

Rapport d'évaluation

**Évaluation du programme
Agent immobilier (902.56)
conduisant à une attestation
d'études collégiales (AEC)**

**au Collège de la Chambre
Immobilière du Grand Montréal**

Septembre 1997

Commission d'évaluation de l'enseignement collégial

Introduction

L'évaluation du programme *Agent immobilier* (902.56) conduisant à une attestation d'études collégiales (AEC) au Collège de la Chambre immobilière du Grand Montréal s'inscrit dans le cadre de l'opération plus large d'évaluation des programmes d'AEC dans le domaine des Techniques administratives, menée par la Commission d'évaluation de l'enseignement collégial, dans tous les établissements qui en donnaient au moins un, durant la période s'étendant de 1993 à 1996. L'évaluation porte sur l'ensemble du programme.

La démarche d'évaluation de la Commission s'est effectuée conformément aux modalités exposées dans le *Guide spécifique pour l'évaluation des programmes conduisant à l'AEC* dans les secteurs professionnels *Techniques administratives et Coopération*¹. Le Collège a transmis à la Commission, le 5 février 1997, un rapport d'autoévaluation du programme. Un comité de spécialistes, composé de quatre membres et présidé par un commissaire, a analysé ce rapport et effectué une visite au Collège, le 3 avril 1997².

Les rencontres ont permis d'approfondir les principaux éléments du rapport d'autoévaluation par des échanges avec la direction du Collège, le comité d'évaluation du programme, les professeurs et des élèves³.

Le présent rapport expose les conclusions auxquelles est arrivée la Commission au terme de ses travaux. Après une brève description du programme et quelques commentaires sur le processus d'autoévaluation, le document présente les résultats de l'évaluation selon les six critères retenus : la pertinence, la cohérence, la valeur des méthodes pédagogiques et l'encadrement des élèves, l'adéquation des ressources humaines, matérielles et financières, l'efficacité ainsi que la qualité de la gestion. La Commission formule au besoin des commentaires, des suggestions et des recommandations susceptibles de contribuer à l'amélioration de l'un ou l'autre aspect du programme.

-
1. COMMISSION D'ÉVALUATION DE L'ENSEIGNEMENT COLLÉGIAL, *Guide spécifique pour l'évaluation de programmes d'études. Les programmes d'études conduisant à l'attestation d'études collégiales (AEC) dans les secteurs Techniques administratives (410.00) et Coopération (413.00)*, Québec, Gouvernement du Québec, avril 1996, 54 p.
 2. Outre le commissaire, M. Louis Roy, qui en assumait la présidence, le comité regroupait M. Jean-Pierre Archambault, professeur, Département de techniques administratives du Collège de Bois-de-Boulogne; M. Bastien Dion, professeur, Département de techniques administratives, Séminaire de Sherbrooke; M. Jean Mathieu, conseiller, Conseil des assurances de personnes. M. Richard Simoneau, analyste à la Commission, y agissait à titre de secrétaire.
 3. Le genre masculin est utilisé comme générique sans préjugé quant au sexe des personnes.

Principales caractéristiques du programme

Le Collège de la Chambre immobilière du Grand Montréal a été créé en 1992. C'est un établissement privé non subventionné. Il offre deux programmes techniques conduisant au diplôme d'AEC : *Agent immobilier* (902.56) et *Courtier immobilier* (902.57).

Le programme d'AEC *Agent immobilier* est offert par le Collège depuis mai 1993. Ce programme comprend cinq cours totalisant dix unités. Il est dispensé à temps complet, à un rythme intensif, à raison de 32.5 heures réparties sur cinq jours, durant huit semaines; il peut aussi être suivi à temps partiel, le jour. Il est également offert le soir, à temps complet et à temps partiel.

En 1995-96, son effectif à temps plein était de 135 étudiants, soit plus de 85 % du total des inscriptions au Collège. Chacune des cohortes d'étudiants comptait de 15 à 25 personnes. Les étudiants inscrits ont un profil très diversifié : leur âge varie de 18 à 65 ans; certains ont seulement complété le cours secondaire mais la majorité dispose d'un diplôme collégial ou universitaire. Les inscriptions à temps complet, après avoir connu une décroissance marquée – de 300, au tout début, à 135 – à cause, semble-t-il, du ralentissement du marché immobilier, sont en nette remontée depuis un an.

Une équipe de douze professeurs, ayant le statut de chargé de cours, spécialisés notamment en droit et en administration, dispense la totalité des cours du programme.

Évaluation du programme

La démarche d'évaluation

Le rapport d'autoévaluation a été préparé par un comité institutionnel formé de deux personnes : la directrice du Collège et un enseignant.

Le rapport est bien présenté et d'un contenu intéressant. Les enseignants, des employeurs, et trois cohortes de diplômés du programme ont été interrogés par la voie d'un questionnaire.

