



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

Gildas GAUTIER,
Alexandre ARLIN,
Ginette BERTEAU,
Isabelle ISERENTANT.

RAPPORT D'ÉVALUATION

Sciences sociales

Brevet d'enseignement supérieur
Conseiller en insertion socio-
professionnelle

Institut Roger Guibert (IRG)

28 juin 2019

Table des matières

Sciences sociales : Institut Roger Guilbert.....	3
Contexte de l'évaluation.....	3
Synthèse.....	4
Présentation de l'établissement et du programme évalué	6
Critère 1 : L'établissement/l'entité a formulé, met en œuvre et actualise une politique pour soutenir la qualité de ses programmes	7
Dimension 1.1 : Politique de gouvernance de l'établissement.....	7
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	8
Dimension 1.4 : Information et communication interne.....	9
Critère 2 : L'établissement/l'entité a développé et met en œuvre une politique pour assurer la pertinence de son programme.....	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	14
Dimension 3.1 : Acquis d'apprentissage du programme	14
Dimension 3.2 : Contenus, dispositifs et activités d'apprentissage qui permettent d'atteindre les acquis visés	14
Dimension 3.3 : Agencement global du programme et temps prévu pour l'atteinte des acquis d'apprentissage visés	15
Dimension 3.4 : Évaluation du niveau d'atteinte des acquis d'apprentissage visés	16
Critère 4 : L'établissement/l'entité a développé et met en œuvre une politique pour assurer l'efficacité et l'équité de son programme	18
Dimension 4.1 : Ressources humaines (affectation, recrutement, formation continuée)....	18
Dimension 4.2 : Ressources matérielles (matériaux pédagogiques, locaux, bibliothèques, plateformes TIC)	18
Dimension 4.3 : Équité en termes d'accueil, de suivi et de soutien des étudiants	19
Dimension 4.4 : Analyse des données nécessaires au pilotage du programme	19
Critère 5 : L'établissement/l'entité a établi l'analyse de son programme et construit un plan d'action visant son amélioration continue	21
Dimension 5.1 : Méthodologie de l'autoévaluation	21
Dimension 5.2 : Analyse SWOT	21
Dimension 5.3 : Plan d'action et suivi.....	21
Conclusion	23
Droit de réponse de l'établissement.....	24

Sciences sociales : Institut Roger Guilbert

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 brevet d'enseignement supérieur de Conseil en insertion socio-professionnelle. Dans ce cadre, les experts mandatés par l'AEQES se sont rendus les 28 et 29 janvier 2019 à l'Institut Roger Guilbert, accompagnés par deux membres de la Cellule exécutive.

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

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

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

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

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

Composition du comité¹

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

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

Synthèse

FORCES PRINCIPALES

- Une gouvernance institutionnelle et une direction de l'établissement structurées
- Une démarche qualité en cours d'installation et qui s'est déjà traduite par des mesures d'amélioration, suite à l'autoévaluation
- La pertinence intrinsèque indéniable de la formation BES, orientée sur les compétences de conseil en insertion socio-professionnelle (ISP)
- La qualité de formalisation des acquis d'apprentissage (AA) et des unités de formation dans le programme du BES ainsi que des modalités de leur évaluation
- Les pratiques pédagogiques et d'évaluation
- Les dispositions d'accueil pour l'intégration des nouveaux enseignants
- Le dispositif d'aide à la réussite à l'efficacité attestée par les résultats

FAIBLESSES PRINCIPALES

- La participation des étudiants à la gouvernance de l'établissement, absente
- L'information et la communication interne avec des étudiants en cours du soir, inadaptée
- La connaissance et la relation insuffisantes de l'institut aux divers domaines d'activités de l'ISP, au-delà des grandes institutions publiques du secteur
- L'appui à la recherche et l'encadrement des stages, limités et leur durée des stages insuffisante,
- La non-connaissance précise de l'insertion professionnelle des diplômés et l'absence de relations organisées avec les *alumni*

OPPORTUNITÉS

- Une révision probable du dossier pédagogique par l'EPS à l'issue des évaluations AEQES en sciences sociales
- L'initiation récente de l'outil de portfolio de développement professionnel, susceptible de constituer un objet d'unité de formation et d'évaluation dans un programme révisé de formation en insertion socio-professionnelle (ISP)

