

Rapport d'évaluation

Évaluation de l'application de la politique institutionnelle d'évaluation des programmes d'études (PIEP)

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

Faite à l'occasion de l'évaluation par l'établissement
du programme

Techniques de gestion des services alimentaires
et de la restauration (430.02)

Février 2002

Commission d'évaluation de l'enseignement collégial

Introduction

L'évaluation de l'application de la politique institutionnelle d'évaluation des programmes (PIEP) de l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec s'inscrit dans une opération menée par la Commission d'évaluation de l'enseignement collégial (CEEC) auprès de l'ensemble des collèges qui offrent un programme conduisant à l'obtention du diplôme d'études collégiales (DEC). La Commission a demandé à tous ces établissements de procéder, au cours de l'année 1998-1999, à l'évaluation en profondeur d'un programme menant au DEC en appliquant leur propre politique et de lui transmettre un rapport portant à la fois sur le programme évalué et sur l'application de leur PIEP.

L'Institut (ITHQ) a évalué le programme *Techniques de gestion des services alimentaires et de la restauration* (430.02) et il a transmis son rapport à la Commission qui l'a reçu le 5 décembre 2000. Ce rapport comporte deux parties traitant respectivement de l'autoévaluation du programme et de l'autoévaluation de l'application de la PIEP. Un comité de la Commission, composé de quatre membres et dirigé par un commissaire¹, a analysé ce rapport et effectué une visite à l'établissement les 21 et 22 février 2001. À cette occasion, le comité a rencontré la direction de l'établissement, des membres de la commission des études, le comité d'autoévaluation, des responsables du système d'information sur les programmes ainsi que des professeurs² des différentes disciplines de la formation spécifique et générale.

La Commission a évalué l'application de la PIEP de l'ITHQ selon les critères annoncés dans le *Cadre de référence*, publié en 1994³, soit la conformité et l'efficacité, et selon les précisions données dans sa correspondance avec les collèges.

Après une brève description du Collège, de sa PIEP et du programme évalué, la Commission expose dans le présent rapport les résultats de son évaluation.

-
1. Le comité était composé de M. Louis Roy, commissaire, M. Guy Herbert, directeur des études, Collège Gérard-Griffin, M. Robert Howe, coordonnateur à la vie pédagogique, Cégep régional de Lanaudière à L'Assomption, et M^{me} Aline Michaud, professeure et TGH et TGSAR, Cégep de Limoilou. Le comité était accompagné de deux agents de recherche de la Commission, M. Bengt Lindfelt, coordonnateur, qui agissait comme secrétaire, et M^{me} Sonia Grenon, qui y assistait comme observatrice.
 2. Dans le présent document, le genre masculin désigne, lorsque le contexte s'y prête, aussi bien les femmes que les hommes.
 3. COMMISSION D'ÉVALUATION DE L'ENSEIGNEMENT COLLÉGIAL, *L'évaluation des politiques institutionnelles d'évaluation des programmes d'études. Cadre de référence*, octobre 1994, 25 p.

Le collège, sa politique et le programme évalué

Créé en 1968, l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec (ITHQ) a été constitué en corporation en 1988 et relève du ministre de l'Éducation. Il réunit trois ordres d'enseignement : secondaire, collégial et universitaire. Au collégial, l'Institut offre trois programmes menant au DEC : Techniques de tourisme, Techniques de gestion hôtelière et Techniques de gestion des services alimentaires et de restauration. Il offre aussi quelques programmes menant à l'AEC en hôtellerie ou en production alimentaire. Depuis peu, il offre également un cheminement qui chevauche le secondaire et le collégial et qui mène à une attestation de spécialisation professionnelle (ASP) du secondaire et un certificat maison pour le volet collégial.

