



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

RAPPORT D'ÉVALUATION

Sciences sociales

Bacheliers Assistant(e) social(e) et
Conseiller(e) social(e)

Haute École en Hainaut (HEH)

Gildas GAUTIER,
Ginette BERTEAU,
Isabelle ISERENTANT,
Thomas MARTIN-
DIMICHELE

28 juin 2019

Table des matières

| | |
|---|----|
| Sciences sociales : Haute École en Hainaut..... | 3 |
| Contexte de l'évaluation..... | 3 |
| Synthèse..... | 4 |
| Présentation de l'établissement et des programmes évalués..... | 6 |
| Critère 1 : L'établissement/l'entité a formulé, met en œuvre et actualise une politique pour soutenir la qualité de ses programmes | 8 |
| Dimension 1.1 : Politique de gouvernance de l'établissement..... | 8 |
| Dimension 1.2 : Gestion de la qualité aux niveaux de l'établissement, de l'entité et du programme | 8 |
| Dimension 1.3 : Élaboration, pilotage et révision périodique du programme | 9 |
| 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..... | 11 |
| Dimension 2.1 : Appréciation de la pertinence du programme | 11 |
| Dimension 2.2 : Information et communication externe..... | 12 |
| Critère 3 : L'établissement/l'entité a développé et met en œuvre une politique pour assurer la cohérence interne de son programme | 13 |
| Dimension 3.1 : Acquis d'apprentissage du programme | 13 |
| Dimension 3.2 : Contenus, dispositifs et activités d'apprentissage qui permettent d'atteindre les acquis visés | 13 |
| Dimension 3.3 : Agencement global du programme et temps prévu pour l'atteinte des acquis d'apprentissage visés | 14 |
| 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 | 16 |
| Dimension 4.1 : Ressources humaines (affectation, recrutement, formation continuée).... | 16 |
| Dimension 4.2 : Ressources matérielles (matériaux pédagogiques, locaux, bibliothèques, plateformes TIC) | 16 |
| Dimension 4.3 : Équité en termes d'accueil, de suivi et de soutien des étudiants | 17 |
| Dimension 4.4 : Analyse des données nécessaires au pilotage du programme | 18 |
| Critère 5 : L'établissement/l'entité a établi l'analyse de son programme et construit un plan d'action visant son amélioration continue | 19 |
| Dimension 5.1 : Méthodologie de l'autoévaluation | 19 |
| Dimension 5.2 : Analyse SWOT | 19 |
| Dimension 5.3 : Plan d'action et suivi..... | 19 |
| Conclusion | 20 |
| Droit de réponse de l'établissement..... | 21 |

Sciences sociales : Haute École en Hainaut

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 Assistant social (BAS) et du bachelier Conseiller social (BCS). Dans ce cadre, les experts mandatés par l'AEQES se sont rendus les 18 et 19 février 2019 à la Haute École en Hainaut, à Mons, 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 deux représentants des autorités académiques, trente et un membres du personnel, vingt étudiants, neuf diplômés et onze 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 ses programmes. 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 (France), président du comité
- Ginette Berteau, experte paire, professeure associée à l'École de travail social (UQAM, Québec, Canada)
- Isabelle Iserentant, experte professionnelle, responsable de service social (Belgique)
- Thomas Marin Dimichèle, expert étudiant, Doctorant contractuel en droit public - UT1 Capitole (France)

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

- Organisation de la gouvernance de la haute école, base de soutien à celle de la catégorie sociale.
- Stratégie claire et réaliste de la HEH et de la catégorie.
- Système qualité intégré et cohérent entre niveaux central et de catégorie.
- Vision stratégique centrée sur l'étudiant et son bien-être.
- Démarche de révision des programmes en cours et mise en place de coordination pédagogique.
- Communication interne par outils d'information, dispositif de concertation et relations de proximité.
- Pertinence reconnue des programmes de formation BAS et BCS.
- Pratiques pédagogiques des enseignants et initiation d'évaluations intégrées.
- Services supports et initiatives/projets en soutien à la formation des étudiants.

FAIBLESSES PRINCIPALES

- Participation limitée et à stimuler des étudiants, dans les instances de concertation largement ouvertes à eux.
- Interrogation sur la place et l'avenir du BCS dans ce campus. Positionnement à clarifier, si volonté de le développer.
- Absence de relations formalisées aux professionnels et aux employeurs pour alimenter la révision des programmes.
- Hétérogénéité de présentation des unités d'enseignement (UE) et des acquis de l'apprentissage (AA) et visibilité perfectible de la cohérence entre objectifs (fiches ECTS) et contenus des cours (syllabus).
- Recrutement limité d'étudiants sans CESS et boursiers.