MENACES

- Un effectif d'étudiants limité
- Les difficultés de reconnaissance du BES sur le marché de l'emploi
- Le positionnement de cette formation en BES

RECOMMANDATIONS PRINCIPALES

- Profiter de la probable révision future du programme du BES pour installer et pérenniser une instance de concertation pédagogique, qui puisse être force de proposition sur cette révision et ouverte occasionnellement à des professionnels extérieurs.
- Associer les étudiants à la gouvernance générale de l'institut et à la réflexion sur le programme du BES, en exploitant les moyens de communication numérique (plateforme en cours d'installation).
- Développer, à travers la révision future du programme, une approche « compétences » en ISP (insertion socio-professionnelle) qui permette à l'institut de diversifier son offre de formation sur ces fonctions.

- Approfondir l'utilisation pédagogique voire programmatique du portfolio de développement professionnel dans la logique de cette approche « compétences ».
- Fonder l'effort de renforcement de la visibilité du BES de l'institut sur une connaissance plus précise du secteur professionnel de l'ISP, en renforçant en particulier la place et le dispositif des stages dans la formation ainsi que la relation aux *alumni*.

Présentation de l'établissement et du programme évalué

L'institut Roger Guilbert (IRG) est un établissement d'enseignement de promotion sociale (EPS), affilié au réseau des CPEONS (conseil des pouvoirs organisateurs de l'enseignement officiel neutre subventionné) et implanté à Anderlecht, sur le campus du CERIA. Il relève du pouvoir organisateur (PO) de la commission communautaire française (COCOF) qui compte trois écoles d'enseignement de promotion sociale. L'IRG offre diverses formations d'enseignement secondaire (CESS) et d'enseignement supérieur dans des domaines liés à l'éducation (CAPAES, notamment) et aux sciences sociales. Dans ce dernier domaine, outre le brevet d'enseignement supérieur de Conseiller en insertion socio-professionnelle (BES CISP), il offre des formations de bachelier en Gestion des ressources humaines, un BES de formateur en alphabétisation et deux spécialisations de médiateur et en environnement.

Le BES CISP est issu d'une précédente formation à un graduat transformé ensuite en BES de 120 crédits ECTS, ici offert en trois années, lui-même réduit à partir de 2014-2015 à deux années. Ce BES a vu ses effectifs progresser d'un quart entre 2014 et 2017 et comptait en 2016-2017, 23 inscrits². Il est ouvert sur dossier de valorisation des acquis à des étudiants non titulaires du CESS. Les cours sont dispensés en soirée (deux à trois soirs par semaine entre 18 et 21h30 ainsi que le samedi de 9 à 17h). Son équipe enseignante compte onze personnes, dont cinq experts et six professeurs.

Le BES CISP est une formation qui correspond au niveau 5 du cadre européen des certifications³. Ce BES, qui compte seulement deux établissements l'offrant en Fédération Wallonie-Bruxelles, prépare à l'exercice d'un métier spécialisé du travail social, en émergence, dont la mission est de conseiller et d'accompagner des personnes dans leur projet d'insertion socio-professionnelle.

² Source : établissement.

³ 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).