La PIEP de l'Institut a été adoptée en avril 1998. La CEEC a évalué cette politique en juin 1998, concluant qu'elle contient les composantes essentielles à la réalisation d'évaluations de qualité, situe la fonction d'évaluation dans le cadre plus large de la gestion des programmes d'études et se distingue par la description détaillée du système d'information sur les programmes, le souci de fiabilité et de validité des données recueillies, l'évaluation continue des programmes et le concours d'un expert en évaluation. Elle émettait par ailleurs deux remarques, l'une portant sur un passage ambigu de la politique concernant le traitement des informations nominatives, l'autre sur la diffusion auprès des professeurs et des élèves des résultats des évaluations.

Le programme de TGSAR totalise 91 $\frac{1}{3}$ unités. La réussite du cours de mathématiques 436 du secondaire constitue un préalable à l'admission. Le programme a été défini par compétences en 1993 – il fait partie des premiers programmes définis selon ce modèle. En principe, chaque compétence (ou élément de compétence) à développer correspond à un cours. La composante de formation spécifique est constituée de 43 cours assurés par 25 professeurs, dont 14 permanents (données d'automne 1998). Le programme comporte un stage de 240 h (*Intégration en milieu de travail*) au 6^e trimestre. L'ITHQ reçoit dans ce programme 68 nouveaux élèves par année. L'année 1998-1999 constitue l'année de référence de l'évaluation.

Évaluation de l'application de la PIEP

La conformité

La conformité exprime le rapport de concordance entre la démarche suivie par le Collège et le contenu de sa politique. Elle est successivement examinée sous l'angle du choix du programme à évaluer, de l'utilisation du système d'information sur les programmes d'études et du déroulement du processus d'évaluation.

Le choix du programme à évaluer

La politique de l'Institut prévoit que la direction générale peut déclencher une démarche d'autoévaluation après recommandation de la commission des études et de la direction des études (PIEP, p. 12, 13 et 40). Dans le cas présent, la commission des études, qui n'avait pas encore commencé ses travaux, n'a pas participé au choix du programme à évaluer. Celui-ci a néanmoins été choisi conformément aux dispositions de la PIEP selon lesquelles il peut y avoir évaluation « d'un programme d'études révisé en profondeur, et ce une année ou deux après délivrance des premiers diplômes » ou si « le tableau de bord présente une baisse significative et répétée [...] du taux de diplomation » (PIEP, p. 40). En effet, deux raisons majeures ont mené à l'évaluation du programme TGSAR : le temps écoulé depuis la révision dont il avait fait l'objet en 1993 et le faible taux de diplomation révélé par le monitoring du programme.

Le système d'information sur les programmes d'études

En vertu de sa PIEP, l'Institut s'est doté d'un système d'information sur les programmes d'études qui permet à la direction des études d'en réaliser une évaluation continue afin de valider les choix effectués en regard de leur mise en œuvre, d'agir avec diligence et efficacité en cas de problème, d'apprécier les ajustements apportés en pareil cas, ou de recommander l'autoévaluation d'un programme. La structure réseau du système implique la participation de toutes les directions dans la production des données, ce qui vise à favoriser une participation large au processus d'évaluation. Le système comprend 50 composantes réparties en trois catégories de données, statistiques, descriptives et perceptuelles.

Le système d'information de l'Institut est en bonne voie d'implantation. Des 50 éléments qui le composent, 30 s'avèrent actuellement disponibles. Outre que l'un des indicateurs du système, le taux de diplomation, a servi d'élément déclencheur à l'évaluation du programme TGSAR, plusieurs de ses composantes ont été mises à contribution dans le

cadre de la présente évaluation qui a été réalisée à partir des données disponibles et jugées les plus utiles. Cependant, certaines données importantes, prévues par le système, n'étaient pas disponibles.

L'implantation du système n'est donc pas terminée. À la suite de l'autoévaluation de l'application de sa politique, l'Institut a procédé à l'identification des données qui ne sont pas encore produites. Un échéancier a été établi afin de parfaire le système. La Commission encourage l'Institut à donner suite à cette intention, notamment par la réalisation d'une consultation triennale auprès des diplômées et des employeurs, mais aussi par l'intégration de données actuellement disponibles à l'ITHQ ou au réseau collégial, comme les commentaires recueillis au retour des stages et les données de relance.

