

Rapport d'évaluation

Évaluation du programme
Conseiller en tourisme extérieur (414.32)
conduisant à une attestation
d'études collégiales (AEC)

au Collège April-Fortier

Octobre 1998

Commission d'évaluation de l'enseignement collégial

Québec 

Introduction

L'évaluation du programme *Conseiller en tourisme extérieur (414.32)* conduisant à l'attestation d'études collégiales (AEC) au Collège April-Fortier s'inscrit dans le cadre de l'évaluation, par la Commission d'évaluation de l'enseignement collégial, de programmes d'AEC offerts par les établissements privés non subventionnés.

La démarche d'évaluation s'est effectuée conformément aux modalités exposées dans le *Guide spécifique* de la Commission¹. Le rapport d'autoévaluation du Collège April-Fortier, dûment adopté par la direction du Collège, a été reçu par la Commission le 13 février 1998. Un comité de spécialistes, présidé par un commissaire, l'a analysé puis a effectué une visite à l'établissement le 1^{er} avril 1998². À cette occasion, il a pu rencontrer la direction de l'établissement, y compris les personnes ayant travaillé à l'autoévaluation, des professeurs³, des élèves et des diplômés. Cette visite a permis un examen complémentaire des principaux aspects de la mise en oeuvre du programme.

Le présent rapport décrit d'abord les principales caractéristiques du Collège April-Fortier et du programme évalué. Il présente ensuite brièvement le processus d'autoévaluation retenu par l'établissement. Enfin, la Commission expose, critère par critère, les conclusions auxquelles elle en est arrivée après l'analyse du rapport d'autoévaluation et la prise en compte de l'information recueillie lors de la visite à l'établissement. Comme le précise le *Guide spécifique*, les critères retenus pour cette évaluation sont les suivants : la pertinence du programme, sa cohérence, la valeur des méthodes pédagogiques et de l'encadrement des élèves, l'adéquation des ressources, l'efficacité du programme et la qualité de sa gestion.

-
1. COMMISSION D'ÉVALUATION DE L'ENSEIGNEMENT COLLÉGIAL, *Guide spécifique pour l'évaluation de programmes d'études – Les programmes d'études des établissements privés non subventionnés conduisant à l'attestation d'études collégiales (AEC)*, Québec, mars 1997, 23 p.
 2. Le comité visiteur était composé de : M. Robert Benoît, ex-directeur de l'éducation des adultes du Cégep Saint-Jean-sur-Richelieu; M^{me} Suzanne Guimond, enseignante au Cégep de Matane; M^{me} Danielle Lefebvre, coordonnatrice du programme de Tourisme au Collège Laflèche. M. Louis Roy, présidait le comité; M^{me} Jocelyne Lévesque, agissait comme secrétaire.
 3. 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

L'établissement

Le Collège April-Fortier, un établissement privé non subventionné situé à Montréal, existe depuis 1979. Lors de son ouverture, il donnait une formation de niveau secondaire «d'agent de voyages» à une clientèle adulte.

C'est en avril 1996 que l'établissement a été autorisé à donner le programme «*Conseiller en tourisme extérieur* (414.32)» conduisant à l'AEC. Il s'agit du seul programme dispensé par le Collège. Un premier groupe d'élèves a commencé le programme en juillet 1996. Durant la première année, le Collège a accueilli 400 étudiants et 600 l'année suivante. La direction vise à maintenir l'effectif actuel puisqu'elle considère avoir atteint le nombre d'inscriptions recherché. Son objectif est de consolider le programme existant.

L'équipe professorale est constituée de seize personnes, dont six proviennent du Centre de formation en transport, organisme avec lequel le Collège détient un contrat de services pour les cours d'informatique et la gestion des laboratoires d'informatique.