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'IRG dispose d'une organisation structurée de son système de gouvernance et de direction, institué dans le cadre formalisé (par les décrets *ad hoc*) de l'enseignement de promotion sociale. Cette organisation soutient la recherche de qualité du programme du BES. Elle s'appuie sur les valeurs de neutralité et de tolérance qui fondent aussi le projet éducatif et pédagogique de la COCOF, à laquelle l'IRG se réfère, et qui est traduit dans le règlement d'ordre intérieur (ROI) commun aux établissements d'enseignement de promotion sociale de la COCOF. Les instances principales de gouvernance, affectant le fonctionnement et les orientations de l'IRG, relèvent du niveau de son PO.
- 2 La direction de l'IRG est assurée, sous tutelle des instances de son PO, par un binôme directeur/sous-directrice qui assure la coordination conjointe de cinq membres du personnel administratif et des 80 intervenants dans l'enseignement (52 professeurs et 28 experts). L'institut ne dispose pas, à son niveau, d'instance propre de réflexion sur sa stratégie ou sur son offre de formation (aux architectures de programme fixées par l'EPS, via le dossier pédagogique du BES commun aux deux établissements dispensant cette formation), instance qui pourrait en particulier associer des partenaires extérieurs (du monde professionnel par exemple).
- 3 La section du BES CISP de l'IRG dispose d'un conseil des études qui réunit les enseignants, la direction et le personnel administratif. Sa fonction, exercée dans les limites imposées par le dossier pédagogique et le règlement général des études, consiste essentiellement à assurer le suivi des parcours des étudiants (admission, suivi et sanctions).
- 4 Des réunions plénières, à visée d'échanges d'ordre pédagogique, se tiennent en cours d'année et ont pu être multipliées à la suite du constat d'insuffisance de concertation dressé par l'autoévaluation. Ces réunions donnent lieu à compte rendu. Cette pratique est en voie d'institutionnalisation formelle (via une instance de type « conseil pédagogique » - qui pourrait avoir un fonctionnement plénier ou par sous-groupe), et donne lieu à un calendrier annuel. Le plan d'action défini à la suite de l'autoévaluation vise ainsi, à travers un axe spécifique sur la communication interne, à structurer cette pratique. Sa formalisation pourrait favoriser son ancrage, dans un contexte de fonctionnement commun aux EPS de difficulté à la mobilisation simultanée de tous les enseignants, au demeurant peu nombreux dans cette section.
- 5 La participation des étudiants à la gouvernance est notoirement absente, tant au niveau de l'établissement qu'à celui de la section du BES CISP. Le rythme de suivi des cours (en soirée) par des étudiants en activité professionnelle explique en partie

cette non-participation. L'absence d'instances formelles de concertation y contribue probablement aussi. La création formelle d'une instance de concertation, physique et/ou virtuelle, ouverte aux étudiants mériterait ici d'être envisagée. La difficulté supposée des étudiants à se rendre disponibles pour participer à la gouvernance de l'établissement justifie de recourir au recueil systématique de leur avis via des enquêtes régulières (mêmes courtes).

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

- 6 L'IRG a initié, à l'occasion du processus d'évaluation AEQES de sa section BES, une démarche de gestion de la qualité encore jeune mais qui contribue à produire des résultats encourageants.
- 7 La mise en place d'un comité de pilotage, créé pour piloter la phase d'autoévaluation (et la rédaction du dossier), accompagné par l'agent qualité du CPEONS, a constitué une première étape organisationnelle qu'il convient de pérenniser sur un calendrier régulier et en interaction avec une instance de concertation pédagogique régulière qui pourrait être instituée (cf. dimension 1.1).
- 8 Cette démarche a favorisé la production, dans le cadre de l'autoévaluation, d'un plan d'action consistant et précis (cf. dimension 5.3).
- 9 Les constats effectués dans l'autoévaluation ont conduit à mettre en place, depuis septembre 2018, une coordination pédagogique du BES. Cette fonction a été confiée à un enseignant expert, personnel non titulaire de l'établissement. Son implication professionnelle parallèle dans une institution publique dominante de l'ISP (Forem) est de nature à favoriser une relation potentiellement productive du BES à un de ses secteurs d'emploi. Elle peut aussi, ce faisant, constituer une source de difficultés pour élargir l'ouverture institutionnelle de la formation vers d'autres cadres d'emploi des BES (publics, associatifs, privés, etc.). Ce risque pourrait justifier qu'un autre membre de l'équipe pédagogique que le coordinateur soit missionné sur la relation au secteur professionnel.
- 10 Cette démarche a permis également de développer de nouveaux outils pédagogiques de qualité, complémentaires à ceux qui existaient déjà, pour accompagner, au plan méthodologique, les parcours de formation des étudiants (le portfolio est, pour les étudiants, à la fois un outil au service de leur formation et susceptible d'être également utilisé dans leur future fonction professionnelle).

Dimension 1.3 : Élaboration, pilotage et révision périodique du programme

- 11 Le programme du BES CISP est, comme pour tous les programmes d'enseignement de promotion sociale, défini dans un cadre extérieur à l'établissement et s'impose à l'équipe pédagogique (comme l'a été le passage du BES de trois à deux ans). Sa révision ne dépend donc pas de l'IRG, même si les propositions et points de vue de son corps enseignant peuvent être transmis via le directeur aux instances du réseau des PO en charge de cette révision. La perspective d'une probable révision de ce programme, à l'issue de la phase d'évaluation AEQES et de la production d'une analyse transversale justifierait, pour la présente année, que la direction de l'IRG interroge ses enseignants en amont. Une réflexion collective de ceux-ci sur les évolutions souhaitables pourrait constituer un objet motivant de réunion (de

concertation) des enseignants sur les prochains mois, à partir d'une proposition de travail structurée (qui utilise aussi les outils de communication virtuelle).