Le déroulement du processus d'évaluation

Un sous-comité d'évaluation⁴, composé de trois professeurs (un de plus que prescrit par la PIEP), du coordonnateur du programme et de la coordonnatrice en évaluation de programmes, a procédé à l'évaluation du programme. C'est la coordonnatrice en évaluation plutôt que le coordonnateur du programme – comme le prévoit la PIEP – qui a animé et coordonné les travaux d'évaluation du programme.

Le sous-comité a, dans un premier temps, préparé un devis d'évaluation. Il a par la suite colligé les données disponibles et pertinentes selon les critères retenus, puis a procédé à l'analyse de ces données et enfin à la rédaction d'un rapport d'évaluation. L'ensemble du personnel enseignant a été informé puis consulté au cours de la démarche, notamment à propos du projet de rapport et lors de l'élaboration du plan d'action qui a suivi l'évaluation. Cependant le devis, bien que présenté au comité de programme – le rapport parle de « comité élargi » puisqu'il se composait de tous les professeurs du programme – n'a pas été validé par ce comité ni étudié par la commission des études, comme le prévoit la PIEP. Il a de plus été adopté par la direction des études plutôt que par la direction générale. La Commission souligne toutefois que l'Institut entend corriger la situation lors du prochain exercice d'évaluation.

Par ailleurs, en conformité avec la loi de l'Institut, c'est la direction générale plutôt que le conseil d'administration qui a adopté le rapport d'évaluation. En effet, la direction générale constitue la plus haute instance décisionnelle de l'établissement en matière d'évaluation de programmes. L'Institut prévoit amender sa PIEP pour tenir compte de cette réalité. Enfin, le rapport a été diffusé auprès des gestionnaires et de tous les professeurs du programme

4. L'appellation « sous-comité » vient du fait que les professeurs participants sont issus du comité de programme.

TGSAR, y compris tous les professeurs de la formation générale; les autres professeurs en ont reçu le « sommaire exécutif ».

La Commission considère que, malgré quelques écarts, le processus d'évaluation a été mené avec rigueur et respect, dans l'ensemble, les dispositions de la PIEP et ce, tant pour les mandats assumés par les diverses instances que pour les étapes de réalisation. Elle invite néanmoins l'ITHQ à soumettre désormais le projet de devis d'évaluation au comité de programme et à la commission des études et elle l'incite à apporter les modifications appropriées à sa PIEP, notamment en l'arrimant avec la loi constitutive de l'Institut.

* * *

La Commission juge ainsi que, dans l'ensemble, cette application de la PIEP de l'Institut a été conforme au texte de la politique.

L'efficacité

L'évaluation de l'efficacité permet d'établir dans quelle mesure l'application de la politique contribue à assurer la qualité de l'évaluation des programmes d'études. L'examen de la Commission vise à déterminer si l'évaluation faite par le Collège a permis de porter un diagnostic adéquat sur l'état du programme et de prendre les mesures en vue d'améliorer, le cas échéant, sa mise en œuvre. De façon plus particulière, la Commission a examiné le devis d'évaluation, la collecte des données perceptuelles, la réalisation de l'évaluation ainsi que le suivi de l'évaluation du programme.

Le devis d'évaluation

Il convient de noter que sous cette rubrique, la Commission s'intéresse tout particulièrement aux enjeux identifiés pour cette évaluation de programme, aux questions ou aux critères d'évaluation retenus ainsi qu'à l'ampleur de l'opération. Ces éléments sont bien présents dans le rapport de l'Institut.

Comme cela a été indiqué précédemment, le taux de diplomation des élèves inscrits au programme TGSAR a été jugé préoccupant; c'est l'élément principal ayant entraîné l'évaluation de ce programme. À partir de là, l'ITHQ retient trois critères d'évaluation parmi les six mentionnés dans la PIEP, à savoir la pertinence du programme, sa cohérence et son efficacité. Plus précisément, deux sous-critères ont été retenus pour chacun de ces

trois critères; de fait, l'évaluation a ainsi été réalisée en fonction d'un ensemble de six sous-critères.

