

Rapport d'évaluation

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

du Collège April-Fortier

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

Organisation de voyages nationaux et internationaux (LCL.16)

Juin 2013

Commission d'évaluation de l'enseignement collégial

Introduction

L'évaluation du programme *Organisation de voyages nationaux et internationaux* (LCL.16) et de l'application de la politique institutionnelle d'évaluation des programmes (PIEP) du Collège April-Fortier s'inscrit dans une opération menée par la Commission d'évaluation de l'enseignement collégial auprès de l'ensemble des collèges privés non subventionnés qui offrent un ou des programmes conduisant à l'obtention d'une attestation d'études collégiales (AEC). La politique s'applique au seul programme que le Collège offre.

Le rapport d'autoévaluation du Collège April-Fortier a été reçu par la Commission le 22 juin 2012. Un comité présidé par un commissaire l'a analysé puis a effectué une visite à l'établissement les 3 et 4 octobre 2012¹. À cette occasion, le comité a rencontré la direction de l'établissement, les personnes ayant travaillé à l'autoévaluation ainsi que des professeurs², des étudiants et du personnel non enseignant. Cette visite a permis un examen complémentaire des principaux aspects de la mise en œuvre du programme et de l'application de la PIEP.

Le présent rapport expose les conclusions de la Commission, après que celle-ci ait analysé le rapport d'autoévaluation et recueilli de l'information additionnelle lors de la visite. À la suite d'une brève présentation des principales caractéristiques du Collège April-Fortier et du programme évalué, la Commission présente des observations sur la démarche d'évaluation suivie par l'établissement. Elle porte ensuite un jugement sur le programme lui-même à partir des critères retenus par la Commission, soit la pertinence du programme, sa cohérence, la valeur des méthodes pédagogiques et de l'encadrement des étudiants, l'adéquation des ressources humaines, matérielles et financières, l'efficacité du programme (comprenant l'évaluation des apprentissages) et la qualité de la gestion du programme. Par ailleurs, la Commission porte un jugement sur l'application de la PIEP selon les critères de conformité et d'efficacité. Enfin, le rapport traite du suivi que le Collège apportera à son évaluation de programme et à l'évaluation de l'application de sa PIEP. La Commission formule, au besoin, des commentaires, des suggestions et des recommandations susceptibles de contribuer à l'amélioration du programme d'études et de l'application de la PIEP.

1. Outre le commissaire, M. John Keyes, qui en assumait la présidence, le comité était composé de : M^{me} Suzanne Métras, conseillère pédagogique au Cégep de Sainte-Foy, M^{me} Josée Thivierge, conseillère pédagogique au Cégep de Jonquière, et M. Florian Côté, conseiller pédagogique à la retraite. Le comité était assisté de M^{me} Johanne Cloutier, agente de recherche de la Commission, qui agissait à titre de secrétaire.

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

Principales caractéristiques de l'établissement et du programme

Le Collège April-Fortier, fondé en 1979, est un établissement privé non subventionné situé à Montréal qui offre de la formation dans le domaine du tourisme. Depuis 1996, il offre un programme d'attestation d'études collégiales (AEC), *Organisation de voyages nationaux et internationaux* (LCL.16) en français et en anglais. Ce programme a été défini en objectifs et standards en 2002. Entre l'automne 2009 et l'été 2012, le nombre d'étudiants inscrits dans le Collège, incluant les cohortes de l'automne, de l'hiver et de l'été, a été stable, variant entre 322 et 327 étudiants.

Le programme compte 20 unités et comporte 570 heures réparties en 12 cours et 3 sessions. Le Collège offre à l'étudiant le choix de suivre ses cours selon un horaire de trois jours ou de quatre jours par semaine et de les suivre le jour ou le soir. Lors de la visite, le Collège accueillait 107 étudiants dans son programme; 80 % le suivaient en français. Onze professeurs, dont sept chargés de cours, donnaient les cours; cinq professeurs enseignaient à temps plein et trois assumaient aussi le rôle de coordonnateur. La direction du Collège est constituée du président, de la vice-présidente et du directeur des études. Ce dernier donne aussi des cours dans le programme. La gestion du programme est assumée conjointement par le président, la vice-présidente et le directeur des études du Collège.

