

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

RAPPORT D'ÉVALUATION

**Centre d'enseignement supérieur, de promotion et de formation continuée en Brabant
Wallon (CPF)**

Bachelier Conseiller conjugal et familial

Comité des experts :

M^{me} Laurence PINSON, présidente

M^{me} Bernadette CHARLIER, M. Cathal DE PAOR, M. Pol DURAY, M. Pierre MENGAL,

M^{me} Sophie MERCIER et M. Thomas DE SANTIS, 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*¹ « Psychologie, Logopédie, Éducation ». Dans ce cadre, le comité des experts susmentionné², mandaté par l'AEQES, s'est rendu les 1, 2 et 3 février 2016 au Centre d'enseignement supérieur, de promotion et de formation continuée en Brabant Wallon (CPF) pour évaluer les programmes de bachelier Conseiller Conjugal et familial et de bachelier en Éducation spécialisée en accompagnement psycho-éducatif – ce dernier bachelier étant organisé en codiplomation avec l'Institut provincial d'enseignement de promotion sociale et de formation continuée (IPFC). Le présent rapport rend compte des conclusions auxquelles sont parvenus les experts pour le bachelier Conseiller conjugal et familial, 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 l'ensemble de la visite d'évaluation, le comité des experts a eu l'occasion de s'entretenir avec 36 membres du personnel, 21 étudiants, 20 anciens étudiants, huit représentants du monde professionnel.

L'objectif de ce rapport est de faire un état des lieux des forces et points d'amélioration des programmes évalués, et de proposer des recommandations pour aider l'entité à construire son propre plan d'amélioration. Il reprend la structure du référentiel AEQES³ 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).

¹ 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 (consulté le 15 mars 2016).

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

³ 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 (consulté le 2 mars 2016).

PRÉSENTATION DE L'ÉTABLISSEMENT

Le Centre d'enseignement supérieur, de promotion et de formation continuée en Brabant Wallon (CPF) est un établissement de l'enseignement supérieur libre de promotion sociale. Son statut est celui d'une association sans but lucratif et son siège est situé à Louvain-la-Neuve. Les membres du conseil d'administration sont des représentants de l'UCL, de l'enseignement catholique et des milieux socio-économiques du Brabant wallon. L'association est membre du SeGEC (secrétariat général de l'enseignement catholique). Créé en 1994, le CPF organise des formations de niveau 5 et 6, dans le secteur pédagogique et social et celui de l'entreprise.

En 2013-2014, les étudiants du bachelier Conseiller conjugal et familial du CPF représentaient 43 % du nombre d'étudiants inscrits dans ce bachelier, tous établissements d'enseignement de promotion sociale confondus⁴. Le bachelier Conseiller conjugal et familial est uniquement dispensé en établissement de promotion sociale et seulement trois institutions disposent de l'agrément.

Organisée par le CPF depuis 2002, cette formation constituait initialement un graduat, c'est en 2009 qu'elle a été transformée en bachelier. Ce bachelier répondait à un besoin bien spécifique lors de la création puis de la subsidiarisation des plannings familiaux.