Le programme

Le programme *Conseiller en tourisme extérieur* compte vingt unités et est composé de onze cours, pour un total de 465 heures de formation en établissement. Il vise à préparer les élèves à exercer avec compétence les tâches qui se rattachent à la profession d'agent de voyages, à les rendre suffisamment autonomes pour qu'ils puissent faire face aux changements technologiques et aux situations nouvelles et à favoriser une certaine polyvalence et le développement d'habiletés transférables à des professions connexes. Le Collège privilégie des valeurs telles l'autonomie, l'excellence, la performance et le respect de l'éthique professionnelle.

Quatre groupes reçoivent simultanément la formation, dont un groupe en langue anglaise, pour un total de douze cohortes par année. Les groupes sont généralement constitués de 40 à 42 élèves. La plupart (85 %) suivent la formation de jour à temps complet à raison de 21 à 25 heures par semaine réparties sur trois ou quatre jours. Les autres optent pour un horaire de soir et de fin de semaine.

L'effectif est très majoritairement féminin (70 %). La moitié des élèves environ possèdent une formation de niveau secondaire, le tiers de niveau collégial et le reste de niveau universitaire. Plus de la moitié occupaient un emploi au moment de leur admission au programme.

Évaluation du programme

La démarche institutionnelle d'évaluation

Pour procéder à l'autoévaluation du programme, la direction du Collège a constitué un comité composé du directeur des services pédagogiques, d'une enseignante et d'un consultant externe.

Le comité a consulté les diplômés par l'entremise d'un questionnaire auquel 115 ont répondu, soit 50 % des personnes contactées par courrier. Un autre questionnaire a été complété par 35 des élèves inscrits au programme au moment du sondage. La taille réduite de cet échantillon oblige à la prudence lorsque l'on prend en compte les résultats du sondage. Une rencontre avec onze employeurs du domaine du tourisme a permis de connaître leur opinion sur la formation donnée à l'intérieur du programme. À l'exception de quelques discussions informelles, les professeurs n'ont pas été consultés de façon formelle et ne se sont pas appropriés la démarche d'autoévaluation.

Le rapport préparé par le Collège est essentiellement basé sur la présentation des résultats des sondages menés auprès des élèves et des diplômés ainsi que sur les commentaires des représentants de l'industrie. La présentation des données manque cependant de rigueur et le rapport ne répond pas à toutes les questions soulevées dans le *Guide* de la Commission. Le rapport ne présente pas de véritable analyse et ne mène pas à des actions envisagées. Le Collège devrait démontrer plus de rigueur dans sa démarche et dans son analyse au cours des prochaines évaluations. Il serait aussi bénéfique qu'il intègre plus étroitement les professeurs dans le processus d'autoévaluation.

La mise en oeuvre du programme

Pour chacun des critères retenus, la Commission fait ses principales constatations, souligne les points forts du programme 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 sa mise en oeuvre.

La pertinence du programme

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

L'industrie du tourisme a beaucoup évolué au cours des dernières années. C'est pourquoi le programme vise à former des élèves capables de travailler non seulement dans les agences de voyages mais également dans les autres secteurs de l'industrie comme chez les grossistes et les transporteurs, en tourisme récréatif et d'affaires, et ce dans un environnement de plus en plus informatisé.

Les liens établis par le Collège avec le marché du travail reposent principalement sur les échanges informels qu'entretiennent la direction et les professeurs avec des associations et des entreprises. Certains professeurs travaillent dans l'industrie. Les stages effectués par les élèves permettent aussi d'établir certains contacts avec les employeurs.