OPPORTUNITÉS

- Rénovation et centralisation en cours de locaux du site de Tournai
- Ancrage local et territorial de la HE

MENACES

- Visibilité externe du BCS sur le marché du travail
- Place de la formation BAS sur le site de Tournai et identification de ses étudiants à la catégorie sociale de la HEH

RECOMMANDATIONS PRINCIPALES

- Conduire une réflexion sur l'identité et la place du diplôme BCS dans le campus social
- Soutenir la participation des étudiants aux différentes instances de concertation
- Favoriser les occasions de rencontre formelle entre enseignants et professionnels, pour échanger sur les programmes et leurs modalités
- Homogénéiser la présentation des fiches ECTS et rendre plus visible la cohérence entre les objectifs des AA et les contenus des cours

- Réfléchir à un meilleur agencement entre les cours de méthodologie en misant sur des AA visant une perspective intégrée des compétences communes et attendues entre les différentes méthodologies.
- Mettre en place un système de recueil de données sur le devenir des étudiants diplômés.
- Consolider le plan d'action en exploitant la richesse des propositions contenues dans le RAE et en précisant les moyens opérationnels pour le piloter.

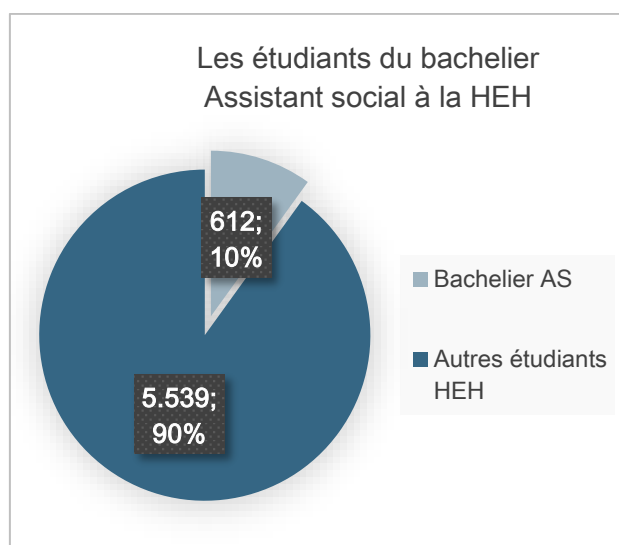
Présentation de l'établissement et des programmes évalués

La Haute Ecole en Hainaut (HEH) est située à Mons ; elle fait partie du pôle académique Hainuyer et relève du pouvoir organisateur de la Fédération Wallonie-Bruxelles (FWB). Elle dispose d'une antenne à Tournai. Elle dispense diverses formations d'enseignement supérieur dans les 4 domaines économique, pédagogique, social et technique, aux niveaux bachelier et master.

Le campus social dispense donc deux formations de bacheliers professionnalisants (niveau 6 du cadre des certifications²) : le Bachelier Assistant social (BAS), organisé sur ses deux sites Mons et de Tournai et le Bachelier de Conseiller social (BCS) organisé sur le seul site de Mons. Il organise également en codiplomation deux masters : le MIAS (Master en Ingénierie de l'Action Sociale) avec la Haute École provinciale du Hainaut - Condorcet (diplôme évalué distinctement) et le METIS (Master en Transition et Innovations Sociales), ouvert depuis 2017-2018. Il coorganise également un Bachelier Assistant social à horaire décalé avec plusieurs établissements d'enseignement de Promotion sociale depuis 2017-2018. Ces deux dernières formations, trop récentes, ne rentrent pas dans le présent programme d'évaluation en sciences sociales de l'AEQES.

La formation aux deux diplômes AS et CS permet un accès direct à l'emploi et ouvre également la voie à poursuite d'études en Master. La formation au Bachelier CS est unique en FWB.

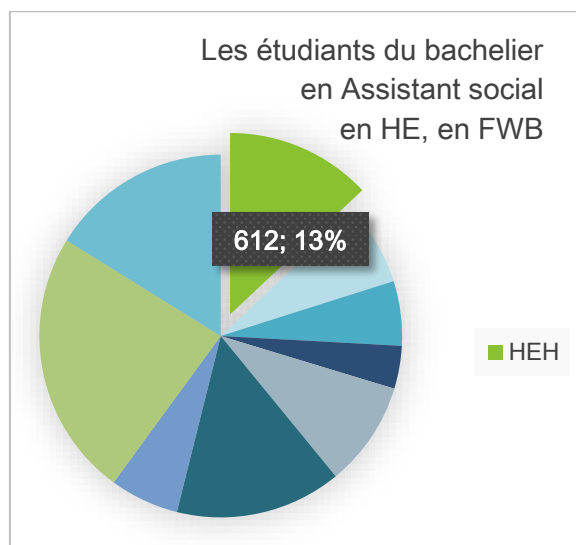
En 2016-2017, la HEH comptait 6.151 étudiants ; le bachelier Assistant social 612 étudiants³.



