



Agence pour l'Évaluation de
la Qualité de l'Enseignement Supérieur

Gildas GAUTIER,
Alexandre ARLIN,
Ginette BERTEAU,
Daniel DELHAYE.

RAPPORT D'ÉVALUATION

Sciences sociales

Bachelier Assistant social

Haute École « Groupe ICHEC - ISC
Saint Louis – ISFSC »

28 juin 2019

Table des matières

Sciences sociales : Institut Supérieur de Formation Sociale et de Communication	3
Contexte de l'évaluation.....	3
Synthèse.....	4
Présentation de l'établissement et du programme évalué	5
Critère 1 : L'établissement/l'entité a formulé, met en œuvre et actualise une politique pour soutenir la qualité de ses programmes	6
Dimension 1.1 : Politique de gouvernance de l'établissement.....	6
Dimension 1.2 : Gestion de la qualité aux niveaux de l'établissement, de l'entité et du programme	7
Dimension 1.3 : Élaboration, pilotage et révision périodique du programme	8
Dimension 1.4 : Information et communication interne.....	9
Critère 2 : L'établissement/l'entité a développé et met en œuvre une politique pour assurer la pertinence de son programme.....	10
Dimension 2.1 : Appréciation de la pertinence du programme	10
Dimension 2.2 : Information et communication externe.....	11
Critère 3 : L'établissement/l'entité a développé et met en œuvre une politique pour assurer la cohérence interne de son programme	12
Dimension 3.1 : Acquis d'apprentissage du programme	12
Dimension 3.2 : Contenus, dispositifs et activités d'apprentissage qui permettent d'atteindre les acquis visés	12
Dimension 3.3 : Agencement global du programme et temps prévu pour l'atteinte des acquis d'apprentissage visés	13
Dimension 3.4 : Évaluation du niveau d'atteinte des acquis d'apprentissage visés	14
Critère 4 : L'établissement/l'entité a développé et met en œuvre une politique pour assurer l'efficacité et l'équité de son programme.....	15
Dimension 4.1 : Ressources humaines (affectation, recrutement, formation continuée)....	15
Dimension 4.2 : Ressources matérielles (matériaux pédagogiques, locaux, bibliothèques, plateformes TIC)	15
Dimension 4.3 : Équité en termes d'accueil, de suivi et de soutien des étudiants	16
Dimension 4.4 : Analyse des données nécessaires au pilotage du programme	16
Critère 5 : L'établissement/l'entité a établi l'analyse de son programme et construit un plan d'action visant son amélioration continue	18
Dimension 5.1 : Méthodologie de l'autoévaluation	18
Dimension 5.2 : Analyse SWOT	18
Dimension 5.3 : Plan d'action et suivi.....	18
Conclusion	19
Droit de réponse de l'établissement.....	20

Sciences sociales : Institut Supérieur de Formation Sociale et de Communication

Contexte de l'évaluation

L'Agence pour l'évaluation de la qualité de l'enseignement supérieur (AEQES) a procédé en 2018-2019, dans le cadre du *cluster* Sciences sociales, à l'évaluation du bachelier d'Assistant social. Dans ce cadre, les experts mandatés par l'AEQES se sont rendus les 25 et 26 février 2019 à l'Institut Supérieur de Formation Sociale et de Communication à Bruxelles, accompagnés par un membre de la Cellule exécutive.

Le comité des experts a élaboré le présent rapport sur la base du dossier d'autoévaluation rédigé par l'établissement et de la visite d'évaluation (observations, consultation de documents et entretiens). Au cours de cette visite, les experts ont rencontré trois représentants des autorités académiques, vingt-trois membres du personnel, dix étudiants, cinq diplômés et quatre représentants du monde professionnel.

Après avoir présenté l'établissement et les principales conclusions de cette évaluation externe, le rapport revient plus en détail sur les constats, analyses et recommandations relatifs aux cinq critères du référentiel d'évaluation AEQES :

- 1 la gouvernance et la politique qualité
- 2 la pertinence du programme
- 3 la cohérence interne du programme
- 4 l'efficacité et l'équité du programme
- 5 la réflexivité et l'amélioration continue

Le rapport se clôture sur la conclusion de l'évaluation et se complète du droit de réponse formulé par l'établissement.

L'objectif de ce rapport est de fournir à l'établissement des informations qui lui permettront d'améliorer la qualité de son programme. Il vise en outre à informer la société au sens large de la manière dont l'établissement met en œuvre ses missions.

Composition du comité¹

- Gildas Gautier, expert de l'éducation et en gestion de la qualité, président du comité (France)
- Alexandre Arlin, expert étudiant, en master *Management* des universités (France)
- Ginette Berteau, experte paire, professeur associée à l'École de travail social (UQAM, Québec, Canada)
- Daniel Delhaye, expert professionnel, responsable de centre de service social (Belgique)

¹ Un bref résumé du *curriculum vitae* des experts est publié sur le site internet de l'AEQES : http://aeqes.be/experts_comites.cfm.

FORCES PRINCIPALES

- Gouvernance de la catégorie en responsabilité et autonomie propres, et à forte dimension participative.
- Forte notoriété de l'établissement et effectifs en hausse.
- Souci de la mission d'ascenseur social.
- Partenariats et mobilité internationaux.
- Interactions multiples avec un large réseau professionnel.
- Communication interne et externe.
- Pertinence générale du programme.
- Pertinence des activités d'intégration professionnelle.
- Qualité de l'équipement général des locaux et des services supports (soutiens à la documentation et à la réussite).

