

**Évaluation du *cluster***  
**« Psychologie, Logopédie, Éducation »**  
**2015-2016**

**RAPPORT D'ÉVALUATION**

**Institut provincial supérieur des Sciences sociales et pédagogiques de Promotion  
sociale (IPSMa PS)**

**Bachelier Édicateur spécialisé en accompagnement psycho-éducatif**

Comité des experts :  
M<sup>me</sup> Brigitte ALBERO, présidente  
M. Gauthier ABIVEN, M<sup>me</sup> Bernadette CHARLIER,  
M. Pol DURAY et M<sup>me</sup> Laetitia GERARD, experts.

**17 juin 2016**

## **INTRODUCTION**

L'Agence pour l'évaluation de la qualité de l'enseignement supérieur (AEQES) a procédé en 2015-2016 à l'évaluation du *cluster*<sup>1</sup> « Psychologie, Logopédie, Éducation ». Dans ce cadre, le comité des experts susmentionné<sup>2</sup>, mandaté par l'AEQES et accompagné d'un membre de la Cellule exécutive, s'est rendu les 7 et 8 décembre 2015 à l'Institut provincial supérieur des Sciences sociales et pédagogiques de Promotion sociale (IPSMa PS) pour évaluer le programme de bachelier Éducateur spécialisé en accompagnement psycho-éducatif. Le présent rapport rend compte des conclusions auxquelles sont parvenus les experts après la lecture du dossier d'autoévaluation rédigé par l'entité et à l'issue des entretiens et des observations réalisés *in situ*.

Tout d'abord, les experts tiennent à souligner la parfaite coopération de la coordination qualité et des autorités académiques concernées à cette étape du processus d'évaluation externe. Ils désirent aussi remercier les membres du personnel enseignant, les étudiants et anciens étudiants, les membres du personnel administratif et technique, et les représentants du monde professionnel qui ont participé aux entretiens et qui ont témoigné avec franchise et ouverture de leur expérience. Ainsi, au cours de la visite d'évaluation, le comité des experts a eu l'occasion de s'entretenir avec 19 membres du personnel, 18 étudiants, cinq anciens étudiants, cinq représentants du monde professionnel.

L'objectif de ce rapport est de faire un état des lieux des forces et points d'amélioration du programme évalué, et de proposer des recommandations pour aider l'entité à construire son propre plan d'amélioration. Il reprend la structure du référentiel AEQES<sup>3</sup> en cinq critères, sur lequel l'entité s'est basée pour mener son autoévaluation.

Après avoir présenté l'établissement, le rapport examine successivement :

- la démarche qualité et la gouvernance (critère 1) ;
- la pertinence du programme (critère 2) ;
- la cohérence interne du programme (critère 3) ;
- l'efficacité et l'équité (critère 4) ;
- l'autoévaluation et analyse SWOT (critère 5).

## **PRÉSENTATION DE L'ÉTABLISSEMENT**

L'Institut provincial supérieur des Sciences sociales et pédagogiques de Promotion sociale (IPSMa PS) est un établissement d'enseignement de promotion sociale faisant partie du réseau CPEONS (Commission Permanente de l'Enseignement Officiel Neutre Subventionné) et organisé par la province du Hainaut.

L'IPSMa PS offre les formations suivantes :

- pour les sections paramédicales : le bachelier en Soins infirmiers, le bachelier en Soins infirmiers pour les titulaires du brevet d'infirmier hospitalier, le brevet Infirmier hospitalier, une formation cadre de santé, une qualification en gériatrie ;
- pour les sections pédagogiques : le bachelier Éducateur spécialisé en accompagnement psycho-éducatif qui fait l'objet de la présente évaluation, une formation en langues des signes, les Certificat d'aptitude pédagogique (CAP) et Certificat d'aptitude pédagogique approprié à l'enseignement supérieur (CAPAES).

En 2013-2014, les étudiants du bachelier Éducateur spécialisé en accompagnement psycho-éducatif de l'IPSMa PS représentaient 8 % du nombre d'étudiants inscrits dans ce bachelier, tous établissements d'enseignement de promotion sociale confondus<sup>4</sup>.

<sup>1</sup> Un *cluster* est un regroupement de programmes évalués ensemble par l'AEQES, conformément au plan décennal des évaluations. En ligne : [http://www.aeqes.be/calendrier\\_intro.cfm](http://www.aeqes.be/calendrier_intro.cfm) (consulté le 15 mars 2016).

<sup>2</sup> Composition du comité des experts et bref *curriculum vitae* de chacun de ses membres disponibles sur : [http://aeqes.be/experts\\_comites.cfm](http://aeqes.be/experts_comites.cfm) (consulté le 2 mars 2016).

<sup>3</sup> AEQES, *Référentiel d'évaluation AEQES*, 2012, 4p. et AEQES, *Référentiel et guide de rédaction et d'évaluation*, 2012, 62 p. En ligne : [http://www.aeqes.be/infos\\_documents\\_details.cfm?documents\\_id=246](http://www.aeqes.be/infos_documents_details.cfm?documents_id=246) (consulté le 2 mars 2016).