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

Critère 1

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

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 Comme cela sera évoqué tout au long de ce rapport, le bachelier Conseiller conjugal et familial se trouve dans une situation où aujourd'hui son identité professionnelle est interrogée. Le bachelier Conseiller conjugal et familial connaît de réelles difficultés de positionnement dans le secteur professionnel. En effet, il trouve toute sa légitimité dans les plannings familiaux qui au demeurant, ne sont plus aujourd'hui dans un recrutement en expansion. Cette situation n'est pas sans conséquence sur l'insertion professionnelle des étudiants qui rencontrent de réelles difficultés à se positionner sur le marché de l'emploi à l'issue de leur formation, les lieux d'insertion étant peu nombreux en tant que tels. Cette formation est concurrencée par des métiers comme assistant psychologue ou psychothérapeute qui nécessitent une diplomation spécifique pour exercer. Consciente de cette réalité, la direction positionne très nettement son rôle dans une logique de réseau et de *lobbying*. Ainsi, elle s'implique dans les discussions sur la révision pouvant avoir lieu du dossier pédagogique au niveau de la Fédération Wallonie-Bruxelles. Ce point est identifié comme tel dans le plan d'action, à savoir la mobilisation d'instances officielles en vue « d'intégrer l'établissement de promotion sociale au titre de psychothérapeute ». Au regard de ce contexte, le comité des experts tient à souligner la capacité de la direction à se situer très nettement dans son environnement. Son analyse tient compte de l'historique de la création de la formation et de la situation actuelle sur le marché de l'emploi et facilite la perception et la conception d'une stratégie cohérente et pertinente pour l'avenir de la formation.
- 2 Par ailleurs et cela constitue un point majeur, tout autant dans le dossier d'autoévaluation que lors des entretiens, il apparaît très clairement au comité des experts la volonté de la direction et son intérêt d'intégrer l'ensemble des parties prenantes aux questions relatives à la qualité de l'enseignement. Il est clair que les étudiants, à travers notamment l'institution de délégués de classe et la reconnaissance de leur rôle via une charte du délégué, trouvent leur place au sein de l'institution. Un pas supplémentaire pourrait être franchi par l'institutionnalisation de leur représentation, notamment comme cela est mentionné dans le dossier d'autoévaluation, au sein du comité pédagogique et de suivi du programme. L'intention d'intégrer un représentant professionnel du secteur au sein du conseil d'administration constituerait également une avancée.

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

- 3 Au sein du CPF, la coordination qualité est clairement installée. Le conseil d'administration a entériné en 2012, un quart temps pour cette fonction. Cette dernière a été renforcée en 2012, par un mi-temps d'assistant qualité financé sur les fonds propres de l'établissement. L'investissement consacré à cette démarche tant en moyens humains que financiers montre l'importance que la direction attache au volet qualité.
- 4 La démarche qualité quant à elle, est installée et réfléchie. Elle mobilise les outils adéquats et associe les parties prenantes. Dans ce cadre, le comité des experts ne peut qu'encourager l'établissement à poursuivre dans la voie engagée tout en maintenant la même dynamique.

[Élaboration, pilotage et révision périodique du programme]

- 5 Le pilotage et la révision du programme sont conduits par la direction de l'établissement tant à l'extérieur qu'en interne :
 - à l'extérieur, par les démarches conduites par la direction auprès des différentes instances professionnelles ;
 - à l'interne, par les actions mises en place à l'occasion de la démarche qualité. À ce titre, l'évaluation des enseignements pratiqués par des enseignants, mériterait d'être systématisée et le retour aux étudiants organisés.

[Information et communication interne]

- 6 L'information produite à destination des étudiants est claire et diffusée. Notamment, sur un point sensible, les étudiants sont clairement au fait et ce, dès le début de la formation, des difficultés auxquelles ils devront faire face à l'issue de leur diplomation pour obtenir un emploi principal en tant que conseiller conjugal et familial.
- 7 De nombreux canaux de diffusion existent tels que la plateforme *MyCFPB*, utilisés tant par les personnels administratifs et enseignants que les étudiants ; des brochures d'accueil ont été réalisées pour les enseignants et les étudiants, etc.

RECOMMANDATIONS

- 1 Développer la stratégie de réseau pour interroger le positionnement du bachelier Conseiller conjugal et familial.
- 2 Poursuivre l'intégration de la représentation des étudiants tant au niveau de l'institution que du programme, et ce de manière plus institutionnalisée.
- 3 Poursuivre les efforts investis dans la démarche qualité avec la même dynamique d'amélioration.

