

Rapport d'évaluation

**Évaluation de la composante
de la formation générale
des programmes d'études**

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

Septembre 1999

Commission d'évaluation de l'enseignement collégial

Québec 

Introduction

L'évaluation de la composante de formation générale des programmes d'études à l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec (ITHQ) s'inscrit dans le cadre plus large de l'opération d'évaluation, menée par la Commission d'évaluation de l'enseignement collégial, de la mise en œuvre de la formation générale dans tous les établissements d'enseignement collégial offrant des programmes conduisant à l'obtention d'un diplôme d'études collégiales (DEC).

La démarche d'évaluation s'est effectuée conformément aux modalités exposées dans le guide spécifique de la Commission¹. L'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec a transmis à la Commission, le 6 janvier 1999, un rapport d'autoévaluation. Un comité composé de quatre membres et dirigé par un commissaire a analysé ce rapport et effectué une visite à l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec, les 10 et 11 février 1999². À cette occasion, le comité a pu rencontrer la Direction de l'établissement, le comité d'autoévaluation, les professeurs³ des différentes disciplines donnant les cours de la formation générale, ainsi que des élèves de deuxième année.

Le présent rapport expose les conclusions auxquelles en est arrivée la Commission au terme de ses travaux. Après une brève description de l'établissement et de la manière dont la formation générale y est mise en œuvre ainsi que quelques commentaires sur la démarche d'autoévaluation, le document présente les observations de la Commission au regard des aspects retenus pour la présente évaluation : la cohérence, l'adaptation des méthodes pédagogiques, les exigences propres aux activités d'apprentissage et l'évaluation des apprentissages, les épreuves synthèses de programmes, les ressources et la gestion, et, enfin, les résultats. La Commission formule au besoin des commentaires, des suggestions et des recommandations susceptibles de contribuer à l'amélioration de la mise en œuvre de la formation générale.

-
1. COMMISSION D'ÉVALUATION DE L'ENSEIGNEMENT COLLÉGIAL, *Guide spécifique pour l'évaluation de programmes d'études : La composante de formation générale des programmes d'études*, Québec, mai 1997, 45 p.
 2. Outre la commissaire, M^{me} Louise Chené, qui en assumait la présidence, le comité regroupait M. Claude Dumas, enseignant en éducation physique au Centre d'études collégiales à Montmagny, M. Marcel Sénéchal, directeur général du Conseil québécois d'agrément des établissements de santé et services sociaux et M^{me} Alyne Turcotte, responsable de la formation au ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration. Le comité était assisté d'un agent de recherche de la Commission, Jean-Paul Beaumier, qui agissait à titre de secrétaire. Enfin, M. Jean Perron, agent de recherche à la Commission, participait à la visite à titre d'observateur.
 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 de la formation générale

Fondé en 1968 à la demande des représentants du secteur du tourisme, de l'hôtellerie et de la restauration, l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec joue un rôle prédominant dans le développement de ce secteur d'activité. Afin d'accorder à l'Institut une plus grande autonomie et de favoriser son développement et son rayonnement, le gouvernement a adopté, en 1988, une loi spéciale constituant l'Institut en corporation⁴.

L'Institut s'est d'abord fait connaître comme école de formation professionnelle offrant des programmes de niveau secondaire. Son champ d'intervention s'est rapidement étendu à l'enseignement collégial et, plus récemment, au niveau universitaire. Trois programmes conduisant à l'obtention d'un diplôme d'études collégiales (DEC) sont aujourd'hui offerts : *Techniques de tourisme*, *Techniques de gestion hôtelière* et *Techniques de gestion des services alimentaires et de restauration*. Depuis 1987, en collaboration avec l'Université du Québec à Montréal, les élèves intéressés à poursuivre leur formation ont la possibilité de s'inscrire à un baccalauréat en Gestion de l'hôtellerie et de la restauration. L'Institut offre également aux entreprises hôtelières des services de consultation et d'aide technique ainsi que de la formation sur mesure, notamment en gestion. Les stages font partie intégrante des différents programmes de formation offerts par l'Institut. Enfin, en vue de répondre aux besoins de recherche et de développement de ses différents partenaires, l'Institut a mis sur pied, en 1995, un Centre multifonctionnel de recherche en alimentation.