FAIBLESSES PRINCIPALES

- Connexion et complémentarité entre les diverses instances participatives de l'établissement.
- Lisibilité de la cohérence interne des unités d'enseignement.
- Absence d'évaluations intégrées.
- Système d'évaluation par « plans B » d'activité(s) d'apprentissage non validée(s) à l'issue de l'année académique.
- Locaux de la bibliothèque de surface limitée.

OPPORTUNITÉS

- Fusion avec l'ECAM permettant de structurer en conséquence des services communs dont celui de la qualité.
- Projet en cours de migration de la plateforme numérique vers *Moodle*.
- Financements complémentaires apportés par les projets de recherche et de service à la collectivité

MENACES

- Équilibre financier incertain.
- Traitement de recours en nombre croissant mais estimé de façon imprécise.

RECOMMANDATIONS PRINCIPALES

- Réfléchir à l'utilité et l'efficacité du fonctionnement des multiples instances de concertation existantes.
- Préciser plus clairement le projet et les objectifs de révision du programme de bachelier Assistant social.
- Définir un mode systématisé d'évaluation des enseignements par les étudiants adapté à l'institut pour piloter les adaptations du programme révisé.
- Expliciter et rendre lisible les liens de cohérence entre acquis d'apprentissage d'une même unité d'enseignement, en lien avec le référentiel de compétences du bachelier en Assistant social.
- Développer les évaluations intégrées par unité d'enseignement.
- Développer des modalités d'évaluation basées sur l'oral en bloc 1.
- Développer les activités d'aide à la réussite portant sur le besoin de maîtrise du français et particulièrement de l'écrit.

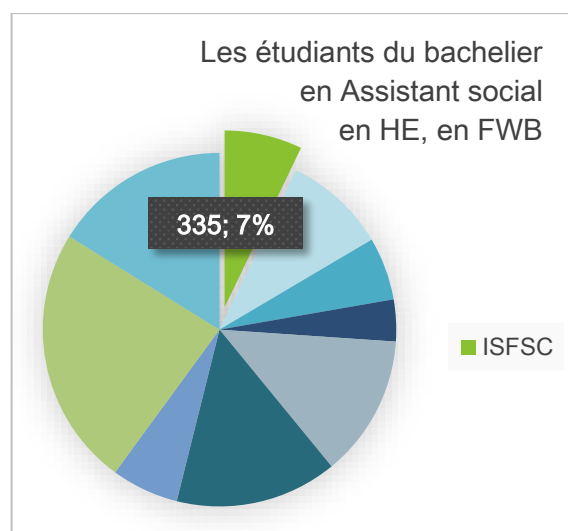
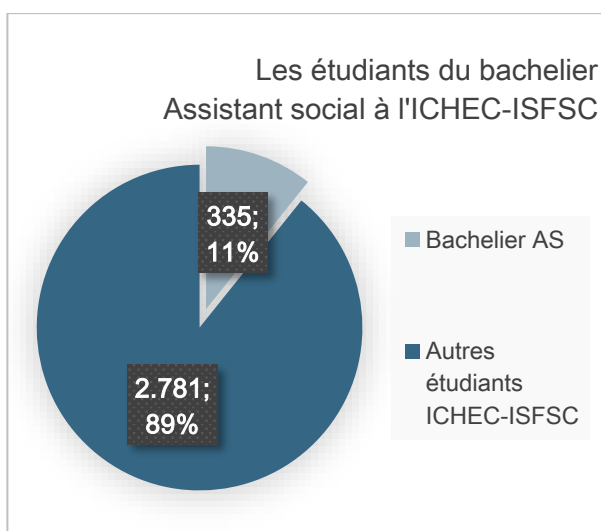
Présentation de l'établissement et du programme évalué

L'Institut Supérieur de Formation Sociale et de Communication (ISFSC) est une des deux catégories composantes de la Haute École « Groupe ICHEC - ISC Saint Louis – ISFSC », qui comprend également une catégorie économique (ICHEC – Brussels management school). Créée en 1996, cette haute école, sous statut d'ASBL, dépend du réseau confessionnel libre subventionné et est implantée à Bruxelles.

Elle comptait 3.116 étudiants en 2016-2017, inscrits dans des formations diverses de type court et long, en formation initiale et en formation continue. Une nouvelle fusion avec un autre institut, l'École centrale des arts et métiers (ECAM, Institut supérieur industriel accrédité par la CTI), vient d'être arrêtée par décret.

La catégorie sociale (ISFSC), située sur le site de Bruxelles-Schaerbeek, comptait durant cette même période 831 étudiants, soit 27% de l'effectif de la haute école et emploie près de 110 personnes. Elle propose aujourd'hui une formation de master en Stratégie et Analyse de communication interactive et collaborative (niveau 7 du cadre des certifications) et trois formations de bachelier : bachelier en Assistant social, bachelier Communication et bachelier en Écriture multimédia (niveau 6)².

Le bachelier en Assistant social (bac. AS) compte en 2016-2017, 335 étudiants soit 11% des effectifs de la Haute École et plus spécifiquement 40% des effectifs de la catégorie. Ces 335 étudiants représentent, par ailleurs, 7 % des étudiants inscrits à ce même bachelier sur un total de 4.709 étudiants pour l'ensemble des hautes écoles de la Fédération Wallonie-Bruxelles. L'institut a vu ses effectifs progresser de 30.6% entre 2011 et 2017. La composition féminine de ses effectifs est plus prononcée que dans la population globale des étudiants en bac. AS de la Fédération Wallonie-Bruxelles (FWB) (89,9% en 2016-2017). La part de ses étudiants de plus de 21 ans était en 2016-2017, avec 60% des effectifs, plus élevée que la moyenne de la FWB (37,6%). Près de 20% des étudiants étaient issus de l'enseignement professionnel ou avaient été admis sans certificat d'enseignement secondaire supérieur (CESS). L'Institut comptait en 2016-2017, 32% d'étudiants boursiers. Elle accueille, en outre, régulièrement un nombre significatif d'étudiants non finançables³.