Le Collège croit que le marché du travail est capable d'absorber un nombre élevé de finissants (de 600 à 650 par année) parce que c'est un secteur où le taux de roulement de la main-d'oeuvre est élevé. Selon le sondage mené auprès des diplômés, 62 % de ceux qui ont été rejoints occupent un emploi à temps plein ou à temps partiel dans le domaine du tourisme. Le taux de placement des finissants est donc intéressant, mais il faut l'interpréter avec prudence parce que le programme est donné depuis peu. Il faut aussi remarquer que 17 % des finissants ont choisi de ne pas travailler dans ce secteur d'activités à la fin de leurs études. Un service de placement est à la disposition des élèves mais, selon le sondage, peu de diplômés ont utilisé ce moyen pour se trouver un emploi. Les élèves et les diplômés consultés se sont dit satisfaits de la formation reçue dans une proportion de 75 %. Cependant, à l'exception de l'enquête réalisée pour l'évaluation du programme, aucun contact formel n'est assuré avec les finissants et les diplômés. La Commission *suggère* en conséquence au Collège d'assurer un suivi des diplômés afin de connaître davantage leur situation d'emploi et de vérifier leur niveau de satisfaction au sujet de la formation reçue.

Les employeurs rencontrés par le Collège dans le cadre de l'évaluation ont exprimé leur accord avec les objectifs du programme et considèrent que la formation donnée répond à leurs besoins. Cependant, ils ont suggéré que des améliorations soient apportées au stage et que le programme favorise le développement de savoir-être comme l'expression orale et écrite et la courtoisie envers la clientèle.

Selon les témoignages entendus, le Collège jouit d'une bonne réputation auprès de l'industrie et le programme donné correspond aux besoins du marché. Même si les liens établis avec le marché du travail sont étroits, le Collège aurait avantage à utiliser plus systématiquement les stages qu'effectuent les élèves pour s'enquérir des besoins des entreprises.

La cohérence du programme

La cohérence du programme est examinée sous l'angle de trois sous-critères : la contribution des cours à la réalisation des objectifs du programme; l'articulation et la séquence des cours; la charge de travail exigée des élèves.

Le rapport d'autoévaluation n'établit pas comment chacun des cours contribue à l'atteinte des objectifs du programme. Cette démonstration n'a pas été faite, ni dans le rapport ni lors de la visite de la Commission. La visite a permis de constater que, lors du passage de l'ancien programme à celui de l'AEC, les professeurs ont fait des efforts pour adapter le contenu des cours aux besoins actuels du marché du travail. Cependant, le programme n'ayant pas été révisé depuis 1982, le Collège s'est heurté aux contraintes imposées. Il a conservé les titres des cours mais en a modifié substantiellement les contenus afin de les adapter à l'évolution du marché et au développement des nouvelles technologies de l'information et des communications. Afin d'offrir la formation la plus pertinente possible, le Collège entend développer son propre programme et le faire approuver par le ministère de l'Éducation.

Le rapport d'autoévaluation présente l'horaire des cours plutôt que le logigramme. Lors de la visite, la Commission a pu constater que certaines règles existent dans l'ordonnement des cours. Dans le bloc technique, des préalables ont été établis afin de faciliter la progression des apprentissages. De plus, le cours «*Introduction à la carte du monde*» est donné au début du programme puisqu'il permet aux élèves d'acquérir des connaissances utiles dans plusieurs autres cours, alors que le cours «*Vente de services touristiques*», qui permet une intégration des concepts, est donné vers la fin de la formation, tout comme les cours d'informatique. Les professeurs font des rappels des notions qu'ils jugent essentielles afin de permettre leur intégration par les élèves. La visite a révélé que les professeurs font des liens entre les cours et qu'il existe une logique dans le déroulement du programme. La Commission n'en *suggère* pas moins au Collège d'établir un véritable logigramme et d'en informer les élèves.

La pondération des cours n'a pas fait l'objet d'analyse dans le rapport d'autoévaluation et les plans de cours n'en font pas mention. On a questionné les diplômés et les élèves sur le nombre hebdomadaire d'heures consacrées au travail personnel en dehors des heures de cours. Les résultats des deux groupes consultés sont très divergents, 75 % des diplômés auraient consacré plus de cinq heures par semaine aux travaux personnels alors que 72 % des élèves y consacraient moins de cinq heures par semaine. Les professeurs rencontrés ont la perception que les élèves

doivent fournir d'une à cinq heures de travail pour répondre à leurs exigences et réussir les cours. Ils reconnaissent que la charge de travail varie selon la nature des cours et que, dans certains cas, tous les travaux des élèves peuvent être effectués en classe. Les professeurs n'ont pas établi de calendrier des travaux exigés et, selon les élèves rencontrés, il n'y a pas de concertation entre les professeurs sur l'échéance des travaux.