Or, les raisons du choix des critères et des sous-critères ne sont pas très explicites et le lien avec la question de la diplomation, présentée comme « le fil conducteur de l'analyse », n'est pas toujours évident. C'est le cas, d'une part, du choix du critère de la pertinence. Étant donné le problème de diplomation, il aurait paru naturel, d'autre part, d'évaluer les méthodes pédagogiques et l'encadrement des élèves. La visite a révélé que, *a priori*, ces éléments n'étaient pas jugés problématiques et que, en outre, les ressources humaines et financières disponibles pour cette évaluation étaient limitées; c'est pourquoi on s'en est tenu aux aspects qui semblaient prioritaires.

En ce qui concerne la composante de formation générale des programmes menant au DEC, celle-ci a été évaluée récemment et n'a pas fait l'objet d'analyse dans le cadre de la présente évaluation. La Commission fait remarquer néanmoins que les observations faites à ce moment-là auraient pu être réinvesties dans le présent rapport, ne serait-ce que pour rappeler que, d'une manière générale, les liens entre les deux composantes des programmes de l'ITHQ – tels qu'ils se manifestaient dans la formation générale propre et les épreuves synthèses – étaient satisfaisants.

La Commission estime par ailleurs qu'en impliquant davantage les professeurs et des employeurs dès le processus d'élaboration du devis, l'Institut aurait pu mieux définir la problématique du programme, préciser les enjeux ainsi que les questions d'évaluation. Elle **suggère** donc à l'ITHQ d'explicitier davantage les enjeux lors de l'élaboration du devis de façon à choisir les critères adéquats et les questions appropriées.

La collecte des données perceptuelles

Des données perceptuelles ont été recueillies auprès des professeurs et des élèves. Ces derniers, au nombre de 44 (sur un total de 46), inscrits en 5^e trimestre du programme à l'automne 1998, ont répondu en classe à un questionnaire comportant quelque 75 questions portant sur plusieurs dimensions du programme, y compris la charge de travail, les méthodes pédagogiques, l'encadrement et le service aux étudiants. Ce questionnaire a été bâti à partir de celui qui avait été utilisé pour l'évaluation de la formation générale et qui avait été validé à ce moment-là; la version utilisée a également été validée auprès d'un groupe restreint d'individus.

Les professeurs ont été interrogés par « consultation directe » des membres du sous-comité d'évaluation et, aussi, à l'aide d'un questionnaire portant sur chacun des cours et ses liens

avec la compétence visée. Tous les professeurs de la formation spécifique y ont répondu en fonction des cours qu'ils donnaient durant la période de référence. Ce questionnaire était validé par les professeurs membres du sous-comité d'évaluation et il a été jugé adéquat par les professeurs rencontrés par la Commission.

La Commission estime pour sa part que les questions posées dans les deux questionnaires étaient claires et que la collecte des données perceptuelles a été réalisée d'une manière adéquate. Elle note cependant la longueur du questionnaire passé aux élèves et, surtout, le fait que celui-ci comportait plusieurs questions portant sur des dimensions du programme qui n'avaient pas été retenues pour la présente évaluation. L'ITHQ explique ce fait par son intention d'examiner à un autre moment des sujets comme les méthodes pédagogiques et l'intérêt d'avoir alors cette information en main.

La réalisation de l'évaluation

Les données recueillies

Les données descriptives et perceptuelles présentées concernant la cohérence du programme (les objectifs des activités d'apprentissage et l'ordonnancement de celles-ci) sont pertinentes et suffisantes. Le fait d'interroger des élèves encore en formation sur l'acquisition de certaines compétences – information chevauchant les critères de pertinence et de cohérence – a toutefois été relevé par l'Institut lui-même comme un point à corriger.