² Le cadre européen des certifications, adapté pour la Fédération Wallonie-Bruxelles et disponible à l'annexe 1 du décret Paysage, en cliquant [ici](#) (voir : cadre des certifications de l'enseignement supérieur en Communauté française).

³ Source : données fournies par l'établissement et par SATURN.

Critère 1 : L'établissement/l'entité a formulé, met en œuvre et actualise une politique pour soutenir la qualité de ses programmes

CONSTATS ET ANALYSES

Dimension 1.1 : Politique de gouvernance de l'établissement

- 1 L'ISFSC, composante d'un regroupement de deux instituts au sein de la Haute École « Groupe ICHEC - ISC Saint Louis - ISFSC », fonctionne sur un mode de forte autonomie dans des locaux propres et distincts de l'autre institut. Il assure ainsi la gestion de la plus grande part des fonctions nécessaires à un établissement d'enseignement supérieur, avec un budget propre (consolidé au niveau comptable de la Haute École avec celui de l'autre institut). La Haute École dispose d'un conseil d'administration représentatif des personnels, des parties prenantes extérieures et des étudiants de chacun des deux instituts. Elle dispose également d'un collège de direction. Cependant chaque institut définit et met en œuvre sa politique dans le cadre de son conseil de catégorie propre et de son comité de direction exécutif, selon un principe de subsidiarité.
- 2 La gouvernance de l'ISFSC repose sur l'affirmation d'une charte des valeurs pluralistes et d'ouverture, formulée en termes d'engagements que les étudiants sont amenés à signer. Les engagements proposés revêtent un caractère précis relatif à la réalisation des formations de la Haute École, tel que par exemple, celui de ne pas faire tous ses stages dans le même pilier ou réseau professionnel.
- 3 Le comité des experts a relevé le caractère fortement participatif et de concertation qui marque la gouvernance de la catégorie et de la section, et qui se traduit effectivement dans l'implication même des étudiants. Cette concertation se manifeste dans le cadre des diverses instances (conseil de catégorie, comité de direction, conseil de section) et via les coordinations d'année. Les étudiants participent au conseil de catégorie. Ils disposent en outre d'un conseil des étudiants, au fonctionnement irrégulier selon les années.
- 4 Ce mode de fonctionnement en forte autonomie des deux catégories de la Haute École, sans être remis en cause dans son principe, est appelé à évoluer à l'occasion de la fusion prochaine avec un 3^e établissement (l'ECAM). En effet, ce projet devrait occasionner la mise en place de « services centraux » plus identifiés et consistants, – les fonctions de gestion commune des deux instituts (comptabilité, personnel, etc.) étant aujourd'hui localisées et assurées au sein de l'ICHEC, la composante la plus importante.
- 5 La coordination de la section bac. AS est structurée et repose sur un directeur de section (également enseignant de pratique) assisté de coordinateurs d'années (un pour le bloc 1, un pour les blocs 2 et 3) et de formation pratique. Une coordination hebdomadaire de ces divers responsables assure le fonctionnement courant de la section. Un conseil de section réunit tous les enseignants avec le directeur de catégorie sur invitation. Deux « staffs » des maîtres de formation pratique (MFP) complètent cette

organisation. Ils se réunissent également en « inter staff ». Enfin une équipe de gestion logistique et opérationnelle s'assure de la bonne organisation régulière des activités et un conseil administratif, réuni deux fois par an, réfléchit et propose des améliorations sur son objet.

- 6 La diversité des instances décrites précédemment témoigne de la culture de concertation qui caractérise le fonctionnement de l'ISFSC. La faible connexion entre ces instances est reconnue par la catégorie dans le DAE et interroge leur complémentarité. Sa relative profusion pourrait motiver une réflexion sur l'utilité de celles-ci dans leur totalité, voire sur le coût même résultant de la mobilisation fréquente des membres de ces diverses instances.

Dimension 1.2 : Gestion de la qualité aux niveaux de l'établissement, de l'entité et du programme

- 7 Le souci de la qualité des enseignements de la section et du fonctionnement général de la catégorie est patent, sans qu'il ait donné lieu jusqu'ici à une gestion formalisée de la qualité. La précédente évaluation AEQES, réalisée en 2008-2009, avait contribué à susciter une démarche d'amélioration continue (notamment dans une révision en profondeur du programme du bac. AS) sans pour autant en formaliser la gestion « qualité ».
- 8 La nouvelle évaluation AEQES est de nature à permettre à l'Institut de franchir ce cap de formalisation des processus et de structuration de la qualité. Cela est notamment rendu possible grâce à la constitution d'une équipe, à l'occasion de cette évaluation et grâce à la nomination d'un coordinateur qualité de la catégorie, en charge de piloter les plans d'action des sections. Cette évolution s'avère très opportune, à la fois pour améliorer encore la qualité de la section bac. AS et pour préparer la structuration de la qualité institutionnelle de la Haute École qui sera prochainement agrandie avec la fusion en préparation (ECAM). Elle permet également à la catégorie de préparer les autres évaluations AEQES des sections de la catégorie.
- 9 Au plan institutionnel, en effet, l'ICHEC-ISFSC fonctionne encore aujourd'hui, sur le plan de la gestion de la qualité comme sur les autres aspects de son management global, selon un mode d'autonomie très fort de chaque institut. Une fonction de coordinatrice qualité institutionnelle et un groupe de pilotage de la qualité ont été institués, au niveau commun des deux instituts. Elle contribue à définir une politique qualité pour la Haute École. À ce stade, cette politique ne se traduit pas formellement par un plan stratégique, ni par des dispositifs de pilotage à ce niveau. La structure qualité institutionnelle contribue pour l'instant à appuyer les instituts dans leur démarche qualité propre et distincte : évaluation AEQES, pour la catégorie sociale, accréditation internationale *Association to Advance Collegiate Schools of Business* (AACSB) pour l'ICHEC.
- 10 Dans le contexte d'évolution du système d'évaluation qualité de l'AEQES, orienté demain sur une approche plus institutionnelle, le mode original de fonctionnement de cette haute école et ses perspectives de fusion nouvelle motivent l'intérêt à structurer plus fortement la gestion de la qualité au niveau commun des différents instituts qui la composeront. Sans remettre en cause les systèmes d'évaluation/certification qualité adoptés par chaque institut (l'ECAM est elle-même certifiée par la CTI), une telle démarche permettra de confirmer en les « fédérant » l'approche de la qualité propre à chaque institut, en respectant le principe de leur autonomie.

