COMMISSION D'ÉVALUATION DE L'ENSEIGNEMENT COLLÉGIAL

RAPPORT D'ÉVALUATION
Version définitive

Évaluation de l'efficacité du système d'assurance qualité

de l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec

Novembre 2019

Québec

Introduction

L'évaluation de l'efficacité du système d'assurance qualité, du secteur collégial, de l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec (ITHQ) s'inscrit dans une opération d'audit menée par la Commission d'évaluation de l'enseignement collégial auprès des établissements du réseau collégial québécois. Cette opération vise à évaluer l'efficacité des mécanismes assurant la qualité des programmes d'études, de l'évaluation des apprentissages, de la planification stratégique et de la planification liée à la réussite dans un contexte de gestion axée sur les résultats. En lien avec les attentes définies par la Commission dans le document *Évaluation de l'efficacité des systèmes d'assurance qualité des collèges québécois – Orientations et cadre de référence*[1], les établissements ont été invités à porter un regard critique sur l'efficacité des mécanismes pour chaque composante du système d'assurance qualité qui les concerne de même qu'un jugement global sur l'efficacité de leur système. En s'appuyant sur l'appréciation qu'elle portera sur chaque composante, la Commission jugera au terme de son évaluation si le système d'assurance qualité de l'Institut et la gestion qu'il en a faite garantissent l'amélioration continue de la qualité.

Le rapport d'autoévaluation de l'ITHQ, couvrant la période d'observation de l'automne 2012 à l'hiver 2016 et dûment adopté par la directrice générale conformément à la Loi sur l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec. Il a été reçu par la Commission le 19 juin 2018. Un comité présidé par une commissaire l'a analysé puis a effectué une visite à l'établissement les 4, 5 et 6 décembre 2018[2]. À cette occasion, le comité a rencontré la directrice générale de l'établissement, la Direction de la formation technique et la Direction des études universitaires et de la recherche, la Commission pédagogique, des membres de la régie, le comité de direction de l'École, le comité d'autoévaluation ainsi que des professeurs[3], des étudiants, des professionnels et des employés de soutien.

Le présent rapport expose les conclusions de la Commission au terme du processus d'audit. À la suite d'une brève présentation des principales caractéristiques de l'ITHQ, de sa démarche d'autoévaluation et de ses principaux mécanismes d'assurance qualité, la Commission pose un jugement sur l'efficacité du système d'assurance qualité à partir des critères et des sous-critères retenus pour chacune de ses composantes. La Commission formule, au besoin, des commentaires, des invitations, des suggestions et des

1. COMMISSION D'ÉVALUATION DE L'ENSEIGNEMENT COLLÉGIAL. *Évaluation de l'efficacité des systèmes d'assurance qualité des collèges québécois – Orientations et cadre de référence*, *deuxième édition*, juin 2015, 79 p.

2. Outre la commissaire, M^me^ Murielle Lanciault, qui en assumait la présidence, le comité était composé de : M. Guy Côté, directeur général du Collège CDI – Administration Technologie Santé, M^me^ Lucie Lahaie, directrice des études à la retraite du Cégep Saint-Jean-sur-Richelieu et M^me^ Doris Levasseur Bourbeau, présidente de l'Ordre professionnel des technologistes médicaux du Québec. Le comité était assisté de M^me^ Claudia Martinez, agente de recherche de la Commission qui agissait à titre de secrétaire.

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

recommandations susceptibles de contribuer à l'amélioration de l'efficacité du système d'assurance qualité et de sa gestion.

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

L'établissement

L'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec est un établissement public qui relève du ministre de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur. Situé à Montréal, il a été fondé en 1968 et il est devenu une société d'État en 1988 instituée en vertu de la Loi sur l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec. En juin 2018 l'adoption de la Loi 150 a modifié la Loi sur l'ITHQ, lui accordant ainsi de nouveaux droits. L'Institut aura le droit de délivrer des diplômes universitaires de façon autonome. Il aura accès à de nouvelles sources de financement pour des projets de recherche. L'Institut pourra embaucher du personnel hors de la fonction publique. Enfin, son conseil d'administration pourra compter plus de membres et leur mandat sera plus long. L'ITHQ se donne comme mission de fournir des activités de formation professionnelle dans les domaines du tourisme, de l'hôtellerie et de la restauration, de faire de la recherche, d'apporter de l'aide technique, de produire de l'information et de fournir des services dans ces domaines. L'Institut regroupe une École, un centre de recherche en gastronomie, un hôtel ainsi que deux restaurants d'application pédagogique. L'Institut possède un centre collégial de transfert de technologies nommé « ExperiA Lab » ayant pour mandat de réaliser des activités de recherche et de développement, de transfert technologique et de transfert d'expertises dans le domaine de l'expérience client multisensorielle et de l'accueil. L'ITHQ est également partenaire du centre de recherche « GastronomiQc Lab » avec l'Université Laval et la Société des casinos du Québec.

Son offre de programmes s'étend aux trois ordres d'enseignement, soit professionnel, collégial et universitaire. En ce qui concerne l'offre au niveau collégial, l'Institut propose trois programmes de formation technique menant à l'obtention d'un diplôme d'études collégiales (DEC). Le programme *Techniques de tourisme* se déroule entièrement dans les locaux de l'ITHQ. Le programme *Techniques de gestion hôtelière* présente deux cheminements : celui donné entièrement par l'ITHQ nommé Gestion en hôtellerie internationale et le programme régulier offert en partenariat avec le Cégep de Saint-Hyacinthe. Le programme *Techniques de gestion d'un établissement de restauration* offre aussi deux cheminements : celui qui est exclusif à l'ITHQ nommé « Gestion de la restauration gastronomique » et le programme régulier offert en partenariat avec le Cégep de Saint-Hyacinthe et le Collège Montmorency. Tous ces programmes intègrent la formule de l'alternance travail-étude. À la formation continue, quatre programmes menant à une attestation d'études collégiales (AEC) sont proposés, soit *Gestion de restaurant*, *Coordination d'événement et congrès MPI-ITHQ*, *Guide touristique de Montréal* ainsi que *Conseiller en vin accrédité*.