Les enseignants – qui sont, rappelons-le, des chargés de cours – n'ont pu prendre connaissance, ni discuter du contenu du rapport final. Cela est regrettable. La compétence et le degré d'engagement de ces derniers sont élevés; davantage mise à profit, leur expertise aurait sûrement aidé à approfondir certaines des questions abordées dans le rapport d'autoévaluation.

Par ailleurs, les étudiants et les professeurs ont été nombreux à participer aux rencontres avec le comité visiteur de la Commission et la qualité de leur contribution a été fort appréciée.

La mise en oeuvre du programme

Pour chacun des critères retenus pour l'évaluation de ce programme, la Commission expose ses principales constatations et elle formule, au besoin, des suggestions et des commentaires susceptibles, selon elle, de contribuer à l'amélioration de l'un ou l'autre aspect de sa mise en oeuvre.

La pertinence du programme

Le premier critère vise à s'assurer que les objectifs et le contenu du programme répondent de manière satisfaisante aux besoins du marché du travail.

Plusieurs facteurs aident le milieu de formation à rester en contact étroit avec le marché du travail. D'abord, le programme est dispensé par un établissement relevant du plus important regroupement de courtiers et d'agents immobiliers de Montréal. La quasi-totalité de ses professeurs sont des praticiens dans le domaine concerné. Enfin, l'un des buts du programme est de préparer les étudiants à l'examen d'admission de *l'Association des courtiers et agents immobiliers du Québec* et à l'obtention du certificat d'agent immobilier.

Les diplômés du programme et les employeurs consultés par le Collège se sont dits satisfaits, en général, de la pertinence de la formation. Ces derniers ont toutefois souligné que le programme devrait donner beaucoup plus d'importance à la formation en communication et en vente – où ils constatent des lacunes. Le Collège a déjà dispensé des cours d'une durée de 30 et de 45 heures dans les matières concernées, mais ce avant que le programme ne soit révisé. L'Association des courtiers et agents immobiliers du Québec, qui détermine elle-même le contenu du programme au titre de la Loi sur le courtage immobilier, a décidé que ces deux cours n'en feraient plus partie. Le Collège offre actuellement une formation ad hoc de un à deux jours sur ces deux sujets. La Commission encourage le Collège, tel qu'il l'envisage, à mieux répondre aux besoins en dispensant un cours plus élaboré en vente et communication, dans le cadre même du programme, ou en addition à celui-ci.

Une proportion significative des diplômés interrogés par l'établissement ont quand même un point de vue assez critique («accord partiel», «désaccord partiel») sur des questions reliées à la pertinence de la formation reçue, aux possibilités d'application du contenu des cours. Or, le rapport d'autoévaluation n'avance aucune explication à propos de ces données qui sont présentées à l'état brut dans une annexe. Le Collège souligne qu'il lui est impossible de dispenser une formation complète d'agent immobilier en 240 heures de cours, surtout qu'il s'adresse à un effectif aux caractéristiques et aux antécédents très diversifiés. Son but, dit-il, est de fournir aux étudiants des connaissances de base qui les aideront à développer leurs compétences une fois arrivés dans la pratique. La Commission partage le point de vue du Collège. Elle l'invite néanmoins à porter attention, le cas échéant, aux critiques qui peuvent ressortir du sondage mené auprès des diplômés.

Il aurait été intéressant que le Collège puisse colliger des données plus précises sur la situation de l'emploi dans le secteur immobilier et sur le devenir occupationnel des diplômés. L'établissement prévoit que la demande d'agents immobiliers ira en augmentant dans les prochaines années étant donné, notamment, la hausse importante d'activité constatée ces derniers temps sur le marché. La profession d'agent immobilier est cependant caractérisée par un très fort taux de roulement; selon le Collège, la moitié des diplômés, grosso modo, changent d'occupation au bout d'un certain temps. La Commission invite le Collège, autant que faire se peut, à mieux documenter la situation de ses diplômés, particulièrement en ce qui regarde la proportion d'emplois reliés ou non reliés à la formation. Cela ne pourra que mieux l'aider à continuer de dispenser une formation qualifiante, en accord avec l'évolution des besoins relevés sur le marché du travail.

La cohérence du programme

La cohérence du programme est examinée sous l'angle de trois sous-critères : la contribution des activités d'apprentissage à la réalisation des objectifs du programme, l'articulation de la séquence des activités d'apprentissage ainsi que la charge de travail exigée des élèves.

Les objectifs du programme, au nombre de trois, sont définis d'une façon très générale (par exemple, «habiliter à remplir toutes les tâches et fonctions d'un agent d'immeuble»). Toutefois, le contenu des différents cours est défini de manière méticuleuse, à partir de tableaux de spécification – objets, thèmes, éléments de connaissances, heures d'apprentissage – des connaissances requises pour la passation de l'examen provincial donnant droit au certificat d'agent immobilier. La Commission *suggère* au Collège de préciser et d'articuler davantage les objectifs du programme et des différents cours, et de les introduire dans les plans de cours de manière à favoriser leur compréhension par les étudiants et à faciliter leur démarche d'insertion dans le programme.