La Commission a constaté que la charge de travail prévue à la pondération ne fait pas partie des préoccupations des professeurs. Compte tenu que le travail personnel est compté dans les unités rattachées aux cours,

la Commission recommande au Collège de colliger l'information sur la charge réelle de travail personnel demandée aux élèves et de s'assurer qu'elle corresponde globalement à celle qui est prévue à la pondération.

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

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

Le rapport est laconique sur les méthodes pédagogiques utilisées par les professeurs à l'intérieur des cours, la seule méthode dont il est fait mention étant l'exposé magistral. La visite a révélé qu'ils ont recours à d'autres méthodes comme les exercices pratiques et les simulations. De plus, des enseignants utilisent des moyens audiovisuels pour appuyer leur enseignement. Les diplômés, dans une proportion de 40 %, souhaiteraient que l'aspect pratique des apprentissages soit amélioré. Pour leur part, les élèves rencontrés se disent globalement satisfaits des méthodes pédagogiques utilisées par leurs professeurs. Ils estiment que la plupart de leurs professeurs sont intéressants, même s'ils considèrent que certains sont moins bons pédagogues. Malgré quelques échanges informels entre professeurs, il n'existe aucune concertation systématique entre eux au sujet des méthodes pédagogiques. La Commission *suggère* au Collège de susciter une réflexion collective des professeurs à ce sujet afin d'élaborer des stratégies pédagogiques visant, par exemple, le développement des savoir-être souhaités par les employeurs consultés.

Le dépistage et le suivi des élèves présentant des difficultés d'apprentissage se font essentiellement par les professeurs, ceux-ci leur assurant une disponibilité avant ou après leurs cours. Les élèves apprécient cette disponibilité. Au cours de la présente année scolaire, la direction et les professeurs ont convenu que des périodes de récupération pourraient être offertes dans les cours à caractère technique, en plus de celles prévues à l'horaire, lorsque les professeurs l'estimeraient nécessaire. Les élèves rencontrés n'étaient toutefois pas au courant de cette possibilité. Les élèves peuvent aussi recevoir gratuitement un cours d'initiation à l'informatique s'ils en ressentent le besoin. Un système de titulariat a également été instauré en confiant plusieurs cours à un même professeur de telle sorte qu'il rencontre presque quotidiennement les mêmes élèves, et ce pour chacun des groupes. Ce professeur titulaire est responsable de l'encadrement des élèves et, à ce titre, il a la responsabilité de soutenir ceux qui ont des difficultés. Cette formule présente beaucoup d'intérêt. La Commission considère que les mesures de soutien sont adéquates, mais qu'elles devraient être mieux connues des élèves.

L'adéquation des ressources

Quatre sous-critères sont retenus pour apprécier l'adéquation des ressources : le nombre et les qualifications des professeurs; le nombre et les qualifications du personnel professionnel et technique; les procédures ou les mesures prises pour l'évaluation et le perfectionnement des professeurs; les ressources matérielles affectées au programme.

Le Collège a réussi à constituer un noyau stable de professeurs, tous des chargés de cours, qui assurent une certaine continuité dans le programme. Chacun d'eux possède une expérience dans le domaine du voyage et certains sont encore actifs dans ce milieu. Il s'agit là du premier critère de sélection du personnel enseignant, auquel s'ajoute la capacité de communiquer. Une priorité est donnée aux diplômés du Collège. Les élèves rencontrés considèrent que leurs professeurs sont très qualifiés et qu'ils connaissent les derniers développements dans leurs spécialités respectives. La Commission remarque toutefois que peu d'entre eux possèdent une formation en pédagogie. Elle *suggère* en conséquence au Collège de tenir compte de cette dimension dans ses critères de sélection afin d'enrichir les compétences pédagogiques de l'équipe professorale.