Au cours de la période d'observation, l'effectif étudiant du collégial a diminué. L'ITHQ accueillait 365 étudiants en 2012-2013 et 211 en 2015-2016. De ces 211 étudiants, 178 étaient inscrits à la formation ordinaire alors que 33 étaient inscrits à la formation continue. Durant la même période, le nombre d'employés à temps complet a diminué pour s'établir à 283 en 2015-2016. De ce nombre, 17 faisaient partie du personnel de direction, 109 du personnel enseignant, 43 du personnel professionnel et 114 du personnel de soutien.

En vertu de la Loi sur l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec, la directrice générale est membre du conseil d'administration et est responsable de la gestion de l'Institut dans le cadre de ses règlements. Le conseil d'administration adopte les orientations stratégiques de l'Institut et les plans d'action qui en découlent. Sous l'autorité de la directrice générale, l'Institut compte, depuis novembre 2018, en plus d'une Direction générale exécutive, cinq directions principales : finances et de l'administration, communications et du développement commercial, ressources humaines, études professionnelles, techniques et des affaires étudiantes et études universitaires et de la recherche. C'est de la Direction principale des études professionnelles, techniques et des affaires étudiantes que relèvent la Direction de la formation technique, la Direction de la formation professionnelle, la Direction des affaires étudiantes, la Direction du registrariat, du recrutement et de l'organisation scolaire. L'organigramme de l'ITHQ a été modifié en novembre 2018 et il y a eu changement au poste de la Direction générale au cours de la période d'observation. Par ailleurs, il y a eu stabilité au poste de Direction générale associée de l'École de l'ITHQ durant cette période.

La démarche d'autoévaluation

L'ITHQ, sous la responsabilité du directeur général associé à l'École, a entrepris sa démarche d'autoévaluation à l'automne 2017 et les travaux se sont terminés en juin 2018, soit le moment du dépôt du rapport final pour adoption par la directrice générale. Cette démarche s'est appuyée sur un devis d'autoévaluation, approuvé par la directrice générale, précisant notamment les critères d'évaluation, la démarche, la structure d'autoévaluation et les comités, le calendrier de réalisation de même que le plan du rapport d'autoévaluation. L'Institut a déterminé les enjeux de sa démarche soit de refléter la réalité et la culture « ITHQoise » et de porter un regard sur son système d'information.

Afin de mener les diverses étapes d'autoévaluation, de la collecte des données à la rédaction du rapport d'autoévaluation, un comité d'autoévaluation a été mis sur pied. Il était constitué des trois coordonnateurs de la formation technique, du coordonnateur de la formation continue, de la coordonnatrice des stages et d'un professeur. Le comité a recueilli des données qualitatives et quantitatives au moyen notamment de requêtes informatiques existantes et spécifiques, de consultations auprès des différents services, d'observations du fonctionnement des mécanismes et de consultations auprès des intervenants engagés

dans la mise en œuvre de ces mécanismes. Au moment de la visite, l'Institut précise que différents groupes ont été consultés au cours de la démarche d'autoévaluation, entre autres les professeurs, le service des stages, des finances et de la recherche et de l'enseignement universitaire. Le comité d'évaluation a aussi procédé à l'analyse de l'efficacité des mécanismes assurant la qualité des programmes et de ceux assurant la qualité de l'évaluation des apprentissages. Pour ce faire, il s'est référé aux critères et aux sous-critères des différentes composantes, tels que définis par la Commission. De plus, l'Institut a déterminé trois indicateurs pour effectuer l'analyse de l'efficacité de ses mécanismes de catégorie deux et trois : la capacité du mécanisme à activer le déclencheur, sa capacité à repérer les lacunes et sa capacité à les corriger. Un comité de validation a aussi été mis en place. Il était composé du directeur général associé de l'École, de la directrice de la formation technique, de la directrice de la formation professionnelle, du directeur de la recherche et de l'enseignement universitaires, du directeur du soutien pédagogique et de deux membres du comité d'autoévaluation (un professionnel et un professeur assurant le secrétariat et le lien entre les deux comités). Le comité avait pour mandat de valider le devis et les différentes versions du rapport d'autoévaluation et de présenter le rapport final à la Commission pédagogique. Celle-ci transmet un avis pour recommandation d'adoption par la directrice générale.

Les principaux mécanismes du système d'assurance qualité

L'ITHQ met en œuvre la Politique institutionnelle d'évaluation des programmes (PIEP) qui vise notamment l'amélioration continue de la qualité et de l'efficacité des programmes offerts aux étudiants. La Direction générale associée de l'École de l'Institut est responsable de l'application de la politique et du déclenchement des évaluations de programme selon la périodicité prévue dans la politique. Une recommandation d'autoévaluation plus rapide peut être transmise à la Direction par le comité de programme concerné. La politique, adoptée en mai 2013, a été étudiée en novembre 2014 par la Commission qui l'a jugée entièrement satisfaisante. Elle présente les finalités, les objectifs, les principes, les règles et autres modalités relatives au mécanisme d'évaluation des programmes.

Pour veiller à l'amélioration continue de la qualité de l'évaluation des apprentissages, l'Institut compte principalement sur sa Politique institutionnelle d'évaluation des apprentissages (PIEA). Sous la responsabilité de la Direction de l'École, elle a pour objectifs d'établir le cadre de l'évaluation des apprentissages et les modalités d'évaluation, d'assurer une évaluation reposant sur des moyens clairs, connus et partagés, de faire en sorte que l'étudiant dispose d'une information complète ainsi que de distinguer les droits et responsabilités des intervenants impliqués directement ou indirectement dans l'évaluation des apprentissages. La politique a été adoptée en décembre 2012. La Commission a étudié la politique en mars 2013 et l'a jugée entièrement satisfaisante.

Évaluation de l'efficacité du système d'assurance qualité

L'évaluation de l'efficacité du système d'assurance qualité examine la capacité de ce dernier à garantir l'amélioration continue de la qualité. Ce système est composé des mécanismes veillant à assurer la qualité des programmes d'études et de l'évaluation des apprentissages.