Critère 2

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

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 À la lecture des documents fournis et des entretiens menés, le cursus de conseiller familial et conjugal correspond au dossier pédagogique du bachelier et à son profil professionnel. Il apparaît toutefois une valence plus forte sur le volet conjugal. Par ailleurs, le comité des experts a pu constater que le champ d'intervention de ce bachelier s'étend à des champs comme la psychothérapie, atteignant des limites qui questionnent sur des aspects professionnels, légaux, éthiques, déontologiques. Le comité des experts incite l'équipe pédagogique à étendre le champ de la formation aux aspects familiaux de la profession et à la systémique.
Par ailleurs, au regard de ces éléments et de la question du positionnement de la formation sur le marché de l'emploi, le comité des experts invite l'équipe de direction et les enseignants à réfléchir à des orientations différentes pour ce bachelier : comme un double cursus ou une spécialisation. Dans ce cadre, des partenariats avec d'autres institutions d'enseignement seraient intéressants.
- 2 Un des enjeux stratégiques clairement posé par la direction est d'avoir une approche spécifique à destination des fédérations professionnelles des conseillers. Cette dynamique, le fait que la plupart des enseignants sont des professionnels et le lien avec les maîtres des stages ne font que renforcer la connaissance des attentes du milieu professionnel.
- 3 Tout en tenant compte de la spécificité de l'enseignement de promotion sociale qui n'a pas dans sa mission de faire de la recherche, ce volet mériterait d'être développé. En effet, le bachelier est de niveau 6 en termes de certification européenne et dans ce cadre, implique une dimension recherche. Ainsi, l'établissement pourrait développer la recherche appliquée pour les TFE.

[Information et communication externe]

- 5 Des séances d'information sont réalisées à destination des futurs étudiants pour les informer du contenu de la formation et des débouchés. Mais plus spécifiquement et sur ce dernier point, le comité des experts invite l'équipe enseignante et la direction à développer la communication vers le monde professionnel pour mieux faire connaître la spécificité du bachelier.

RECOMMANDATIONS

- 1 Envisager les possibilités de faire évoluer la formation en spécialisation ou double cursus.
- 2 Développer la formation aux aspects familiaux de la profession et à l'extension des champs comme la systémique.
- 3 Créer des partenariats plus importants tant avec le monde professionnel qu'avec d'autres institutions d'enseignement.

Critère 3

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

Dimension 3.1 : Les acquis d'apprentissage du programme

Dimension 3.2 : Contenus, dispositifs et activités d'apprentissage

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 Le travail de mise en harmonisation des fiches de cours et des grilles d'évaluation est bien engagé. Le comité des experts invite l'équipe enseignante à le systématiser, en distinguant plan de cours, syllabus et grilles d'évaluation ainsi qu'en spécifiant les niveaux de compétence à atteindre.

[Contenus, dispositifs et activités d'apprentissage qui permettent d'atteindre les acquis visés] et [Agencement global du programme et temps prévu pour l'atteinte des acquis d'apprentissage visés]

- 2 Deux points plus spécifiques sont soulignés par le comité des experts. En premier lieu, l'alignement entre les objectifs de la formation, les activités d'apprentissage et les méthodes d'évaluation n'est pas toujours effectif. En effet, certaines questions d'examens sont apparues comme centrées principalement sur les connaissances. Il appartient à l'équipe enseignante de veiller à leur bonne adéquation. En second lieu et comme évoqué précédemment, la formation manque d'une sensibilisation à différentes approches (par exemple, systémique, cognitivo-comportementale). Le comité des experts invite l'équipe enseignante à développer une approche du programme plurielle et plus éclectique. De façon plus large, même si en promotion sociale de par le profil des enseignants, il est plus difficile d'organiser des temps de réflexion avec l'ensemble de l'équipe, il serait utile de favoriser une coordination transversale pour développer une vision collective sur tous les contenus d'enseignement.
- 3 En ce qui concerne les stages, tant leur organisation, leur progression que l'accompagnement prodigué à l'égard des étudiants sont apparus très clairs au comité des experts. Le 1^{er} niveau, ce sont des stages d'immersion, de découverte des lieux de travail dans le secteur non marchand, avec observation des questions d'accueil de la personne et de prévention. Au 2^e niveau et 3^e niveau, ce sont des stages d'intervention, il s'agit de travailler sur l'appréhension de la mise en place de cadre d'écoute axé sur l'entretien d'aide individuel et l'entretien de couple. Chaque stage donne lieu à un rapport élaboré par l'étudiant. Les modalités d'évaluation des stages sont prévues dans le règlement de stage et le carnet de stage. En revanche, il serait intéressant pour ce bachelier de mettre en place un réseau pour valoriser les stages.
- 4 Le comité des experts relève que la préparation à l'épreuve intégrée a été fortement travaillée par l'équipe enseignante en vue de lutter contre le taux d'absentéisme à cette épreuve. Dès le 3^e niveau, un séminaire d'encadrement a été mis en place pour une initiation à la démarche scientifique. Le *vademecum* relatif au TFE y est présenté, ainsi que différents TFE réalisés. Il comporte des séances sur la recherche documentaire et sur l'écriture. Un carnet de route a été créé pour accompagner les étudiants dans leurs travaux de rédaction.

