

Rapport d'évaluation

**Évaluation du programme
Techniques de tourisme (414.A0)
conduisant au
diplôme d'études collégiales (DEC)**

au Collège LaSalle

Février 2007

Commission d'évaluation de l'enseignement collégial

Québec 

Introduction

L'évaluation du programme *Techniques de tourisme* (414.A0) conduisant au diplôme d'études collégiales au Collège LaSalle s'inscrit dans le cadre de la demande faite aux collèges par la Commission d'évaluation de l'enseignement collégial (CEEC) d'évaluer un de leurs programmes, préférablement élaboré par objectifs et standards, en appliquant leur propre politique institutionnelle d'évaluation de programmes.

Le rapport d'autoévaluation du Collège LaSalle, dûment adopté par son conseil d'administration, a été reçu par la Commission le 5 décembre 2005. Un comité dirigé par un commissaire l'a analysé puis a effectué une visite à l'établissement les 4 et 5 avril 2006¹. À cette occasion, le comité a rencontré la direction de l'établissement, les personnes ayant travaillé à l'autoévaluation ainsi que des enseignants² et des élèves. Cette visite a permis un examen complémentaire des principaux aspects de la mise en œuvre du programme.

Le présent rapport expose les conclusions de la Commission, après que celle-ci ait analysé le rapport d'autoévaluation et recueilli de l'information additionnelle lors de la visite. À la suite d'une brève présentation des principales caractéristiques du Collège LaSalle et du programme évalué, le document présente des observations sur la démarche d'évaluation suivie par l'établissement et les résultats obtenus à partir des critères retenus par la Commission, soit la pertinence du programme, sa cohérence, la valeur des méthodes pédagogiques, l'évaluation des apprentissages et l'efficacité du programme. De plus, le rapport traite des autres critères choisis par l'établissement. Enfin, il traite du suivi que le Collège apportera à son évaluation de programme. La Commission formule, au besoin, des commentaires, des suggestions et des recommandations susceptibles de contribuer à l'amélioration du programme d'études.

-
1. Outre le commissaire, M. Stephen Tribble, qui en assumait la présidence, le comité était composé de : M^{me} Nicole Rousseau, directrice de la formation continue au Cégep Limoilou, M^{me} Lyne Laroque, directrice de l'agence de voyages au CAA Québec et M. Réjean Côté, enseignant et coordonnateur du programme *Techniques de tourisme* au Cégep de Saint-Félicien. Le comité était assisté de M^{me} Marielle Anne Martinet, agente de recherche de la Commission, qui agissait à titre de secrétaire.
 2. Dans le présent document, le genre masculin désigne, lorsque le contexte s'y prête, aussi bien les femmes que les hommes.

Principales caractéristiques de l'établissement et du programme

Le Collège LaSalle de Montréal est un établissement d'enseignement collégial privé subventionné fondé en 1959. Il est une composante du Groupe Collège LaSalle qui est constitué, entre autres, d'un réseau international de 23 institutions d'enseignement réparties en Amérique du Nord, en Amérique du Sud, en Asie, en Afrique et en Europe. D'autres composantes font aussi partie du Groupe Collège LaSalle, notamment le Centre international de langues de Montréal (CILM) et Zoom Placement; le Collège LaSalle fait appel à leurs services.

L'organisation pédagogique du Collège LaSalle est structurée autour de cinq entités : l'École internationale d'hôtellerie et de tourisme, l'École internationale de mode, l'École de gestion internationale, l'École d'informatique et la formation générale. Tous les programmes sont offerts dans les deux langues d'enseignement, soit en français et en anglais, et la clientèle se répartit à parts égales entre ces deux langues. Environ 18 % de la clientèle est constituée d'étudiants étrangers avec visa.

Le programme évalué, *Techniques de tourisme*, est géré par l'École internationale d'hôtellerie et de tourisme. Il conduit à un diplôme d'études collégiales (DEC). Un programme d'AEC, d'une durée de trois ans, constitué exclusivement de la formation spécifique du programme menant au DEC est aussi offert aux élèves. L'École internationale d'hôtellerie et de tourisme accueille 550 élèves, ce qui représente environ 25 % de la clientèle du Collège LaSalle.

Le programme *Techniques de tourisme* (414.A0) est offert au Collège depuis 1975 et dans sa forme actuelle, c'est-à-dire défini en objectifs et standards, depuis 2000. Ce programme comporte trois voies de spécialisation : *Accueil et guidage touristique*, *Mise en valeur de produits touristiques* et *Développement et promotion de produits de voyage*. Même si le Collège est autorisé à donner les trois voies de spécialisation, c'est la dernière voie, *Développement et promotion de produits de voyage*, qui est offerte au Collège LaSalle. Il comporte 91 2/3 unités de formation. Au total, le programme comprend 2 520 heures-contact dont 1 860 pour la formation spécifique; le stage compte pour 135 heures. Comme le programme est le même en anglais et en français, que les cours sont souvent offerts par les mêmes enseignants et que dans certains cas, l'enseignement est bilingue, c'est-à-dire que les élèves francophones et anglophones se retrouvent dans le même cours, l'évaluation de la Commission porte tant sur le programme offert en français que celui offert en anglais.