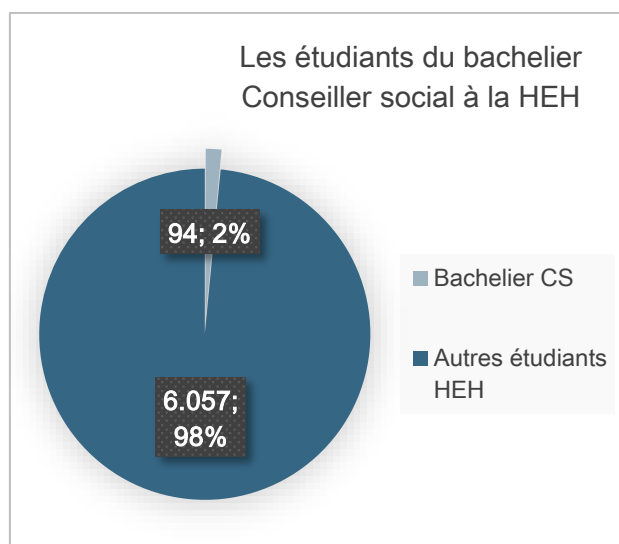
² Le cadre européen des certifications, adapté pour la Fédération Wallonie-Bruxelles et disponible à l'annexe 1 du décret Paysage, en cliquant [ici](#) (voir : cadre des certifications de l'enseignement supérieur en Communauté française).

³ Source des données statistiques : SATURN ; la HEH dispose, pour cette même année 2016-2017, de données différentes, à savoir : 2.926 étudiants inscrits à la HEH et 300 étudiants en son bachelier Assistant social.

En 2016-2017, les étudiants du bachelier Assistant social à la HEH représentaient 13% du nombre d'étudiants inscrits dans ce bachelier, toutes hautes écoles offrant cette formation confondues⁴.



En 2016-2017, la section de conseiller social comptait 94 étudiants⁵.



⁴ Voir : note en bas de page précédente.

⁵ Source des données statistiques : SATURN ; la HEH dispose, pour cette même année 2016-2017, de données différentes, à savoir : 2.926 étudiants inscrits à la HEH et 45 étudiants en bachelier Conseiller social.

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'organisation de la gouvernance de la Haute École est structurée, à travers notamment une multiplicité de cadres de concertation. Elle s'appuie sur un plan stratégique conçu sur des principes de réalité. A partir de ce plan stratégique, le PPSC de l'établissement est remis à jour annuellement. Cette organisation soutient le fonctionnement et le développement de la qualité de la catégorie sociale, dans une grande cohérence.
- 2 Parmi les 9 axes de ce plan stratégique, l'axe 3 sur les contacts avec les milieux professionnels (et l'axe 8 sur le développement de la Formation Continue) paraissent avoir une pertinence et une résonance particulières dans la catégorie sociale, pour contribuer à l'amélioration qualité de ses diplômés. L'axe portant sur la formation continue est bien un moyen de favoriser la nécessaire actualisation du contenu des enseignements.
- 3 L'axe 1, centré sur l'étudiant et orienté notamment sur le souci du « Bien-être », pour apprendre et la préoccupation de « l'humain », se traduisent dans l'ambiance générale ressentie à travers les diverses rencontres.
- 4 Le souci de la Haute École et de la catégorie sociale d'impliquer les étudiants se traduit concrètement et mérite d'être toujours plus encouragé, notamment par les moyens pour les étudiants représentants de faire retour à leurs camarades de leur mandat.
- 5 Le plan stratégique (implicite) de développement de la catégorie sociale est ambitieux, cohérent et mesuré : il s'appuie sur le développement complémentaire du bachelier AS à Tournai et sur les Diplômes en co-diplomation - Master (MIAS et METIS) et Bachelier AS en horaire décalé et en promotion sociale.
- 6 La place particulière occupée par le BCS dans cet ensemble, au regard de sa finalité professionnelle et de ses voies d'employabilité, ainsi que des taux d'emploi à cinq ans de ses diplômés (a priori plus faibles que le bachelier AS), motivent à notre sens une réflexion à conduire sur l'avenir de cette « filière » au sein de la catégorie sociale, à partir d'une objectivation quantitative et qualitative des parcours professionnels de ses diplômés.

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

- 7 Le système de gestion de la qualité, éprouvé et structuré au niveau de la HEH, fondé en particulier sur la concertation la plus large, par objets thématiques, et la mutualisation des bonnes pratiques entre catégories, est de nature à soutenir

efficacement le développement de la qualité au sein même de la catégorie sociale. Il s'appuie sur une charte qualité et fait l'objet d'une certification CAF (Label ECU).

- 8 Cela se traduit dans le processus de développement de la qualité spécifique au campus social (création de la cellule qualité du campus en 2018-2019, prolongement démarche AEQES) et dans les objectifs qualité à court terme du campus social orienté sur 3 axes « pédagogiques » (programme, intégration professionnelle et TFE). La cellule qualité de la catégorie n'a pas encore intégré d'étudiants dans sa composition.
- 9 La mise en œuvre du Plan d'action, à la suite de l'autoévaluation AEQES, est déjà engagée en particulier pour la refonte des programmes (lien entre les UE, rééquilibrage des ECTS, organisation des stages, nouveaux cours...). Il s'articule autour de 3 axes : pertinence et cohérence du programme, communication interne et externe, ressources matérielles et TIC.
- 10 Le défi aujourd'hui est de maintenir la dynamique engagée d'implication et de concertation entre toutes les parties prenantes des deux formations.
- 11 La gestion de la qualité se traduit également par la création d'une cellule développement durable qui initie aujourd'hui au sein de la HEH des mesures correspondantes à cette préoccupation.