Les cours de formation générale se donnent dans l'ordre prévu des ensembles et s'échelonnent sur cinq sessions afin de permettre aux élèves de poursuivre leur formation selon un cheminement équilibré. En 1996-1997, environ trois cents élèves étaient inscrits au DEC. Bien que certains d'entre eux aient complété une partie ou l'ensemble de leur formation générale dans un autre établissement, la majorité des élèves inscrits à l'Institut y ont suivi les différents cours de cette composante. Durant cette même année, neuf enseignants donnaient les cours de la formation générale, soit quatre en Français, trois en Anglais, un en Philosophie et un en Éducation physique.

4. *Loi sur l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec.*

L'Institut ne possède pas de projet éducatif bien défini. Les intentions éducatives qui s'y rattachent s'inscrivent toutefois dans la poursuite de sa mission institutionnelle qui vise principalement à donner aux élèves un enseignement actualisé et de qualité qui répond aux besoins et aux attentes de ce secteur d'activité. À ce titre, l'acquisition d'une formation fondamentale, en particulier les habiletés génériques liées à la capacité de maîtriser le français, d'analyser, d'argumenter et de synthétiser sa pensée, reposent notamment sur les cours de la formation générale. L'Institut dit y accorder en conséquence une grande importance.

Enfin, les domaines retenus pour la formation générale complémentaire couvrent quatre des cinq domaines prévus au *Règlement sur le régime des études collégiales*, soit Art et esthétique, Langage mathématique et informatique, Langues modernes et Sciences humaines. Un vaste choix de cours complémentaires s'offre ainsi aux élèves.

La démarche institutionnelle d'évaluation

Il s'agit de la première évaluation réalisée par l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec. À la demande de la Direction générale, la Direction des études a mandaté un comité pour mener à bien l'autoévaluation de la composante de formation générale conformément au guide spécifique élaboré par la Commission. Outre la personne responsable de l'évaluation des programmes, quatre professeurs faisaient partie du comité d'évaluation⁵. L'ensemble des enseignants ont par ailleurs été consultés dans le cadre de cette opération, autant en ce qui regarde les modalités de réalisation de la démarche que les aspects pédagogiques liés à l'évaluation. Toutes les personnes intéressées par la présente évaluation ont ainsi été à même de suivre les travaux du comité et de valider les conclusions auxquelles ce dernier est arrivé. Les professeurs de la formation spécifique concernés ont également été avisés de la démarche d'évaluation et invités à formuler leurs commentaires à l'égard de certains aspects relevant de leur pratique. Après avoir été validé par les professeurs, le rapport a été adopté par la Direction générale et le Comité de gestion de l'Institut.

Pour mener à bien son mandat, le comité a procédé à une collecte de données descriptives, statistiques et perceptuelles concernant les principaux aspects liés à la mise en œuvre de la formation générale. Autant les élèves que les professeurs ont été consultés. Cent vingt élèves ont ainsi répondu, en classe, à un questionnaire couvrant l'ensemble des aspects retenus par la présente évaluation, ce qui représente plus de 80 % de la cohorte 1995-1998. Dans le cas des professeurs, le comité a procédé à l'analyse de tous les plans de cours offerts durant l'année de référence, soit trente-trois, et la responsable de l'évaluation a par la suite rencontré individuellement chacun des professeurs. Enfin, le comité s'est appuyé sur les résultats obtenus à la suite de l'autoévaluation de l'application de sa politique institutionnelle d'évaluation des apprentissages (PIEA) concernant les aspects de l'évaluation relatifs à cette dimension.