Dimension 1.3 : Élaboration, pilotage et révision périodique du programme

- 11 Le souci d'amélioration continue du programme de la section bac. AS est évident et se concrétise en 2019, par l'intention de réviser de nouveau ce programme pour la prochaine rentrée. L'adaptation du contenu des enseignements et leur actualisation constituent une préoccupation constante de l'équipe enseignante. Les adaptations apportées régulièrement à l'agencement des cours dans le calendrier annuel, en fonction des remarques et demandes des étudiants, sont favorisées par le climat de concertation interne permanent qui caractérise la catégorie.
- 12 La révision nouvelle engagée en ce début d'année, pour une prise d'effets voulue à la prochaine rentrée en septembre, simultanément pour les trois années, est ambitieuse mais semble un peu précipitée. L'urgence de cette révision d'ensemble n'apparaît pas évidente pour le comité des experts. Les axes d'amélioration principaux qu'il lui semble utile d'apporter devraient nécessiter un temps plus long d'appropriation méthodologique et de traduction opérationnelle. Il s'agit moins en effet de revoir les contenus d'enseignement aujourd'hui proposés sous les différents intitulés d'unités d'enseignement (UE) et d'activités d'apprentissage (AA), qui ont toutes leur pertinence, que d'argumenter la cohérence de l'inscription de différentes activités d'apprentissage au sein d'une même UE, à partir du socle que constitue le référentiel de compétences du bac. AS. La traduction « opérationnelle » de cet objectif devrait notamment se faire dans la conception d'évaluations intégrées (cf. § 3.4), ce qui constituerait une grande innovation, mais suppose aussi de prendre le temps d'y travailler.
- 13 Les objectifs entendus de cette révision sont justifiés. Ils portent sur un découpage plus homogène et équilibré des activités d'apprentissage et des UE, en vue de mieux évaluer ceux-ci en bloc 1 et de faciliter la mobilité internationale en bloc 2 ou 3, grâce à des blocs plus équivalents en volume. Celui, proposé ci-dessus, de travailler sur la visibilité de la cohérence interne aux UE et de sa traduction dans des évaluations intégrées (cf. § 3.1 & 3.4) devrait également être pris en compte.
- 14 La concomitance d'autres chantiers d'amélioration en cours (mutation du système de plateforme numérique, notamment) offre aussi l'opportunité d'initier des formes d'adaptation du programme en recourant à cet outil (notamment pour soutenir les étudiants devant repasser certaines activités d'apprentissage ou UE en échec ; cf. § 3.3).
- 15 La catégorie et ses enseignants entretiennent des relations diverses avec un large réseau professionnel. Ils le font tant à travers les activités d'intégration professionnelle (AIP), que par d'autres canaux, tels ceux de l'implication dans des associations professionnelles, ainsi que par les activités professionnelles externes d'une part significative des enseignants du bac AS. À travers ces relations, les enseignants sont à l'écoute des avis des professionnels pour adapter le dispositif de formation.
- 16 Des pratiques d'évaluation des enseignements par les étudiants (EEE) existent, mais celles-ci ne sont pas systématisées et laissées à l'initiative des enseignants pour leur propre usage. La révision du programme envisagée offre aussi l'opportunité de définir une modalité plus systématique d'EEE, adaptée à la culture de l'institut, qui permette en particulier d'apprécier les effets des révisions qui seront adoptées pour pouvoir les adapter.
- 17 Enfin, si la nécessité de révision du programme du bac. AS a bien été perçue, à différents niveaux, les motifs de celle-ci et les objectifs de cette révision ne sont pas apparus complètement explicités à ce stade. Une définition formalisée de ces objectifs de révision, approuvée par consensus des enseignants de la section, favoriserait la

mise en œuvre de ce chantier selon un calendrier de réalisation plus adapté aux ambitions recherchées.

Dimension 1.4 : Information et communication interne

- 18 La communication interne développée au sein de l'ISFSC repose sur un service de communication interne externe de deux personnes (responsable et webmaster). Elle s'appuie en particulier sur l'outil numérique de la plateforme *Claroline* ainsi que des valves physiques.
- 19 Une *newsletter* mensuelle aux membres du personnel favorise une information régulière sur l'activité de l'institut. Elle est de nature à favoriser une communication elle-même plus homogène en direction des étudiants, dans une relation directe et de proximité existante entre personnels et enseignants.
- 20 L'Institut se soucie de la bonne information de ses étudiants, notamment quand il s'agit de les alerter des changements imprévus d'emploi du temps. On relève également le souci de consulter les étudiants sur les dates d'examens, au risque parfois de communiquer celles-ci peut-être plus tardivement.