Le Collège ne dispose pas encore de politique d'évaluation des professeurs, mais il entend en élaborer une dans un avenir rapproché. Les professeurs rencontrés sont ouverts à la mise en place d'une telle politique. Pour le moment, la direction intervient au besoin auprès des professeurs à la suite de commentaires ou de plaintes formulés par des élèves.

Les professeurs sont très intéressés à suivre l'évolution des connaissances et des pratiques dans leur domaine de compétence. Le Collège n'a pas de politique de perfectionnement mais la direction répond favorablement aux demandes des professeurs. Ceux qui ont été rencontrés se sont dits satisfaits de l'ouverture de la direction à cet égard. Au-delà de la réponse à ces besoins ponctuels, certains professeurs auraient avantage à suivre des activités de perfectionnement sur le plan pédagogique afin d'améliorer leur enseignement. La Commission *suggère* au Collège de se doter d'une politique d'évaluation du personnel enseignant et de mettre en place des mesures de perfectionnement pédagogique.

Les locaux mis à la disposition des élèves et des professeurs sont utilisés à pleine capacité et présentent une exigüité qui n'est pas toujours propice au travail intellectuel. Lors du passage de la Commission, le Collège négociait la location d'espace supplémentaire à l'intérieur de l'édifice afin de corriger la situation. Les équipements informatiques sont adéquats pour les cours et chaque élève dispose d'un poste de travail. Les élèves déplorent cependant le manque d'accès aux laboratoires informatiques en dehors des cours. La direction affirme que les élèves qui le désirent peuvent occuper les postes qui ne sont pas utilisés lors des cours, mais que seulement un petit nombre d'élèves s'en prévalent. Cette disponibilité est peu connue des élèves et peu attrayante puisqu'il est difficile pour eux de se concentrer lorsqu'un cours se donne au même moment. En conséquence, la Commission *suggère* au Collège de prendre les moyens pour rendre les ordinateurs plus accessibles en dehors des heures de cours.

L'efficacité du programme

Quatre sous-critères permettent d'apprécier l'efficacité du programme : les mesures de recrutement et de sélection; la capacité des modes et instruments d'évaluation à vérifier l'atteinte des objectifs des cours et du programme; les taux de réussite des cours; les taux de diplomation.

C'est principalement par une publicité dans les médias que s'effectue le recrutement des élèves. Pour être admis au programme, les élèves doivent répondre aux conditions générales fixées dans le *Règlement sur le régime des études collégiales* (RREC). Le Collège n'a pas déterminé de conditions particulières d'admission, mais une entrevue menée par la conseillère aux admissions permet de vérifier l'intérêt des candidats pour le domaine du tourisme. L'effectif ainsi recruté est hétérogène sur le plan de la formation. En outre, le Collège a constaté qu'une partie de la clientèle manque de motivation à l'égard des études. C'est pourquoi il veut établir des critères de sélection afin de s'assurer que les élèves recrutés peuvent réussir le programme. La Commission l'encourage à donner suite à ce projet.

Le Collège applique une procédure d'octroi d'équivalences et de reconnaissance des acquis. Les élèves rencontrés ont confirmé que certains d'entre eux s'en étaient prévalu sans difficulté. Cette procédure est d'ailleurs présente dans la nouvelle *Politique d'évaluation des apprentissages* (PIEA) en vigueur depuis janvier 1998. Les professeurs ont participé étroitement à l'élaboration de cette politique et ils se sont efforcés de se l'approprier. Ainsi, les plans de cours ont été revus à la lumière de la PIEA et un *Guide de l'étudiant* a été préparé après son adoption.