Le rapport de l'Institut témoigne d'un constant souci de transparence. Ce dernier est toutefois davantage descriptif qu'analytique, certains objets de l'évaluation donnant parfois lieu à des constats qui ne sont soutenus par aucune analyse. À titre d'exemple, les données statistiques utilisées au chapitre de la réussite des cours de français 601-101-04 et 601-103-04 auraient demandé une analyse plus approfondie. Il en est de même des données sur le cheminement scolaire des élèves inscrits au programme *Techniques de gestion des services alimentaires et de restauration*. Enfin,

5. Un professeur représentait la discipline Français, deux représentaient Anglais et un troisième les disciplines Philosophie, Éducation physique ainsi que celles couvertes par les cours complémentaires.

le chapitre consacré aux méthodes pédagogiques aurait demandé une démonstration davantage étayée de l'adéquation des méthodes utilisées par les professeurs aux objectifs poursuivis par chacun des cours. Aussi, lors d'une prochaine évaluation de programme, l'Institut devra-t-il mettre davantage l'accent sur l'analyse des données colligées, notamment afin de mieux cibler les actions qui permettront de corriger tel ou tel aspect de la mise en œuvre.

La Commission estime que la démarche retenue par l'Institut, tant sur le plan du partage des responsabilités que sur celui des modalités de réalisation de l'autoévaluation, a favorisé l'atteinte des objectifs poursuivis par une telle opération, en particulier en ce qui concerne la participation de l'ensemble des personnes concernées. Leur adhésion, comme l'ont démontré le rapport de l'Institut et la visite qu'y a effectuée la Commission, de même que l'adoption d'un plan d'action témoignent à cet égard d'une volonté partagée d'améliorer les aspects de la mise en œuvre qui demandent à l'être. La Commission a été à même de constater, lors de la visite, que l'Institut a déjà procédé à des changements en vue de bonifier certains aspects.

Évaluation de la formation générale

Pour chacun des éléments de la formation générale qui font l'objet de l'évaluation, la Commission fait ses principales constatations, souligne les points forts et formule, le cas échéant, des commentaires, des invitations, des suggestions ou des recommandations susceptibles d'améliorer la mise en œuvre de la formation générale.

La mise en œuvre des moyens pédagogiques

Les moyens pédagogiques sont évalués sous les aspects suivants : la cohérence de la formation, les méthodes pédagogiques, les exigences propres aux activités d'apprentissage, l'évaluation des apprentissages et l'épreuve synthèse de programme.

La cohérence de la formation

Les orientations pédagogiques de l'Institut sont déterminées dans un plan d'action annuel, mais les intentions éducatives et les valeurs qui sous-tendent ce plan d'action ne sont pas explicitées dans un projet éducatif qui lui soit propre. La spécificité des programmes d'études, de surcroît dans des domaines d'activités aussi étroitement liés, et l'appropriation locale des devis ministériels ont toutefois fortement contribué au partage d'une vision commune de la mission éducative de l'Institut et à son prolongement dans les cours de chacun des programmes du collégial. De plus, l'importance accordée par le personnel enseignant et administratif aux grandes intentions éducatives poursuivies par la formation générale, en particulier la valorisation du français, l'importance accordée aux langues seconde et étrangères et au développement d'un esprit critique témoignent de valeurs communes partagées par l'ensemble du personnel de l'Institut.

La Commission estime cependant que l'Institut aurait avantage à traduire formellement, dans un projet éducatif, la volonté d'harmonisation des intentions éducatives en formation générale avec celles qui sont propres aux différents programmes d'études, ce à quoi la Commission l'invite. Cet exercice s'avérera d'autant plus profitable qu'il permettra à l'Institut de mieux définir les assises sur lesquelles il entend procéder à l'arrimage «inter-ordres» de ses différents programmes.