RECOMMANDATIONS

- 1 Réfléchir, à l'occasion de la mise en place en cours d'un dispositif de gestion de la qualité au sein de la catégorie et de la section, à l'utilité et l'efficacité du fonctionnement des multiples instances de concertation existantes. La création récente d'une instance de gestion de la qualité au sein de la catégorie ne doit pas s'ajouter à toutes celles existantes. Elle doit permettre au contraire de redéfinir les objets de concertation pour l'amélioration continue qui nécessitent d'être traités dans des instances distinctes ou regroupées.
- 2 Réviser en conséquence « l'architecture » générale des instances de concertation de la catégorie en incluant dans celle-ci les nouvelles instances « Qualité » (en remplacement possible d'autres instances existantes).
- 3 Structurer au niveau institutionnel une fonction qualité « fédératrice » des systèmes qualité propres à chaque institut composant la Haute École et qui respecte leur autonomie, à l'occasion du processus d'organisation, consécutif à la prochaine fusion avec l'ECAM.
- 4 Préciser plus clairement le projet de révision du programme du bac. AS à partir d'une explicitation partagée des objectifs d'un tel chantier et d'un calendrier de mise en œuvre adapté à ceux-ci.
- 5 Définir un mode systématisé d'EEE adapté à l'institut qui permette d'évaluer en continu les effets de la révision du programme pour en piloter les adaptations qui apparaîtront nécessaires.

Critère 2 : L'établissement/l'entité a développé et met en œuvre une politique pour assurer la pertinence de son programme

CONSTATS ET ANALYSES

Dimension 2.1 : Appréciation de la pertinence du programme

- 1 La pertinence générale du programme de formation au bac. AS apparaît largement établie et par ailleurs reconnue par les étudiants. Ceux-ci font référence en particulier aux valeurs affichées par l'Institut. La place accordée en particulier à l'apport des sciences sociales, aux approches de recherche et aux activités d'intégration professionnelle est à souligner ainsi que celle accordée aux questions de déontologie.
- 2 Pour l'instant, le programme s'inscrit dans les dispositions légales relatives à la déontologie de l'assistant social. Par contre, même si on sent bien que les compétences de l'assistant social font partie intégrante du programme, aucune articulation formelle n'est établie avec le référentiel de compétences
- 3 La logique de découpage des enseignements de méthodologie du travail social, voire de l'articulation entre ceux-ci nécessite néanmoins d'être plus explicite, *a minima* dans les intitulés.
- 4 Un effort d'implantation de la recherche est évident. Les sujets investigués sont en lien avec les aspects névralgiques du travail social (ex. l'éthique) et plusieurs recherches sont en lien avec les besoins du milieu immédiat. Certaines conditions favorables (notamment de temps accordé) sont mises en place pour en faciliter la réalisation. La diffusion de la recherche est faite auprès des collègues. Enfin, on relève dans cet effort d'implantation, une préoccupation de liens avec le développement de la dimension internationale.
- 5 Cette pertinence relève également, nous semble-t-il, de la diversité et de la qualification des enseignants, ainsi que de la place accordée aux intervenants professionnels en activité sur le terrain à titre principal et recruté en raison de cet ancrage. Cet apport de professionnels dans l'enseignement lui-même présente, néanmoins, le risque de faire intervenir des personnes sans formation à la pédagogie, qui a pu être pointé dans certains entretiens.
- 6 Les activités d'AIP s'appuient, en outre, sur un réseau de professionnels très nombreux et divers. La capitalisation collective et formalisée de leurs apports pourrait être plus formellement exploitée dans l'établissement, notamment à l'occasion de la révision du programme qui est engagée.
- 7 La place et la volonté de développer la mobilité internationale des étudiants du bac. AS, plutôt moins portés à celle-ci, sont aussi notables. Cette mobilité s'appuie en particulier sur des programmes de coopération de l'école avec le Rwanda ou le Bénin. Elle motive en particulier un réaménagement des programmes des blocs 2 et 3, pour faciliter la réalisation de cette mobilité.

Dimension 2.2 : Information et communication externe

- 8 Tous les éléments recueillis au cours de la visite convergent dans la reconnaissance de la bonne notoriété de l'établissement, pour suggérer l'efficacité de la communication externe de l'institut. De nombreux outils de communication y contribuent tels que le site internet et la présence de l'école sur les réseaux sociaux, les dépliants et les documents de publicité, ou encore la participation à des projets ou à des expositions.

RECOMMANDATIONS

- 1 Revoir la façon de découper et de nommer les UE liées à la méthodologie de l'intervention et rendre plus explicite les orientations choisies.
- 2 Soumettre à l'avis consultatif, mais formalisé de professionnels, les pistes de révision du programme.
- 3 S'assurer de réinvestir les résultats de la recherche dans les cours du bac. AS. À partir de ceux-ci, multiplier les stratégies pour stimuler l'intérêt des étudiants en assistance sociale.