La version de la politique qui a été l'objet de l'autoévaluation de son application a été adoptée par son conseil d'administration en janvier 2003 et elle a été évaluée en mai 2005 par la Commission qui l'a jugée entièrement satisfaisante. Lors de la visite, c'est une autre version de la politique, adoptée par son conseil d'administration en juin 2012, qui était en vigueur; celle-ci a été adoptée dans la foulée de l'autoévaluation du programme et de l'application de la politique. Parmi les changements apportés, signalons la précision que le Collège a donnée par rapport aux deux niveaux d'évaluation du programme, soit l'évaluation continue et l'évaluation approfondie. La politique révisée inclut notamment la liste des six critères sur lesquels va porter l'évaluation approfondie du programme. De plus, elle comprend un calendrier qui indique les années au cours desquelles une évaluation continue se fera et celles où le Collège fera une évaluation approfondie de son programme.

La démarche d'autoévaluation

L'autoévaluation du programme *Organisation de voyages nationaux et internationaux* et de l'application de la politique institutionnelle d'évaluation de programme (PIEP) a été réalisée entre le printemps 2011 et l'été 2012. Le Collège a respecté les objets d'évaluation demandés par la Commission et s'est appuyé sur le mécanisme d'autoévaluation prévu à sa politique. Il a mis en place un comité d'autoévaluation qui était composé de la vice-présidente, de la directrice des études³ et d'un professeur. Le comité a élaboré un devis, il a évalué son programme en se basant sur les six critères demandés par la Commission et il a porté un regard critique sur l'application de sa politique selon les critères de conformité et d'efficacité. La collecte et l'analyse des données se sont échelonnées du mois d'avril à la fin de juin 2011. Enfin, un rapport qui présente les résultats des deux volets de sa démarche et un plan d'action a été rédigé au printemps 2012. Le rapport a été adopté en juin 2012 par la direction du Collège.

Le Collège s'est fixé comme enjeu de réaliser la première évaluation approfondie de son programme en s'appuyant sur la documentation que la Commission a mise à la disposition des collèges privés non subventionnés pour réaliser l'évaluation d'une AEC et de l'application de leur politique. En plus de suivre les balises de la Commission, le Collège a adopté un calendrier de réalisation qui précisait les responsabilités, la méthodologie et l'échéancier. Sans avoir élaboré un devis au sens strict du terme, il s'est donné un outil qui a servi de devis et qui l'a bien guidé dans son autoévaluation.

Le Collège s'est appuyé sur des données documentaires, statistiques et perceptuelles pour réaliser l'autoévaluation de son programme. Le comité a recueilli l'opinion des professeurs, des étudiants (trois cohortes), des diplômés (trois cohortes) et des employeurs. Des questionnaires ont été élaborés pour cette autoévaluation; ils ont été validés par le comité d'évaluation. Les questionnaires ont été remplis en ligne. De plus, le comité a organisé des groupes de discussion avec les professeurs et avec les représentants de l'industrie. Deux rencontres ont été faites avec les représentants de l'industrie, soit une avec des agents de voyage et l'autre avec des voyagistes. Pour ce qui est des professeurs, le comité les a tous rencontrés ensemble dans un premier temps et il les a ensuite rencontrés par sous-groupe selon les trois blocs de contenu du programme. Des canevas de rencontre ont été préparés à cette fin. L'ensemble des professeurs et presque tous les employeurs ont répondu aux questionnaires et ils ont été rencontrés par le comité. Cependant, comme le Collège, la Commission a constaté que le taux de réponse des étudiants et des diplômés a

3. Au cours de l'été 2012, il y a eu un changement à la Direction des études.

été faible. La Commission estime que, lors d'une prochaine évaluation de programme, le Collège gagnerait à s'assurer d'un meilleur taux de réponse de leur part.

Par ailleurs, le Collège a aussi recueilli et analysé des données statistiques qui portent sur trois cohortes (automne 2009, hiver et printemps 2010). Il a utilisé ses propres données sur le taux de réussite des cours et le taux de diplomation. Pour ce qui est du taux de placement, il s'est basé sur l'information fournie par les diplômés (84/102). On leur a demandé s'ils travaillaient dans le domaine de l'industrie du tourisme.