À l'automne 2005, 99 élèves étaient inscrits dans le secteur du tourisme à l'une ou l'autre des sessions. Cependant, seulement 84 d'entre eux visaient l'obtention du DEC, les autres (15) visant l'obtention d'une AEC. Selon les données du Service régional d'admission du

Montréal métropolitain (SRAM), le nombre de nouveaux inscrits au programme *Techniques de tourisme* se maintient depuis les quatre dernières années, et ce, après avoir connu une chute importante en 2002 passant de 74 nouveaux élèves à 25. Les événements du 11 septembre 2001, qui ont affecté l'ensemble de l'industrie touristique, ne sont pas étrangers à cette baisse de clientèle dans le programme pour les collèges, tant publics que privés. Une étude réalisée, en 2004, dans le cadre du plan de réussite, démontre qu'environ 60 % des élèves de ce programme sont d'origine étrangère; parmi ces derniers, les Chinois sont les plus représentés. Cette étude montre aussi que les étudiantes, dans une proportion de 76 %, constituent une part importante de la clientèle.

L'École internationale d'hôtellerie et de tourisme compte cinq enseignants à temps complet et cinq chargés de cours attachés au programme *Techniques de tourisme*. Des enseignants de l'École de gestion internationale ainsi que de la formation générale interviennent également dans le programme.

Évaluation du programme

La démarche institutionnelle d'évaluation

À l'automne 2004, la direction de l'École internationale d'hôtellerie et de tourisme informe le personnel enseignant du programme de la démarche qui s'amorce eu égard à l'autoévaluation du programme *Techniques de tourisme*. Cette décision de la direction de l'École faisait suite à la demande de la Commission de procéder à l'évaluation d'un programme. Deux programmes non encore évalués remplissaient ce critère. Le choix a porté sur le programme *Techniques de tourisme*, notamment parce que le personnel enseignant à temps plein y est plus nombreux et que la baisse d'activités dans le secteur du tourisme à compter de septembre 2001 a eu des effets sur le programme.

Un comité d'évaluation de programme a été créé en janvier 2005. Il était composé initialement du coordonnateur du programme, directeur de l'École internationale d'hôtellerie et de tourisme, assisté du coordonnateur aux affaires pédagogiques, et de deux autres personnes chargées de cours dans deux disciplines du programme. Cependant, selon les enseignants rencontrés lors de la visite, des difficultés en ce qui a trait à l'ensemble de la démarche d'autoévaluation ont été constatées assez rapidement. Les enseignants de la discipline ont donc choisi de s'impliquer activement afin de contribuer à la validité de l'exercice pour le programme. Selon les dispositions de la politique institutionnelle d'évaluation des programmes (PIEP) du Collège, le comité aurait dû inclure des enseignants représentants les différentes disciplines du programme et des représentants des étudiants. Le Collège souligne que malgré les efforts, il n'a pu recruter d'étudiants pour cette opération mais qu'il est demeuré ouvert aux commentaires de ces derniers tout au long de la démarche.

La première tâche du comité d'autoévaluation a été de s'approprier la documentation pertinente, notamment la PIEP du Collège et le Guide d'évaluation des programmes de la Commission. Outre les critères minimalement exigés par la Commission, le comité d'autoévaluation a retenu le critère relatif à l'adéquation des ressources humaines, matérielles et financières ainsi que celui ayant trait à la gestion du programme. Le comité a collecté des données auprès des enseignants du programme, par le biais d'un questionnaire et de groupes de discussions, des finissants du programme, par le biais de questionnaires. Un autre questionnaire a également été administré aux élèves afin d'évaluer l'enseignement donné. Enfin, un comité consultatif de l'industrie, constitué de cinq professionnels œuvrant dans l'industrie du tourisme, a permis au comité de récolter des informations concernant l'adéquation de la formation avec le milieu du travail.

Une fois le traitement des données complété, le comité d'autoévaluation, appuyé par les enseignants du programme et une enseignante d'un autre programme, ont rédigé le rapport. Ce dernier a été révisé par la directrice des études, nouvellement nommée en novembre 2005. L'équipe d'enseignants du programme a adopté le rapport et ce dernier a été soumis aux diverses instances, en l'occurrence, la Commission des études et le conseil d'administration.

Au moment de l'évaluation de l'application de la politique institutionnelle d'évaluation de programmes du Collège en 2004, la Commission lui a recommandé, « lors de ses évaluations futures, d'élaborer un devis en bonne et due forme, comme le prévoit d'ailleurs sa PIEP, de prendre en considération toutes les composantes et dimensions du programme, de mieux cibler les enjeux en mettant à contribution les principaux intervenants, en particulier les professeurs, et de mieux définir les critères nécessaires pour traiter les problématiques choisies ».³ Aussi, elle lui recommandait d'approfondir « l'analyse des dimensions du programme en utilisant toutes les données disponibles et de s'assurer qu'elle débouche sur des conclusions bien étayées et des actions liées aux problématiques identifiées ».⁴ Enfin, dans les suites de l'évaluation, elle lui demandait « de procéder à l'autoévaluation de l'application de sa politique révisée lors de sa prochaine évaluation de programme et de lui transmettre le rapport ».⁵