Critère 3 : L'établissement/l'entité a développé et met en œuvre une politique pour assurer la cohérence interne de son programme

CONSTATS ET ANALYSES

Dimension 3.1 : Acquis d'apprentissage du programme

- 1 La description des acquis des apprentissages (AA) est globalement faite par enseignement. Elle est, en revanche, insuffisamment réalisée au niveau des UE. Cette situation ne permet pas d'identifier clairement les objectifs communs au sein des UE et ne permet pas aujourd'hui de construire des évaluations intégrées.
- 2 Les liens entre le référentiel de compétences et les acquis des apprentissages par enseignement sont insuffisamment établis et argumentés. Ces derniers servent de fil conducteur à l'intérieur des enseignements, mais ils sont insuffisamment explicités aux étudiants.
- 3 En outre, l'accès aux documents de description de ces AA est limité à la plateforme. On ne retrouve pas ces mêmes documents en introduction des syllabus, ni de document de présentation de synthèse de chaque UE.
- 4 La révision engagée du programme offre l'occasion de rendre lisible la cohérence interne et la pertinence des découpages des UE, à partir d'argumentaire sur celles-ci. La rédaction partagée du programme entre les enseignants concernés devrait alors leur permettre de dégager des consensus et de construire des modalités d'évaluation intégrées.

Dimension 3.2 : Contenus, dispositifs et activités d'apprentissage qui permettent d'atteindre les acquis visés

- 5 Les activités d'apprentissage s'avèrent variées dans leur forme pédagogique et dans les contenus des enseignements. Les dispositifs d'AIP (découverte de la profession en bloc 1 et stages en bloc 2 et 3) remplissent bien une fonction d'intégration de la théorie et de la pratique.
- 6 La conduite des stages, évaluée à trois étapes (au début, à mi-parcours et à la fin de la période) permet l'appropriation progressive du métier d'assistant social, notamment par l'activité de découverte du cadre institutionnel du secteur de travail social du lieu de stage, effectuée en amont et évaluée au démarrage du stage.
- 7 L'enseignement par objet résulte d'une réelle concertation pédagogique de l'équipe enseignante ce qui représente un vrai plus pour la réussite et l'intérêt que les étudiants portent aux cours.
- 8 L'activité d'intégration professionnelle (AIP), en bloc 1, de découverte de divers cadres d'activité professionnelle d'assistant social, par intervention de professionnels ou par

des visites de terrain constitue une alternative pertinente au stage pratique, sur cette première année.

- 9 Le comité constate à la suite de la visite que l'équipe enseignante est animée par la volonté de s'adapter aux spécificités de chacun de ses apprenants.
- 10 L'usage des outils numériques (plateforme *Claroline*) est encore trop peu développé et le projet en cours de migration vers *Moodle* (concomitamment au chantier de révision du programme) est une opportunité d'intégrer réellement l'usage de cet outil dans les dispositifs pédagogiques du programme. Il peut être l'occasion de construire des modalités de soutien pédagogique adaptées pour les enseignements ajournés dans le cadre des programmes annuels d'études (PAE).

Dimension 3.3 : Agencement global du programme et temps prévu pour l'atteinte des acquis d'apprentissage visés

- 11 Le comité d'expert partage le constat du besoin de regroupement d'activités d'apprentissage trop petites au sein d'une même UE, qui motive en particulier la prochaine révision du programme.
- 12 L'agencement calendaire du programme dissociant bien les différentes activités principales (stages, TFE, etc.) favorise l'assimilation des acquis d'apprentissages visés par chacune d'elles.
- 13 La préparation des stages est notamment réalisée à travers un travail des étudiants de prise de connaissance du cadre institutionnel et sectoriel d'activité de l'organisme d'accueil de stage. Il s'agit d'une bonne pratique qui mérite d'être relevée. Ceci favorise l'intégration dans le milieu et pose une base importante dans l'articulation théorie-pratique.
- 14 L'accompagnement des stages, par visite du MFP référent et par supervision collective hebdomadaire chaque vendredi, assure un suivi consistant de ces expériences pratiques.
- 15 La proportion importante de PAE incluant des rattrapages d'enseignements de bloc 1 à valider, est préoccupante. Cette proportion mériterait d'être statistiquement objectivée et qualitativement expliquée, par activité d'apprentissage. L'hypothèse de la faible maîtrise du français écrit et de la sanction par ce facteur pourrait être ici vérifiée. Un objectif raisonnable de la révision du programme semble être celui de réduire ce problème. Cette résolution faciliterait à la fois la conduite du parcours des étudiants et l'organisation des cours.
- 16 La possibilité offerte aux étudiants d'établir des PAE « à la carte » et d'étaler ainsi leur scolarité sur quatre ans témoigne du souci du parcours de formation individualisé et souple. Ce souci se traduit jusque dans l'accès en ligne à l'emploi du temps personnalisé de chaque étudiant. Cependant, les motifs d'échec aux UE du bloc 1, s'ils pouvaient être circonscrits (cf. § 3.4 - hypothèse de maîtrise de l'écrit) et les modalités de « plan B » visant à permettre aux étudiants d'être évalué une seconde fois, sans assistance au cours, génèrent une inégalité de fait entre les étudiants. La vigilance sur l'exigence d'une réelle activité d'apprentissage, en substitution de l'assistance au cours apparaît incertaine (évaluation parfois réalisée à partir d'une fiche de lecture), et s'avère indispensable dans ces situations.

Dimension 3.4 : Évaluation du niveau d'atteinte des acquis d'apprentissage visés

- 17 Aujourd'hui aucune évaluation intégrée n'est en place. La révision du programme doit tendre vers le développement, voire la généralisation de cette pratique. L'adoption de cette modalité permettrait également de diversifier les formes de ces évaluations (sans forcément alourdir le travail des enseignants).
- 18 L'organisation des examens génère parfois des problèmes de communication sur les dates pour permettre aux étudiants de bien gérer leur emploi du temps. Ils se manifestent notamment par des ajouts tardifs d'examens ainsi que, parfois, par des annulations effectuées sans transmission à temps de l'information aux étudiants
- 19 L'hypothèse que les échecs en bloc 1 résultent assez souvent de difficultés à l'écrit est plausible. La maîtrise orale du français apparaît globalement plus acquise, notamment chez les étudiants non francophones. Le recours à certaines évaluations orales en bloc 1 pourrait permettre de valoriser autrement les AA et surtout de limiter, autant que possible, les échecs à ces évaluations, si les causes de ceux-ci sont bien attribuées au handicap linguistique. Bien entendu l'exigence de compétences rédactionnelles, attendues du métier d'assistant social, implique que les évaluations des blocs 2 et 3 comportent principalement des évaluations écrites, dès lors que l'appui à la réussite des étudiants en difficulté sur ce plan est effectivement développé en amont.