Dimension 1.3 : Élaboration, pilotage et révision périodique du programme

- 12 La révision engagée des programmes, avec mise en œuvre progressive sur 3 ans et évaluation à terme, atteste de la préoccupation de leur révision périodique. Elle s'appuie notamment sur une concertation interne et avec les partenaires professionnels, profitable aux 2 formations.
- 13 La mise en place concomitante de fonctions de coordination pédagogique sur les 2 bacheliers est de nature à favoriser le pilotage interne des formations, sous la responsabilité de la directrice du campus social et à accompagner la mise en place progressive des nouveaux programmes.
- 14 Les constats effectués par le comité d'experts sur les contenus ou l'organisation des formations pourront compléter cette révision en cours des programmes (cf. C2-3).
- 15 Les modifications déjà engagées sur les programmes représentent un effort collectif significatif et le souci d'adapter les changements en fonction des feedback divers, traduisent un souci de pilotage continu des changements engagés.
- 16 Des outils et une pratique régulière de l'EEE sont en place. Mais l'établissement rencontre des difficultés à obtenir des réponses des étudiants en nombre significatif.

Dimension 1.4 : Information et communication interne

- 17 Le comité d'expert a relevé les moyens humains et matériels conséquents déployés pour la communication interne de l'école, et complémentaires avec les relations constantes et de proximité, développées entre les différentes parties prenantes (enseignants, étudiants, personnels administratifs et techniques).
- 18 L'éloignement du site de Tournai appelle une attention particulière sur la communication interne avec les membres de cette composante, dont les difficultés sont relevées par les étudiants.

RECOMMANDATIONS

- 1 Conduire une réflexion sur l'identité et la place de la formation BCS dans le campus social, au regard des finalités professionnelles et des débouchés spécifiques auxquels elle prépare, en objectivant la connaissance des parcours professionnels des diplômés.
- 2 Soutenir la participation des étudiants aux différentes instances de concertation auxquelles ils sont associés, notamment par un travail sur les moyens et modalités pour les étudiants représentants de faire retour à leurs camarades sur leur mandat. Une telle démarche peut être traitée comme une activité pédagogique d'éducation citoyenne de futurs professionnels du lien social.
- 3 Intégrer des étudiants à la cellule qualité de la catégorie.
- 4 Réviser les modalités d'interrogation des étudiants pour l'EEE, en prévoyant des formes de retour aux étudiants qui reconnaissent ainsi leur contribution et les sensibilisent à l'intérêt d'y participer.

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 intrinsèque des deux programmes est patente. La prise en compte du cadre légal est une dimension importante et présente dans les deux formations. Cette pertinence des programmes s'appuie sur une prise en compte des attentes et retours du monde professionnel, consultés par différents canaux plutôt informels. Néanmoins, la relation aux secteurs professionnels d'emploi des AS et des CS pour élaborer et réviser les programmes des diplômes apparaît très limitée : il n'existe pas de cadre formalisé de concertation avec les employeurs et les relations des maîtres de stage avec les MFP semblent inégales. Les jurys d'examen n'apparaissent pas non plus comme l'occasion d'échanges productifs entre enseignants et professionnels. Une implication régulière plus formalisée pourrait être bénéfique (réunion des membres de jurys TFE, à l'issue de ceux-ci ou encore rencontre formelle et statutaire des référents de stage ou encore table ronde avec les employeurs).
- 2 L'actualisation de certains cours, notamment en droit, est parfois interrogée par les professionnels. L'équilibre entre certaines disciplines au sein de chacune des formations et en fonction de leurs programmes est parfois peu assuré. La nécessaire introduction de nouveaux contenus (cf. 3.2) offre l'occasion de travailler ces équilibres.
- 3 Cette pertinence s'appuie aussi sur un ancrage local et régional effectif dans le cadre du Pôle Hainuyer qui se traduit sous différentes formes, principalement identifié par le comité d'experts sur le site de Mons : relations aux services professionnels par les stages et l'activité « les coulisses du métiers », la conduite de recherches actions sur le territoire et de projets sociaux tels que la Halte Accueil créée dans les locaux de l'école et ouverte plus largement ou encore son partenariat, via le bachelier CS avec la Maison de l'entreprise de Mons, partage des locaux de la HEH, en soirée avec des établissements de l'enseignement de promotion sociale ou encore des asbl.
- 4 Le comité relève l'effort de développement de la dimension internationale engagé récemment au sein du campus social par l'initiation de liens avec divers établissements étrangers à partir de missions d'enseignants dans ceux-ci et le départ progressif d'étudiants du BAS en mobilité de stage. Cet engagement est soutenu par le recours aux fonds existants pour financer ces mobilités et l'information interne déployée en direction des étudiants.
- 5 La place du bachelier CS dans cette catégorie interroge : le terme de « social » utilisé pour les deux formations recouvre deux sens à priori très différents : action sociale des travailleurs sociaux (AS), d'une part, relation sociale entre employeur et salarié, d'autre part (CS). Si le bachelier AS est clairement destiné à préparer des professionnels de l'action sociale, le bachelier CS, vise quant à lui à préparer des professionnels en charge d'assister les employeurs dans leur responsabilité de gestion du personnel et