En ce qui concerne les plans de cours et les évaluations finales de cours, le Collège a choisi de se référer à l'évaluation qu'il en avait faite lors de son autoévaluation de l'application de la politique institutionnelle d'évaluation des apprentissages (PIEA). La Commission avait conclu, comme le Collège, que les évaluations finales de cours permettaient de mesurer l'atteinte des objectifs selon les standards. Enfin, pour tracer le portrait des ressources dont il dispose, le Collège a utilisé les données qu'il avait en main sur les ressources humaines et matérielles de l'établissement.

Les professeurs ont été consultés à toutes les étapes de la démarche d'évaluation du programme. La Commission souligne la transparence de la démarche.

La Commission note que les données que le Collège a recueillies ont été pertinentes et suffisantes pour réaliser une analyse approfondie du programme et pour porter un regard critique sur l'application de sa PIEP.

La Commission estime que la démarche du Collège a donné une idée juste du programme évalué et qu'elle a permis de bien traduire la réalité du Collège concernant la conformité et l'efficacité de l'application de sa PIEP.

Évaluation du programme

La Commission se prononce sur les résultats et les conclusions de l'établissement sur la qualité du programme évalué. Pour chacun des critères, la Commission fait ses principales constatations, note les points forts et souligne les points à améliorer par rapport à la mise en œuvre du programme.

La pertinence du programme

L'évaluation de la pertinence a pour but d'examiner l'adéquation du programme aux besoins du marché du travail et aux attentes des étudiants et d'apprécier les mécanismes mis en place pour adapter de façon continue le programme à ces besoins.

Le Collège conclut que le programme qu'il offre est pertinent. Il appuie sa conclusion principalement sur les réponses faites par les représentants de l'industrie (questionnaire et rencontres) et sur celles des diplômés (questionnaire). Selon les données du Collège, plus de 90 % des employeurs interrogés considèrent que le programme prépare efficacement les étudiants au marché du travail et autant ont répondu qu'ils ont déjà engagé des finissants du programme. De leur côté, la grande majorité des diplômés interrogés ont répondu qu'ils suivraient à nouveau le même programme dans le même collège. Le Collège est très satisfait du taux de placement de ses diplômés. Dans son rapport, il indique que, sur un total de 84 diplômés issus des cohortes d'automne 2009, d'hiver et du printemps 2010, 63 travaillaient, à temps plein ou à temps partiel, dans le domaine du tourisme.

L'enquête du Collège fait également ressortir que les professeurs et les étudiants considèrent que le programme est pertinent. Ainsi, selon l'ensemble des professeurs interrogés, les compétences du programme sont adaptées aux besoins du marché du travail, le programme répond aux attentes des étudiants et ceux-ci intègrent bien le milieu du travail. De leur côté, la majorité des étudiants qui ont répondu au questionnaire ont dit qu'ils referaient le même programme dans le même collège.

Toutefois, les employeurs souhaiteraient que les cours mettent davantage l'accent sur les techniques de vente, que le Collège insiste sur la ponctualité et développe une méthode de travail efficace chez l'étudiant. La Commission note que les techniques de vente figurent déjà parmi les objectifs du programme et que ces observations ne remettent pas en question la pertinence du programme tel qu'il est élaboré actuellement. De plus, le Collège met déjà en œuvre des mesures qui répondent aux attentes des employeurs. Par exemple, le contenu des cours a été revu pour mettre plus d'accent sur les techniques de vente et des mesures liées à la gestion des classes ont été prises par rapport à la ponctualité. De plus, les

professeurs rencontrés lors de la visite ont indiqué qu'ils aident davantage les étudiants à développer une bonne méthode de travail.

L'analyse du rapport d'autoévaluation et les témoignages recueillis lors de la visite permettent à la Commission de constater que les compétences du programme sont adaptées aux besoins du marché du travail.

Pour se tenir informé de l'état du marché et pour s'assurer de l'adéquation de la formation qu'il offre, le Collège peut, en premier lieu, compter sur ses professeurs qui sont tous actifs dans le domaine. Il peut également compter sur la conseillère en placement qui est en lien avec les employeurs sur une base régulière dans la gestion des offres d'emploi. Le Collège recueille des commentaires sur les besoins des employeurs lors d'une soirée mensuelle info-carrière destinée à recruter des étudiants au cours de laquelle des représentants du milieu viennent expliquer ce que les employeurs recherchent. Enfin, l'employeur qui a accueilli un stagiaire est invité à porter un jugement sur la qualité de préparation de ce dernier à intégrer le milieu. La Commission constate que le Collège a des contacts fréquents avec les représentants de l'industrie et que ces contacts alimentent une évaluation continue de la pertinence du programme. Cependant, elle est de l'avis qu'il n'en retire pas tout le bénéfice en ne recueillant pas de manière systématique l'avis des employeurs sur les différents aspects du programme.