RECOMMANDATIONS

- 1 Profiter du chantier de révision du programme pour expliciter et rendre lisible les liens de cohérence entre activités d'apprentissage d'une même UE, en lien avec le référentiel de compétences du bac. AS.
- 2 Intégrer dans tous les syllabus le rappel des objectifs de l'activité d'apprentissage concernée (fiche ECTS) et celui du lien aux autres activités d'apprentissage de la même UE.
- 3 Développer les évaluations intégrées par UE.
- 4 Assurer une vigilance particulière à « communiquer à temps » sur les périodes d'examen et sur les modifications possibles à leur calendrier initial.
- 5 Développer des modalités d'évaluation basées sur l'oral en bloc 1 pour limiter des échecs aux évaluations, si l'hypothèse des problèmes de maîtrise du français écrit comme facteur de ces échecs est confirmée.
- 6 Réviser les modalités de nouvelle évaluation d'une activité d'apprentissage non validée à l'issue du cours initial, en fondant celles-ci sur la réalisation d'un travail d'apprentissage effectif, en substitution d'une nouvelle obligation de participation au cours.

Critère 4 : L'établissement/l'entité a développé et met en œuvre une politique pour assurer l'efficacité et l'équité de son programme

CONSTATS ET ANALYSES

Dimension 4.1 : Ressources humaines (affectation, recrutement, formation continuée)

- 1 L'apport important des enseignants professionnels extérieurs à l'institut a déjà été souligné. L'ensemble des enseignants bénéficie d'un premier accueil favorisant leur intégration, en particulier par les modalités de concertation permanente qui sont la règle dans cet établissement.
- 2 L'accès à la formation continue de tous les personnels (enseignants et administratifs) soutient leur développement professionnel au sein de l'institut.
- 3 Les compétences pédagogiques des professionnels intervenants extérieurs, dont l'enseignement n'est pas le métier, peuvent s'avérer inadaptées et motiver une vigilance particulière (notamment au moyen de l'EEE).

Dimension 4.2 : Ressources matérielles (matériaux pédagogiques, locaux, bibliothèques, plateformes TIC)

- 4 Le comité d'experts a relevé la qualité des locaux et de leur équipement, alors même que l'institut est locataire de ceux-ci et dispose peut-être d'une moindre liberté d'agir sur ceux-ci. L'effort d'entretien et de modernisation est constant et des projets imminents visent à pallier certaines insuffisances, notamment un local de vie pour les étudiants.
- 5 L'effort d'équipement matériel à tous niveaux est remarquable. Toutefois, la superficie de la ressource bibliothécaire est un peu limitée. Cette limite est atténuée par la grande disponibilité de ses personnels à conseiller et aider les étudiants dans leur recherche documentaire. La surface limitée réduit peut-être la capacité à acquérir de nouveaux ouvrages plus nombreux.
- 6 La nécessité d'un réel espace de vie étudiante est évidente et devrait être solutionnée par la réfection de la chapelle.
- 7 L'usage du numérique au moyen de la plateforme *Claroline* reste faible. La migration vers *Moodle* constitue une opportunité d'amélioration effective si celle-ci est pilotée sur la base d'objectifs pédagogiques explicites.

Dimension 4.3 : Équité en termes d'accueil, de suivi et de soutien des étudiants

- 8 Le souci d'accueillir en nombre des étudiants non financés, qui peuvent le devenir par la réussite de leur première année de formation au bac. AS, constitue une caractéristique forte de l'établissement en lien avec les valeurs qu'elle affiche.
- 9 De même, la proportion d'étudiants boursiers, représentant le tiers des effectifs de la section bac. AS (très importante au regard de la moyenne de la FWB) et les dispositifs d'aide financière mise en place par l'établissement et utilisés par de nombreux étudiants, renforcent le caractère socialement volontariste d'accueil des étudiants.
- 10 Cette politique d'accueil des étudiants n'affecte pas les résultats au diplôme (taux de réussite en trois ans de 88% alors qu'il est de 80,5% pour la FWB) et ne se traduit pas par des taux de déperdition trop supérieurs à ceux moyens de la FWB (2 à 4% d'écart). La prise en considération même de cet indicateur du taux de déperdition traduit une vigilance singulière de cette école à ce risque.
- 11 Les étudiants en difficulté bénéficient de différents dispositifs d'aide à la réussite (tutorat notamment, ouverture des locaux sur les périodes de blocus, etc.). Néanmoins le traitement de l'obstacle à la réussite, que constitue le problème de maîtrise du français et qui pourrait être envisagé pour certains étudiants comme un « besoin spécifique », mériterait d'être intensifié.
- 12 Par ailleurs, le souci d'adaptation en besoins spécifiques d'étudiants de divers autres ordres est dans cet établissement à relever. Il se traduit par une diversité de dispositions adaptées à des handicaps particuliers.
- 13 Le comité constate que l'avis des étudiants est pris en compte et ce, à différents niveaux, afin que la formation soit en constante adéquation avec leurs attentes. Pourtant, le traitement des recours est présenté dans le rapport d'autoévaluation comme de plus en plus nombreux, sans que la réalité quantitative de ce phénomène et les motifs de ces recours ne soient identifiés. L'objectivation de ce phénomène est en cours de réalisation dans le cadre d'une mission d'étude.

