il a tenu compte de l'opinion des professeurs, notamment, sur le mode d'attribution des cours. La directrice des études a également analysé les communications électroniques, le partage de documents avec le personnel enseignant et le sommaire des dates des rencontres. Finalement, les politiques de gestion du personnel et d'encadrement des étudiants ont été analysées.

Au moment de la visite, le Collège venait de procéder au remaniement et à la création de certains postes. La visite a permis de mieux comprendre le rôle de chacun des intervenants dans la gestion du programme. D'abord, la directrice des programmes au Canada met en œuvre des projets et développe le contenu des cours des programmes du Collège. Elle développe les programmes en collaboration avec le gestionnaire de projet du Collège. Dans le cadre de la présente démarche d'autoévaluation, le gestionnaire de projet était responsable de sa mise en œuvre et de son suivi. De plus, l'équipe du Collège est composée d'une Direction des études, d'une administratrice des systèmes informatiques pédagogiques et de deux coordonnatrices des services aux étudiants. Dans une perspective d'amélioration continue de la gestion de programme, le Collège a procédé à la création d'un nouveau poste pour chacun de ses programmes menant à une AEC. Il s'agit du poste de responsable du programme. La personne occupant ce poste possède une tâche d'enseignement en plus d'heures administratives pour soutenir la Direction des études. Elle est l'experte des sujets propres et spécifiques au programme. La Commission constate que les structures et l'exercice des fonctions de gestion sont bien définis et assurent le bon fonctionnement du programme.

Selon l'établissement, les communications entre la Direction du campus et les personnes engagées dans la mise en œuvre du programme sont efficaces. À cet égard, le rapport d'autoévaluation fait part de rencontres mensuelles ainsi que de la présence d'un sondage pour les employés leur permettant d'exprimer leurs besoins à la Direction. De plus, l'équipe pédagogique, composée de la directrice principale, de la directrice des programmes au Canada et des directeurs des études des collèges, se rencontre régulièrement pour assurer le suivi pédagogique des projets développés par la directrice des programmes. En contrepartie, le rapport évoque un manque de clarté dans les communications au sein du Collège, notamment en ce qui concerne l'attribution des choix de cours et les courriels tenant lieu de procès-verbaux des rencontres mensuelles. Le Collège a depuis apporté des ajustements à ses pratiques. À titre d'exemple, il a révisé le guide de l'enseignant en lien avec le mode d'attribution des cours. Les professeurs rencontrés ont témoigné pouvoir donner ouvertement leur opinion à la Direction. De plus, il a été mis en évidence que la Direction misait sur la recherche de solutions en collaboration avec les acteurs concernés. Toujours selon les professeurs, la taille du Collège favorise les échanges. Ils ont témoigné être satisfaits de la communication avec la Direction du Collège. Finalement, des améliorations sont mises en place rapidement lorsque des commentaires moins favorables

sont émis. Ces informations permettent à la Commission de conclure que la communication entre les différents groupes du Collège favorise une gestion efficace du programme.

Les plans de cours du programme ont été remis à la Commission et ils respectent le contenu prévu dans la PIEA du Collège.

Relativement aux politiques de gestion, le Collège conclut qu'elles sont claires et bien établies. Autant les étudiants que les professeurs en sont informés. À cet égard, la visite a confirmé que les guides de l'enseignant et de l'étudiant sont présentés et disponibles pour chacun des groupes. De plus, les étudiants ont affirmé connaître les objectifs du programme et les activités d'apprentissage ainsi que les différentes règles d'évaluation.

Malgré les conclusions du Collège à cet égard, la Commission juge que la gestion du programme est efficace.

Conclusion sur le programme

Pour conclure, la Commission note que l'autoévaluation réalisée par le Collège lui a permis de relever les points forts du programme ainsi que ceux à améliorer. Le Collège a établi des pistes d'action en lien avec son évaluation et celles-ci sont susceptibles d'améliorer la qualité du programme.