Pour ce qui est des finissants, le Collège obtient de la rétroaction des stagiaires. À la fin de leur stage, ces derniers doivent donner leur avis sur la pertinence des cours qu'ils ont suivis. De plus, la coordonnatrice du placement organise une soirée au cours de laquelle les stagiaires sont invités à discuter de leur expérience de stage et à donner leur avis sur la pertinence de la formation qu'ils ont reçue dans le Collège. Celui-ci fait également une relance auprès des diplômés afin de recueillir de l'information sur le taux de placement. Toutefois, le Collège n'en profite pas pour recueillir leur avis sur le programme.

La Commission considère que le Collège gagnerait à mieux structurer ses mécanismes de liaison avec les employeurs et ses anciens étudiants afin de s'assurer que le programme *Organisation de voyages nationaux et internationaux* demeure pertinent et continue de répondre aux besoins des employeurs et aux attentes des étudiants.

La Commission juge que le programme est pertinent; il répond aux besoins des employeurs et aux attentes des étudiants.

La cohérence du programme

L'évaluation de la cohérence permet d'examiner le choix de cours en lien avec les compétences à développer, l'articulation de la séquence de cours en fonction de la progression des apprentissages ainsi que la charge de travail des étudiants.

Le Collège conclut que le programme qu'il offre est cohérent. Il est arrivé à cette conclusion en s'appuyant sur les réponses et les commentaires que les diplômés, les étudiants, les professeurs et les employeurs ont faits dans le cadre de l'autoévaluation.

Le programme *Organisation de voyages nationaux et internationaux* comporte huit objectifs qui décrivent clairement les compétences que l'étudiant doit maîtriser. Ces objectifs sont répartis entre les onze cours et le stage du programme. Les cours sont eux-mêmes regroupés en trois blocs de contenu, soit le *Bloc destinations*, le *Bloc produits touristiques* et le *Bloc infotech*. Selon le devis local, chaque cours est rattaché à une compétence. Toutefois, à la suite de l'évaluation du programme, le Collège a apporté des changements dans le but d'améliorer la cohérence du programme. Ces changements ne touchent que les quatre cours du *Bloc infotech*. Depuis l'automne 2011, chacun de ces cours est relié à l'ensemble des quatre compétences du bloc alors qu'auparavant, chacun de ces cours n'était rattaché qu'à l'une de ces compétences. La Commission observe que le devis local ne fait pas encore état de cette modification et elle *suggère* au Collège d'en faire la mise à jour.

L'analyse que la Commission a faite des plans de cours démontre que les objectifs du programme décrivent clairement les compétences à développer et qu'ils sont pris en compte dans les cours qui composent le programme. Soulignons que les plans de cours sont tous élaborés par la direction pour en assurer la cohérence et la conformité.

Le Collège a porté une attention spéciale à la séquence des cours en s'assurant que les cours respectaient une séquence progressive. Dans le but de faciliter le développement des compétences, la grille de cours intègre chaque session des cours des trois blocs, ce qui amène l'étudiant à suivre à la fois des cours théoriques et des cours pratiques. Il se dégage de la rencontre avec des étudiants et des professeurs que ces derniers font des liens entre les cours. En se basant sur l'information obtenue lors de la visite et sur l'examen des grilles de cours, la Commission est arrivée à la conclusion que l'agencement des cours est équilibré et qu'il tient compte de la progression des apprentissages.

Les données du Collège comme la rencontre avec des étudiants démontrent que la charge de travail est adéquate, qu'elle correspond à la pondération établie et que ceux-ci sont bien informés à ce sujet. La Commission note que, suite à l'évaluation du programme, le

Collège a revu l'ensemble des plans de cours en apportant plus de précision sur la charge de travail personnel.

Par ailleurs, afin de tenir compte de l'introduction d'un examen de certification nécessaire à l'exercice de la profession d'agent de voyage, le Collège a intégré de nouveaux éléments de contenu dans certains cours du *Bloc infotech* et il envisage d'offrir aux étudiants des sessions préparatoires à cet examen en dehors des heures de cours.