L'absence d'une enquête auprès des diplômés, ainsi qu'auprès des employeurs, est toutefois plus regrettable dans le cas de l'étude de la pertinence. Le système d'information n'était pas en mesure de fournir de telles données et l'ITHQ ne se disant pas prêt à investir les ressources nécessaires pour les recueillir et les valider. Il s'en est donc remis en grande partie à l'analyse de situation de travail de 1991 sur laquelle se fondait la révision du programme en 1993, complétée des résultats d'une étude de 1998 qui révèle certaines nouvelles tendances. Or, le rapport d'évaluation n'élabore pas sur la prise en compte dans le programme de ces nouvelles tendances, sauf, indirectement, en faisant état de la compétence des professeurs, leur perfectionnement en lien avec le domaine professionnel et le matériel documentaire mis à leur disposition. Le chapitre du « devenir des diplômés » est complété par des données intéressantes qui montrent des taux de placement élevés, mais qui ne permettent pas la comparaison avec les autres établissements donnant le même programme, à cause de différences méthodologiques.

Pour l'étude de l'efficacité du programme, l'Institut présente des données descriptives sur le recrutement, la sélection et l'intégration des élèves ainsi que des données statistiques sur la réussite et la diplomation. Comme la diplomation relativement faible constituait le problème de départ de l'évaluation, on aurait cependant pu s'attendre à une information plus étoffée concernant par exemple les caractéristiques de la clientèle, le cheminement scolaire des élèves, et le moment et les raisons de l'abandon des études.

L'analyse et les conclusions

L'analyse faite en fonction des critères et sous-critères retenus ainsi que les conclusions présentées sont bien entendu dépendantes des données recueillies. L'analyse de la cohérence est bien faite et aboutit à des conclusions crédibles; cette partie constitue aux yeux de la Commission un point fort de cette évaluation. Mentionnons entre autres choses l'analyse de la séquence des cours présentée sous forme d'une pyramide qui illustre à la fois les domaines couverts par la formation et la progression vers des compétences génériques.

L'analyse de la pertinence est bien menée, notamment en ce qui concerne le placement des « sortants » – qui ne sont pas tous diplômés –, mais se ressent de l'absence d'information récente en provenance des employeurs et des diplômés; c'est pourquoi la conclusion n'est que partiellement convaincante.

En ce qui concerne l'efficacité du programme, l'analyse est plutôt décevante dans la mesure où elle ne permet pas de fonder des conclusions claires sur les raisons du problème de diplomation. Ayant constaté que les élèves recrutés réussissent dans une forte proportion les cours du programme et même l'épreuve synthèse, l'Institut invoque « l'appât du gain » et la lourdeur du programme pour expliquer le fait qu'une bonne partie des élèves quittent le programme sans diplôme, plusieurs en faveur d'un emploi déjà obtenu. D'autres hypothèses ont aussi été suggérées lors de la visite de la Commission, comme une mauvaise perception du programme par les élèves ou une modification de la demande des employeurs, mais n'ont pas été explorées.

En raison de ce qui précède, la Commission recommande à l'ITHQ de recueillir toutes les données pertinentes et de procéder à une analyse approfondie en fonction des enjeux identifiés et des critères retenus.

Les actions envisagées

Des actions sont proposées à l'égard de chacun des sous-critères. La plupart d'entre elles sont en lien avec les résultats de l'analyse et paraissent appropriées. Certains de ces

énoncés gagneraient cependant à être plus porteurs d'action et quelques-uns ne semblent pas concordants avec les conclusions tirées. Il en est ainsi de la proposition d'actualiser l'analyse de situation de travail de 1991 ou de favoriser les échanges entre professeurs et représentants du marché du travail – actions vraisemblablement appropriées en soi – mais qui se comprennent mal dès lors que l'Institut conclut que le programme est déjà pertinent et que les nouveautés du marché du travail sont bien prises en compte. Par ailleurs, une ou deux actions envisagées évoquent en filigrane les hypothèses mentionnées ci-dessus mais qui n'ont pas été étudiées. C'est pourquoi la Commission invite l'Institut à envisager des actions davantage ciblées et reliées plus nettement avec les conclusions de l'évaluation.