## Critère 1

### L'établissement/l'entité a formulé, met en œuvre et actualise une politique pour soutenir la qualité de ses programmes d'études

Dimension 1.1 : Politique de gouvernance de l'établissement

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

Dimension 1.3 : Élaboration, pilotage et révision périodique du programme

Dimension 1.4 : Information et communication interne

## CONSTATS ET ANALYSE

### [Politique de gouvernance de l'établissement]

- 1 La présentation de l'offre de formation est contextualisée dans un ensemble régional, en s'inscrivant explicitement dans le projet politique communautaire et dans le cadre de ses prescriptions légales.
- 2 Un organigramme permet de comprendre l'organisation de la gouvernance et des relations entre les différents niveaux d'intervention (province, établissement, programmes).
- 3 L'établissement présente clairement les orientations générales et les finalités de l'offre de formation en les situant par rapport aux autres offres qu'il propose.
- 4 La démarche qualité est centrale parmi les moyens envisagés pour la mise en œuvre de l'offre de formation et son actualisation régulière car elle engage tous les acteurs de l'établissement dans une dynamique participative dont les apports en termes de synergie, de coopération à un projet commun et au final d'amélioration de la cohérence et d'harmonisation des pratiques.
- 5 L'établissement tente, au mieux de ses possibilités, de jouer avec la marge de manœuvre que lui laisse la structuration régionale de la formation (soit 20% de son activité).
- 6 Les moyens attribués par la province sont entièrement utilisés au bon fonctionnement de l'établissement pour accueillir un public nombreux, varié (âges, nationalités, formations antérieures et statuts professionnels) et en attente forte de soutien dans son activité de formation.

### [Gestion de la qualité aux niveaux de l'établissement, de l'entité et du programme]

- 7 La rédaction du dossier d'autoévaluation a permis de formaliser une démarche qualité qui existait déjà dans la section en termes de dynamique de régulation et d'adaptation permanente (échanges informels entre enseignants sur le temps de midi, échanges de bonnes pratiques et mutualisations de ressources).
- 8 En tant que processus institutionnel partagé et formalisé dans l'établissement, elle y est plus récente (2009) mais fait maintenant partie des valeurs de l'établissement et s'y installe comme une culture de travail stable créant un lien efficace entre direction, coordination qualité et personnels (administratifs et enseignants) dans une perspective participative.
- 9 La pérennisation d'un poste dédié (2012-2014) a largement contribué à faciliter l'explicitation des procédures de travail, l'harmonisation des pratiques et la formalisation de méthodes et d'instruments partagés.
- 10 Une enquête de satisfaction met en valeur les résultats positifs de cette démarche.

---

<sup>4</sup> Source : collecte de données menée par l'ETNIC et l'AEQES (année statistique 2013-2014).

### **[Élaboration, pilotage et révision périodique du programme]**

- 11 L'établissement prend soin d'adapter régulièrement son offre pédagogique à l'évolution du monde professionnel selon des procédures formalisées et maîtrisées.
- 12 Les procédures pédagogiques sont communes aux UE (unités d'enseignement) et aux enseignants.
- 13 L'inspection régulière de la formation par la Fédération Wallonie-Bruxelles est bien perçue à l'interne car elle est vécue comme une occasion d'ajuster l'offre de formation de manière réaliste.

### **[Information et communication interne]**

- 14 Directrice, coordinatrice Qualité, responsable de section coordonnent les travaux en animant une équipe engagée et motivée, en partie renouvelée, d'enseignants, d'administratifs et de professionnels sur les terrains d'exercice du métier d'éducateur.
- 15 Cette équipe partage un projet commun, les valeurs qui sont celles de la promotion sociale et des méthodes de formation basées sur des pédagogies actives et différenciés, centrées sur l'étudiant, ses besoins et le soutien à ses apprentissages.
- 16 Tous les efforts sont faits par l'équipe de coordination pour que l'information soit partagée et un e-campus commence à fonctionner sur toute la partie administrative (programme des cours, horaires, dossiers pédagogiques, examens, etc.).
- 17 Un effort de diversification des formes de communication incluant le numérique et des modalités informelles est réalisé. Plusieurs canaux sont ainsi utilisés pour favoriser la communication interne (e-campus, groupe *Facebook*, valves, verbalement, support papier) et viennent s'ajouter à de nombreuses réunions (concertation, production de ressources, ajustement, examens, etc.).
- 18 La communication entre les enseignants et les étudiants est faite de respect et de soutien mutuel.

Face à ces constats, le comité des experts formule de manière synthétique quatre forces principales sur ce premier critère :

- L'engagement ferme de la direction dans le bon fonctionnement de l'établissement pleinement inscrit dans le cadre légal communautaire et la défense des valeurs propres à la promotion sociale.
- La direction sait faire confiance à ses collaborateurs pour conduire des actions participatives qui engagent une large partie du personnel et une partie des étudiants et des professionnels du secteur.
- Grâce à la coordinatrice qualité, une dynamique a été impulsée en termes de formalisation des modes de fonctionnement et d'intensification du dialogue entre les acteurs les plus engagés conduisant à une participation positive et à des réalisations concrètes.
- Ces réalisations sont nombreuses et de qualité permettant d'observer une évolution qualitative constante de l'offre de formation.