L'autoévaluation conduite par le Collège comprend, notamment les cinq critères choisis par la Commission. Cependant, le Collège n'a pas élaboré de devis d'évaluation. Aussi, l'autoévaluation n'a pas été liée, dès le départ, à des enjeux découlant de la situation du programme; ce faisant, certains d'entre eux ont émergé en cours d'évaluation, mais la Commission estime que d'autres tels l'approche programme, l'enseignement ainsi que l'évaluation dans le contexte de la mise en œuvre d'un programme défini en objectifs et standards auraient mérité une attention plus grande lors de cette démarche. De plus, bien que les conclusions tirées de cette démarche fassent parfois référence aux nécessaires arrimages entre la formation spécifique et générale, cette dernière n'a pas vraiment été prise en compte lors de l'évaluation. Il en est de même pour les disciplines contributives. Par contre, la place faite aux différentes composantes, soit les cours, les laboratoires et les stages, a été considérée. Par ailleurs, l'éventail des données utilisées pour l'évaluation aurait pu être plus large et les analyses plus approfondies; elles se limitent, dans plusieurs

-
3. COMMISSION D'ÉVALUATION DE L'ENSEIGNEMENT COLLÉGIAL (2004). *Évaluation de la politique institutionnelle d'évaluation de programmes (PIEP). Rapport d'évaluation*, p. 6.
 4. COMMISSION D'ÉVALUATION DE L'ENSEIGNEMENT COLLÉGIAL (2004). *Évaluation de la politique institutionnelle d'évaluation de programmes (PIEP). Rapport d'évaluation*, p. 8.
 5. COMMISSION D'ÉVALUATION DE L'ENSEIGNEMENT COLLÉGIAL (2004). *Évaluation de la politique institutionnelle d'évaluation de programmes (PIEP). Rapport d'évaluation*, p. 10.

cas, à des constats d'ordre général. Par conséquent, la Commission considère que le Collège n'a pas donné des suites satisfaisantes aux recommandations qu'elle lui a faites.

La mise en œuvre du programme

Pour chacun des critères retenus, la Commission fait ses principales constatations, souligne les points forts et formule, le cas échéant, des commentaires, des invitations, des suggestions ou des recommandations susceptibles de contribuer à l'amélioration de l'un ou l'autre aspect de la mise en œuvre du programme.

La pertinence du programme

L'évaluation de la pertinence vise à estimer si le programme, tel qu'il a été élaboré par le Collège, répond de manière satisfaisante aux besoins des universités ou du marché du travail ainsi qu'aux attentes des élèves et de la société.

Le Collège compte principalement sur ses enseignants, dont 50 % sont des chargés de cours toujours actifs dans divers secteurs de l'industrie du tourisme, pour demeurer à l'affût des besoins du marché du travail. La participation des employeurs à l'évaluation du stage et des deux projets finaux est aussi un moyen utilisé par le Collège pour identifier les besoins de l'industrie.

Cette présence, parmi l'équipe des enseignants, de personnes œuvrant toujours dans l'industrie crée une dynamique de programme intéressante et constitue une force pour le Collège. Cependant, la Commission estime que le suivi de l'évolution du secteur du tourisme, particulièrement dans ce contexte de présence accrue du WEB, et ses effets sur le programme doivent être validés, de façon plus formelle, par des employeurs, et ce, à partir d'une vision de l'industrie du tourisme qui permettrait de positionner le programme. D'ailleurs, selon le rapport du Collège, le comité consultatif mis en place dans le cadre de l'autoévaluation a relevé des lacunes dans la mise en œuvre du programme, notamment au niveau de la rapidité dans l'exécution de tâches opérationnelles, du bagage de connaissances générales en géographie et en histoire, des habiletés linguistiques et des savoir-être (respect, politesse, courtoisie) requis à l'entrée sur le marché du travail.

Par ailleurs, Zoom Placement effectue une relance chaque année en vue de dresser un portrait de la situation du placement des diplômés. Les données ont trait principalement au taux de placement et aux besoins du marché du travail et se traduisent plutôt en termes d'exigences ou d'atouts pour l'obtention d'un emploi. Le Collège ne dispose pas de données, en provenance des diplômés, qui lui permettraient d'identifier d'éventuels besoins en vue d'adapter ou d'améliorer son programme. Pour l'année 2004, le taux de placement des élèves enregistrés au service de placement a été de 72 % pour les emplois à

temps plein dans le secteur du tourisme. Selon les données du SRAM sur le marché de l'emploi, les taux de placement des élèves du Collège LaSalle sont supérieurs de huit points de pourcentage à ceux des élèves des neuf autres collèges offrant le programme en ce qui concerne les emplois à temps plein et comparables en ce qui a trait au total des emplois reliés au secteur du tourisme. La Commission **suggère** au Collège d'établir des mécanismes de liaison formels avec les employeurs et les diplômés en vue d'identifier les améliorations possibles au programme et les besoins émergents de l'industrie.