Les mécanismes assurant la qualité des programmes d'études

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

La mise en œuvre des principaux mécanismes

Pour veiller à la qualité des programmes d'études, l'Institut a compté sur sa PIEP, laquelle prévoit un processus d'évaluation continue ainsi qu'un processus d'évaluation en profondeur nommée autoévaluation de programme. L'évaluation continue est réalisée à partir des données et des indicateurs fournis sur une base régulière. Elles sont compilées par le coordonnateur de programme[4] qui les soumet aux membres du comité de programme pour analyse, interprétation et recommandations. Les recommandations peuvent amener le programme à être soumis à un processus d'autoévaluation selon les six critères retenus par la Commission pour l'évaluation des programmes d'études. La politique prévoit que les programmes doivent faire l'objet d'une autoévaluation à l'intérieur d'une période de huit ans. Par ailleurs, la recommandation d'autoévaluation pourrait être faite pour tout nouveau programme ou pour un programme révisé en profondeur, une ou deux années après la délivrance des premiers diplômes. L'autoévaluation de programme est précisée dans la politique qui prévoit la mise en place d'un sous-comité d'évaluation incluant le responsable en évaluation de programmes choisi par la Direction générale. En plus d'élaborer le devis, le sous-comité est appelé à recueillir les données prévues, à les analyser ainsi qu'à produire le rapport d'autoévaluation qui contient notamment des recommandations découlant des constats et un plan d'action. Le comité de programme est informé à chaque étape de l'état d'avancement des travaux et des constats. La politique prévoit aussi que le rapport d'autoévaluation est validé par le comité de programme, puis approuvé par le directeur général associé de l'École, avant d'être présenté à la Commission pédagogique pour un avis à la Direction générale de l'Institut en vue de l'adoption.

[4] À noter que les coordonnateurs de programme sont des professionnels relevant de la Direction de la formation technique.

Au cours de la période d'observation, l'Institut a procédé à l'autoévaluation du programme *Gestion d'un établissement de restauration* qui est offert en partenariat avec le Collège Montmorency. Celle-ci s'inscrit dans le cadre de l'entente entre les deux établissements et elle a été menée par le comité bilan composé de professeurs et de coordonnateurs de chacun d'eux. Le comité a basé son analyse sur les critères de la PIEP de l'ITHQ, soit les six critères retenus par la Commission. Au moment de la visite, l'Institut témoigne, documents à l'appui, que d'autres autoévaluations pour de nouveaux programmes ont été complétées entre la fin de la période d'observation et la visite de la Commission. Ces autoévaluations sont nommées « Bilan d'implantation » puisqu'il s'agit de nouveaux programmes implantés au cours de la période d'observation : *Techniques de gestion de la restauration gastronomique* et *Techniques de gestion hôtelière;* ce dernier étant offert en partenariat avec le Cégep de Saint-Hyacinthe. Pour le bilan de ce programme, l'équipe de travail responsable de l'évaluation, composée de représentants des deux établissements, a proposé des recommandations et des pistes d'actions; le rapport a été validé par l'équipe de concertation interinstitution. Le directeur général associé de l'École assure le suivi de la réalisation du plan d'action. De plus, en conformité avec la périodicité stipulée par la PIEP, l'autoévaluation du programme *Techniques de gestion hôtelière* (gestion en hôtellerie internationale) a été complétée en décembre 2018. À partir des constats du bilan, la Direction de la formation technique en collaboration avec le coordonnateur et le comité de programme élaborent le plan d'action.

En ce qui concerne la formation continue, les informations recueillies en continu ont permis à l'Institut de faire une actualisation du programme *Coordination d'événements et de congrès*. Les comités de programmes de la formation continue ont été actifs durant la période 2014-2016. Les programmes étant offerts selon la demande, il n'a pas été possible pour l'ITHQ de les garder actifs. Lorsque des problématiques sont décelées, les modifications sont proposées par un professeur en collaboration avec le coordonnateur de la formation continue. À l'instar de l'ITHQ, la Commission croit que l'Institut gagnerait à s'assurer de l'application de sa PIEP à la formation continue. L'ITHQ a prévu à son plan d'action des actions afin d'assurer davantage l'intégration de la formation continue aux différents mécanismes d'assurance qualité.

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

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

Afin de veiller à la **pertinence** des programmes d'études, l'Institut a recours à plusieurs mécanismes. Les employeurs accueillant des stagiaires sont invités à remplir deux rapports sur le stagiaire, un de mi-parcours et un final, afin de vérifier si le programme offert par l'Institut et les compétences développées répondent adéquatement aux attentes et aux

besoins du marché du travail. Le rapport de l'ITHQ témoigne de l'importance des liens avec ses partenaires de l'industrie touristique, hôtelière et de la restauration. Des conférenciers experts de l'industrie sont invités dans les cours au collégial, et l'Institut considère que ce contact avec le marché du travail lui permet de suivre l'évolution des fonctions de travail des techniciens. Lors de l'élaboration ou de la révision d'un programme d'études, l'ITHQ procède à des consultations auprès des experts du domaine; ce qui a été fait pour le programme *Gestion de la restauration gastronomique*. De plus, les membres du conseil d'administration de l'ITHQ proviennent de ces domaines et informent l'Institut sur l'évolution des besoins du secteur. L'ITHQ a également accès aux études publiées par ses différents partenaires ou à des études sectorielles ce qui lui permet de se tenir à l'affût des besoins de main-d'œuvre ou de compétences à développer chez les travailleurs de l'industrie.

L'Institut s'assure également que le programme répond aux attentes des étudiants par l'entremise des sondages aux finissants et du sondage annuel transmis afin de recueillir leur perception sur différents aspects du programme. Un autre mécanisme est le représentant de cohorte qui siège au comité de programme. Son rôle et l'encadrement de ce dernier sont bien définis dans des documents de l'Institut. Le représentant de cohorte recueille des informations et des commentaires de ses collègues sur les questions pédagogiques tels les enseignements, les apprentissages, la charge de travail, les évaluations, les méthodes pédagogiques ou certains aspects du fonctionnement du programme. Il est encadré par un professeur pour préparer son intervention qu'il présente en début de réunion du comité de programme. Pour ce qui est des diplômés, l'Institut travaille à mettre sur pied une relance systématique en collaboration avec le nouveau bureau des diplômés. En ce qui concerne les attentes des universités, l'ITHQ offre le *Baccalauréat en gestion du tourisme et de l'hôtellerie* en collaboration avec l'École des sciences de la gestion de l'Université du Québec à Montréal (UQAM). Des cheminements DEC-BAC en gestion hôtelière et de restauration et en gestion des organisations et des destinations touristiques ont été élaborés par l'ITHQ avec l'UQAM. Ces liens permettent de tenir compte des attentes universitaires. En somme, les données perceptuelles émanant des diplômés et des employeurs de même que des données statistiques provenant de rapports trimestriels sur les taux de placement en stage produits par la Direction générale associée de l'École permettent de suivre annuellement la pertinence de ses programmes.