Le comité des experts en propose quatre à la réflexion collective :

- 1 En s'institutionnalisant dans l'établissement et dans l'amélioration des synergies internes, la démarche qualité gagnerait à impliquer davantage les représentants d'étudiants ainsi que les professionnels de terrain.
- 2 Le comité des experts voit un paradoxe dans le fait de défendre avec force les valeurs de la promotion sociale et à accorder au final peu de place aux travailleurs du secteur dans les formations, voire à ne pas prendre suffisamment en compte la réalité de leur surcharge, tout comme celle des enseignant(e)s.
- 3 Une politique d'établissement en matière de communication interne (e-campus) et externe (site internet) devrait être mise au point de manière à faire du numérique un instrument au service du projet collectif.
- 4 Il apparaît indispensable de soutenir l'efficacité du travail quotidien en reconnaissant l'investissement de chacun(e) et en adaptant les charges du travail des enseignant(e)s en permettant par exemple qu'une partie du travail puisse se faire à distance.

## Critère 2

### L'établissement/l'entité a développé et met en œuvre une politique pour assurer la pertinence de son programme d'études

Dimension 2.1 : Appréciation de la pertinence du programme

Dimension 2.2 : Information et communication externe

#### CONSTATS ET ANALYSE

##### [Appréciation de la pertinence du programme]

- 1 En s'inscrivant dans le respect des cadres légaux communautaires qui lui confèrent reconnaissance et stabilité, le programme est clairement présenté, sa structuration est méthodique, ses objectifs explicites.
- 2 Le référentiel détaillé des compétences de l'éducateur est partagé par l'équipe.
- 3 Direction, enseignants et administratifs expriment clairement une volonté de travail collégial et participatif, incluant les étudiants et les acteurs du monde professionnel.
- 4 Les enseignants travaillent de manière volontariste à développer une formation de cycle supérieur par une exigence forte en matière de formation intellectuelle des étudiants, en vue de former l'esprit critique et de prendre appui sur des connaissances factuelles et conceptuelles pour réguler l'action professionnelle sur des bases de connaissance et non pas de croyances.

##### [Information et communication externe]

- 5 En matière de communication externe, le site internet présente l'établissement, les formations proposées à l'IPSMa PS (cours, horaires, etc.), les démarches administratives pour s'inscrire (notamment les conditions d'admission) et nombre d'informations utiles.
- 6 L'établissement organise des manifestations qui jouent de multiples fonctions : salon des métiers (mars), journée portes ouvertes (avril), journée de la personne extraordinaire.
- 7 Il bénéficie par conséquent d'une bonne visibilité (une majorité des étudiants connaît l'établissement soit par d'anciens étudiants, soit par le site internet) puisqu'il reçoit plus de demandes qu'il n'a de capacité d'accueil, ce qui a obligé le personnel enseignant à imaginer un examen d'admission sur des critères de prérequis, de motivation et de projet professionnel. Il est par ailleurs à noter que cet examen entre en contradiction avec le cadre légal réglant l'accès aux études supérieures en Fédération Wallonie-Bruxelles qui prescrit que la détention d'un CESS (certificat d'enseignement secondaire supérieur) permet l'admission à un premier cycle d'études supérieures.
- 8 La formation en ressort consolidée et présente un taux non négligeable d'insertion de ses diplômés, tant au local qu'au régional et national, voire à l'étranger.

Face à ces constats, le comité des experts formule de manière synthétique quatre forces principales sur ce deuxième critère :

- Le programme de formation est clairement présenté, sa structuration est méthodique, les objectifs sont explicites dans le respect de l'inscription communautaire et des cadres légaux offrant ainsi une bonne stabilité des programmes. Les référentiels de formation sont détaillés, ils sont largement partagés et font l'objet de réexamens réguliers.

- L'aspiration des personnels à inscrire cette formation dans le cycle supérieur est à remarquer avec l'ambition d'offrir une formation intellectuelle exigeante visant à développer l'esprit critique étayé par des connaissances factuelles et conceptuelles. À ce titre, l'exigence qui consiste à instrumenter les analyses par des méthodes provenant de la recherche en sciences humaines et sociales (SHS) est rare, méritoire et ne peut qu'être encouragée.
- La volonté collégiale et participative est clairement exprimée dans la tentative de faire partager la passion de ce métier, le goût et l'intérêt de savoir, mais aussi le goût et l'intérêt de l'engagement social.
- À l'externe, l'établissement bénéficie d'une bonne réputation et peine, de ce fait, à gérer l'afflux de demandes d'inscriptions avec la dotation qui est la sienne. Malgré ce manque chronique de moyens, les personnels sont capables de s'investir dans l'organisation d'événements qui réunissent les acteurs du domaine, mettant ainsi en valeur (mais aussi à l'épreuve) son savoir-faire.

### *RECOMMANDATIONS*

Le comité des experts en propose quatre à la réflexion collective :

- 1 La pertinence du programme gagnerait à s'ancrer davantage encore dans un dialogue avec le monde professionnel du secteur, notamment dans la prise en compte des situations particulières de chaque terrain (contraintes, spécificités, bénéficiaires, caractère indispensable de l'allègement des procédures administratives par exemple en matière d'assurances ou de contrats de stages, etc.).
- 2 En termes de communication externe, à l'heure où une partie importante des publics connaissent l'établissement par la voie d'internet, le comité des experts propose que l'établissement investisse davantage encore le numérique comme un instrument susceptible de valoriser la production des personnels et des étudiants (via, par exemple, le partenariat avec le secteur informatique et l'accueil de stagiaires en informatique coordonnés par un membre de l'équipe à l'interne ?).
- 3 Une réflexion sur une ouverture internationale serait bénéfique à la formation de futurs professionnels qui vont à avoir à exercer leur métier sur un territoire mondialisé.
- 4 Il serait utile de développer une veille quant au devenir des anciens diplômés de manière à tenir compte de leur insertion pour adapter la formation et créer un réseau permettant de soutenir la formation.