La convergence des trois programmes d'études a par ailleurs favorisé le rapprochement souhaité entre formation générale et formation spécifique. Les cours de formation générale propre respectent non seulement les intentions ministérielles prescrites, mais ils ont également grandement contribué à ce rapprochement. La rencontre de la Commission avec les professeurs a révélé leur souci constant d'adapter les contenus de leurs cours aux programmes d'études. À titre d'exemple, en Français, l'accent mis sur la distinction entre le discours individualisé et le discours institutionnel dans les domaines propres à l'hôtellerie et à la restauration permet non seulement aux élèves de cerner des notions propres au français (par exemple, les différents types de discours et les niveaux de langue), mais de le faire dans des situations d'apprentissage qui favorisent l'atteinte des objectifs poursuivis. Les élèves sont également appelés à faire des exercices de prise de parole en public. En Anglais, le cours est axé sur la langue des affaires et les activités d'apprentissage s'inscrivent dans des mises en situation professionnelles que seront appelés à vivre les élèves, telles que des réunions d'affaires, des entrevues de sélection, des présentations orales. En Philosophie, le cours d'éthique met en contexte les conflits de valeurs et les enjeux professionnels propres au milieu de l'hôtellerie et de la restauration. L'adaptation des cours de formation générale propre aux objectifs des programmes des élèves est sans conteste un point fort de la mise en œuvre de la formation générale à l'Institut.

Quatre domaines ont été retenus pour l'offre des cours complémentaires. Les élèves ont un choix intéressant, mais la Commission a été à même de constater que certains cours s'inscrivent dans le prolongement du programme d'études de l'élève plutôt que dans un réel esprit de complémentarité. La Commission reconnaît que les modifications récemment apportées au Règlement sur le régime des études collégiales (RREC) permettent un tel rapprochement, mais elle considère que l'Institut aurait avantage à exercer une certaine vigilance à l'égard de ces cours afin de conserver l'ouverture souhaitée sur d'autres domaines du savoir.

Les méthodes pédagogiques

Les méthodes pédagogiques utilisées par les professeurs traduisent à la fois un souci d'équilibre entre les volets pratique et théorique liés à l'enseignement et une volonté d'adopter une approche qui permette l'atteinte des objectifs et des standards recherchés dans chacun des cours. Aux exposés magistraux s'ajoutent des exercices et des discussions en classe, le recours aux documents audiovisuels, le travail en équipe, les jeux de rôle, etc. En Français, les professeurs conviennent d'une thématique commune qui sert de fil conducteur pour chacun des cours afin de favoriser l'établissement de liens entre les œuvres étudiées et ainsi soutenir l'intérêt des élèves à l'égard des différentes œuvres. La lecture à voix haute d'une œuvre littéraire est utilisée comme moyen de

développer le goût de la lecture chez les élèves. En Anglais, l'accent est mis sur la pratique : laboratoire, jeux de rôle filmés, etc. Les textes proposés aux élèves rejoignent également leur champ d'intérêt. À une exception près, autant le rapport que la visite révèlent la satisfaction des élèves à l'égard des méthodes utilisées par les professeurs.

Dans le cas de la Philosophie, le rapport ainsi que les autres documents analysés par la Commission révèlent un certain nombre de problèmes reliés à la pédagogie employée en 1996-1997, année de référence. Les méthodes pédagogiques utilisées n'étaient pas celles que les élèves jugeaient les plus efficaces. Le plan de cours – bien que contenant tous les éléments requis – ne permettait pas de bien saisir le lien entre les intentions pédagogiques, les objectifs, les compétences et les critères d'évaluation. À ce dernier sujet, une confusion régnait également entre les aspects formatifs et sommatifs; en effet, trente pour cent de la note globale étaient attribués à des évaluations dites formatives et l'élève se voyait aussi accorder un certain pourcentage de la note pour sa participation en classe. Cette situation a pu contribuer au fait que les taux de réussite en Philosophie, durant cette période, étaient particulièrement élevés, se situant à plus de 20 % au-dessus de ceux du réseau collégial dans son ensemble.

La Commission a néanmoins été à même de constater, lors de la visite, que cette situation a été corrigée depuis, de sorte que les cours de Philosophie respectent désormais l'esprit des devis ministériels. De plus, l'approche dynamique et originale des professeurs, qui n'hésitent pas à engager les élèves dans des exercices concrets pour illustrer des concepts philosophiques, suscite l'intérêt, voire l'enthousiasme des élèves.