Au terme de l'évaluation du programme de *Gestion du commerce international* du Collège Greystone, selon les critères proposés par la Commission et la PIEP de l'établissement, la Commission juge que le programme est de qualité. Elle est d'avis que le programme est pertinent et partiellement cohérent. À cet égard, la Commission estime que les mesures mises en place sont en voie d'en améliorer la qualité. Concernant les autres aspects évalués, soit les méthodes pédagogiques utilisées, l'encadrement offert aux étudiants ainsi que les ressources humaines, matérielles et financières, ils sont adéquats. Le programme est efficace ainsi que la gestion qu'en fait le Collège.

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.

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.

Pour les fins de son autoévaluation, le Collège n'a pas eu à choisir son programme à évaluer puisqu'il n'en comptait qu'un seul au moment de débiter ses travaux. Pour en faire l'évaluation, le Collège s'est doté d'un devis qui respecte les balises décrites dans sa PIEP.

Le système d'information a été utilisé tel que prévu dans la PIEP afin de recueillir différentes données telles que les taux de diplomation, les moyennes par groupe-cours, des résultats aux sondages et le nombre d'inscriptions. La collecte de ces données a été faite conformément à ce que prévoit la politique sauf en de rares occasions où les données obtenues étaient insuffisantes. Le Collège a alors apporté des modifications à sa collecte de données afin de pouvoir répondre aux critères de la Commission. En ce sens, le sondage aux employeurs a été remplacé par un groupe de discussion avec des représentants du marché du travail et le groupe de discussion avec les professeurs a été substitué par un témoignage de la Direction des études.

Les responsabilités liées au processus d'évaluation ont été assumées comme prévu et la composition du comité d'autoévaluation respectait les balises déterminées par la politique. La visite a permis de valider que le rapport d'autoévaluation avait été rédigé, adopté et diffusé tel que prévu par la PIEP de l'établissement.

En conclusion, la Commission juge que l'application de la PIEP, faite par le Collège Greystone, est conforme aux dispositions de sa politique.

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.

Par l'application de sa PIEP, le Collège vise trois objectifs précis, soit de produire un diagnostic utile de l'état d'un programme au moment de son évaluation, de contribuer aux travaux visant l'amélioration des programmes d'études collégiales et de former une culture d'évaluation de programme qui soit adaptée au campus de Montréal. Le Collège conclut que son analyse lui a permis de formuler un jugement sur chacun des critères de la Commission, mais croit qu'il aurait gagné à recueillir davantage de données. Pour cette raison, il considère que l'application de sa politique est partiellement efficace. Pour sa part, la Commission croit que l'application de la PIEP a conduit à un portrait juste et précis du programme et a permis de formuler des pistes d'amélioration en vue d'une révision continue de son programme. Elle voit d'un bon œil le souci du Collège de s'assurer de la suffisance de ses données et l'encourage à améliorer ce point lors de sa prochaine évaluation de programme.

La Commission juge que l'application de la PIEP du Collège Greystone a été efficace.

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

Au terme de sa démarche d'autoévaluation, le Collège a été en mesure de déterminer huit actions liées aux résultats obtenus et couvrant différents aspects du programme. Ces actions sont pertinentes, réalistes et permettent de prendre en charge les points à améliorer dans le programme. Des responsables et des indicateurs sont associés à chacune des actions et l'échéancier permet d'établir une priorité dans leur réalisation. La visite a permis de constater que plusieurs actions avaient déjà été prises en charge et mené à des changements. Par exemple, un nouveau cours de français de cinq heures, adapté aux étudiants du Collège Greystone, a été mis sur pied et il est prévu qu'il soit offert à compter de mai 2022. De plus, le mode d'attribution des cours a été revu et est disponible dans la nouvelle version du guide de l'enseignant. Pour ce qui est des actions non terminées, elles étaient en cours de réalisation lors de la visite. La Commission remarque le souci du Collège de faire de son plan d'action un document utile. En contrepartie, les étudiants et les professeurs n'ont pas été en mesure d'expliquer ces changements ni ce qui avait motivé leur mise en œuvre. Ainsi, la Commission croit que le Collège gagnerait à diffuser son plan d'action pour que ses stratégies et orientations soient bien comprises par tous.