La **cohérence** des programmes d'études est prise en compte par divers mécanismes mis en place par l'Institut. D'abord, lors de l'implantation d'un nouveau programme, une équipe multidisciplinaire, nommée « chantier programme », est mise sur pied et elle produit le devis de programme qui sert à assurer sa cohérence. En plus de s'assurer que les activités d'apprentissage permettent d'atteindre les objectifs et les standards du programme, l'équipe élabore un logigramme de compétences. Un profil de sortie est aussi développé et il permet entre autres de positionner la place de chacune des compétences dans le portrait global du programme. Ensuite, le comité de programme, composé de professeurs de la formation technique et de la formation générale et d'étudiants, joue un rôle constant pour assurer la cohérence des programmes. Des mandats liés au comité de programme sont

clairement définis dans les documents institutionnels et sont attribués en complément de tâche aux professeurs. Ils portent notamment sur l'actualisation des plans-cadres, l'actualisation du plan d'encadrement de stage de fin d'études et l'analyse de la charge de travail des étudiants. Les mandats du comité de programme sont de veiller à la formulation et à la confirmation des séquences des contenus de cours des programmes ainsi que d'analyse de la charge de travail de l'étudiant des cours de la session, incluant le calendrier des évaluations. Le comité de programme fait ses recommandations d'amélioration du programme à l'aide du formulaire prévu à cet effet, qui comporte une description de la problématique, la solution suggérée, le moment opportun pour la mise en œuvre du changement, et les effets possibles. Le formulaire est ensuite acheminé pour analyse par la coordination de programme et pour approbation par la Direction de la formation technique. De plus, l'Institut s'est doté d'un guide d'élaboration du plan-cadre afin de soutenir la rédaction d'un plan-cadre de cours et d'assurer une harmonisation de son contenu. Les plans de cours sont élaborés à partir des plans-cadres. Par ailleurs, la cohérence a été examinée par l'Institut lors de ses bilans. En effet, lors des bilans d'implantation des programmes *Techniques de gestion hôtelière*, en collaboration avec le Cégep de Saint-Hyacinthe et *Gestion de la restauration gastronomique*, l'ITHQ a porté un regard sur les différents éléments associés à la cohérence, et ce, notamment à l'aide de sondages et de questionnaires adressés aux étudiants, aux finissants et aux professeurs. De plus, pour le bilan du programme *Gestion de la restauration gastronomique*, l'ITHQ a aussi mis sur pied un groupe de discussion composé de finissants pour obtenir des données qualitatives plus précises. Enfin, la perception des étudiants est aussi recueillie dans le formulaire de l'appréciation de l'activité pédagogique et de l'enseignement. Ainsi, les étudiants peuvent se prononcer entre autres sur le respect de la charge de travail par rapport aux exigences telles que présentées dans le plan de cours et sur le fait que les activités d'apprentissage favorisent ou non le développement des compétences visées. Les résultats aux sondages sont examinés par le comité de programme qui formule des recommandations pour corriger la situation, le cas échéant.

L'Institut met en œuvre des mécanismes pour voir à la **valeur des méthodes pédagogiques et de l'encadrement des étudiants**. Dans son rapport, l'ITHQ indique que les approches pédagogiques sont concertées en comité de programme et qu'elles sont directement dérivées des objectifs des programmes d'études. Le rapport précise que les approches pédagogiques sont guidées par deux éléments centraux et mis de l'avant par l'Institut « apprendre dans l'action et apprendre avec les meilleurs ». De plus, compte tenu du domaine d'études et de l'industrie, les programmes de la formation technique sont tous offerts en mode alternance travail-études. Le plan-cadre comporte les balises concernant les heures de cours de la formation spécifique qui se retrouvent sous forme d'applications pédagogiques en situations authentiques, et parfois avec des clients. Conséquemment, ces informations se reflètent aussi dans le plan de cours. Afin de permettre aux étudiants d'atteindre les objectifs selon les standards établis, deux types de stages sont aussi offerts aux étudiants; deux stages rémunérés de mise en œuvre des compétences et un stage de développement de compétences qui est d'une durée moyenne de six semaines et qui est

réalisé durant la dernière année de formation. Les stages constituant une partie importante de la formation, l'Institut, par l'entremise du service des stages, s'est doté d'un cycle de planification et de suivi des stages. Il a également constitué des comités Hôtel-École dans divers champs d'application, dont la conciergerie, la réception, la restauration et l'entretien ménager. Ces comités ont pour mandat de définir un canevas d'interventions permettant à l'étudiant de participer de façon graduelle au développement des compétences en situation authentique, dans les infrastructures de l'ITHQ (hôtel, salon-bar, salle de restauration, salle de réunion et de banquet, conciergerie et bureau de voyage). Par ailleurs, l'ITHQ accorde une attention particulière à la valeur des méthodes pédagogiques lors des évaluations de programme en procédant à l'analyse des données perceptuelles qu'il recueille auprès des étudiants et des finissants. Leur opinion sur les services d'aide à la réussite, le service d'aide en français écrit, les services du Tremplin (consultation des professeurs des divers champs disciplinaires), la bibliothèque, le Registrariat et le service des stages est aussi recueillie lors du sondage annuel. Une cinquantaine d'outils ont été élaborés pour assurer l'encadrement et les opérations des services d'aide. Le centre d'aide à la réussite offre une diversité de services pour répondre aux besoins personnels, scolaires et affectifs des étudiants ainsi qu'aux étudiants ayant des besoins particuliers. Par exemple, des ateliers sont offerts tout au long de l'année sur des thèmes variés tels, la gestion du temps, l'écoute et la prise de notes, la préparation aux examens, la gestion du stress, l'estime de soi, le passage au collégial, le budget, etc. L'ITHQ procède à un dépistage systématique des étudiants ayant des difficultés, soit six semaines après le début des cours. Une rencontre est tenue entre la conseillère à la réussite et tous les professeurs qui donnent un cours en première session. Cette rencontre permet, d'une part d'identifier les étudiants à risque et, d'autre part de définir le suivi qui sera proposé. Parmi les suivis possibles pour certains étudiants, un professeur est désigné comme mentor et il l'encadre au cours de sa première session. Le sondage permet aussi de recueillir l'appréciation des étudiants concernant les professeurs et leur disponibilité. Lors de la visite, les étudiants ont souligné la grande disponibilité des professeurs de même que les services diversifiés qui leur sont offerts pour leur permettre de réussir. En outre, la Commission note que l'ensemble du personnel se rend disponible pour répondre aux questions et aux besoins des étudiants.