Le Collège s'est donné un profil de sortie qui témoigne, entre autres, de l'orientation de polyvalence que le Collège souhaite donner au programme, et ce, afin que les futurs diplômés puissent rencontrer les exigences du marché de l'emploi. Ce profil se traduit par des compétences transversales, des habiletés générales et des savoir-être. Sans mettre en cause l'importance de ces compétences ou habiletés génériques dans le contexte de mondialisation qui caractérise l'environnement de travail, la Commission remarque toutefois que le profil de sortie ne comporte aucun élément spécifique au développement et à la promotion de produits de voyage. Il ne fait état ni des tâches associées à la fonction de travail, ni de leur contexte de réalisation, ni des secteurs d'activités pris en compte. Aussi, elle **suggère** au Collège de revoir son profil de sortie de manière à prendre en compte la fonction de travail dans sa définition, et ce, afin d'accroître la pertinence dans le programme.

La cohérence du programme

L'évaluation de la cohérence porte sur les activités d'apprentissage, sur leur articulation au regard de l'atteinte des objectifs du programme et sur la charge de travail des élèves.

L'analyse des plans de cours, de la grille de cheminement et les rencontres tenues lors de la visite ont permis à la Commission de constater des problèmes au niveau de la cohérence du programme dans le contexte de la mise en œuvre d'un programme défini en objectifs et standards. Des lacunes ont ainsi été observées, entre autres, au regard du maillage entre les cours et les compétences et celui entre les cours de même qu'en ce qui concerne le contenu des activités pédagogiques par rapport à l'atteinte des objectifs et standards et les liens entre la formation générale et spécifique.

Bien que l'équipe des enseignants ait établi certains fils conducteurs dans le programme en identifiant des grandes familles de savoirs (marketing, géographie), le Collège ne dispose pas d'outils qui permettraient de mieux comprendre les fondements de la mise en œuvre locale du programme, l'enchaînement des compétences entre elles et leur place dans le programme ainsi que les liens entre les objectifs, les standards et les cours. Par exemple, un document qui regrouperait des éléments constitutifs du programme, notamment le profil

de sortie, le logigramme de compétences, la grille de cours et les plans-cadres pourrait aider à mieux saisir les liens de cohérence dans le programme. Le Collège souhaite faire une réflexion sur l'ensemble du programme et le plan d'action fait état de l'élaboration d'un outil dans le but d'assurer une plus grande cohésion dans le programme. La Commission l'encourage à orienter le développement de cet outil en fonction des considérations énoncées précédemment et à s'assurer de son appropriation par l'ensemble des intervenants du programme.

Nonobstant ce qui précède, les enseignants rencontrés estiment que l'ordonnancement des cours suit une progression logique, mais qu'une coordination accrue du programme faciliterait le maillage entre les diverses familles de savoirs, entre les cours et entre les compétences, ce que la Commission partage.

Par ailleurs, l'analyse des plans de cours réalisée par la Commission démontre que toutes les compétences liées à la formation spécifique sont prises en compte dans les cours qui la composent. Les plans de cours reflètent aussi les compétences génériques énoncées dans le profil de sortie. L'analyse indique aussi que plusieurs cours peuvent contribuer au développement d'une compétence donnée tout comme un cours peut être associé à plus d'une compétence. Cependant, lorsqu'un cours contribue à l'atteinte partielle d'une compétence, il n'existe pas véritablement de mécanismes pour assurer le suivi ou la progression vers l'atteinte de la compétence dans les cours subséquents. Ce faisant, les enseignants, par des échanges informels, tentent de corriger cette lacune et de diminuer ainsi le risque de chevauchement ou d'omission de contenu généré par l'éclatement des compétences au sein des cours du programme. Le Collège reconnaît qu'il s'agit d'un point à améliorer et des actions sont prévues à son plan d'action à cet égard. En ce qui a trait aux préalables, le Collège affirme qu'ils existent pour les différents cours du programme; cependant des dérogations peuvent être autorisées à l'occasion.

Selon le rapport d'autoévaluation, les enseignants ont constaté que le contenu des activités d'apprentissage ne contribuait pas toujours adéquatement à l'atteinte des objectifs du programme, et ce, en fonction des standards établis. Lors de la visite, la Commission a noté que parmi les activités d'apprentissage, certaines sont trop orientées sur la transmission de contenu et ne favorisent pas l'atteinte des compétences énoncées dans le plan de cours et que les plans de cours ne sont pas tous respectés. Le Collège veut entreprendre une réflexion collective relativement au degré d'adéquation entre les contenus, les activités d'apprentissage et les objectifs du programme, et ce, conformément à son plan d'action.

Lors de la visite, la Commission a pu apprécier l'ouverture de certains enseignants de la formation générale, notamment en langue seconde et en philosophie, à l'approche programme. Si cette ouverture peut donner des résultats intéressants, le Collège ne dispose pas de mécanismes formels permettant de faire des liens entre la formation générale et la formation spécifique.