### Critère 3

#### **L'établissement/l'entité a développé et met en œuvre une politique pour assurer la cohérence interne de son programme d'études**

Dimension 3.1 : Les acquis d'apprentissage du programme

Dimension 3.2 : Contenus, dispositifs et activités d'apprentissage (y inclus stages, projets, travail de fin d'études/mémoire/épreuve intégrée)

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

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

#### CONSTATS ET ANALYSE

##### **[Acquis d'apprentissage du programme]**

- 1 Les acquis d'apprentissage sont explicités dans différents documents (dossiers pédagogique, syllabus de cours) et supports (e-campus, documents papiers consultables au secrétariat). Ils sont également présentés aux étudiants dès les premiers cours et sont détaillés en étant critériés.
- 2 Trois systèmes de contrôle ont été mise en place : a) réunions de concertation (débat, validation, synergies, projets, évaluation intégrative) ; b) inspections externes (adéquation, niveau d'étude, évaluations) qui apportent retours collectifs et pistes d'amélioration ; c) accompagnement à l'interne des nouveaux enseignants par la direction et l'équipe des enseignants plus anciens, ainsi que des classes dédoublées et des cours dépendants les uns des autres pour une plus grande cohérence et synergie.
- 3 L'ensemble offre une structure didactique du programme solide et cohérente.

##### **[Contenus, dispositifs et activités d'apprentissage qui permettent d'atteindre les acquis visés]**

- 1 Une volonté évidente de mise en cohérence des acquis d'apprentissage, fixés comme autant d'objectifs, des méthodes pédagogiques et des évaluations.
- 2 Les méthodes actives, centrées sur l'apprenant, alternent travail individuel et collectif, et offrent une diversité d'approches (situation-problème, analyses de cas, entraînement à des analyses inductives, à la mobilisation de concepts opérationnels, encouragement à la prise d'initiative et à la participation).
- 3 L'approche transdisciplinaire est mise en œuvre dans des projets transversaux.
- 4 La pratique de l'autoévaluation (réflexive et critique) est encouragée chez les étudiants.
- 5 Jusque-là, les travailleurs avaient la possibilité d'effectuer partiellement les stages sur leur lieu de travail.
- 6 Un suivi et un accompagnement des stages est assuré et le lien avec le monde professionnel est effectif.

##### **[Agencement global du programme et temps prévu pour l'atteinte des acquis d'apprentissage visés]**

- 1 Le programme est fortement structuré et construit à partir d'un profil professionnel régulièrement actualisé.
- 2 Même s'il est prévu sur trois ans, en cohérence avec les textes officiels, le programme reste relativement modulaire afin de s'adapter aux besoins et contraintes des étudiants, le plus souvent professionnels à temps plein et chargés de famille.

- 3 Dans cette perspective, les unités d'enseignement sont capitalisables grâce à l'obtention de certificats de réussite.

### **[Évaluation du niveau d'atteinte des acquis d'apprentissage visés]**

- 1 Les objectifs explicités, la forte structuration du programme, l'explicitation et la diffusion des critères d'évaluation sont le fruit de décisions prises collégalement après délibération.
- 2 L'évaluation est donc directement liée à la formulation des acquis d'apprentissage.
- 3 La non-obtention d'un acquis d'apprentissage débouche sur la rédaction d'un avis dûment argumenté en vue d'une réévaluation orientée par ce retour qualitatif.
- 4 Dans ce cas de figure, chaque étudiant a la possibilité de demander un rendez-vous individuel auprès de l'enseignant concerné.
- 5 Une enquête auprès des étudiants montre un taux de satisfaction important des pratiques de l'établissement en la matière.
- 6 Le traitement des recours est pris en charge.

En synthèse du critère de cohérence,

- Le programme d'études a une forte cohérence interne en étant structuré par une conception du métier d'éducateur (agent social instituant), de son rapport au savoir (dynamique d'enquête) et à l'action (orientée par des valeurs et un souci d'efficacité, réflexive et régulée).
- Les acquis d'apprentissage sont clairement explicités dans différents documents élaborés collectivement et communiqués aux étudiants dans un souci de transparence des processus de formation.
- Ils motivent de nombreuses concertations et de grands efforts sont réalisés pour en améliorer l'explicitation, la précision, la cohérence, la compréhension par les différents acteurs de l'établissement.
- Ils constituent la matrice (régulièrement actualisée) de la structure didactique de l'offre de formation en étant prudemment remis régulièrement à l'étude par la volonté de mettre en cohérence acquis d'apprentissage (objectifs), méthodes pédagogiques et modalités de l'évaluation.
- Le travail de réflexion et d'analyse, couplé au souci d'étayage théorique des pratiques conduit cette équipe à tenir deux pôles de tension (qui sont comprise habituellement comme étant opposées) : la formalisation des acquis d'apprentissages et de leurs critères d'évaluation (dont on sait que la stricte juxtaposition ne fait pas une compétence) et la dimension complexe, intégrée, réflexive de l'action sur le terrain de l'intervention professionnelle (dont on sait qu'elle relève parfois plus de l'expertise que d'une technique applicative).