Les exigences propres aux activités d'apprentissage

Tous les plans de cours sont élaborés à partir de guides pédagogiques conçus par chaque comité de programme, et ce, dans le respect des devis ministériels. Leur approbation relève ensuite des coordonnateurs qui peuvent, le cas échéant, exiger les corrections appropriées afin d'assurer la conformité des plans de cours à la politique institutionnelle des apprentissages (PIEA) de l'Institut. Par ailleurs, les coordonnateurs de chaque programme revoient les logigrammes afin de s'assurer de l'équilibre de la charge de travail des élèves pour chacune des sessions, autant pour les cours de formation générale que pour ceux de formation spécifique.

L'évaluation des apprentissages

L'application de la Politique institutionnelle d'évaluation des apprentissages (PIEA) relève de la Direction des études. Un résumé, intitulé *Les règles du jeu*, est remis à l'ensemble du personnel ainsi qu'à tous les élèves. La PIEA de l'Institut prévoit l'élaboration de guides pédagogiques servant de balises à la rédaction des plans de cours et au choix de critères visant à assurer que les modes et instruments d'évaluation retenus soient de nature à attester l'atteinte des objectifs de chacun des cours. Dans l'ensemble, les plans de cours analysés, de même que les guides pédagogiques consultés lors de la visite, sont de nature à assurer que les outils d'évaluation vérifient l'atteinte des objectifs poursuivis par les cours, conformément aux devis ministériels.

Deux exceptions ont toutefois retenu l'attention de la Commission. En Éducation physique, l'analyse du libellé des plans de cours ne permet pas de s'assurer que tous les objectifs définis dans chacun des ensembles sont poursuivis. Cette situation s'explique en grande partie par le degré de difficulté qu'a pu représenter pour une seule personne le fait de devoir redéfinir les trois cours d'éducation physique. Au moment de l'évaluation, la même situation prévalait en Philosophie, mais, comme cela a été mentionné ci-dessus, la visite a permis de constater que des corrections avaient depuis été apportées. Aussi, la Commission *suggère* à l'Institut d'offrir à ses professeurs les ressources et le soutien nécessaires afin de leur permettre de dispenser un enseignement qui réponde adéquatement aux objectifs de chacun des cours.

La visite et les différents documents consultés sur place ont de plus permis de constater que l'approbation des plans de cours présentait quelques lacunes au regard même de la PIEA de l'Institut. La situation qui a prévalu en Philosophie a déjà été commentée. En Français, les exigences relatives à l'application de la politique de valorisation du français, au regard du pourcentage de points enlevés par faute, varient selon les professeurs. Aussi, compte tenu des dispositions prévues dans sa PIEA, l'Institut doit s'assurer que les pratiques d'évaluation soient conformes à l'esprit de sa politique sur les plans de l'équité et de l'équivalence et que la pondération permette d'attester l'atteinte des standards dans chacun des cours.

La Commission a par ailleurs procédé à une analyse plus approfondie des plans de cours de Français (601-101-04), de Philosophie (340-103-04), d'Anglais (604-101-03) et d'Éducation physique (109-104-02). En Français, le plan de cours est bien fait : il est complet et les modes d'évaluation qui y apparaissent sont adéquats. L'Institut aurait cependant avantage à élaborer une grille d'évaluation qui soit plus appropriée à la mesure de l'atteinte d'un objectif dans le cadre de ce

cours, soit la production d'une analyse littéraire. La grille annexée au plan de cours permet davantage d'évaluer une dissertation critique. Le pourcentage de la note attribué à la correction linguistique des travaux demande également à être précisé.

En Philosophie, outre les commentaires faits précédemment, la Commission note que les critères de correction pourraient être présentés d'une façon plus complète.

Le plan de cours d'Anglais est complet. Cependant, l'évaluation finale porte surtout sur la compréhension, alors que l'expression orale et écrite n'y semble pas évaluée. La Commission invite l'Institut à s'assurer que ces éléments soient évalués adéquatement selon les critères du devis ministériel.