En fait, le programme est encore davantage une suite de cours non intégrés, avec chacun leur contenu à donner et à évaluer, qu'un ensemble de compétences à développer avec des liens entre elles et aussi avec les objectifs et les buts généraux du programme. La Commission considère qu'un virage majeur doit être fait. La nomination récente d'une directrice des études constitue un pas important à cet égard. De même, la volonté et l'engagement de l'équipe des enseignants ainsi que leur adhésion au mandat de la Direction des études constituent une force sur laquelle le Collège doit s'appuyer pour asseoir la mise en œuvre du programme élaboré selon une approche par compétences. Aussi,

la Commission recommande au Collège de prendre les moyens pour s'assurer de l'appropriation de l'approche par compétences par l'ensemble des intervenants du programme, pour aménager une structure qui va soutenir sa mise en œuvre, et ce, afin d'apporter la cohérence requise dans le programme.

Concernant la charge de travail, selon les élèves rencontrés, elle correspond globalement à ce qui est indiqué au plan de cours et elle est équilibrée d'une session à l'autre.

Les méthodes pédagogiques

L'évaluation de la valeur des méthodes pédagogiques vise à vérifier si celles-ci sont adaptées aux objectifs du programme, aux activités d'apprentissage et aux caractéristiques de la population étudiante. Deux types de décisions concernent le choix des méthodes pédagogiques : les décisions d'ensemble quant à la place relative de certaines composantes du programme telles que les stages, les laboratoires ou la formation en alternance; les décisions pédagogiques qui s'appliquent à chacune des activités pédagogiques.

Après avoir examiné les plans de cours, la Commission estime que la répartition entre les composantes du programme, particulièrement en ce qui concerne les cours théoriques et les laboratoires, est adaptée aux objectifs du programme. Cependant, à l'instar des enseignants, elle note que la durée actuelle des stages, soit 135 heures dont quinze heures de préstages, est faible. Compte tenu de la période nécessaire à l'élève pour s'adapter à l'environnement de l'entreprise, la Commission considère que le temps disponible pour

l'intégration des apprentissages dans l'exercice de la fonction de travail est insuffisant. De plus, en ce qui concerne l'implication de l'employeur dans le stage, certains pourraient être hésitants à mettre en place tout l'environnement technologique requis pour la formation de l'élève, eu égard au peu de temps qu'il passera dans l'entreprise. Aussi, la Commission appuie le Collège dans sa décision d'augmenter la durée des stages.

Selon le rapport d'autoévaluation, les résultats des questionnaires administrés aux enseignants indiquent que si les enseignants utilisent diverses méthodes pédagogiques dans leurs cours, l'exposé magistral prédomine. L'analyse des plans de cours faite par la Commission confirme cette lecture; dans plusieurs cours, on y retrouve, en plus de l'exposé magistral, des études de cas, des visites, des conférences ou des recherches sur le WEB. Le rapport d'autoévaluation indique également que selon les résultats des questionnaires administrés aux élèves, ceux-ci sont plutôt d'accord que les enseignants adaptent leurs cours à leurs besoins, entre autres, par le choix de travaux ou de lectures. La Commission considère que l'implantation de l'approche programme et de l'approche par compétences ainsi que le soutien que la direction apportera à la mise en œuvre du plan d'action devraient favoriser la concertation entre les enseignants et ainsi permettre une diversification des méthodes pédagogiques et une utilisation accrue de celles qui sont plus appropriées au développement de compétences.

La Commission remarque les efforts consentis par le Collège en ce qui concerne les mesures d'aide à la réussite : mise en place d'un outil de dépistage des élèves en difficulté, centre d'aide en langue, service de counselling et session de formation d'intégration à la vie québécoise pour les élèves étrangers. Les mesures d'aide aux élèves présentant des difficultés linguistiques ne donnent pas toujours les résultats escomptés. Comme l'a déjà constaté la Commission lors de l'évaluation institutionnelle, le faible niveau des compétences linguistiques de certains étudiants étrangers a des effets sur l'enseignement et l'apprentissage de l'ensemble des élèves. Ce problème a été fréquemment soulevé lors de la visite, et ce, par plusieurs intervenants. La Commission en traite sous le critère de l'efficacité du présent rapport.

L'évaluation des apprentissages

L'examen de ce critère vise à vérifier si l'évaluation des apprentissages des élèves permet effectivement d'attester que ces derniers ont atteint les compétences visées par chacune des activités d'apprentissage et par le programme dans son ensemble.

L'examen des plans de cours fait ressortir l'absence des critères de performance correspondant au devis ministériel pour les diverses compétences. Aussi, comme plusieurs cours visent l'atteinte partielle de compétences, la Commission remarque qu'aucun

mécanisme ne permet de s'assurer de l'atteinte de chacune des compétences. Le Collège est conscient de ce problème et il entend rédiger des énoncés descriptifs ou des situations-problèmes en vue d'uniformiser la compréhension des seuils de réussite de chacune des compétences. La Commission comprend que l'élaboration de ces énoncés descriptifs s'appuiera sur les standards définis pour le programme et à partir duquel on reconnaît qu'un objectif est atteint. La Commission encourage le Collège à accélérer la mise en œuvre des activités prévues à cet effet dans son plan d'action.

Lors de la visite, la Commission a pu examiner la grille de vérification des plans de cours, actuellement en élaboration. L'énoncé de compétence, les éléments de compétence, la situation du cours dans le programme et les préalables sont identifiés parmi les critères de vérification de cette nouvelle grille. Par contre, les critères de performance n'en font pas partie. La Commission invite le Collège à exercer une vigilance quant à la conformité des plans de cours aux objectifs et standards du devis ministériel.