### *RECOMMANDATIONS*

- 1 La modularité de la formation offre une capacité d'adaptation à la diversité des publics mais elle n'est sans doute pas suffisamment travaillée et valorisée en tant que telle. Si elle était installée dans le cursus de formation en tant que modalité possible, elle pourrait constituer un atout pour les étudiants travailleurs et pourrait conduire à un décompte pour l'établissement en termes de réussites (le calcul des taux d'échecs sur des critères classique est problématique car, en ne tenant pas compte de l'acquisition d'UE mais seulement de l'obtention du diplôme, il ne rend pas suffisamment justice aux efforts des

enseignants en matière de soutien à la réussite, ni à la réalité du travail effectué par l'établissement en matière de promotion sociale).

- 2 Le comité des experts recommande également de porter une attention plus grande encore aux situations des travailleurs du secteur socio-éducatif car cela permettrait de rendre la formation plus attractive auprès d'une population expérimentée, déjà très investie dans le domaine, et plus en adéquation avec les finalités de promotion sociale de l'établissement.
- 3 Une attention doit également être portée à la charge de travail des étudiants. Sur cet aspect, les ECTS constituent un outil encore trop peu investi en tant que mode de calcul du travail étudiant.
- 4 Il s'agit enfin de veiller au rythme des adaptations réalisées dans l'organisation de la formation. Trop de changements induit une surcharge dans l'équipe enseignante et paradoxalement limite l'autonomie des étudiants qui doivent s'adapter en cours d'année à des changements de modalités de travail sans pouvoir les anticiper (travaux de fin d'étude par exemple).

## Critère 4

### L'établissement/l'entité a développé et met en œuvre une politique pour assurer l'efficacité et l'équité de son programme d'études

Dimension 4.1 : Ressources humaines

Dimension 4.2 : Ressources matérielles

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

Dimension 4.4 : Analyse des données nécessaires au pilotage du programme

## CONSTATS ET ANALYSE

### **[Ressources humaines (affectation, recrutement, formation continuée)]**

- 1 Huit membres du personnel à temps plein et un demi-poste de non chargés de cours seulement pour prendre en charge la gestion de l'ensemble de l'établissement.
- 2 Dans le secteur de formation des éducateurs, les enseignants reconnus pour leurs titres, qualifications et expérience interviennent dans la prise en charge de trois groupes d'une quarantaine d'étudiants chacun, soit près d'une centaine d'étudiants aux profils, parcours de formation et besoins différents.
- 3 Les enseignements, stages et épreuve intégrée sont assurés avec professionnalisme et conviction.
- 4 L'équipe administrative et pédagogique assure l'accueil des nouveaux personnels et un accompagnement progressif tout au long de leur insertion dans l'établissement.
- 5 Les relations entre l'équipe administrative et pédagogique sont cordiales et basées sur la coopération et l'intercompréhension des responsabilités respectives.

### **[Ressources matérielles (matériaux pédagogiques, locaux, bibliothèques, plateformes TIC)]**

- 6 L'établissement semble tout mettre en œuvre pour que les infrastructures et les outils pédagogiques soient adéquats, malgré les difficultés budgétaires, une dotation limitée et des locaux inadaptes.
- 7 Les ressources matérielles mises à disposition des étudiants sont maîtrisées, variées, partagées.
- 8 L'infrastructure pour le développement de supports numériques est mise en place (e-campus).
- 9 Un arbre décisionnel pour la gestion des demandes de VAE (valorisation des acquis de l'expérience) a été mis en place de manière à prévoir les cas les plus fréquents et assurer une équité de traitement en assurant une mémoire des décisions prises.
- 10 Une diversité de ressources et d'instruments de travail sont créés de manière collective et collégiale (fiches d'UE, syllabus, diaporamas, études de cas, vade-mecum pour les nouveaux enseignants).
- 11 Une enquête de satisfaction auprès des enseignants montre le souci de la direction d'améliorer les conditions matérielles de travail. Les défaillances sont bien identifiées et des pistes sont formulées.
- 12 Une bibliothèque à proximité des locaux d'enseignement apporte aux étudiants comme aux enseignants un espace complémentaire pour le travail d'élaboration et l'étude.

### **[Équité en termes d'accueil, de suivi et de soutien des étudiants]**

- 13 Les analyses méthodiques, documentées par des enquêtes empiriques (questionnaires, entretiens, témoignages) présentes dans le dossier d'autoévaluation montrent le souci de mieux identifier les besoins des publics étudiants et des personnels.
- 14 Un test d'admission permet de limiter les inscriptions opportunistes et de sélectionner les candidats les plus motivés, maîtrisant un ensemble de prérequis et formulant un projet professionnel réaliste (voir à ce sujet le point 7 du critère 2, page 6).
- 15 Le taux de réussite aux UE est ainsi tout à fait satisfaisant et la réussite à l'épreuve intégrée a été, de cette manière, considérablement améliorée.
- 16 Les acquis d'expérience (VAE) sont sérieusement pris en compte de manière à valoriser les études antérieures et/ou l'expérience professionnelle des candidats. Un module de guidance aide l'étudiant à formuler sa demande qui est ensuite étudiée par le conseil d'études en vue de valoriser expérience et acquis antérieurs.
- 17 Les modalités d'information aux étudiants sont variées (affichage, papier, web, messages lors des cours).
- 18 De nombreux documents visent la transparence des procédures (dossiers pédagogique, profil professionnel, explicitation des acquis d'apprentissage, des critères d'évaluation, etc.).
- 19 Le e-campus constitue un excellent potentiel pour la flexibilité de la formation et son adaptation à des étudiants en situation d'emploi et de charge de famille, parfois éloignés de l'établissement.
- 20 Dans l'immédiat, les étudiants professionnels peuvent un peu alléger leur charge en réalisant une partie de leur stage sur leur lieu d'exercice lorsqu'ils sont engagés à des fonctions d'éducateur.
- 21 L'aide à la réussite est un souci permanent de l'équipe et se trouve matérialisées dans diverses activités : diagnostic en situation de cours, surveillants-éducateurs attentifs aux situations de décrochage, retours individuels après les évaluations, prise en compte de besoins particuliers et de difficultés spécifiques.
- 22 Un soutien économique et des dispenses de droit d'inscription peuvent être accordés à des étudiants en difficulté ou à des demandeurs d'emploi, notamment par le biais d'une Amicale.