de relation à leurs salariés, ou en charge de défendre les droits des salariés (dans les organisations syndicales, par exemple). Si la compétence spécifique de calcul des salaires (au regard de la complexité des réglementations) constitue une plus-value reconnue de cette formation, celle-ci repose sur la production d'acquis d'apprentissages fort différents du plus grand nombre de ceux visés par la formation d'AS. L'intérêt de développer la dimension sociale dans la GRH et de conserver une relation partenariale avec les entreprises et les structures professionnelles (syndicales...) par la mise en œuvre de cette formation au sein de la catégorie sociale peut être reconnu. Une telle relation pourrait alors être exploitée utilement au bénéfice des autres formations de la catégorie.

- 6 La relation à la recherche (en sciences sociales) apparaît encore balbutiante (même si le premier appel à projet de recherche a concerné le domaine social). Le développement de cette dimension en lien avec les masters que la haute école offre en codiplomation permettrait d'amorcer une culture de la recherche au sein de la catégorie sociale et de certains cours.
- 7 Les professionnels reconnaissent que la HEH forme de bons généralistes dans les deux bacheliers. Même si une formation en interne reste toujours nécessaire en fonction du champ d'action où le jeune diplômé est engagé, le monde professionnel s'accorde à reconnaître la construction adéquate de l'identité professionnelle. Cependant, certaines institutions n'ont pas la possibilité d'offrir ce temps de formation au nouvel engagé, l'établissement doit accentuer encore davantage dans son cursus, la capacité d'autonomie et d'initiative de l'étudiant, capacité qui peut faire la différence sur le marché du travail.
- 8 La HEH se distingue aussi par le maintien des liens avec ses anciens étudiants. Il serait intéressant de formaliser ceux-ci en mettant en place un réseau d'alumni.

Dimension 2.2 : Information et communication externe

- 9 Comme pour la communication interne, les moyens que déploie la haute école apparaissent adéquats. Le comité d'expert a relevé en particulier les initiatives et événements réalisés dans les locaux du campus social qui contribuent à renforcer sa visibilité.
- 10 La visibilité externe de la formation bachelier CS, à l'identité spécifique au sein du campus, reste insuffisante, malgré la reconnaissance des employeurs des compétences acquises par les diplômés de ce bachelier. Le taux d'insertion professionnelle plus faible sur celui-ci et la référence rare à cette formation dans les offres d'emploi corroborent ce constat.

RECOMMANDATIONS

- 1 Développer une communication spécifique sur le bachelier CS, qui valorise en particulier les compétences principales acquises par les étudiants et reconnues par les employeurs.
- 2 Favoriser les occasions de rencontre formelle entre enseignants et professionnels, pour échanger sur les programmes et leurs modalités : Conseil consultatif formalisé, réunion des jurys à la suite des examens...
- 3 Développer la préoccupation recherche au sein du BAS en s'appuyant sur les liens avec les masters dont la HEH assure la codiplomation.
- 4 Organiser le développement d'un réseau d'alumni.

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 Un travail significatif est constaté pour communiquer et clarifier les activités d'apprentissage dans les différentes UE. Néanmoins leur présentation reste hétérogène sur la forme et les contenus des fiches ECTS.
- 2 Ces fiches ne sont elles-mêmes pas toutes présentes dans les syllabus. Ce faisant le lien entre la présentation des objectifs de chaque UE et de ses AA avec les contenus des cours n'est pas clairement établi. L'homogénéisation des fiches et leur intégration dans les syllabus pourraient susciter une attention plus soutenue des enseignants à la cohérence des éléments présentés et favoriseraient une meilleure compréhension initiale par les étudiants des objectifs et de l'intérêt respectif de chaque AA, au sein d'une même UE.