L'ITHQ met en place des mécanismes pour veiller à l'amélioration continue de l'**adéquation des ressources humaines, matérielles et financières** aux besoins de formation. En effet, l'Institut applique sa *Politique de développement des ressources humaines* ainsi que *la Politique d'évaluation du rendement des professeurs.* Cette dernière a été adoptée en 2014 et quelques tests pilotes ont eu lieu par la suite pour sa mise en œuvre. Elle précise le processus d'évaluation des nouveaux professeurs ainsi que des professeurs réguliers et occasionnels. Au moment de la visite, la Commission a noté que le processus d'évaluation était mis en œuvre. Pour les nouveaux professeurs, le processus implique une évaluation chaque session par les étudiants suivis d'une rétroaction par le coordonnateur de programme. Les professeurs procèdent à leur autoévaluation et remplissent aussi une fiche contextuelle pour chaque cours enseigné. Ce processus se fait au terme de chaque session jusqu'au cumul d'enseignement équivalent de 1080 périodes d'enseignement théorique.

Ensuite, une rencontre bilan est tenue entre le coordonnateur et le professeur au cours de laquelle des mesures de soutien peuvent être offertes au besoin. Le coordonnateur de programme accueille le nouveau professeur et lui fournit les informations de nature institutionnelle et administrative. Un professeur, spécialiste en éducation, a le mandat d'encadrer les nouveaux professeurs sur le plan pédagogique. À cet égard, plusieurs rencontres ont lieu la première session entre les deux professeurs. Quant aux professeurs réguliers ou occasionnels, le processus d'évaluation est effectué au minimum tous les cinq ans. Le processus prévoit aussi une évaluation de chaque cours par les étudiants chaque session. Les autres étapes du processus comprennent notamment une autoévaluation par le professeur et une fiche contextuelle complétée par ce dernier. Par ailleurs, en vue de veiller à la qualité et aux compétences des professeurs, l'Institut s'est doté de conditions de recrutement du personnel enseignant précises et demandant au moins huit années d'expérience dans le domaine d'enseignement. De plus, la *Politique de développement des ressources humaines* permet aux professeurs d'avoir accès à des activités de formation ou de développement en lien avec la pédagogie ou avec leur domaine d'expertise. Les professeurs qui souhaitent participer à une activité de développement font leur demande au moyen d'un formulaire pour analyse et autorisation. Par ailleurs, la *Politique de développement des ressources humaines* s'applique à l'ensemble du personnel régulier et occasionnel de l'Institut. Parmi les principes directeurs édictés dans la politique : le développement doit s'inscrire dans un processus intégré et planifié de gestion et viser des objectifs d'amélioration en matière de rendement, de productivité, d'efficacité et d'efficience. D'ailleurs, l'Institut procède à l'évaluation annuelle du personnel d'encadrement, des professionnels et du personnel de soutien.

Pour s'assurer de l'adéquation des ressources matérielles, l'Institut procède à une planification annuelle et quinquennale. Les besoins émanant des programmes sont discutés et déterminés en comité de programme et rapportés auprès de la Direction générale associée de l'École qui assure le lien avec les directions concernées. Le bon fonctionnement des activités comme les ateliers et les applications pédagogiques est aussi assuré par l'implication des magasiniers et du personnel de l'Hôtel de l'Institut. De plus, dans son rapport d'autoévaluation, l'Institut mentionne le rôle central joué par les chefs d'ateliers pour le bon fonctionnement du matériel et de l'équipement nécessaires pour les prestations pédagogiques. Pour ce qui est des ressources de la bibliothèque, la *Politique de gestion de la collection de la bibliothèque* prévoit une offre de services à ses principaux utilisateurs qui sont ses étudiants et ses professeurs, mais aussi à des professionnels de l'industrie, des professeurs, des étudiants et des chercheurs de diverses organisations, d'acteurs du milieu des médias et des gens du grand public. De plus, comme prévu dans la politique, un comité d'évaluation des acquisitions a été mis sur pied afin d'évaluer, à partir de divers critères, les demandes provenant des professeurs, bibliothécaire ou technicienne aux achats. Afin que les ressources financières répondent aux besoins de formation, la Direction générale associée de l'École s'est dotée d'un processus d'élaboration et de gestion des budgets par programme, comprenant diverses étapes allant de la préplanification à l'attribution des budgets. Enfin, par le sondage annuel effectué auprès

des étudiants, l'Institut recueille la perception des étudiants quant à l'adéquation des diverses ressources mises à leur disposition. Lors de la visite, les étudiants ont exprimé leur satisfaction à l'égard des locaux et des équipements.

En ce qui concerne l'**efficacité** des programmes d'études, l'Institut met en œuvre divers mécanismes. Le processus de recrutement, d'admission, de sélection et d'intégration en est un. Diverses activités de recrutement sont récurrentes d'année en année; par exemple, les portes ouvertes, les écoles visitées, les visites guidées, les séances d'information, etc. Ces activités annuelles et leurs indicateurs (par exemple, le nombre de visites) sont consignés dans un document et font l'objet d'un suivi. Autre mécanisme mis en œuvre, la *Politique d'admission de l'Institut* est intégrée dans les *Règlements et procédures pédagogiques* qui précisent les critères de sélection des candidats. Ces critères sont aussi inscrits dans la fiche de sélection, outil en appui à la procédure de sélection. De plus, l'Institut prévoit des mesures d'aide qui permettent d'admettre un étudiant avec un cours de mise à niveau en français. Afin de veiller à l'intégration des étudiants, un ensemble d'activités d'accueil est déployé : séance de présentation du programme, visite des lieux, présentation de la politique vestimentaire, etc. Toujours afin de former des étudiants capables de réussir les programmes, l'ITHQ met en œuvre son *Plan de soutien à la persévérance scolaire* couvrant les années 2012 à 2017. Les quatre objectifs du Plan sont : favoriser un choix de programme éclairé, identifier et aider rapidement les étudiants à risque, axer le leadership de l'École sur un contrôle efficace de la qualité de l'enseignement ainsi que maintenir un environnement sain et dynamique. En cohérence avec le Plan de soutien découle un plan de travail annuel qui précise les diverses actions mises en œuvre afin d'atteindre ses objectifs. Le suivi des objectifs et de la mise en œuvre du plan sont effectués par le comité permanent sur la persévérance.