Les règles indiquées dans les plans de cours relativement à l'évaluation des apprentissages, plus particulièrement l'obligation et la valeur de l'épreuve finale ainsi que la pondération des autres évaluations sont conformes à la politique institutionnelle d'évaluation des apprentissages (PIEA).

Après l'étude du matériel d'évaluation, soit les examens finaux, la Commission constate que, pour plusieurs cours, l'évaluation des apprentissages se situe au niveau de la connaissance et de la compréhension et qu'elle est peu appropriée à l'évaluation de compétences. D'ailleurs, lors de la visite, le Collège a fait part de son intention d'amorcer une réflexion sur les situations d'évaluation, et ce, dans une perspective d'approche par compétences.

Ainsi, les analyses de la Commission ne lui permettent pas de conclure que l'évaluation des apprentissages atteste, sans ambiguïté, de l'atteinte des objectifs en fonction des standards définis pour le programme. Aussi,

la Commission recommande au Collège de s'assurer, conformément à sa PIEA que la compétence est évaluée, et ce, en fonction des standards définis pour le programme.

Selon le questionnaire administré aux étudiants, un nombre important d'entre eux (45 %) ne considèrent pas que l'évaluation formative favorise leurs apprentissages. Lors de la visite, la Commission a pu observer une méconnaissance, chez les enseignants, de ce type d'évaluation. Elle encourage le Collège à offrir du perfectionnement aux enseignants à cet égard, et ce, conformément à son plan d'action.

La PIEA prévoit une procédure, en ce qui concerne les demandes de révision de notes. Ces demandes doivent être évaluées par un comité de révision composé de la direction d'école et d'au moins deux enseignants, lequel modifie ou maintient la note attribuée. Compte tenu des propos recueillis lors de la visite, la Commission s'interroge sur le respect de cette procédure. Elle invite donc le Collège à s'assurer que les dispositions stipulées à sa PIEA à cet effet soient rigoureusement respectées.

La reconnaissance des acquis scolaires fait aussi l'objet de dispositions à la PIEA. Cette dernière indique qu'un élève peut se présenter à la direction de son programme en vue de se voir accorder une équivalence pour un cours dont le contenu est jugé équivalent à celui d'un cours de son programme. Selon les élèves rencontrés, ceux-ci éprouveraient des problèmes dans l'application de cette disposition dans des délais satisfaisants. La Commission *suggère* au Collège d'instaurer les mécanismes requis en vue de s'assurer que cette disposition s'applique dans un délai raisonnable à la suite d'une demande faite par un élève.

L'efficacité du programme

L'évaluation de l'efficacité porte sur la capacité de l'établissement à attirer et à maintenir dans le programme un effectif d'élèves qui atteint les objectifs du programme.

Les données produites par le SRAM, pour les cinq cohortes allant de 1998 à 2002, démontrent que le taux de diplomation, selon la durée prévue des études, est plus faible au Collège LaSalle qu'ailleurs; il en va de même en ce qui a trait aux taux de diplomation, après cinq ans, pour les trois cohortes allant de 1998 à 2000. L'écart sur les taux de diplomation entre les élèves du Collège LaSalle et ceux des autres collèges est variable d'une cohorte à l'autre; cependant, il est plus élevé en ce qui concerne la diplomation après cinq ans se situant à plus de dix points de pourcentage. La persévérance dans le programme, examinée à partir des taux de réinscription à la troisième session, est significativement plus faible à celle des autres collèges, pour les cohortes 2003-2004, et ce, après avoir été légèrement supérieure dans les années précédentes.

Pour les quatre cohortes 2002-2005, les élèves inscrits au programme du Collège LaSalle ont, exception faite de 2004, une moyenne générale au secondaire (MGS) inférieure d'environ 4 points de pourcentage à celle des élèves des autres collèges. Selon le rapport d'autoévaluation, les élèves dont la MGS est de moins de 70 % éprouveraient plus de difficultés à obtenir leur diplôme. Or, cette catégorie d'élèves est nettement plus élevée au Collège LaSalle qu'ailleurs. Le Collège compte davantage sur les mesures d'aide à la réussite que sur le resserrement des conditions d'admission pour redresser cette situation.