### **[Analyse des données nécessaires au pilotage du programme]**

- 23 Une collecte rigoureuse de données chiffrées et des analyses méthodiques (satisfaction des étudiants, taux de réussite et d'insertion) permettent de recueillir une information utile (connaissance factuelle, formulation d'hypothèses et nouvelles enquêtes, prise de conscience de certaines réalités) : questionnaire d'enquête et sondage auprès des étudiants ; entretiens individuels d'enseignants sur les pratiques pédagogiques.
- 24 Cette méthodologie d'enquête, conduite avec un souci d'entraînement participatif, a fédéré les enseignants dans des conduites de mutualisation et de mise en cohérence de leurs pratiques que les étudiants perçoivent et reconnaissent.
- 25 Ces résultats influent sur le pilotage du programme en termes de formulation de pistes d'amélioration.

En synthèse de ce critère,

- Cette section est prise en charge par une équipe soudée, engagée, où les concertations, le travail collectif et les échanges contribuent à garantir, la cohérence, la pertinence et au final la qualité de la formation.

- Cette équipe a le souci d'accueillir, de soutenir et d'accompagner les apprentissages de chaque étudiant en augmentant leur disponibilité au-delà du cadre légal de leur charge de travail ordinaire.
- Elle met également tout en œuvre pour accueillir et soutenir les nouveaux collègues.
- La mise en œuvre d'une plateforme numérique (e-campus) et d'un site internet, constituant un atout pour la communication interne et externe mais aussi pour l'optimisation des pratiques (information, mutualisation, partage de ressources, gestion de la distance, etc.), doit encore être systématisée.

#### *RECOMMANDATIONS*

- 1 Cette équipe méritante travaille dans des conditions matérielles qui nécessitent d'être améliorées en urgence, ne serait-ce que pour accueillir dans des conditions d'efficacité adaptées aux besoins professionnels des enseignants, des administratifs, mais aussi aux exigences qu'ils fixent aux étudiants.
- 2 Malgré le souci d'amélioration constant, il est indispensable pour chaque promotion de stabiliser les consignes et les attendus, quitte à projeter les évolutions pour l'année académique suivante.
- 3 Une attention particulière doit impérativement être apportée à la charge de travail des personnels et des étudiants, en particulier dans l'engagement bénévole des enseignants et des administratifs, notamment sur leurs temps de repos et de congé. Le risque étant de voir s'épuiser les acteurs les plus engagés au détriment de l'efficacité.
- 4 L'investissement réfléchi et méthodique de la plateforme numérique constituerait une réelle plus-value, à condition que les acteurs de l'établissement s'approprient cet outils dans leurs pratiques quotidiennes (compléments pédagogiques, mutualisation des ressources et des compétences, travail à distance pour les personnels et les étudiants, communication à distance avec les professionnels sur le terrain et les stagiaires, travail et apprentissages collaboratifs, etc.). Cela nécessiterait sans doute de revoir la manière de décompter le temps d'étude pour les uns et de travail pour les autres, au risque d'un accroissement de la surcharge, alors qu'il s'agirait au contraire d'alléger la charge en augmentant la mutualisation et l'efficacité globale. Ce serait là un moyen de réfléchir à la manière d'alléger également les démarches administratives imposées aux personnels, aussi bien qu'aux étudiants et aux professionnels (contrats de stages, systèmes d'assurances et de contraintes trop lourds qui s'avèrent décourageants).
- 5 Une meilleure connaissance du devenir des diplômés et la valorisation des liens que l'établissement conserve avec eux serait utile à la visibilité d'une partie du travail que réalisent effectivement es équipes administratives et pédagogiques.

## Critère 5

**L'établissement/l'entité a également effectué l'analyse de son programme d'études et construit un plan d'action visant son amélioration continue**

Dimension 5.1 : Méthodologie de l'autoévaluation

Dimension 5.2 : Analyse SWOT

Dimension 5.3 : Plan d'action et suivi

### CONSTATS ET ANALYSE

#### [Méthodologie de l'autoévaluation]

- 1 Les membres de l'équipe pédagogique développent de longue date des pratiques réflexives et des démarches de formation permanente qui les conduisent à comprendre d'emblée la démarche qualité.
- 2 La dynamique participative de la coordinatrice qualité a pris appui sur cette expérience et sur l'engagement des acteurs de l'établissement pour créer des synergies positives, incluant les étudiants.
- 3 Le rôle de la commission d'évaluation interne (CEI) a donc été central dans la formalisation de cette démarche et dans la mise en place des conditions de son institutionnalisation.
- 4 À l'issue de ce travail collectif, un plan stratégique a été mis au point comportant un échéancier.