La Commission juge que le programme est cohérent.

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

Ce critère permet d'évaluer l'adéquation des méthodes pédagogiques aux objectifs des cours et leur adaptation aux caractéristiques des étudiants, de même que l'encadrement des étudiants et la disponibilité des professeurs.

Le Collège conclut que les méthodes pédagogiques et l'encadrement des étudiants sont de qualité en s'appuyant sur les réponses que les étudiants et les diplômés ont données dans le cadre de l'évaluation du programme.

Le Collège a inclus dans son rapport une liste des principales méthodes pédagogiques utilisées par les professeurs. Parmi ces méthodes, signalons les simulations, les exercices pratiques, la recherche sur Internet et le travail avec les brochures des fournisseurs. La Commission estime que ces méthodes sont bien adaptées aux compétences du programme et à l'approche par compétences. Elle a également pu constater qu'elles sont adaptées aux caractéristiques des étudiants. Les étudiants rencontrés, comme les étudiants et les diplômés interrogés lors de l'autoévaluation, se sont montrés satisfaits des méthodes pédagogiques utilisées par leurs professeurs ainsi que de l'encadrement et du soutien que ces derniers leur donnent. Le Collège offre des périodes de récupération sur une base hebdomadaire. De plus, il est possible pour un étudiant de reprendre un cours qu'il a manqué pour des raisons jugées valables par la direction.

La Commission juge que les méthodes pédagogiques et l'encadrement des étudiants sont adéquats.

L'adéquation des ressources humaines, matérielles et financières

Ce critère a pour but d'évaluer si les différentes ressources sont suffisantes pour assurer le bon fonctionnement du programme. Il concerne principalement le nombre de professeurs et

leurs compétences. Il touche également la contribution du personnel technique, l'adéquation des aménagements (locaux, plateaux, laboratoires, etc.) et des équipements en fonction des besoins du programme.

Le Collège conclut que les ressources humaines sont l'une des forces du programme et que les ressources matérielles sont adéquates. Il est parvenu à cette conclusion en se basant sur le résultat du questionnaire fait auprès des étudiants et sur l'inventaire des ressources matérielles disponibles dans le Collège.

Après l'examen des documents du Collège et des informations recueillies lors de la visite, la Commission constate, comme le Collège, que les professeurs possèdent une formation et une expérience professionnelle qui sont pertinentes. Outre les professeurs, le Collège peut compter sur une équipe d'employés, notamment les conseillères à l'admission, dont le rôle est important pour la qualité du programme.

Pour donner sa formation, le Collège dispose de six salles de cours, dont trois salles d'informatique équipées d'un ordinateur par étudiant et de plusieurs logiciels, dont des logiciels spécialisés. La Commission note que les salles informatiques sont accessibles le jour, le soir et la fin de semaine et elle souligne l'efficacité du programme de mise à jour de l'équipement et des logiciels. Elle a pu constater que les étudiants sont satisfaits des ressources qui sont mises à leur disposition.

La Commission juge que les ressources humaines, matérielles et financières répondent aux besoins du programme.

L'efficacité du programme (comprenant l'évaluation des apprentissages)

Ce critère porte sur la maîtrise par les diplômés des compétences visées par le programme et sur la réussite des étudiants.

Selon le Collège, la mise en œuvre du programme est efficace. Sa conclusion repose sur l'analyse qu'il a réalisée des taux de réussite aux cours et des taux de diplomation.

Le Collège considère que les mécanismes de recrutement et de sélection permettent d'admettre des étudiants qui sont motivés et capables de réussir dans le programme. Pour y être admis, l'étudiant doit détenir un diplôme d'études secondaires (DES) ou l'équivalent, avoir une bonne connaissance du français et de l'anglais, posséder une connaissance de base en informatique et avoir une passion pour le voyage. De plus, tous les candidats doivent se soumettre à une entrevue avec une conseillère aux admissions. Pour les candidats à l'admission qui ne détiennent pas de DES, le Collège peut les admettre sur la

base d'une formation jugée suffisante. Ces candidats doivent, en plus de passer l'entrevue, réussir un test d'admission qui vérifie leurs connaissances générales (histoire, géographie) et qui comprend des tests de français et d'anglais. Le Collège prend également en compte leurs expériences de travail et de voyage. L'analyse des dossiers d'étudiants et les témoignages recueillis lors de la visite permettent à la Commission de constater que les mesures de recrutement et d'admission mises en place par le Collège lui permettent d'admettre des étudiants en mesure de réussir dans le programme.