La Commission a cependant constaté que les plans de cours présentaient des lacunes importantes. Elle a notamment analysé les plans de cours, les instruments d'évaluation ainsi que les travaux et leurs corrigés pour les cours «*Création de produits touristiques*» et «*Projet de fin d'études*». Les objectifs, les éléments de contenus, les moyens d'évaluation du cours «*Création de produits touristiques*» sont peu détaillés et il n'y a aucune information sur la fréquence et la pondération des évaluations. Les éléments évalués portent toutefois sur les aspects importants des cours mais l'absence d'information sur la pondération et les notes attribuées aux trois instruments d'évaluation ne permet pas d'attester si la note de passage témoigne de l'atteinte des objectifs visés.

Un stage d'un minimum de 45 heures tient lieu de projet de fin d'études. Ce sont les élèves qui ont la responsabilité de trouver leur lieu de stage. Le *Manuel de stage*, préparé à leur intention, ne précise pas les objectifs poursuivis, mais les activités proposées couvrent les dimensions essentielles

du cours. Le professeur responsable des stages attribue la note aux stagiaires à partir des travaux réalisés et de l'évaluation faite par l'employeur sans préciser au préalable ni les critères ni la pondération. Ce même professeur peut répondre aux élèves qui vivent des difficultés lors de leur stage, s'ils le contactent par téléphone. Cependant, il n'y a pas d'encadrement systématique et de suivi des stagiaires. Les élèves n'ayant pas à retourner à l'établissement à la suite du stage, le Collège ne reçoit pas de rétroaction de la part des stagiaires. À part la note qu'ils retrouvent sur leur bulletin, les élèves ne reçoivent donc pas d'appréciation du stage.

Devant ces constats, la Commission recommande au Collège d'appliquer intégralement sa nouvelle PIEA, de revoir les plans de cours afin de les rendre plus conformes au Règlement sur le régime des études collégiales et à sa politique et de revoir l'organisation ainsi que l'encadrement du stage.

Le Collège a analysé les taux de réussite des cours de trois cohortes ayant complété le programme en 1996-1997. Les taux de réussite pour l'ensemble des cours sont de 89 %, 88 % et 88 %. Ces taux sont satisfaisants mais la Commission remarque qu'ils sont plus faibles pour le stage, puisqu'ils sont de 76 %, 68 % et 63 %. Ces écarts peuvent s'expliquer par le manque de suivi des stagiaires. Quant aux taux de diplomation des mêmes cohortes, ils sont respectivement de 76 %, 68 % et 63 %. Ces taux sont acceptables mais, à cause de la similitude qui existe entre les taux de réussite du stage et les taux de diplomation, il est probable que la réussite du stage soit le principal obstacle à l'augmentation du taux de diplomation. La Commission *suggère* au Collège de porter une attention particulière à cette dimension du programme et de faire une analyse des facteurs qui permettraient d'augmenter le taux de diplomation.

La gestion du programme

Le dernier critère permet de déterminer si les structures, le partage des responsabilités et la qualité des communications favorisent le fonctionnement intégré du programme; il permet également d'apprécier la qualité de l'information donnée aux élèves sur le contenu et les exigences du programme.

Compte tenu de la taille de l'établissement, le Collège a adopté un mode de gestion où les structures sont réduites au minimum, favorisant ainsi un partage clair des responsabilités sur le plan administratif et des communications directes entre les acteurs engagés dans le programme. Ce sont les relations informelles qui priment dans les rapports entre les professeurs et la direction même lorsqu'il faut

prendre des décisions touchant le développement pédagogique du programme. L'élaboration et la mise en place de la PIEA ont cependant été l'occasion de discussions plus formelles entre la direction et les professeurs. Ceux-ci ont grandement apprécié y participer.