#### [Analyse SWOT]

- 5 Cette analyse a été réalisée selon une dynamique participative et le souci de prendre en compte tous les points de vue. C'est son point fort (dynamique collective et adhésion) et en même temps son point faible (les aspects mis en valeur apparaissent anecdotiques au regard des grandes lignes politiques et ingénieriques attendues).
- 6 Certains des points forts de l'établissement n'ont pas été formulés comme s'ils allaient de soi : haut niveau de satisfaction des étudiants, cohérence et cohésion des équipes administratives et pédagogiques, capacité d'innovation permanente et d'engagement des personnels, participation des étudiants, confiance du secteur professionnel, réputation de l'établissement, démarche qualité réussie, etc.
- 7 Certaines des faiblesses ne sont pas formulées n'ont plus : faible dotation, locaux vétustes, classes surchargées, surcharge des personnels, plateforme e-campus qui reste à investir, place accordée aux professionnels qui reste à affirmer, etc.

#### [Plan d'action et suivi]

- 8 Trois axes stratégiques sont donnés pour prioritaires : a) augmenter la convergence des enseignants en matière de consignes et d'évaluation des stages ; b) diminuer la perturbation en classe ; c) renforcer la convivialité.
- 9 Le comité des experts a perçu que l'équipe a anticipé la mise en place d'un groupe de travail pour prendre des décisions raisonnées concernant l'uniformisation du programme et l'harmonisation des évaluations.

En synthèse de ce critère,

- Avant toute action ou formulation de solutions aux soucis d'amélioration de l'établissement, la coordinatrice qualité s'est préoccupée d'établir des diagnostics préalables et des analyses factuelles sur la base d'enquêtes qualitatives et quantitatives.
- Elle a pris soin d'entendre et de prendre en compte la parole des acteurs, les ressentis, les réalités de travail de chacun. Cette dynamique d'échange a permis de générer une participation et une adhésion forte des acteurs de l'établissement.
- Les équipes administrative et pédagogique ont adhéré à cette dynamique en contribuant à l'avancée de la réflexion, de la formalisation et de la création de ressources et instruments de travail adaptées aux besoins.

#### *RECOMMANDATIONS*

- 1 La participation du monde professionnel et des diplômés s'est trouvée limitée. On peut se demander comment permettre à ces acteurs de se sentir plus impliqués en fonction de leur disponibilité en leur permettant, par exemple, de contribuer à distance ou bien ponctuellement ou encore en dialogue avec un acteur de l'établissement.
- 2 Le SWOT et le plan d'action en l'état mériteraient d'être réétudiés à l'aune d'une formulation collective et fédératrice du projet politique et des grandes orientations que les acteurs veulent donner à leur établissement.

## **CONCLUSION**

Le comité des experts a pu observer une section constituée d'un personnel particulièrement engagé aux côtés des étudiants.

Qu'il s'agisse de l'équipe de direction, de l'équipe pédagogique ou de l'équipe administrative, tous les personnels sont motivés par le développement personnel et professionnel des étudiants, en vue de leur réussite académique et de leur insertion sociale, selon un haut niveau d'exigence.

L'ouverture d'esprit, la rigueur de méthode et la dynamique générée par une démarche qualité incitent à penser qu'une réflexion globale et une mise en œuvre d'amélioration permanente de la formation est bien en cours dans cette section.

Les grands axes d'amélioration méritent d'être soutenus et consolidés en prenant acte des évolutions à l'interne de l'équipe mais aussi à l'externe dans le monde professionnel et plus largement dans le monde social.