En Éducation physique, comme cela a été mentionné ci-dessus, le plan de cours présente quelques lacunes, notamment en ce qui concerne les activités physiques proposées et les critères d'évaluation utilisés. L'importance accordée à la participation au cours dans la note finale réduit la validité de cette note dans l'optique d'une approche par objectifs et standards.

En raison de ce qui précède, la Commission *suggère* à l'Institut de se donner les mécanismes appropriés afin de garantir l'application rigoureuse de sa PIEA dans tous les cours de formation générale, ceci afin d'attester l'équité, la rigueur et la transparence de ses pratiques d'évaluation.

L'épreuve synthèse de programme

Une même démarche a été retenue pour l'expérimentation de l'épreuve synthèse dans les trois programmes. À l'intérieur de chacun des comités de programme, un sous-comité, composé d'enseignants des différentes disciplines, a été mandaté afin d'élaborer le cadre d'une épreuve qui permette de vérifier l'atteinte des compétences terminales recherchées par chacun des programmes. Les coordonnateurs supervisent la démarche d'élaboration et veillent notamment à ce que les exigences consignées dans la PIEA au regard des épreuves synthèses soient respectées. L'expérimentation réalisée à ce jour a démontré une grande ouverture de l'ensemble des professeurs à l'égard des intentions éducatives poursuivies par la formation générale, en particulier en ce qui concerne la maîtrise du français et l'utilisation de l'anglais comme langue seconde. La prise en compte de la formation générale, d'abord informelle, est maintenant assurée par la présence des professeurs de formation générale au sein des sous-comités à qui incombe la responsabilité de définir

le contenu de l'épreuve synthèse. La Commission estime que la démarche retenue par l'Institut est adéquate et elle l'invite à poursuivre le travail amorcé.

* * *

En résumé, la Commission note que divers moyens ont été pris pour assurer la cohérence de la mise en œuvre des aspects pédagogiques de la formation générale. À ce titre, il faut souligner la participation active et soutenue de l'ensemble des enseignants, leur souci constant d'adapter leurs cours et leurs approches aux contenus des programmes. L'Institut doit toutefois s'assurer d'offrir à tous ses professeurs les ressources et le soutien nécessaires afin de leur permettre de répondre à l'ensemble des intentions éducatives liées à la formation générale. L'Institut devra également veiller à assurer le respect intégral de sa PIEA afin de garantir l'équité et la rigueur des évaluations et d'en témoigner. La Commission estime que, pour l'essentiel, les problèmes qui affectaient les cours de Philosophie durant l'année de référence ont été réglés.

Les ressources et la gestion

Ces dimensions sont examinées en particulier sous les aspects suivants : les activités de perfectionnement offertes aux professeurs, les ressources matérielles, didactiques et documentaires, les structures et le processus de gestion.

Les ressources

Des professeurs de l'Institut ont collaboré à la révision des devis ministériels et ont ainsi été à même d'informer leurs collègues des changements qui y ont été apportés. Ils sont aussi plusieurs à participer à des colloques et à des congrès liés à leur champ disciplinaire ainsi qu'à la pédagogie. L'Institut offre également à son personnel du perfectionnement lié à des besoins précis. À titre d'exemple, le personnel enseignant et administratif a pu bénéficier de séances de formation concernant l'utilisation des nouveaux logiciels mis à leur disposition. L'Institut accueille aussi les demandes de perfectionnement dans des champs de spécialisation autres que ceux de l'enseignant afin de susciter et de favoriser une plus grande convergence entre la formation spécifique et la formation générale. Lors de la visite, tous les professeurs rencontrés se sont dit satisfaits à ce chapitre. Par ailleurs, la Direction de l'Institut a entrepris de revoir sa politique de perfectionnement

à l'intention du personnel enseignant, notamment afin d'y inclure un volet axé sur la pédagogie et de favoriser la recherche et le développement au sein de son équipe professorale. La Commission invite l'Institut à donner suite aux actions envisagées à cet égard.