Par ailleurs, les rencontres lors de la visite ont fait ressortir, de façon aiguë, les difficultés des élèves allophones, au regard des compétences linguistiques. Bien qu'un test de classement soit administré à tous les élèves inscrits au programme avant la rentrée, il ne constitue pas une condition d'admission au programme puisque les élèves peuvent poursuivre leur formation spécifique peu importe le niveau de classement obtenu. Ce test de classement permet plutôt de situer chaque élève par rapport au niveau d'apprentissage linguistique nécessaire : au plus bas niveau, les élèves sont référés au Centre international de langues de Montréal (CILM); au niveau suivant, ils sont inscrits au cours « Mise à niveau »; au dernier niveau, ils sont jugés avoir la compétence linguistique requise pour suivre le programme. Or, il s'avère que plusieurs élèves référés au CILM ou au cours « Mise à niveau » n'ont pas les compétences linguistiques nécessaires pour poursuivre leur formation spécifique et cela a des effets sur l'enseignement et l'apprentissage des autres élèves. De même, les élèves référés au centre d'aide en langue ne s'y présenteraient pas, sur une base régulière. Le Collège reconnaît ces difficultés des élèves allophones. Toutefois, le recrutement international constitue une orientation majeure au Collège LaSalle et ce dernier se dit prêt à consentir des ressources, notamment pour les enseignants et les élèves, en vue de favoriser sa mise en œuvre. À l'instar du Collège, la Commission considère que la création de classes hétérogènes, formées d'élèves aux diverses cultures constituent une richesse. Cependant, elle considère que le Collège doit prendre les dispositions afin d'admettre dans le programme des élèves qui sont capables de le réussir. La Commission rappelle au Collège qu'elle avait recommandé lors de l'évaluation institutionnelle « de veiller à ce que tous les élèves aient une compréhension de la langue d'enseignement suffisante pour qu'ils puissent réussir leurs cours et ne retardent pas l'apprentissage de ceux qui ont cette compétence linguistique ».⁶ Force est de constater que malgré les mesures mises en place par le Collège, le problème perdure. La Commission ne peut donc lever la recommandation déjà faite à cet effet.

D'un autre côté, la Commission a constaté que l'information donnée aux élèves en ce qui a trait à la voie de spécialisation offerte par le Collège est équivoque, suscite du mécontentement et entraîne une démotivation auprès de ces derniers. Certains se retrouvent dans cette voie sans l'avoir souhaité, car l'information reçue leur laissait croire que les trois voies étaient offertes par le Collège. Aussi,

6. COMMISSION D'ÉVALUATION DE L'ENSEIGNEMENT COLLÉGIAL (2005). *Évaluation institutionnelle. Rapport d'évaluation*, p. 10.

la Commission recommande au Collège de prendre les moyens appropriés pour fournir aux élèves, dès la phase promotionnelle, une information précise et sans ambiguïté sur la voie de spécialisation et le programme offerts, et ce, au travers l'ensemble de la documentation qui leur est distribuée.

Concernant l'épreuve synthèse, elle se réalise par le biais de deux activités, soit un projet et un stage, et elle est représentée par trois cours porteurs : *Projet final 1 : Développement et promotion de produits de voyage* et *Projet final II : Développement et promotion de produits de voyage* et *Stages en développement et promotion de produits de voyage*. Lors de l'autoévaluation faite par le Collège, la qualité de l'épreuve synthèse, en ce qui concerne sa capacité à vérifier l'atteinte par les élèves de l'ensemble des objectifs et standards du programme, n'a pas fait objet d'examen. Quant au stage, selon les élèves rencontrés, il permettrait l'intégration des apprentissages, dépendamment du lieu de stage. En conséquence,

la Commission recommande au Collège de s'assurer que l'épreuve synthèse vérifie l'atteinte de l'ensemble des compétences du programme, et ce, conformément à sa PIEA.

Les critères additionnels retenus par le Collège

Le rapport d'autoévaluation du Collège couvrait deux critères additionnels, soit l'adéquation des ressources humaines, matérielles et financières et la gestion du programme, et ce, conformément à sa PIEP.

L'adéquation des ressources humaines, matérielles et financières

Selon les conclusions du rapport d'autoévaluation, les enseignants du programme *Techniques de tourisme* n'avaient pas encore convenu de la manière d'assumer les tâches de chef d'équipe. Au moment de la visite, la situation était toujours la même et la Commission estime que cela affecte la cohésion du programme, tant au niveau des méthodes pédagogiques que de l'évaluation des apprentissages utilisées par les enseignants de la discipline.

La Commission prend note de l'ouverture de la direction du Collège aux besoins de développement professionnel des enseignants, tant pour les chargés de cours que pour les enseignants à temps plein, entre autres, par une participation accrue aux associations professionnelles du secteur du tourisme. Elle encourage le Collège à mener les actions prévues à son plan d'action à cet effet.

La Commission a constaté les investissements faits au centre de documentation pour le secteur tourisme. Des sommes ont aussi été consacrées aux technologies; une salle moderne et bien équipée, comprenant une quarantaine de micro-ordinateurs, est mise à la disposition de l'ensemble des élèves pour la réalisation de leurs travaux. Pour l'enseignement, des laboratoires avec micro-ordinateurs sont disponibles durant les heures de cours. À la demande des enseignants, le Collège a fait l'acquisition de logiciels couramment utilisés dans l'industrie. Malgré cela, la Commission a constaté auprès des élèves rencontrés lors de la visite qu'ils auraient besoin de pouvoir bénéficier d'un plus grand nombre d'heures d'accès aux laboratoires, particulièrement lors de leurs deux projets finaux. Aussi, comme ces laboratoires ne sont pas dédiés exclusivement au programme de *Techniques de tourisme*, certains logiciels utiles à ce programme ne pourraient être installés à cause de problèmes d'incompatibilité. La Commission invite le Collège à trouver une solution appropriée à ces problèmes.