Le Collège considère que la qualité de l'évaluation des apprentissages est l'une des forces du programme. Le Collège a élaboré une grille d'analyse qui permet aux coordonnateurs de vérifier si tous les éléments de compétence sont pris en compte dans les examens finaux. De plus, les coordonnateurs s'assurent de l'équivalence des évaluations lorsqu'un cours est donné par plus d'un professeur. De son côté, après avoir analysé l'ensemble des plans de cours et des évaluations finales de cours, incluant le stage, de la session du printemps 2011, la Commission constate que les examens finaux et le stage sont conformes à la politique institutionnelle d'évaluation des apprentissages (PIEA) et qu'ils permettent de mesurer l'atteinte individuelle des objectifs selon les standards visés. Elle a également pu constater que les évaluations sont équivalentes lorsqu'un cours est donné par plus d'un professeur : les évaluations sont élaborées en commun par les professeurs qui donnent le cours.

Le Collège considère que les taux de réussite des cours de son programme sont très satisfaisants (trois cohortes, 2009-2010); ils varient entre 81 % et 100 %. Le Collège précise que la grande majorité des étudiants réussissent la totalité des cours du programme. Il considère toutefois que le taux de diplomation devrait être amélioré. Pour les trois cohortes ciblées (2009-2010), ce taux a varié entre 58 % et 76 %. Le rapport et les témoignages recueillis lors de la visite mettent en lumière que plusieurs étudiants qui se rendent à la fin du programme, c'est-à-dire jusqu'au stage, ne diplôment pas parce qu'ils trouvent du travail, notamment là où ils font leur stage. Afin d'améliorer le taux de diplomation, le Collège fait une relance auprès de ces quasi diplômés. Il leur accorde un délai de six mois pour transmettre au Collège leur rapport de stage et ainsi pouvoir diplômer dans le programme. La Commission invite le Collège à poursuivre ses efforts en vue d'augmenter le taux de diplomation.

La Commission juge que le programme est efficace.

La qualité de la gestion du programme

L'évaluation de la gestion porte sur la répartition des rôles et des responsabilités ainsi que sur les communications entre les professeurs et les instances administratives ou pédagogiques de l'établissement. Ce critère permet entre autres de considérer les procédures d'évaluation et de perfectionnement des professeurs ainsi que l'encadrement pédagogique et l'application de la politique institutionnelle d'évaluation des apprentissages (PIEA).

Selon le Collège, le partage des responsabilités favorise une gestion efficace du programme. Le Collège compte trois cadres qui se répartissent les diverses tâches de gestion. Le président-proprétaire préside le conseil d'administration, la vice-présidente est chargée des questions administratives et le directeur des études s'occupe de l'aspect pédagogique du programme. La Commission juge que les structures de gestion sont clairement définies et qu'elles sont appropriées à la taille de l'établissement. Elle a également pu observer que la bonne communication entre l'ensemble des intervenants, soit les cadres, le personnel administratif, les coordonnateurs et les professeurs, aide au bon fonctionnement du programme. Le Collège organise annuellement des rencontres avec son personnel, notamment deux rencontres avec ses professeurs au cours desquelles il offre parfois de la formation. Quelques rencontres sont aussi organisées par bloc de contenu qui sont consacrées aux aspects pédagogiques; le Collège envisage d'augmenter le nombre de ces rencontres. La Commission souligne le sérieux des mesures d'intégration des nouveaux professeurs en leur offrant notamment un stage rémunéré d'observation de quelques semaines avant de leur confier des tâches d'enseignement. Les professeurs rencontrés lors de la visite se sont montrés très satisfaits de ces mesures d'intégration et du soutien pédagogique qu'ils reçoivent de la part des coordonnateurs.

Le programme est expliqué aux étudiants lors de leur entrevue d'admission. Les plans de cours les informent sur les différentes activités d'apprentissage. De leur côté, les professeurs reçoivent l'information sur le programme lors de leur embauche. Les professeurs et les étudiants rencontrés lors de la visite se sont dits satisfaits de l'information que le Collège leur donne.

La Commission juge que la gestion du programme est efficace.