Les ressources matérielles allouées à la formation générale sont par ailleurs adéquates. En Anglais, les élèves ont accès à des laboratoires de langues qui leur permettent de travailler individuellement ou en petits groupes selon leur niveau. La médiathèque met à la disposition des élèves la plupart des ouvrages de référence dont ils ont besoin dans le cadre de leurs différents cours. Le rapport indique que le responsable des achats consulte à cet égard les plans de cours afin de s'assurer que les ouvrages disponibles répondent aux besoins des usagers. La médiathèque offre également un service de support pour des besoins de nature graphique, audiovisuelle et informatique. Enfin, l'Institut dispose d'un laboratoire informatique qui permet aux professeurs et aux élèves d'avoir accès aux nouvelles technologies de l'information et des communications. Autant les élèves que les professeurs rencontrés lors de la visite se sont dits satisfaits des ressources mises à leur disposition.

La gestion

Le rapport et la visite ont démontré la volonté de l'ensemble du personnel de concourir à la poursuite de la mission éducative de l'Institut. Le souci de favoriser la réussite des élèves sur tous les plans ainsi que l'esprit de concertation sont manifestes au sein du corps professoral. L'ensemble du personnel de l'Institut témoigne d'un esprit d'ouverture, de respect mutuel et de saine communication qui s'inscrit dans l'optique même des programmes offerts, axés avant tout sur le service à la clientèle. Les structures de gestion favorisent par ailleurs une participation élargie de l'ensemble des acteurs de même qu'un partage adéquat des responsabilités dévolues aux différentes instances, que ce soit la Direction des études, la Commission des études, le Registrariat, les différents départements. En un mot, tout concourt à permettre la prise en charge des problèmes lorsqu'il s'en présente.

Le regroupement par programmes, autant en ce qui concerne la formation spécifique que générale, auxquels sont désignés des coordonnateurs attitrés, a par ailleurs facilité la mise en œuvre de la formation générale. Compte tenu de l'importance des changements survenus depuis le Renouveau, l'Institut a confié à l'un de ses coordonnateurs le soin de veiller à leur implantation et à leur suivi. Cette décision a assurément favorisé le rapprochement souhaité entre formation générale et formation spécifique, mais des efforts sont à poursuivre afin d'affermir ces liens. La Commission a en effet été à même de constater qu'en raison de la taille de l'Institut, il arrive qu'un professeur se voit confier la tâche de donner l'ensemble des cours d'une discipline. Afin d'éviter que, dans un tel cas, le

professeur se trouve isolé, la Commission invite l'Institut à établir des liens avec d'autres collèges dans le but de favoriser les échanges avec d'autres professeurs de la même discipline.

Les résultats

Cette dimension de la formation générale est examinée sous les aspects suivants : le taux de réussite des cours, le taux de diplomation et les services et mesures d'aide favorisant la réussite.

La réussite des cours et la diplomation

Les taux de réussite des cours de la formation générale sont satisfaisants et dépassent souvent d'une dizaine de points de pourcentage ceux de l'ensemble des établissements du réseau collégial et ce, dans chacune des disciplines en question.

Le taux de réussite à l'épreuve uniforme de français varie, selon les années, à quelques points de pourcentage autour des moyennes observées pour l'ensemble du réseau. Ainsi, en mai 1997, la réussite à l'Institut était près de 3 % inférieure à celle du réseau alors qu'en mai 1996 de même qu'en mai 1998, elle était de 2 % et de 3 % supérieure. À cette dernière occasion, 91,2 % des élèves de l'IITHQ ont réussi l'épreuve. D'une manière générale, ce niveau de réussite est concordant avec la force des élèves à l'entrée si l'on en juge par la note en français de 5^e année du secondaire.