La gestion du programme

En ce qui concerne la qualité de gestion du programme, le rapport d'autoévaluation fait état de la décentralisation mise en place au Collège LaSalle concernant les services offerts aux élèves. Ce faisant, les acteurs concernés par le programme sont le directeur de l'École d'hôtellerie et de tourisme qui agit comme coordonnateur et les cinq enseignants à temps complet. Le rapport conclut qu'il n'existe pas de comité de programme, mais que la décentralisation vers l'École des activités administratives et pédagogiques du programme permet des interactions, formelles ou informelles, entre les enseignants de la formation spécifique. Depuis l'autoévaluation du programme, le Collège a nommé une directrice des études et la Commission estime que cela est une étape importante vers un fonctionnement amélioré du programme.

Plan d'action

Le Collège LaSalle a élaboré un plan d'action pour assurer la mise en œuvre des suggestions et recommandations que renferme le rapport d'autoévaluation du programme *Techniques de tourisme*. Ce plan identifie des axes d'intervention, précise le partage de responsabilités ainsi que le calendrier de réalisation. La Commission constate que ce plan d'action ne contient pas tous les éléments permettant de corriger les situations problématiques. Aussi,

la Commission recommande au Collège de mettre à jour son plan d'action en fonction des problèmes identifiés dans le présent rapport.

Conclusion

Au terme de l'évaluation du programme selon les critères qu'elle a retenus, la Commission estime que le programme *Techniques de tourisme* du Collège LaSalle est problématique.

Afin d'assurer la cohérence du programme et une plus grande cohésion dans tous ses aspects, le Collège devra s'assurer de l'appropriation de l'approche par compétences par l'ensemble des intervenants du programme et d'aménager une structure pour soutenir sa mise en œuvre. Au regard de l'évaluation des apprentissages, le Collège devra, conformément à sa PIEA, s'assurer de l'évaluation des compétences dans leur globalité, et ce, en fonction des standards ministériels tout comme il devra s'assurer que l'épreuve synthèse vérifie l'atteinte de l'ensemble des compétences du programme. Il devra aussi prendre les moyens appropriés pour fournir aux élèves une information précise sur le programme et la voie de spécialisation offerte, et ce, dès la phase promotionnelle. La Commission rappelle également au Collège qu'il devra prendre les moyens nécessaires pour admettre dans le programme des élèves en mesure de le réussir, particulièrement en ce qui a trait à la maîtrise de la langue d'enseignement. Enfin, il devra mettre à jour son plan d'action en fonction des problèmes identifiés.

En ce qui a trait à la pertinence du programme, le Collège devrait établir des mécanismes formels de liaison avec les employeurs et les diplômés. Il devrait aussi revoir son profil de sortie en vue d'y inclure des éléments propres à la fonction de travail. Enfin, à l'égard de la reconnaissance des acquis, le Collège devrait instaurer les mécanismes requis afin que cette disposition s'applique dans un délai raisonnable pour les élèves qui en font la demande.

Par ailleurs, la volonté et l'engagement du personnel enseignant ainsi que leur adhésion au mandat de la Direction des études sont remarquables. Le renforcement du rôle de la Direction des études et la nomination d'une directrice constituent des éléments importants en vue de l'amélioration du programme. Aussi, dans un contexte où il fait figure de pionnier, l'orientation ferme du Collège d'offrir largement ses programmes à des élèves en provenance d'autres pays, contribue à la création de modèles d'accueil et à la promotion du Québec à l'étranger.

Les suites de l'évaluation

Dans sa réponse à la version préliminaire du présent rapport, le Collège LaSalle a apporté des précisions et des commentaires sur certains points abordés par la Commission. Ces derniers ont été pris en considération et des modifications ont été apportées au rapport. Le Collège a fait également état des changements réalisés et des actions entreprises ou à venir dans le but de répondre aux recommandations de la Commission et d'améliorer le programme.

Ainsi, le Collège informe la Commission qu'il :

- a mandaté deux composantes du Groupe Collège LaSalle soit Zoom Placement, pour exercer un suivi auprès des finissants en recueillant des données relatives à la fonction de travail, et soit LaSalle Formation entreprise, pour organiser un comité consultatif avec les entreprises, et ce, afin d'améliorer la pertinence du programme.
- a entrepris des travaux, qui se poursuivront jusqu'à l'hiver 2008, au regard de la définition de seuils d'atteinte partiels visés pour chacune des compétences, particulièrement pour celles qui sont dispersées dans plusieurs cours.
- a pris divers moyens pour mieux asseoir l'approche programme auprès des enseignants : une entente est en voie d'être conclue avec Performa au regard du perfectionnement; une formule de parrainage par les pairs est à l'essai depuis septembre 2006; une plage de temps libre et commune a été établie lors de la confection des horaires; l'embauche d'une conseillère pédagogique est prévue pour l'hiver 2007.

La Commission a pris bonne note des actions réalisées et de celles en voie de l'être. Elle s'attend à être informée, au moment opportun, du suivi apporté à l'ensemble des recommandations formulées dans le rapport.

La Commission d'évaluation de l'enseignement collégial

Nicole Lafleur, présidente