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

- 5 Les étudiants sont bien informés. Ils disposent de toutes les explications de la part des enseignants, qui explicitent en détail les objectifs ainsi que les modalités d'organisation.

- 6 En revanche et dans une optique quelque peu différente, il est apparu au comité des experts que des étudiants étaient dans une situation de questionnement personnel qui mériterait de réfléchir à l'installation d'une fonction d'accompagnateur.

RECOMMANDATIONS

- 1 Poursuivre le travail d'harmonisation des fiches de cours et des grilles d'évaluation.
- 2 Développer une approche plurielle et éclectique de la formation.
- 3 Favoriser une coordination transversale pour développer une vue collective sur les contenus de formation.
- 4 Créer un réseau pour valoriser pour les stages.
- 5 Réfléchir à la possibilité d'installer une fonction d'accompagnateur.

Critère 4

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

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 Le comité des experts tient à souligner la qualité du travail fourni par l'équipe enseignante. Elle est soutenue par la direction de l'établissement et particulièrement appréciée des étudiants, la direction étant par ailleurs reconnue pour l'installation d'une démarche participative dans le mode de fonctionnement. Le programme bénéficie d'une coordinatrice (conseillère) pédagogique très présente et active. Des réunions pédagogiques existent, le conseil des études est aussi un lieu privilégié d'échange collectif.
- 2 Le plan de formation est clair et disponible pour les enseignants, même si au regard de leur situation (la plupart ayant une activité professionnelle principale autre), il est difficile de pouvoir en bénéficier.

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

- 3 Les ressources matérielles sont disponibles tant pour les étudiants que les enseignants. Le matériel répond aux besoins de la formation. Les étudiants ont accès aux bibliothèques de l'UCL, situées sur le même campus. Une plateforme TIC existe et fonctionne correctement. Elle est utilisée tant par les enseignants, les personnels administratifs que les étudiants.

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

- 4 Le comité des experts n'a pas relevé de point spécifique sur cette dimension, les étudiants sont parfaitement accompagnés par les enseignants qui sont disponibles en cas de difficultés rencontrées dans leur parcours. Par ailleurs, il est à souligner la mise en place de réunions de pré-information avant l'inscription dans ce bachelier, pour expliciter très clairement aux futurs étudiants la question des débouchés et indirectement les difficultés de positionnement de ce bachelier sur le marché du travail. La mise en place de ces réunions n'est pas sans lien avec les taux d'abandon importants que connaît ce bachelier.

[Analyse des données nécessaires au pilotage du programme]

- 5 Des données concaténées existent et ont été transmises au comité des experts. Ce dernier invite la section à une exploitation plus grande de ces données en établissant des indicateurs pertinents pour le pilotage du programme.

RECOMMANDATION

- 1 Exploiter les données pour un appui au pilotage du programme.

Critère 5

L'établissement/l'entité a également effectué une autoévaluation du programme de façon participative, approfondie et validée.