La Commission note que l'évaluation que le Collège a faite de son programme lui a permis de relever les points forts du programme et les points à améliorer. Le Collège a adopté des pistes d'action qui devraient contribuer à améliorer le programme. Au terme de l'évaluation du programme selon les critères qu'elle a proposés et la PIEP de l'établissement, la Commission juge que le programme est de qualité.

Plan d'action – suites prévues à l'autoévaluation du programme

Le Collège a produit un seul plan d'action qui est en lien avec l'autoévaluation de son programme *Organisation de voyages nationaux et internationaux* et avec l'autoévaluation de l'application de sa politique. Le plan comprend les actions adoptées par le Collège, il indique les personnes responsables de leur mise en œuvre et il inclut un échéancier.

En ce qui concerne le programme, les actions envisagées par le Collège devraient contribuer à l'amélioration de sa qualité. La visite a permis de constater que le Collège avait déjà mis en œuvre plusieurs mesures adoptées. Il a notamment revu l'ensemble des plans de cours et des outils d'évaluation, il a traduit et mis à jour certains manuels et il a révisé le contenu de certains cours.

Évaluation de l'application de la politique

Le regard critique posé par l'établissement permet d'examiner la conformité et l'efficacité de l'application de sa PIEP et permet également de vérifier si la politique est bien adaptée à sa situation particulière.

Évaluation de la conformité de l'application de la politique

La conformité exprime le rapport de concordance entre la démarche suivie par le Collège et le contenu de sa politique. L'examen de la conformité vérifie si l'exercice des responsabilités respecte la politique institutionnelle d'évaluation de programme (PIEP) et si l'évaluation de programme se déroule selon le processus et les critères prévus dans la politique.

Le Collège conclut qu'il a fait l'évaluation de son unique programme *Organisation de voyages nationaux et internationaux* en respectant, dans l'ensemble, les modalités prévues dans sa politique, ce que la Commission a constaté.

La Commission observe que le système d'information a été utilisé comme prévu dans la politique. En effet, l'évaluation du programme a reposé sur une variété de données documentaires, perceptuelles et statistiques qui portent sur les différents aspects du programme.

Le Collège a confié la responsabilité d'évaluer le programme à un comité comme le prévoit la politique. Toutefois, sa composition ne respectait pas entièrement les balises de la politique. Celle-ci établit que le comité doit être composé de représentants de la Direction générale, de la Direction des services pédagogiques, du personnel enseignant et de représentants de l'industrie. Le Collège a désigné la vice-présidente de la Direction générale, la directrice des études et un professeur pour composer le comité, mais il n'a pas inclus de représentants de l'industrie. Le Collège a jugé que le fait qu'un des membres du comité soit toujours actif dans le domaine et que les représentants de l'industrie soient consultés dans le cadre de la démarche le dispensait d'en inclure un dans le comité d'autant plus qu'il aurait été très difficile d'en recruter. Lors de la révision de sa politique, le Collège a modifié la composition du comité en excluant le recours à un représentant de l'industrie.

Le comité d'évaluation a accompli son mandat en conformité avec la politique. Ainsi, il s'est donné un calendrier de réalisation, qui a servi de devis, dont l'élaboration a été faite comme stipulé dans la politique. Le comité a basé l'évaluation du programme sur les critères prévus dans la politique et sur ceux prescrits par la Commission. Les instruments

de collecte de données ont été élaborés et validés en comité comme prévu et la participation des personnes et des instances a été conforme. Ainsi, les professeurs ont été consultés à toutes les étapes de la démarche d'évaluation du programme. De plus, outre les professeurs, les étudiants, les diplômés et les représentants de l'industrie ont été consultés sur la mise en œuvre du programme. Enfin, le rapport a été rédigé et diffusé conformément à la politique.

En conclusion, la Commission juge que l'application de la PIEP faite par le Collège April-Fortier a été, dans l'ensemble, conforme aux dispositions de sa politique. Elle note qu'il a révisé sa PIEP pour s'assurer que les règles correspondent à ses pratiques.

Évaluation de l'efficacité de l'application de la politique

L'examen de l'efficacité vérifie si les résultats attendus par l'application de la politique sont atteints. Le Collège aura vérifié si l'application de sa politique est propre à soutenir la prise de décisions relatives à la gestion du programme et si elle a un impact sur son amélioration, si l'évaluation conduit à un diagnostic juste et précis de l'état du programme.