Au terme de son autoévaluation, le Collège n'envisage aucune action pour améliorer l'application de sa PIEP. Lors de la visite, la Direction a toutefois témoigné vouloir tenir une réunion à la suite de la visite de la Commission afin de faire un retour sur son application.

Conclusion

Au terme de l'évaluation du programme selon les critères qu'elle a retenus, la Commission estime que le programme de *Gestion en commerce international* du Collège Greystone **est de qualité**. De plus, elle juge que l'application faite par l'établissement de sa PIEP, lors de l'évaluation de son programme a été **conforme** et **efficace**.

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 PIEP. Elle souligne la rigueur de son analyse et son souci d'objectivité.

Concernant le programme, la Commission constate qu'il est de qualité. Comme l'agencement des cours ne suit pas nécessairement une progression logique, la Commission suggère au Collège de s'assurer que leur agencement tienne compte de la progression des apprentissages et de la maîtrise des compétences afin de garantir la cohérence de son programme. La Commission souligne la force de l'équipe de gestion et l'engagement du personnel en lien avec l'encadrement et l'accompagnement des étudiants permettant leur intégration au Québec et favorisant leur succès dans le programme. Bien que le Collège soit une jeune institution, il est composé d'une équipe dynamique et d'expérience où l'étudiant est au cœur des priorités.

L'évaluation du programme de *Gestion du commerce international* a été réalisée selon les critères proposés par la Commission et la PIEP de l'établissement. Elle a aussi conduit à un diagnostic juste et précis du programme et a permis d'élaborer un plan d'action en lien avec les points à améliorer.

Enfin, le plan d'action produit par le Collège a permis de prendre en charge les améliorations prévues en lien avec sa démarche d'autoévaluation. Le Collège y présente un partage des responsabilités et un échéancier, mais ne prévoit pas d'actions en lien avec l'application de la PIEP.

L'autoévaluation que le Collège Greystone a réalisée constitue la première de deux étapes préalables menant à l'évaluation de l'efficacité de son système d'assurance qualité interne qu'il devra réaliser d'ici quelques années. La mise en œuvre du plan d'action découlant de cette autoévaluation ainsi que la manière dont le Collège tiendra compte de l'ensemble des avis et commentaires que la Commission a émis dans ce rapport l'aideront à assurer l'efficacité de ses mécanismes veillant à assurer la qualité des programmes d'études qu'il offre.

Les suites de l'évaluation

Le Collège Greystone a pris connaissance de la version préliminaire du rapport concernant la première étape de l'Approche préalable à l'évaluation de l'efficacité des systèmes d'assurance qualité. Il apprécie l'examen minutieux auquel s'est livré le comité de visite. Il se dit ravi du rapport préliminaire et accueille avec plaisir l'ensemble des suggestions, invitations et commentaires formulés.

Le Collège a apporté des précisions dont la Commission a tenu compte dans la version définitive de son rapport d'évaluation.

Le Collège a également fait part à la Commission des actions menées concernant les points à améliorer. Il informe maintenant les étudiants des cours offerts par le ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration ainsi que par le groupe ILSC. Bien que la nature et les horaires des cours du groupe ILSC soient variés, le Collège note qu'un plus grand nombre d'étudiants choisit l'offre de cours du Ministère. Le Collège a aussi tenu des rencontres pour diffuser son plan d'action au personnel et s'apprête à le rendre disponible sur la plateforme de gestion des apprentissages. De plus, afin d'assurer le respect de l'anonymat des données nominatives, le Collège a retiré ces données des sondages déjà complétés et a supprimé les champs afférents dans les nouvelles versions des sondages.

La Commission d'évaluation de l'enseignement collégial,

Original signé

Denis Rousseau, président

COPIE CERTIFIÉE CONFORME