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], [Analyse SWOT] et [Plan d'action et suivi]

- 1 Une commission d'évaluation interne (CEI) a été mise en place. La démarche a été participative, mobilisant l'ensemble des acteurs. Tous ceux rencontrés lors de la visite, y compris les professionnels et les étudiants, ont reçu le dossier d'autoévaluation et ont eu la possibilité de le lire.
- 2 Le rapport est extrêmement clair. Il pose des éléments de constats sur le programme et a permis de faciliter le travail des experts en amont de la visite.
- 3 L'analyse *Swot* et le plan d'action sont présents et précis.

RECOMMANDATION

- 1 Transformer la démarche d'autoévaluation en une démarche pérenne d'amélioration continue.

CONCLUSION

Le bachelier Conseiller conjugal et familial du Centre d'enseignement supérieur, de promotion et de formation continuée en Brabant Wallon est relevé par le comité des experts comme un cursus solide répondant au dossier pédagogique et à son profil professionnel.

Il tient à souligner l'engagement fort dans la démarche qualité et les travaux engagés pour expliciter et formaliser les outils d'appui à la formation, à destination des étudiants.

L'équipe enseignante est engagée et soutenue par une direction pleinement au fait des enjeux stratégiques qui entourent ce bachelier.

La formation reste en évolution sur deux points le développement du volet familial et d'une approche plus éclectique dans les contenus dispensés. Mais plus largement, elle est confrontée à la question de son identité même et à son positionnement sur le marché de l'emploi. À ce titre, le comité des experts tient à saluer la démarche engagée par la direction pour engager la révision de ce bachelier qui quoiqu'il en soit ne pourra évoluer sans changement législatif.

EN SYNTHÈSE

Points forts	Points d'amélioration
<ul style="list-style-type: none">⇒ Vision très claire de la direction sur la stratégie à conduire⇒ Equipe enseignante dynamique⇒ Coordination pédagogique très active⇒ Accompagnement prodigué pour le TFE⇒ Démarche qualité formalisée et inscrite dans le fonctionnement de l'établissement	<ul style="list-style-type: none">⇒ Un juste équilibre entre la formation au volet familial et au volet conjugal⇒ Une formation plus éclectique dans ses contenus⇒ Le développement des partenariats institutionnels et professionnels

Opportunité	Risque
⇒ Participation à la révision du bachelier au niveau de la Fédération Wallonie-Bruxelles	⇒ Positionnement incertain de la formation si des changements législatifs n'interviennent pas

Récapitulatif des recommandations
<ol style="list-style-type: none">1 Développer la stratégie de réseau pour interroger le positionnement du bachelier Conseiller conjugal et familial.2 Poursuivre l'intégration de la représentation des étudiants tant au niveau de l'institution que du programme.3 Envisager les possibilités de faire évoluer la formation en spécialisation ou double cursus.4 Développer la formation aux aspects familiaux de la profession.5 Développer une approche plurielle et éclectique de la formation.6 Poursuivre le travail d'harmonisation des fiches de cours et des grilles d'évaluation.7 Favoriser une coordination transversale pour développer une vue collective sur les contenus de formation.8 Transformer la démarche d'autoévaluation en une démarche pérenne d'amélioration continue.



Évaluation du cluster
Psychologie, Logopédie, Éducation
2015-2016

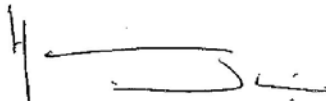
Droit de réponse de l'établissement évalué

Commentaire général éventuel: Nous remercions le Comité des experts pour la synthèse et les perspectives d'amélioration présentées dans le rapport.

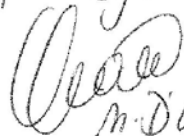
L'établissement ne souhaite pas formuler d'observations de fond

Page	Critère	Point ¹	Observation de fond

Nom, fonction et signature de l'autorité académique dont dépend(ent) le(s) entité(s)


Béatrice Henne
Directrice du C.P.F.B.
Louvain-la-Neuve

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

par Sylvie Dony (en maladie)

M. Draese
Assistante Générale

¹ Mentionner la rubrique (« Constats et analyse » ou « Recommandations ») suivie du numéro précédant le paragraphe.