Le suivi de l'évaluation

Au moment de la visite de la Commission, l'Institut a présenté un plan d'action reprenant l'ensemble des actions envisagées tant à l'égard du programme de TGSAR qu'à l'égard de l'application de sa politique d'évaluation des programmes. Pour chacune des actions envisagées sont précisées une ou plusieurs tâches opérationnelles, le ou les principaux responsables, les groupes ou personnes associées à l'action ainsi qu'un échéancier. Ce plan d'action a été présenté à la commission des études mais n'a pas fait l'objet de consultation auprès des professeurs – rappelons que ces derniers avaient toutefois été consultés sur les actions envisagées dans le rapport. Par ailleurs, les actions ne sont pas présentées en fonction d'un ordre de priorités. C'est pourquoi la Commission **suggère** à l'ITHQ d'établir des priorités d'action et de s'assurer de l'adhésion au plan d'action des personnes intéressées.

* * *

En définitive, la Commission considère que cette application de la PIEP de l'Institut aura été partiellement efficace.

Conclusion

L'autoévaluation du programme TGSAR a été l'occasion pour l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec d'expérimenter pour la première fois sa politique d'évaluation des programmes. Les leçons tirées de cette expérience permettront d'apporter quelques retouches au texte de la politique, de faire le point sur l'état du système d'information sur les programmes et de bonifier le processus d'évaluation des programmes. Le plan d'action comporte ainsi une série de mesures visant à corriger les lacunes observées lors de la présente évaluation.

En ce qui concerne la conformité du processus, la Commission note que le choix du programme à évaluer obéit à des indications données dans la PIEP, à savoir le temps écoulé depuis la dernière révision et l'existence d'un problème particulier. Le système d'information sur les programmes est en voie d'implantation. Il a été utilisé pour la collecte de données mais n'a pas été en mesure de fournir une partie de l'information normalement requise. Le processus d'évaluation s'est déroulé en conformité avec la politique.

Au chapitre de l'efficacité de l'évaluation, la Commission constate que le rapport de l'ITHQ présente le constat ayant déclenché l'évaluation – la faible diplomation –, les critères et sous-critères retenus et la méthodologie utilisée. Toutefois, les liens existant entre ce constat, les critères et sous-critères et les questions d'évaluation ne sont pas apparents et on peut penser qu'une consultation des principaux intéressés aurait permis de mieux expliciter les enjeux et de formuler, dès le départ, certaines questions qui auraient mérité une analyse mais qui, malheureusement, sont restées en suspens. L'évaluation de la cohérence du programme est bien faite et constitue un point fort de l'opération. L'étude de la pertinence souffre par contre d'un manque de données adéquates et celle portant sur l'efficacité ne permet pas de bien cerner les causes du problème identifié au départ. C'est pourquoi l'Institut devra, à l'avenir, s'assurer de recueillir toutes les données pertinentes permettant une analyse approfondie en fonction des enjeux identifiés et des critères retenus. Le plan d'action adopté à la suite de l'autoévaluation comporte une répartition des responsabilités et un échéancier. La Commission considère que l'Institut aurait intérêt à faire partager ce plan d'action avec toutes les personnes intéressées et à y établir un ordre de priorités.

Au total, la Commission juge ainsi que cette application par l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec de la PIEP a été conforme et partiellement efficace.

Les suites de l'évaluation

En répondant, en date du 29 janvier 2002, à la version préliminaire de ce rapport, l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec fait savoir qu'il reçoit avec satisfaction l'évaluation faite par la Commission, celle-ci reflétant bien le résultat de sa propre évaluation. Il soulève quelques points mineurs qui ont amené des retouches à certaines formulations.

L'Institut signale en outre qu'il a donné suite aux deux remarques que la Commission lui avait adressées au moment d'évaluer le texte de la PIEP.

La Commission d'évaluation de l'enseignement collégial

Jacques L'Écuyer, président