Par ailleurs, l'Institut fait un suivi des données sur les taux d'admission, les taux de réussite des cours, de persévérance scolaire et de diplomation, et ce, à l'intérieur du rapport trimestriel. Ce rapport présente les données sous forme de tableaux statistiques en plus de faire état des données sur les activités annuelles de recrutement. Le comité de programme étudie ces données, discute de l'efficacité du programme et agit à titre de conseiller auprès des instances de la Direction des études. De plus, les causes d'abandon des programmes sont recueillies, comme prévu dans les *Règlements et procédures pédagogiques*. En effet, l'étudiant officialise sa décision d'abandonner le programme en la transmettant par écrit au Registrariat et en précisant les causes de l'abandon. Enfin, en ce qui a trait à l'efficacité du programme, la perception des finissants concernant l'acquisition des compétences de leur programme est aussi recueillie. Aussi, les employeurs ayant accueilli des stagiaires lors du stage de fin d'études peuvent s'exprimer sur les compétences démontrées par les étudiants en contexte de travail dans le cadre de l'évaluation du stagiaire par le répondant de stage. Par ailleurs, un regard approfondi sur les divers éléments de l'efficacité des programmes est effectué par l'Institut dans le cadre des bilans d'implantation.

L'Institut met en œuvre des mécanismes pour veiller à la **qualité de la gestion** des programmes. En ce qui concerne la structure de gestion et des communications favorisant le fonctionnement des programmes, l'École de l'ITHQ a mis sur pied divers comités. La composition et le mandat du comité de programme sont inscrits dans la PIEP ainsi que dans un document approuvé par la Commission pédagogique en 2014. Sous l'autorité du directeur de la formation technique et animé par le coordonnateur de programme, le comité a pour mission d'être en appui organisationnel et opérationnel au maintien et à l'amélioration continue de la qualité des programmes d'études. Il se réunit au moins quatre fois par année. Le comité d'organisation scolaire se réunit deux fois par semaine et assure le suivi du calendrier de ses opérations. Il est composé des coordonnateurs de programme, de la coordonnatrice des stages, de la conseillère d'aide à la réussite et de la technicienne du Registrariat. À ces personnes se joignent, toutes les deux semaines, la coordonnatrice responsable du recrutement et de l'information scolaire et le coordonnateur des services aux étudiants. Lors de l'implantation de programmes en partenariat avec d'autres collèges, des comités interinstitutionnels sont constitués. D'ailleurs, l'Institut s'est doté d'un document décrivant les principales activités-clés de mise en œuvre d'un nouveau programme ainsi que la direction et les services responsables de ces activités (administrative, logistique, développement didactique, encadrement pédagogique, etc.). En 2015, à la suite d'une réorganisation de l'organigramme de l'Institut, la Direction générale associée de l'École a élaboré un document comprenant la distribution des tâches entre les directeurs, les coordonnateurs et les nombreux comités. Par ailleurs, l'ITHQ collige des données qualitatives et quantitatives de façon continue. Les sources d'informations principales sont les sondages annuels remplis par les étudiants, les professeurs et les répondants de stages ainsi que le rapport trimestriel qui présente les taux de réussite. Ces données sont examinées en comité de programme. Les forces et les points à améliorer des programmes, incluant l'évaluation de l'application de la PIEA, font partie intégrante du bilan réalisé pour tout nouveau programme. La visite a permis à la Commission de constater le dynamisme des programmes par les divers comités mis sur pied visant le bon fonctionnement des programmes. Enfin, les étudiants et les professeurs sont informés sur les programmes à travers les différentes activités menées par l'ITHQ, dont la rencontre d'accueil sur les programmes, le cours d'accueil et d'intégration offert à tous les étudiants à la première session et l'étudiant d'un jour. Quant aux nouveaux professeurs, le professeur désigné comme accompagnateur a pour mandat de leur donner une vue d'ensemble sur le programme et il en fait la présentation.

La révision et l'actualisation des principaux mécanismes

La PIEP de l'Institut prévoit que lors des autoévaluations de programme, le comité réalise un bilan de la démarche elle-même. Ainsi, si des difficultés sont rencontrées lors de la mise en œuvre de la politique, des amendements peuvent être apportés. Au moment de la visite, l'Institut a indiqué que la politique a été révisée au début de la période d'observation. Un chantier auquel participaient des professeurs et des coordonnateurs avait alors été mis en

place. Cette révision a donné lieu à l'ajout d'indicateurs selon chacun des six critères et qui servent de base au suivi et à l'évaluation des programmes.

En somme, l'ITHQ met en œuvre des mécanismes veillant à la qualité des programmes, démontre sa capacité à les réviser et, le cas échéant, à les actualiser. La Commission note la mise en œuvre de nombreux partenariats avec les employeurs et la mise en place de comités interinstitutionnels avec les cégeps partenaires pour le suivi en continu des programmes.

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

Les mécanismes assurant la qualité de l'évaluation des apprentissages

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

La mise en œuvre des principaux mécanismes

L'Institut s'appuie sur sa PIEA pour veiller à la qualité de l'évaluation des apprentissages. La politique établit le cadre de l'évaluation des apprentissages. Selon ce cadre, les évaluations doivent respecter les qualités suivantes soit être équivalentes, critériées, pertinentes, cohérentes et transparentes. La politique s'applique aux trois ordres d'enseignement ainsi qu'à la formation continue. Elle décrit aussi les rôles et les responsabilités des étudiants, des professeurs, des comités de programme ainsi que de la Direction générale associée de l'École. Par ailleurs, les *Règlements et procédures pédagogiques* sont un document institutionnel destiné à l'ensemble de la communauté et il régit les trois ordres d'enseignement. Ils définissent le cadre de vie dans lequel les étudiants et les membres du personnel évoluent et constituent l'application locale du régime pédagogique. Le document est composé de rubriques portant notamment sur l'évaluation des apprentissages, le plan de cours, les stages, le droit de recours, la reconnaissance des acquis et la sanction.