La séquence des cours est bien agencée. Mais on ne peut affirmer qu'elle permet tout à fait l'approfondissement et l'intégration des connaissances. Cela, à cause du rythme très intensif des activités; et malgré le fait que la pédagogie soit très soignée et que la clientèle, adulte en quasi-totalité, soit très autonome. La Commission *suggère* au Collège, lorsque c'est possible, de trouver des aménagements qui respectent les capacités d'apprentissage des étudiants; par exemple, il pourrait scinder en sessions séparées de trois heures les cours d'une durée de six heures qui s'avèrent particulièrement astreignants pour les étudiants.

La charge de travail des étudiants est décrite dans le rapport d'autoévaluation, par rapport à la durée du cours, comme «anti-pédagogique (...) et ne répondant pas aux normes d'excellence» (p. 20). Selon le Collège, la concurrence existant entre les établissements offrant le programme a empêché, jusqu'ici, de régler une telle situation en allongeant la durée de la période de formation. Des étudiants rencontrés lors de la visite ont souligné avoir de la difficulté à respecter le rythme de travail demandé : six heures et demie de cours quotidiennement, plus des laboratoires et travaux personnels, durant huit semaines consécutives. Avec un tel calendrier, les délais accordés pour la réalisation des apprentissages et pour la production des travaux sont souvent très serrés. Mais il reste que les problèmes varient beaucoup selon les cours, et compte tenu des qualifications et de l'expérience des étudiants. Ainsi, seulement 60 % des diplômés interrogés disent avoir accompli les heures de travail personnel requises par le programme; le rapport montre que le nombre hebdomadaire moyen d'heures de travail personnel des étudiants est de 18 plutôt que de 28 comme le prévoit la

pondération normalisée sur huit semaines. La Commission invite le Collège à étudier l'hypothèse de dispenser le programme sur une période plus longue que huit semaines et à mettre sur pied les comités prévus pour examiner la charge de travail des étudiants dans trois des cinq cours du programme.

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

Trois sous-critères permettent d'apprécier la valeur des méthodes pédagogiques et de l'encadrement des élèves : l'adéquation des méthodes pédagogiques et leur adaptation aux caractéristiques des élèves; les services de conseil, de soutien et de suivi, les mesures de dépistage ainsi que les mesures d'accueil et d'intégration permettant d'améliorer la réussite des élèves; la disponibilité des professeurs.

Les méthodes pédagogiques sont soignées. Les professeurs essaient de tenir compte le plus possible de la diversité des antécédents de la clientèle et de la pluralité des styles d'apprentissage. Une partie des diplômés interrogés souhaite que le programme mette plus d'accent sur les exercices pratiques. Les professeurs sont d'accord avec cette idée; le Collège a déjà convenu d'accroître la banque d'exercices et de cas pratiques, vu que le programme sera aussi offert prochainement selon une formule d'enseignement à distance.

Depuis les tout débuts, les cohortes d'inscrits comptaient en moyenne une quinzaine d'étudiants à temps complet; mais le groupe rencontré lors de la visite avait un effectif au moins deux fois plus élevé. La Commission *suggère* au Collège de constituer des groupes-cours d'une taille plus équilibrée – de quinze à vingt personnes – tel qu'il le souligne dans son rapport, de manière à pallier à l'hétérogénéité de la clientèle.

Les services de conseil et les mesures d'aide à l'apprentissage sont diversement appréciés, selon les données du sondage auprès des diplômés. Toutefois, les relations entre professeurs et étudiants sont personnalisées et le personnel de direction accorde beaucoup d'attention au suivi des étudiants.

Les quatre-cinquième des diplômés interrogés disent avoir apprécié la disponibilité du personnel enseignant, composé, rappelons-le, de chargés de cours; cette disponibilité est jugée «grande ou bonne» même en dehors des heures normales de cours.

L'adéquation des ressources humaines, matérielles et financières

Trois sous-critères sont retenus pour apprécier l'adéquation des ressources : le nombre et les qualifications des professeurs; les procédures d'évaluation et les mesures mises en place pour favoriser le perfectionnement; les ressources matérielles et financières affectées au programme.

Les professeurs sont tous très qualifiés en plus d'avoir, le cas échéant, une bonne expérience pratique dans la spécialité qu'ils enseignent. Deux d'entre eux ont poursuivi des études de maîtrise en andragogie.