Le taux de diplomation dans la durée prescrite pour la cohorte de 1994 est de 50 % dans les programmes de *Techniques de tourisme* et *Techniques de gestion hôtelière*, ce qui dépasse la moyenne nationale; en *Techniques de gestion des services alimentaires et de restauration (TGSAR)*, cette cohorte a connu un taux de diplomation inférieur aux précédentes. Pour la réussite du programme dans son ensemble, la formation générale ne semble pas avoir d'incidence importante sur l'obtention du diplôme dans la durée prévue, du moins dans les deux premiers programmes où quelque 7 à 11 % des finissants ont encore un ou des cours de formation générale à compléter. Cette proportion atteint cependant 40 % en TGSAR, du moins pour la cohorte de 1994. L'Institut n'est toutefois pas parvenu à cerner les raisons qui expliquent ce phénomène. Plusieurs hypothèses sont avancées, mais aucune n'a pu être confirmée. Aussi, la Commission *suggère* à l'Institut de procéder à une analyse plus approfondie du cheminement scolaire des élèves du programme

Techniques de gestion des services alimentaires et de restauration afin de déterminer les raisons qui expliquent ce retard et de prendre les dispositions nécessaires pour corriger la situation.

L'encadrement des élèves

Au nombre des mesures d'aide offertes aux élèves, il faut souligner l'encadrement et la disponibilité des professeurs. Le suivi individualisé que la taille de l'établissement permet d'offrir à ses élèves est à ce titre exemplaire. La visite a de plus permis de constater à quel point la convivialité existant à l'Institut favorise le rapprochement entre les élèves et leurs professeurs. En plus des services offerts par la présence d'un conseiller à l'aide pédagogique individuel, les élèves qui éprouvent des difficultés en français et en anglais peuvent faire appel à un centre d'aide, le Tremplin. Soulignons enfin que l'Institut organise à chaque rentrée scolaire une journée d'accueil à l'intention de ses nouveaux élèves.

Par ailleurs, l'Institut offre à ses élèves faibles en français des cours de mise à niveau. La Commission estime qu'il s'agit certes d'un choix intéressant, mais elle a dû constater que le mode de sélection utilisé n'était pas adéquat, si bien que pour plusieurs élèves inscrits, ce cours ne répondait pas à leurs besoins. Aussi la Commission invite-t-elle l'Institut à développer de meilleurs outils de dépistage des élèves qui ont véritablement besoin d'un cours de mise à niveau en français.

Conclusion

Au terme de son évaluation, la Commission reconnaît la qualité de la mise en œuvre de la formation générale à l'Institut de tourisme et d'hôtellerie. Divers moyens ont été pris pour assurer l'implantation des changements entraînés par le Renouveau. L'adaptation de la formation générale propre aux programmes d'études, le souci constant du personnel enseignant de favoriser la réussite de leurs élèves, les ressources mises à la disposition des professeurs et des élèves, l'efficacité des structures de gestion et leur harmonisation sont à souligner.

L'Institut doit maintenant veiller à poursuivre le travail amorcé. Dans cet esprit, la Commission formule un certain nombre de commentaires, dont trois suggestions visant à donner à l'ensemble des professeurs le soutien nécessaire afin de leur permettre de dispenser un enseignement qui réponde aux objectifs poursuivis par chacun des cours, à se donner des mécanismes appropriés pour s'assurer de l'application de la PIEA dans tous les cours de formation générale, et, enfin, à procéder à une analyse plus approfondie du cheminement scolaire des élèves du programme *Techniques de gestion des services alimentaires et de restauration*.

Suites de l'évaluation

En répondant, en date du 30 juin 1999, à la version préliminaire de ce rapport, l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec se déclare satisfait des résultats de l'évaluation faite par la Commission et fait part des actions prévues ou déjà entreprises en réponse aux suggestions formulées. La Commission prend note des liens établis avec d'autres collèges pour l'ajustement des cours d'éducation physique ainsi que de l'analyse approfondie du cheminement des élèves inscrits en *Techniques de gestion des services alimentaires et de la restauration*, analyse faite dans le cadre de l'évaluation de ce programme particulier. L'Institut prévoit par ailleurs élaborer un plan d'action dans le but de parfaire la mise en œuvre de la formation générale offerte.

La Commission d'évaluation de l'enseignement collégial

Jacques L'Écuyer, président