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

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

L'Institut veille à la **justice** de l'évaluation des apprentissages des étudiants en les informant de diverses façons des règles d'évaluation comprises dans sa PIEA. Cette dernière précise les processus pour les révisions de notes, pour les reprises d'examen, pour ses droits de recours en cas de plagiat. De plus, les *Règlements et procédures pédagogiques* précisent le droit de recours universel aux étudiants s'estimant lésés par l'une ou l'autre des dispositions de ses règlements. Les *Règlements et procédures pédagogiques* apportent des précisions sur le plagiat, l'absence à une évaluation sommative, les retards et les principes de l'évaluation du français. Le plan de cours contient les modalités particulières de l'évaluation des apprentissages pour ce cours, les évaluations formatives, le calendrier des évaluations sommatives ainsi que les critères de correction. À cet égard, l'Institut s'est doté d'une grille d'évaluation du français écrit qui s'applique aux cours à l'exception des cours de français et littérature. Les étudiants ont accès à cette grille :

un lien vers la grille est inséré dans le plan de cours. Le plan de cours est présenté systématiquement par le professeur en début de session. Des liens avec la PIEA, les *Règlements et procédures pédagogiques* ainsi que le protocole de présentation des travaux sont faits dans le plan de cours et les étudiants y ont accès par la plateforme *Moodle*. Les témoignages recueillis lors de la visite ont permis à la Commission de noter que les étudiants sont informés des processus en place pour exercer leur droit de recours notamment pour la révision de notes. Dans son rapport, l'Institut indique que différents modes de validation des plans de cours se sont succédé au cours de la période d'observation. Le processus pour la vérification des plans de cours qui est mis en œuvre depuis l'hiver 2016 a été retenu. À ce moment, l'Institut a adopté et déployé le nouveau gabarit de plan de cours, suivi au printemps, du *Petit guide pour l'élaboration d'un plan de cours*. Il s'adresse aux professeurs qui élaborent leur plan de cours. L'ITHQ a mis en place un processus de validation de tous les plans de cours, et ce, chaque session. Le plan de cours est examiné par les enseignants du comité de programme à l'aide d'un formulaire de vérification du plan de cours. Par ce formulaire, la conformité du contenu à la PIEA ainsi qu'au plan-cadre est vérifiée. Parmi les éléments vérifiés, il y a les critères de correction pour chaque évaluation, la pondération de l'évaluation sommative, de même que la description de l'objet d'évaluation et ses modalités. Si des éléments devaient être modifiés au plan de cours, le suivi est fait par le coordonnateur du programme concerné. En cas de problème, le suivi est fait par la Direction de la formation technique. L'élaboration des plans-cadres est encadrée dans le *Guide de rédaction des plans-cadre*s et un gabarit a été développé à l'hiver 2016. Le plan de cours découle du plan-cadre qui fait aussi l'objet d'une validation par la Direction générale associée de l'École. Les plans-cadres sont rédigés par les professeurs en comité de programme et soumis pour commentaires et recommandation en vue de la validation par le coordonnateur de programme.

L'ITHQ veille à l'**équité** de l'évaluation des apprentissages en s'appuyant notamment sur le processus de rédaction et d'approbation des plans de cours. En effet, le processus de rédaction est guidé par le plan-cadre qui précise les éléments de contenu obligatoires du plan de cours. Par le processus de validation du plan de cours, le comité de programme, guidé par le formulaire de vérification, vérifie que les évaluations sont cohérentes avec un ou des objectifs du cours et qu'elle mesure l'acquisition des compétences visées par ce cours. Pour l'Institut, bien qu'il ait connu différents modes d'application, ce processus de validation lui permet de veiller à ce que les épreuves répondent aux mêmes exigences lors de l'élaboration d'un cours donné par plusieurs professeurs. Au cours de la période d'observation, l'Institut a amorcé la mise en œuvre d'un processus de vérification de la conformité et la qualité des épreuves finales de cours. Ainsi, il s'est doté d'une procédure et d'une G*rille d'appréciation qualitative des outils d'évaluation finale d'un cours permettant d'inférer la compétence intégrée*. Pour veiller à l'évaluation individuelle dans les travaux d'équipe, l'Institut a développé et distribué aux professeurs une grille d'évaluation des individus dans un travail d'équipe. Ces éléments ont aussi été intégrés dans le formulaire de vérification des plans de cours. Pour l'épreuve synthèse de programme (ESP), la Direction générale associée de l'École accorde un mandat récurrent à deux professeurs

pour la rédaction ou l'actualisation de l'ESP. Ainsi, les professeurs attitrés soumettent au coordonnateur de programme une proposition d'ESP qui comporte les modalités de passation et de réussite de l'épreuve, le cours auquel elle sera rattachée (cours porteur), les préalables, la forme, les critères généraux d'évaluation ainsi que les modalités d'administration de celle-ci. La proposition doit être accompagnée de l'analyse effectuée à l'aide de la *Grille d'analyse qualitative d'une ESP*. La grille permet de porter un regard sur le respect de divers éléments. Par exemple, à savoir si les objets d'évaluation sont représentatifs des apprentissages du programme, si les critères d'évaluation et les exigences minimales sont clairement définis et si le niveau d'exigence est comparable à celui d'autres ESP. En ce qui concerne les stages d'acquisition de compétence, ayant le statut de cours, un plan d'encadrement est produit pour chacun d'eux par une équipe formée de professeurs et du coordonnateur de programme. Un guide de stage est fourni à l'étudiant; il comporte les objectifs à atteindre, une description de l'organisation, le déroulement du stage et ses critères d'évaluation. Le plan d'encadrement oriente le professeur pour la supervision et l'évaluation du stagiaire. Le plan d'encadrement est complété par plusieurs fiches : évaluation par le professeur, autoévaluation par le stagiaire, évaluation du stagiaire par le répondant en entreprise, bilan écrit du stage, séminaire de mise en commun de l'expérience vécue, rapport de visite du lieu de stage, projet d'horaire, confirmation des heures et finalement, l'appréciation du stage par l'étudiant stagiaire. Enfin, lors du sondage annuel transmis aux finissants et lors de l'appréciation de l'activité pédagogique et de l'enseignement par les étudiants, leur perception au regard des évaluations dans les cours est recueillie.

La révision et l'actualisation des principaux mécanismes

L'Institut a amorcé la révision de sa politique au début de la période d'observation. Comme prévu dans celle-ci, l'Institut confirme lors de la visite que les travaux de révision de la politique s'achèvent et qu'une version actualisée sera adoptée sous peu. Par ailleurs, dans son rapport l'Institut témoigne également des modifications à ses *Règlements et procédures pédagogiques*. Il témoigne aussi de l'actualisation du formulaire de vérification des plans de cours effectuée au cours de la période d'observation.