Le Collège procède à l'évaluation des professeurs à la fin de chaque cours; des activités de perfectionnement pédagogique ou disciplinaire peuvent être réalisées au besoin. La Direction fournit un soutien remarquable à l'équipe de professeurs pour tout ce qui regarde le matériel pédagogique nécessaire à la préparation et à l'offre des cours : guide pédagogique; plans d'études et notes de cours; banque de questions d'examens, d'exercices pratiques. L'existence de ce matériel standardisé favorise la qualité et l'équivalence des enseignements et la bonne coordination des activités.

Les ressources matérielles et financières allouées au programme sont adéquates; l'environnement physique est de grande qualité.

L'efficacité du programme

Quatre sous-critères permettent d'apprécier l'efficacité du programme : les mesures de recrutement et de sélection; l'adéquation des modes et instruments d'évaluation pour évaluer les objectifs d'apprentissage et la réalisation des objectifs du programme; le taux de réussite des cours; le taux de diplomation.

Une partie des diplômés interrogés dit ne point avoir reçu au départ toute l'information utile sur le programme; selon le Collège, les étudiants ont tendance à en sous-estimer les exigences. La Commission *suggère* au Collège d'être davantage proactif de manière à mieux faire connaître aux candidats à l'admission les objectifs et les exigences d'apprentissage du programme.

Le Collège, jusqu'à tout récemment, suppléait à certains besoins de mise à niveau des connaissances en offrant aux étudiants intéressés un cours d'appoint en mathématiques; la Commission lui **suggère** de rétablir l'offre d'un tel cours.

La politique institutionnelle d'évaluation des apprentissages est bien appliquée. Les deux plans de cours – *Mathématiques immobilières 1; Évaluation immobilière* – ainsi que les instruments d'évaluation et les corrigés examinés par la Commission ont été jugés entièrement satisfaisants sur l'essentiel – adéquation des contenus; congruence des instruments d'évaluation; qualité des standards. On a noté que les deux documents étaient plutôt succincts, surtout le premier, qui devrait être plus détaillé. Le second devrait inclure plus d'information sur l'approche pédagogique et le mode de présentation de la matière. Comme on l'a déjà souligné, l'équivalence de l'évaluation des apprentissages est facilitée par l'utilisation de matériel standardisé. La Commission invite le Collège à donner plus d'importance, d'une manière formelle, à l'évaluation formative, même si cela réduit un peu le temps disponible pour les autres activités de formation.

Le taux de réussite des cours est très élevé : 100 %, selon les chiffres du rapport, dans onze cas sur quinze, mais ce, sans tenir compte des cas d'abandon des études.

Le taux de réussite du programme est élevé lui aussi : 100 %, 78 % et 93 % pour les trois cohortes considérées. À l'examen provincial de 1995-96, le taux de réussite des étudiants du Collège a été de 91 %, la note moyenne de ces derniers étant de 79 %.

La qualité de la gestion du programme

Le dernier critère permet l'appréciation du partage des responsabilités, des communications internes et externes ainsi que de l'approche programme; il permet également d'apprécier les moyens utilisés pour informer les élèves du contenu et des exigences du programme.

Le programme est fort bien coordonné. La directrice exerce une présence continue et efficiente tant auprès des professeurs que des étudiants. On a mis beaucoup d'accent sur la concertation, au départ du programme; la Direction estime néanmoins qu'elle devra, dans les prochains mois, «renforcer la présence et la rétroaction positive auprès des professeurs».

Comme on l'a déjà souligné plus haut, des efforts doivent être faits pour améliorer la qualité de l'information transmise aux étudiants relativement aux objectifs et aux exigences du programme.

Conclusion

Le programme concerné est de qualité pour l'ensemble des critères et sous-critères de l'évaluation. Ses forces les plus évidentes sont : la qualité des ressources humaines et matérielles, de la pédagogie et de l'encadrement, de la gestion.

Des suggestions ont été faites dans le but d'aider à parfaire la qualité du programme. Elles ont trait aux besoins suivants : la précision des objectifs du programme; l'allégement de la séquence et du rythme des activités, lorsque possible; la constitution de groupes-cours d'une taille appropriée; une information plus complète sur les objectifs et les exigences du programme auprès des candidats à l'admission; le rétablissement du cours d'appoint offert en mathématiques.

Suites de l'évaluation

Dans sa réaction au rapport préliminaire, le Collège manifeste son accord avec les suggestions de la Commission et fait état des actions qu'il a déjà entreprises, ou entreprendra, pour donner suite à l'autoévaluation : notamment, préciser les objectifs du programme dans les plans de cours, sur la base de l'approche par compétence; équilibrer la charge de travail des étudiants en confiant à différents comités le soin d'examiner les exigences des cours du programme actuel; offrir un cours supplémentaire en vente et communication; organiser des services de tutorat en mathématiques.

La Commission remercie le Collège pour ses commentaires.

La Commission d'évaluation de l'enseignement collégial

Jacques L'Écuyer, président