Dimension 4.4 : Analyse des données nécessaires au pilotage du programme

- 14 L'établissement n'a pas recours systématiquement à l'analyse des données nécessaire au pilotage du programme. Toutefois il reste soucieux de la qualité de sa formation. Une activité importante de la commission qualité de la catégorie pourra être en particulier de systématiser le recueil de données d'informations sur le programme à partir d'indicateurs précis.
- 15 Malgré l'importance de son réseau de relations professionnelles – réseau qui inclut certains anciens élèves – l'institut ne dispose pas d'une connaissance précise du devenir de ses diplômés (insertion professionnelle/poursuite d'études).

RECOMMANDATIONS

- 1 Assurer une vigilance sur la qualité pédagogique des enseignements assurés par des intervenants extérieurs.
- 2 La migration vers *Moodle* doit s'accompagner d'une politique de formation soutenue. La mise en place de cette nouvelle plateforme devrait en outre s'appuyer sur un cahier des charges pédagogiques (orientations pour son utilisation) qui permettrait d'initier des usages innovants et alternatifs aux pratiques discutables (plans B des AA non validés - cf. § 3.4). Il convient donc de mettre en place la nouvelle plateforme numérique sur *Moodle* à partir d'un projet d'utilisation (notamment pédagogique) clairement défini.
- 3 Développer les activités d'aide à la réussite portant sur le besoin de maîtrise du français et particulièrement de l'écrit.
- 4 Développer un dispositif de relation aux *alumni*.
- 5 Systématiser la production de données d'information sur le programme pour assurer son pilotage.
- 6 Organiser en particulier une recherche de données sur le devenir des anciens étudiants (et leur parcours d'insertion professionnelle) en développant conjointement un dispositif de relations aux *alumni*, qui peut s'appuyer dans cette école sur l'existence d'un service de communication.
- 7 Recenser et analyser la réalité des recours des étudiants et leurs motifs pour envisager, à partir de cette analyse, des actions correctives globales en réponse aux motifs les plus fréquents.

Critère 5 : L'établissement/l'entité a établi l'analyse de son programme et construit un plan d'action visant son amélioration continue

CONSTATS ET ANALYSES

Dimension 5.1 : Méthodologie de l'autoévaluation

- 1 La préparation méthodique et participative du rapport d'autoévaluation avec constitution d'un groupe de travail dont les réunions ont fait l'objet de comptes rendus consistants, la mise en place de binômes de rédacteur par critère et la rétribution des heures consacrées à ce travail ont favorisé la production à ce niveau d'un rapport de qualité. Celui-ci mérite aujourd'hui d'être pérennisé dans les fonctions et instances mises en place à cette occasion dans la catégorie.

Dimension 5.2 : Analyse SWOT

- 2 L'analyse SWOT est circonstanciée et récapitule l'essentiel des constats du rapport d'autoévaluation. Ceux-ci correspondent très largement aux éléments repérés par le comité d'experts et repris dans le présent rapport.

Dimension 5.3 : Plan d'action et suivi

- 3 Le plan d'action et de suivi est très circonstancié et articulé sur des axes d'amélioration générale clairs, en rapport avec le référentiel AEQES. Il prévoit une grande part d'action correspondant aux recommandations du présent rapport.
- 4 Ce plan d'action priorise et échéance les actions à conduire, croise les axes d'amélioration retenus par l'institut avec les critères du référentiel AEQES et désigne les pilotes respectifs de chacune. Il ne fixe cependant pas d'indicateur de mesure des activités à conduire et des résultats attendus qui resteront donc à préciser à la suite du présent rapport.

RECOMMANDATION

- 1 Définir dans le plan d'action les indicateurs de mesure des activités à conduire et des résultats attendus.

Conclusion

La section bac. AS de l'établissement ISFSC présente un programme ancré dans ses valeurs qui s'appuie sur les ressources de toutes ses parties prenantes. Elle permet à des étudiants dont les possibilités d'accès à de telles études sont très incertaines, de bénéficier d'une formation de qualité au métier d'assistant social.

Les chantiers d'amélioration engagés (programme, plateforme, etc.) doivent viser à la fois à faciliter le parcours de ces étudiants et à alléger les contraintes d'organisation de la section, en permettant de rendre plus lisible la cohérence interne des UE en lien avec le référentiel de compétences.

Droit de réponse de l'établissement



Évaluation du cluster
Sciences sociales
 2018-2019

Droit de réponse de l'établissement évalué

Une observation de nature factuelle :
 Dans la partie « Synthèse », au point « Faiblesses principales », tiret 4, il est repris ce qui suit :
 « Système d'évaluations par plans B d'activité(s) d'apprentissage non validée(s) à l'issue de la 1^{re} session ». Cette phrase est inexacte, nous suggérons de la remplacer par celle-ci : « *Système d'évaluations par plans B d'activité(s) d'apprentissage non validée(s) à l'issue de l'année académique* ». En effet, c'est à la fin de l'année, et non à l'issue de la 1^{re} session, que sont validées les activités d'apprentissage des plans B.

L'établissement ne souhaite pas formuler d'observations de fond

Critère / Dimension	Rubrique ¹	Point ²	Observation de fond

Nom, fonction et signature
 de l'autorité académique
 dont dépend l'entité

Alain DUBOIS,
 Directeur de catégorie

Nom et signature du/de la
 coordonnateur-trice de l'autoévaluation

Emmanuel MURHULA A. NASHI,
 Coordonnateur Qualité