Selon le Collège, les objectifs de sa politique sont atteints et en particulier celui d'assurer la qualité de la formation par une amélioration continue du programme.

Le Collège conclut que sa politique a été un instrument qui lui a permis de porter un diagnostic juste et précis de l'état du programme. La Commission constate que le Collège a réalisé une évaluation approfondie du programme qui l'a conduit à en relever les forces et les éléments à améliorer. Elle a également pu observer que l'application de la politique a amené le Collège à apporter des améliorations au programme, notamment en révisant le contenu de certains cours, en achetant de nouveaux logiciels et en faisant la mise à jour de certains manuels.

Suite à l'autoévaluation du programme, le Collège a révisé sa politique notamment pour en améliorer l'efficacité. Ainsi, la nouvelle politique précise les critères de l'évaluation approfondie du programme, elle distingue clairement celle-ci de l'évaluation continue et elle établit qu'une évaluation approfondie se fera aux trois ans.

En conclusion, la Commission juge que l'application de la PIEP a été efficace. L'évaluation du programme *Organisation de voyages nationaux et internationaux* a permis à l'établissement de démontrer la qualité de la mise en œuvre du programme, d'en relever les points à améliorer et d'entreprendre des actions en conséquence.

Plan d'action - suites prévues à l'autoévaluation de l'application de la PIEP

Le plan d'action prévoit la révision de sa politique. Au moment de la visite, la PIEP révisée avait été adoptée par la direction du Collège. Les modifications qui ont été apportées sont en lien avec les résultats de l'autoévaluation. Ainsi, la composition du comité d'évaluation a été revue, les critères d'évaluation du programme sont précisés, la différence entre l'évaluation continue et l'évaluation approfondie du programme est clarifiée. La politique révisée inclut un calendrier de réalisation des évaluations continues et des évaluations approfondies.

Conclusion

Au terme de l'évaluation du programme selon les critères qu'elle a retenus, la Commission estime que le programme *Organisation de voyages nationaux et internationaux* (LCL.16) du Collège April-Fortier est de qualité. De plus, elle juge que l'application faite par le Collège de sa politique institutionnelle d'évaluation de programme lors de l'évaluation de son programme a été généralement conforme et a été efficace.

Au nombre des points forts du programme, la Commission relève l'adaptation du programme aux besoins du marché du travail, les méthodes pédagogiques stimulantes, la disponibilité et l'encadrement offerts par les professeurs aux étudiants, le taux de réussite dans les cours, la satisfaction des étudiants et la gestion efficace du programme. Toutefois, bien que la Commission juge que le programme est cohérent, elle a suggéré au Collège de faire la mise à jour du devis local du programme afin d'y intégrer les modifications qu'il a apportées au programme.

La Commission conclut que les travaux d'évaluation du programme *Organisation de voyages nationaux et internationaux* ont généralement été faits en conformité avec la PIEP. Le système d'information a été utilisé comme prévu dans la politique, le processus d'évaluation s'est déroulé selon les modalités prévues dans la politique et les responsabilités liées à l'évaluation du programme ont généralement été assumées en conformité avec la politique. Le Collège a expliqué de manière satisfaisante son choix de ne pas inclure de représentants de l'industrie dans le comité d'évaluation. Les travaux d'évaluation ont également été conduits avec efficacité, permettant au Collège de poser un diagnostic juste et précis de l'état du programme.

Le Collège a produit un plan d'action qui comprend des mesures qui devraient contribuer à l'amélioration de la qualité du programme et de l'application de la politique.

La Commission estime que la démarche menée par le Collège April-Fortier lui a permis d'avoir une idée juste du programme et de traduire la réalité de l'établissement concernant la conformité et l'efficacité de l'application de la PIEP. Toutefois, la Commission a suggéré au Collège d'établir, lors d'une prochaine évaluation du programme, des procédures pour garantir la confidentialité des informations.

Les suites

En réponse à la version préliminaire du rapport d'évaluation du programme *Organisation de voyages nationaux et internationaux (LCL.16)* et de l'application de la politique institutionnelle d'évaluation de programme, le Collège souscrit à l'analyse de la Commission. La Commission prend note des actions prises par le Collège afin d'améliorer son système d'information.

La Commission d'évaluation de l'enseignement collégial,

Michel Lauzière, président