Dans l'ensemble, l'Institut met en œuvre des mécanismes qui lui permettent de veiller à la qualité de l'évaluation des apprentissages de ses étudiants notamment par la mise en œuvre du processus de validation de chaque plan de cours, chaque session, par le comité de programme. Il démontre aussi sa capacité à réviser et à actualiser ses mécanismes.

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

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

Au terme de sa démarche d’autoévaluation, l’ITHQ pose un jugement pour chaque composante de son système d’assurance qualité. Il estime que les pratiques et les mécanismes institutionnels et leur gestion assurent généralement l’amélioration continue de la qualité des programmes. Il croit que les mécanismes ont eu un impact positif sur la qualité des évaluations des apprentissages et qu’ils conduisent à leur amélioration continue. Ses conclusions reposent sur certains points à améliorer qu’il a repérés et consignés dans son plan d’action.

De façon globale, l’Institut juge que ses procédures et mécanismes institutionnels garantissent généralement l’efficacité de son système d’assurance qualité. La Commission note les observations de l’ITHQ formulées dans son rapport. L'ITHQ considère qu’une culture de gestion est vécue au sein de l’Institut et que la prise en charge des mécanismes par divers intervenants et diverses directions en est un exemple concret. La Commission tient à souligner le leadership exercé par la Direction générale dans la gestion du système d’assurance qualité de l’Institut. De plus, durant la période d’observation, l’Institut confirme avoir développé le réflexe de documenter ses pratiques afin de les inscrire dans des processus formels et de produire des outils pour en valider la conformité. Enfin, l’Institut note que les mécanismes n’ont pas révélé d’incohérence entre eux et il note également que la PIEA et les *Règlements et procédures pédagogiques* sont étroitement liés; l’actualisation de l’un entraînant la modification de l’autre. En conclusion de son rapport d’autoévaluation, l’Institut résume, sous forme de tableau, les forces et les faiblesses des principaux mécanismes qui composent son système d’assurance qualité.

Plan d’action

À la suite de sa démarche d’autoévaluation de l’efficacité de son système d’assurance qualité, l’ITHQ a produit un plan d’action comportant sept pistes d’action. La Commission considère que le plan d’action est en lien avec les résultats de l’autoévaluation. Pour chaque action, un responsable est désigné et un échéancier est précisé. Des priorités ont également été établies. La Commission considère que les actions sont de nature à améliorer l’efficacité du système d’assurance qualité en fonction des ajustements requis décelés par le Collège dans le cadre de sa démarche d’autoévaluation.

Conclusion

Au terme de son évaluation, la Commission juge que le système d'assurance qualité de l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec et la gestion qu'il en a faite garantissent l'amélioration continue de la qualité.

L'Institut met en œuvre des mécanismes pour assurer la qualité associée aux composantes de son système d'assurance qualité. En ce qui concerne les programmes d'études, la Commission note que l'ITHQ met en œuvre sa PIEP ainsi que plusieurs autres mécanismes qui lui permettent de cerner les forces et les points à améliorer au regard des six critères prescrits par la Commission, et d'y apporter les ajustements nécessaires, le cas échéant. L'Institut fait un suivi annuel des données perceptuelles provenant des étudiants, diplômés et des employeurs et de certaines données statistiques. Ce suivi annuel lui permet de porter un regard sur plusieurs éléments en lien avec la pertinence des programmes d'études, la cohérence, la valeur des méthodes pédagogiques et de l'encadrement des étudiants, l'adéquation des ressources humaines, matérielles et financières aux besoins de formation, l'efficacité des programmes d'études, et la qualité de la gestion des programmes. L'ITHQ procède, comme prévu à sa PIEP, à des autoévaluations nommées « Bilan d'implantation » pour ses nouveaux programmes. Ces bilans lui permettent également de porter un regard sur ces six critères. La Commission souligne des points forts de l'Institut comme la mise en œuvre de nombreux partenariats avec les employeurs et la mise en place de comités interinstitutionnels avec les cégeps partenaires pour le suivi en continu des programmes.

Pour ce qui est de l'efficacité des mécanismes visant à assurer la qualité de l'évaluation des apprentissages, la Commission constate que la PIEA est mise en œuvre par l'Institut et que sa gestion démontre une capacité à la réviser et à l'actualiser. En plus de la PIEA, la Commission remarque que les mécanismes mis en œuvre veillent à la justice et à l'équité de l'évaluation des apprentissages. Parmi ces mécanismes, l'Institut applique ses *Règlements et procédures pédagogiques*, il a élaboré un processus de validation de tous les plans de cours, et ce, chaque session, et il met en œuvre un processus de vérification de la conformité et la qualité des épreuves finales de cours. La Commission souligne que la mise en œuvre du processus de validation de chaque plan de cours, chaque session, constitue un point fort du système d'assurance qualité de l'Institut.

Les suites de l’évaluation

En réponse à la version préliminaire du rapport d’évaluation de l’efficacité de son système d’assurance qualité, l’Institut de tourisme et d’hôtellerie du Québec souscrit dans l’ensemble aux avis formulés et aux jugements émis par la Commission.

L’Institut a également fait part à la Commission de quelques développements et des actions menées concernant les points à améliorer relevés dans le rapport d’évaluation. Il s’agit notamment de la création de deux postes de conseillers pédagogiques attitrés aux programmes d’études et à l’accompagnement des professeurs et de l’adhésion au réseau Performa afin de bonifier l’offre de perfectionnement au personnel enseignant et professionnel. Par ailleurs, l’ITHQ a amorcé la révision de sa Politique institutionnelle d’évaluation des programmes afin qu’elle puisse s’appliquer systématiquement aux programmes d’AEC. De plus, l’Institut mentionne l’implantation de nouveaux outils technologiques qui permettront d’améliorer le système d’information sur les programmes. Enfin, plusieurs actions inscrites dans son rapport d’autoévaluation ont été intégrées au plan de travail 2019-2020 et l’Institut prévoit que l’ensemble des actions recommandées seront en place d’ici deux ans.

La Commission d’évaluation de l’enseignement collégial,

Original signé

Murielle Lanciault

COPIE CERTIFIEE CONFORME