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

- 3 La volonté de travail en concertation et en collaboration ressort bien des entretiens réalisés et mérite d'être souligné. Elle est de nature à faire évoluer les objectifs et les contenus d'enseignement vers plus d'intégration.
- 4 Le comité d'experts salue la motivation de l'équipe à initier des pratiques pédagogiques actives et innovantes. Un point d'attention particulier mérite d'être porté sur la nécessité d'un niveau homogène et équivalent d'actualisation des contenus des cours (et de leurs supports).
- 5 L'évolution en cours de l'organisation des stages traduit une volonté claire d'adapter celle-ci : la mise en place de l'UE « les coulisses du métiers », avec une palette significative d'intervenants constitue une alternative intéressante au stage en 1ère année. Il favorise une première connaissance du champ des métiers possibles et une réflexion des étudiants pour réaliser les stages de milieu de cycle et fin de cycle.
- 6 Les classes de petite taille sont particulièrement appréciées par les étudiants et la disponibilité des enseignants est soulignée.
- 7 Les AA liés à l'apprentissage de la méthodologie de l'intervention sont nombreux et conséquents ; ils assurent une formation de qualité. L'assistant social étant à la fois un professionnel de service social et d'action sociale, une intégration des compétences transversales aux trois méthodes d'intervention (individu, groupe et communautaire), pourrait, au final, consolider les apprentissages faits et renforcer les possibilités chez les étudiants d'œuvrer aisément dans les deux pôles.

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

- 8 L'agencement du programme sur les blocs 1 et 2 de milieu de cycle soulève une interrogation quant au bon enchaînement entre cours de méthodologie, cours de « connaissance générale » et période de stage (sur le bloc 2). Le déplacement du stage au début de milieu de cycle peut contrevenir à l'intégration des AA liés à la méthodologie de l'intervention, ceux-ci étant mis à l'étude de façon intensive juste avant le stage.
- 9 De même, les adaptations engagées sur les stages de fin de cycle (durée, place dans le calendrier...) soulèvent des questions relatives à l'équilibre de la charge de travail de ces étudiants sur certaines parties de l'année.
- 10 L'agencement des stages vient d'être repensé et cette nouvelle organisation devrait être l'objet d'attention pour en vérifier l'efficacité et de façon particulière des stages du début de cycle en CS qui ont été réduits à une semaine. Ce type de stage est critiqué par les entreprises qui n'apprécient pas la courte durée.
- 11 Du côté du bachelier AS, dans les cas de divergence de points de vue entre le MFP et le référent de stage ou encore lorsqu'il survient une difficulté particulière en stage, il n'existe pas de modalité formalisée de dialogue entre les parties pour permettre une régulation voire un arbitrage entre les positions de chaque partie. Cette absence peut nuire pédagogiquement à l'analyse et la compréhension par l'étudiant des causes des difficultés rencontrées.
- 12 Le parti pris de définition du thème de TFE avant la recherche de stage en fin de cycle paraît pertinent, mais le degré de précision de ce thème ne doit pas être trop élevé au risque éventuel pour l'étudiant de ne pouvoir le traiter en stage et de devoir ce faisant redéfinir à posteriori son sujet. Une approche méthodologique de type recherche, partant d'un thème ou d'un champ d'investigations large pour préciser progressivement sa problématique jusqu'au moment de produire le TFE apparaît ici plus adaptée.
- 13 Les choix des cours à options semblent être laissés à l'appréciation des étudiants. Ceux proposés ne semblent pas déclinés selon les grands secteurs de l'action sociale et leur offre pourrait être élargie selon cette logique. Les choix de l'étudiant pourraient alors être établis en fonction du lieu de stage retenu.

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

- 14 La mise en place d'évaluations intégrées au sein de différentes UE, qui commence à être effective, est une illustration significative de la dynamique d'intégration des objectifs et des contenus engagés depuis quelque temps (cf.§3.2). On ne peut qu'espérer une croissance de ce mode d'évaluation pourra traduire une forme d'aboutissement de cette évolution.
- 15 En effet, le nombre d'examens par bloc apparaît encore élevé et génère une charge de travail importante pour les étudiants : la recherche d'évaluations intégrées par UE est aussi un moyen de réduire cette charge et devrait ainsi s'accroître au fil des ans.

RECOMMANDATIONS

- 1 Homogénéiser la présentation des fiches ECTS (dans le contenu même des rubriques préétablies) et rendre plus visible la cohérence entre les objectifs des AA (présentés dans les fiches ECTS) et les contenus des cours (syllabus)
- 2 Intégrer systématiquement les fiches ECTS en introduction des syllabus et porter pour rappel en annexe à ceux-ci (fin de document) la fiche descriptive de l'UE correspondante.
- 3 Exercer une vigilance à l'égard de l'implémentation des nouvelles formules du stage de début de cycle (les AA « Les coulisses du métier » pour le BAS et les AA pour le stage d'observation d'une semaine, pour le BCS).
- 4 En lien avec le nouvel agencement des stages chez les AS, être attentif à la progression des apprentissages, notamment pour les AA liés à la méthodologie de l'intervention.
- 5 Mettre en place une procédure permettant de réguler la relation entre MFP et maître de stage dans le traitement des difficultés rencontrées par les étudiants dans leur stage.
- 6 Réfléchir à un meilleur agencement entre les cours de méthodologie en misant sur des AA visant une perspective intégrée entre les différentes méthodologies.
- 7 Réfléchir à une offre de cours optionnels couvrant un large éventail de problématiques sociales.
- 8 Poursuivre les efforts de mise en place des évaluations intégrées.