Plusieurs éléments amènent la Commission à conclure que la gestion administrative prévaut sur la gestion pédagogique, comme l'illustrent les critères d'embauche des professeurs, l'encadrement minimal qui est fourni à ces derniers et surtout l'absence d'un cadre formel d'échanges et de réflexions sur les dimensions pédagogiques du programme. Le manque d'encadrement pédagogique peut d'ailleurs expliquer plusieurs des problèmes identifiés dans le présent rapport.

En conséquence, la Commission recommande au Collège d'exercer le leadership requis pour assurer l'amélioration de la qualité des dimensions pédagogiques du programme.

Lorsqu'ils sont admis, les élèves reçoivent une copie des objectifs poursuivis par le programme et son contenu. Lors de la consultation menée auprès des diplômés, 23 % d'entre eux ont mentionné avoir été peu ou pas informés sur le contenu du programme lors de leur inscription. Depuis janvier 1998, le *Guide de l'étudiant* est systématiquement remis aux élèves. Il contient les règles de fonctionnement liées à l'application de la PIEA. Ce guide présente une amélioration et la Commission considère que les moyens maintenant utilisés par le Collège pour informer les élèves sont satisfaisants.

Conclusion

Au terme de son évaluation, la Commission reconnaît que le programme d'AEC *Conseiller en tourisme extérieur* mis en oeuvre par le Collège April-Fortier présente des aspects intéressants, notamment les liens entretenus avec l'industrie, les mesures d'aide, en particulier le titulariat pour les élèves présentant des difficultés d'apprentissage, la compétence technique des professeurs et les taux de réussite des cours. La Commission estime toutefois que le Collège devrait revoir certains aspects du programme et elle lui fait des recommandations portant sur l'analyse de la charge de travail personnel demandée aux élèves et son adéquation à la pondération, sur l'application intégrale de sa nouvelle PIEA et l'organisation du stage ainsi que sur le leadership à exercer pour assurer l'amélioration de la qualité pédagogique du programme.

La Commission fait également des suggestions concernant le suivi des diplômés, l'élaboration d'un logigramme et sa diffusion auprès des élèves, le développement concerté de stratégies pédagogiques, la prise en compte d'une formation en pédagogie dans les critères de sélection des professeurs, la mise en place d'une politique d'évaluation du personnel enseignant et de mesures de perfectionnement pédagogique, l'accès aux ordinateurs en dehors des heures de cours pour les élèves et l'analyse des facteurs susceptibles d'augmenter le taux de diplomation.

Les suites de l'évaluation

Le Collège exprime son accord avec les conclusions de ce rapport. Il a informé la Commission des actions déjà réalisées ou qu'il entend conduire pour améliorer la mise en oeuvre de son programme.

Au sujet des recommandations

Actions réalisées

- le Collège a procédé à la révision de tous les plans de cours afin de les rendre conformes à sa *Politique institutionnelle d'évaluation des apprentissages*;
- il a révisé le *Guide de stage* et est prêt à expérimenter de nouveaux outils d'évaluation du stage;
- il a nommé une directrice des services pédagogiques.

Actions en cours

- il mène des travaux sur la charge de travail demandée aux élèves pour s'assurer qu'elle corresponde à la pondération annoncée.
- il procède à la révision des plans de cours afin de les standardiser.

En réponse aux suggestions et autres commentaires contenus dans le rapport, le Collège a également informé la Commission des actions réalisées ou en cours de réalisation. Ainsi, le Collège a nommé une personne responsable du placement, du suivi et des relations avec les employeurs. Il a aussi établi le logigramme, adopté une *Politique institutionnelle d'évaluation de l'enseignement* et modifié ses critères d'embauche pour tenir compte de la dimension pédagogique.

La Commission estime que ces actions devraient contribuer à améliorer la qualité du programme *Conseiller en tourisme extérieur* donné au Collège April-Fortier. Elle souhaite être informée, au moment opportun, des actions réalisées au regard des recommandations contenues dans le présent rapport.

La Commission d'évaluation de l'enseignement collégial

Jacques L'Écuyer, président