## EN SYNTHÈSE

Points forts	Points d'amélioration
<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Un réseau d'acteurs constructif : direction réaliste ; coordination qualité fédératrice ; équipe responsable, dynamique et très engagée ; étudiants motivés par leur engagement dans la promotion sociale ; professionnels militants dans l'accompagnement des plus jeunes</li> <li>⇒ Une dynamique d'amélioration permanente de l'offre de formation et des pratiques</li> <li>⇒ Un programme de formation clair, structuré, méthodique, aux objectifs et critères d'évaluation explicites, aux référentiels détaillés, cohérent dans sa relation entre conception du métier d'éducateur (agent social instituant), rapport au savoir (dynamique d'enquête) et à l'action (orientée par des valeurs et un souci d'efficacité, réflexive et régulée), mais aussi dans la relation plus technique entre objectifs, pratiques pédagogiques et évaluation</li> <li>⇒ Une aspiration à s'inscrire dans le cycle supérieur avec une formation intellectuelle exigeante, comportant instrumentation méthodologique et étayage conceptuel des observations et analyses</li> <li>⇒ Le partage de la passion du métier, du goût et l'intérêt de savoir, du goût et l'intérêt de l'engagement social</li> <li>⇒ La mise en œuvre d'une plateforme numérique (e-campus) et d'un site internet constitue un atout pour la communication (interne/externe) et l'évolution des pratiques de formation (incluant distance et hybridation)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Les conditions de travail à améliorer en urgence : locaux, charges de travail, reconnaissance des heures supplémentaires, espaces d'étude, convivialité au travail, respect des temps de repos et de congés, etc.</li> <li>⇒ La pertinence du programme qui gagnerait à s'ancrer davantage encore dans un dialogue avec le monde professionnel du secteur (liens plus systématiques, présence dans les conseils et la CEI, etc.)</li> <li>⇒ Les publics professionnels à mieux intégrer dans la formation (tuteurs, médiateurs, représentants), tout en améliorant leurs conditions d'étude (charge de travail, lieu de travail / lieu de stage, VAE, etc.) et charges administratives (simplifications et allègements)</li> <li>⇒ Une meilleure exploitation des ECTS qui pourrait être une opportunité pour calculer de manière plus réaliste le travail des étudiants</li> <li>⇒ Le développement d'une veille quant au devenir des anciens diplômés et d'une valorisation des liens que l'établissement conserve avec eux (amicale, cercle, réseau, etc.)</li> <li>⇒ Le développement du numérique qui mériterait une politique d'établissement (e-campus en interne et site internet à l'externe). Ce serait une opportunité pour des formes pédagogiques (<i>e-learning</i>, distance, hybridation) apportant une plus grande souplesse (gestion des étudiants en stage et/ou distants ; investissement des enseignants à distance ; mutualisation de ressources). Ces pratiques faciliteraient une modularité de la formation propice à l'accueil d'étudiants adultes au parcours aléatoire (professionnels, recherche d'emploi, chargé de famille, etc.) avec l'attribution d'unités capitalisables (certificats)</li> <li>⇒ Le décompte par UE réussie qui serait plus favorable à l'établissement que celui des diplômés et plus réaliste au regard des contraintes de ses publics</li> <li>⇒ Une réflexion sur une ouverture internationale, bénéfique à la formation de futurs professionnels qui vont à avoir à exercer leur métier sur un territoire mondialisé</li> <li>⇒ Le SWOT et le plan d'action, à reprendre pour mettre en valeur une formulation collective et fédératrice du projet politique et des grandes orientations que les acteurs veulent donner à leur établissement et à leur offre de formation</li> </ul>

Opportunités	Risques
<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Un déménagement annoncé devrait permettre d'offrir aux personnels comme aux étudiants des locaux plus adaptés.</li> <li>⇒ L'implantation sur le campus de l'université et la proximité de la bibliothèque constitue un atout pour les personnels et les étudiants, tout comme la proximité d'un réseau de communication (train, métro, bus)</li> <li>⇒ Un réseau informel d'anciens et de professionnels soutenant et reconnaissant la qualité de la formation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ En installant dans la durée la gestion de la pénurie, la non augmentation de la dotation peut conduire le personnel à un épuisement professionnel qui mettra en danger tous les investissements et efforts consentis jusque-là.</li> <li>⇒ Sans modalité de sélection des candidatures, une augmentation trop rapide de la demande par rapport aux capacités d'accueil de l'établissement peut aboutir à un épuisement des ressources humaines et à un mécontentement des étudiants les plus motivés à cause de classes surchargées.</li> <li>⇒ Une non-prise en compte des spécificités des étudiants professionnels peut aboutir à une désertion de la formation par un public qui lui est pourtant indispensable.</li> <li>⇒ La non-insertion des diplômés dans le monde du travail en période de crise peut conduire à un soupçon sur la capacité d'employabilité des professionnels formés par l'établissement.</li> </ul>

<b>Récapitulatif des recommandations</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Formaliser une politique d'établissement en matière de : communication interne et travail pédagogique optimisant le numérique (e-campus) ; communication externe (site internet) et relations avec les milieux professionnels (réseau) et les anciens étudiants (amicale, réseau <i>Facebook</i> ou cercle).</li> <li>2 Prendre soin du personnel (risque d'épuisement) et des étudiants (en particulier les professionnels) en reconnaissant leur investissement et leurs spécificités.</li> <li>3 Systématiser une modularisation de la formation en prenant mieux en compte le travail étudiant (ECTS), leur besoin de flexibilité (travail distant, répartition de la formation sur les semestres), leur taux de réussite (unités capitalisables) et leur taux d'insertion (suivi de leur parcours professionnel).</li> <li>4 Pérenniser un poste Qualité (animation pédagogique, analyse et amélioration des pratiques) et un poste Numérique (mise en œuvre de la politique de communication interne et externe, organisation et optimisation des ressources, création de ressources informatique ad hoc, veille).</li> <li>5 Ouvrir la formation à des contacts à l'international.</li> </ol>



**Institut Provincial Supérieur  
des Sciences Sociales et Pédagogiques**  
Atelier Ferrer - 3<sup>ème</sup> étage  
Bd G. Roullier 1 - 6000 CHARLEROI  
Tél. (0)71 531 758 - Fax (071) 531 509

Évaluation de suivi du cursus  
**Bachelier en éducation  
spécialisée en accompagnement  
psycho-éducatif**  
2015-2016

### Droit de réponse de l'établissement évalué

Commentaire général éventuel :

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

Page	Partie	Point <sup>1</sup>	Observation de fond

Nom, fonction et signature  
de la direction de l'établissement

Féray Marie  
Directrice

Nom et signature du (de la) coordonnateur(-trice)  
qualité

RAKOFSKY

<sup>1</sup> Mentionner le paragraphe ou le n° de la ligne