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 La caractéristique des personnels de ce campus de la HEH (qui relève du PO de la FWB) est que la totalité des enseignants en charge de cours (AA/UE) sont employés statutaires de la Haute École et exercent cette fonction de façon principale voire exclusive, et ce, parfois depuis de nombreuses années. Les seuls professionnels du travail social et du conseil social en activité qui interviennent dans les formations sont invités pour des séances ponctuelles de durée limitée. La connaissance actualisée de l'évolution des champs d'activités professionnelles auxquels préparent les formations est donc, pour les premiers, essentiellement documentaire et ne relève pas d'une pratique parallèle de terrain.
- 2 Dans ce contexte, la formation continue, qui constitue l'un des objectifs stratégiques de la HEH, a été exprimée de multiples fois lors des entretiens. Cet objectif clairement identifié de pouvoir permettre à chaque personnel de bénéficier de formation continue, notamment pour mettre à jour les contenus de ses enseignements, s'avère donc essentiel. Il ne peut qu'être fortement encouragé.
- 3 Les évolutions législatives et réglementaires à l'œuvre dans les deux domaines d'activité évalués, constituent un thème essentiel de Formation continue pour garantir l'actualisation des enseignements concernés.
- 4 Au-delà des formations à caractère « obligatoire » (secourisme, hygiène alimentaire, initiation à de nouveaux outils...), le personnel administratif et technique ne bénéficie pas de formation continue qui soit de nature à favoriser sa promotion interne.

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

- 5 Le campus social est doté d'une bibliothèque dans ses propres locaux à Mons. Cette bibliothèque contient les ouvrages de base pour la formation d'assistant social et de conseiller social. Elle est de petite taille, mais reste relativement bien connue et utilisée par les étudiants. On peut regretter le manque de mise à jour de certains ouvrages, ou le fait que la bibliothèque ne couvre pas l'intégralité du champ de formation (ex : méthodologies du travail social). Des banques de données et des bases documentaires en ligne couvrant les thématiques des formations (droit notamment) sont accessibles aux étudiants et aux enseignants.

- 6 La bibliothèque n'est officiellement pas ouverte lors de la pause méridienne (même si parfois de façon informelle) et le soir, après 17 heures, alors même que le campus social dispose d'un internat et offre des cours en horaire décalé.
- 7 Les enseignants sont fortement incités à se servir de la plateforme numérique Moodle pour laquelle ils reçoivent une formation. Les syllabus se trouvent pratiquement tous sur la plateforme à destination des étudiants.
- 8 Sur le site de Mons, les locaux sont dans un état de bon entretien, même si les étudiants regrettent de ne pas pouvoir brancher leur ordinateur dans toutes les salles. Plusieurs salles TIC sont disponibles pour les étudiants où ils y reçoivent des cours, bien que la plupart disposent également d'un ordinateur personnel pour prendre des notes. Les lieux de vie, notamment la cafétéria à tarif démocratique, sont bien présents et identifiés comme tels même s'ils restent un peu étroits face à l'affluence des étudiants de la catégorie, mais également des autres campus.
- 9 Il faut aussi souligner l'inclusion des personnels des services supports (administratifs, d'entretien et de la cuisine) comme partie prenante de la catégorie, suscitant de la part de ces employés, un engagement important.
- 10 Sur le site de Tournai, la visite n'a pas été effectuée et se base sur les seuls témoignages des étudiants et personnels. La situation s'améliore beaucoup depuis le départ de l'école solaire mais l'ensemble des acteurs regrettent la vétusté des infrastructures, ainsi que la place trop étroite attribuée au campus social à côté du campus pédagogique. Ce faisant, les étudiants de Tournai peinent à s'identifier à la catégorie sociale de la haute école.

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

- 11 L'ensemble des acteurs sont attachés à l'examen d'entrée dérogatoire au CESS. Cet examen permet à des élèves du secondaire non titulaires du CESS d'accéder au bachelier. Cette modalité d'accès revêt une pertinence toute particulière pour former des professionnels de l'action sociale. Néanmoins ce dispositif ne concerne qu'une minorité d'étudiants de la catégorie. De même la proportion d'étudiants boursiers de l'école (relevée dans le RAE) apparaît très limitée. Ce constat (associé à celui du faible recours à la disposition d'entrée dans les formations sans CESS) peut interroger le ciblage de la communication externe sur les diplômés de la catégorie et les moyens d'élargir le recrutement des étudiants en sciences sociales de la HEH.
- 12 La gestion des PAE soulève des difficultés fréquemment évoquées par les étudiants. La nécessité pour eux de reprendre des UE de l'année précédente entraîne un taux d'échec assez important reporté en fin de cycle.
- 13 Un système de tutorat des étudiants par leurs aînés est mis en place.
- 14 Les étudiants bénéficient d'un service d'aide qui identifie grâce aux enseignants ceux qui pourraient se trouver en situation de difficulté financière. Diverses aides sont mises en place à leur intention d'ordre financier voire de soutien psychologique.
- 15 Sur le plan du soutien à la réussite, l'initiative prise par la section AS de contacter individuellement les étudiants pour situer l'avancée de leur PAE, mérite d'être soulignée. Elle traduit la volonté de la HEH, de mettre l'étudiant au centre des préoccupations.
- 16 Des initiatives diverses, telles que la mise en place d'une halte-garderie, les séances de cinéclub où les étudiants BAS accueillent des personnes handicapées, les

expositions de photos en lien avec les préoccupations d'action sociale et de solidarité, soutiennent le développement personnel et professionnel des étudiants.

Dimension 4.4 : Analyse des données nécessaires au pilotage du programme

- 17 Les données globales d'information sur les diplômés évalués sont présentes, mais il manque de statistiques précises sur le devenir des étudiants diplômés et leur insertion professionnelle, notamment pour le bachelier CS.
- 18 La catégorie ne dispose pas de données d'évaluation plus qualitatives, pour ce dernier bac (CS), qui pourraient être recueillies à l'occasion d'enquêtes ponctuelles auprès d'employeurs ou d'anciens stagiaires. Ce type d'information pourrait nourrir utilement la communication externe sur cette formation.

RECOMMANDATIONS

- 1 Encourager la pratique de la formation continue voulue par l'école, y compris pour les personnels administratifs et techniques.
- 2 Étendre les horaires d'ouverture de la bibliothèque sur le campus social de Mons, (en s'appuyant peut-être sur du volontariat étudiant, à l'instar du tutorat).
- 3 Valoriser dans la communication externe de la catégorie la possibilité d'entrée sans CESS, pour en développer l'usage et favoriser l'accès d'étudiants aux parcours d'études moins faciles.
- 4 Mettre en place un système de recueil de données d'information sur le devenir des étudiants diplômés et envisager la réalisation d'enquêtes qualitatives.

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 conduite de l'autoévaluation au sein de la catégorie a donné lieu à un processus participatif et dynamique.
- 2 Elle a conduit à la production d'un rapport d'autoévaluation synthétique mais clair, produisant pour chaque partie une réflexion évaluative débouchant sur des idées d'actions très nombreuses.

Dimension 5.2 : Analyse SWOT

- 3 L'analyse SWOT est sommaire et traduit insuffisamment les faiblesses et risques majeurs qui se dégagent de la lecture du rapport d'autoévaluation.

Dimension 5.3 : Plan d'action et suivi

- 4 Le rapport d'autoévaluation comporte de façon intéressante, pour chacun des critères et dimensions du référentiel AEQES qui le structurent, des parties « description », « évaluation » et « actions ». Le plan d'action final paraît quant à lui avoir été conçu en réponse plus directe à l'analyse SWOT. Pour être plus détaillé et concret, il aurait gagné à reprendre, trier et classer l'ensemble des actions envisagées dans le rapport, pour chacune de ses parties.
- 5 Le plan d'action présenté dans le rapport d'autoévaluation ne développe pas les moyens opérationnels de le piloter (désignation des responsables, définition des indicateurs de suivi permettant la mesure des activités réalisées et des résultats obtenus, échéanciers précis).
- 6 Le plan d'action, dont les axes apparaissent adaptés et opératoires, pourra être enrichi des préconisations du présent rapport d'évaluation.

RECOMMANDATIONS

- 1 Préciser le plan d'action, en s'appuyant sur la richesse des pistes de réflexion ou des propositions concrètes formulées dans les paragraphes « actions » du rapport d'autoévaluation.
- 2 Définir les moyens opérationnels de son pilotage.

Conclusion

Le comité d'expert souhaite souligner en conclusion la volonté collective de mettre l'étudiant au cœur de sa formation et le souci de concertation qui anime toutes les parties prenantes, pour améliorer en continu les formations proposées, à partir d'une pratique de questionnement réflexif permanent.

Ces atouts constituent des leviers importants pour proposer des formations qui répondent aux défis d'aujourd'hui, en particulier pour améliorer en permanence les liens au monde professionnel et la cohérence interne des formations proposées.

Droit de réponse de l'établissement



Évaluation du *cluster*
Sciences sociales
2018-2019

Droit de réponse de l'établissement évalué

*Le contenu du rapport préliminaire d'évaluation, et en particulier les recommandations, confortent et complètent notre autoévaluation des cursus Bachelier Assistant(e) social(e) et Conseiller(e) social(e) / Cluster Sciences sociales.
L'analyse des experts soutient la motivation et l'engagement du personnel dans l'amélioration de la qualité des programmes.*

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

| Partie du rapport (1, 2 ou 3) | Paragraphe ciblé | Observation de fond |
|-------------------------------|------------------|---------------------|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

Denis DUFRANE
Directeur-Président

France BOUVEZ
Directrice du Campus social

Marilyne RAVOISIN
Coordonnatrice de l'autoévaluation