- 12 Sans présumer des procédures institutionnelles relatives à la révision des programmes (ni des relations entre les deux institutions qui portent les BES CISP), le comité des experts émet l'hypothèse que le nombre limité de ces BES CISP en Fédération Wallonie-Bruxelles (deux) peut être de nature à faciliter une proposition concertée de cette révision, qui s'appuie sur le travail préalable de réflexion interne à chaque équipe pédagogique.
- 13 Dans le cadre du programme du BES défini par le conseil supérieur de l'EPS et validé par l'ARES, et de la définition des UF (unités de formation ou unité d'enseignement (UE)) qui en découle, les enseignants disposent néanmoins d'une marge d'adaptation libre (de 20%) du contenu de leur enseignement. Le comité d'experts n'a pu observer précisément si et comment cette marge d'adaptation est effectivement utilisée par les enseignants. Il a cependant relevé la qualité et la motivation pédagogiques au travail du plus grand nombre des enseignants (cf. dimensions 3.1-2), qui lui permet de présumer que l'actualisation des contenus est bien pratiquée. Dans le cadre d'une concertation pédagogique régulière, la visibilité de ces actualisations mériterait d'être partagée entre les enseignants et avec la direction pour assurer une bonne information réciproque et un suivi général des évolutions ainsi réalisées.

Dimension 1.4 : Information et communication interne

- 14 Les besoins de développement de la communication interne ont été identifiés dans l'autoévaluation et font l'objet d'un axe spécifique du plan d'action. Les causes en sont identifiées (dont l'absence de « conseil de classe » avec le fonctionnement et l'évaluation par UF qui ne permet plus de réunir les enseignants à cette fin). La mise en place de réunions de l'équipe du BES et la nomination d'un coordinateur pédagogique visent, parmi d'autres mesures, à y répondre.
- 15 Des supports documentaires d'information interne sur le BES sont aujourd'hui développés : dossier d'intention pédagogique (des enseignants aux étudiants), dossier d'accueil des nouveaux enseignants (de la direction aux nouveaux enseignants), etc. Le projet de plateforme numérique en chantier et opérationnel à partir de février 2019 vise notamment à favoriser les échanges de documents entre les parties prenantes. Une bonne communication sur cet outil et une formation à son usage sont de nature à favoriser son utilisation efficace.
- 16 Aucune activité formelle d'évaluation des enseignements par les étudiants (EEE) n'est mise en place à ce jour. La mise en place d'un tel dispositif pourrait être envisagée comme outil complémentaire de communication avec les étudiants. De façon générale, l'insatisfaction des étudiants vis-à-vis des modes et contenus d'information et de communication justifie la mise en œuvre de mesures d'amélioration aujourd'hui formalisées dans le plan d'action.

RECOMMANDATIONS

- 1 Pérenniser la démarche visant à instituer et planifier à l'année le fonctionnement d'une instance formalisée de concertation pédagogique entre personnels enseignants et administratifs et direction, dans le sens de l'axe 2 du plan d'action définie à l'issue de l'autoévaluation.

- 2 Prévoir, à partir de cette première organisation permanente (incluant des réunions plénières ou partielles), une ouverture occasionnelle de certaines réunions à des partenaires professionnels.
- 3 Définir des modalités de participation, occasionnelle mais instituée, des étudiants à une instance de concertation *ad hoc*. L'utilisation du prochain dispositif de plateforme numérique en construction pourrait favoriser une consultation, préalable à chaque réunion, de tous les étudiants, sur les sujets à l'ordre du jour.
- 4 Systématiser et planifier le fonctionnement du comité de pilotage qualité, pour suivre en particulier la mise en œuvre du plan d'action, en communiquant régulièrement sur les résultats auprès des parties prenantes (enseignants, administratifs, étudiants, partenaires extérieurs).
- 5 Affecter à un enseignant de l'institut une fonction de mise en relation avec les structures professionnelles, distincte de celle de coordinateur pédagogique.
- 6 Engager dans le cadre d'une possible révision future du programme, un travail participatif de réflexion interne avec l'équipe d'enseignants sur ses évolutions souhaitables. Cette proposition contribuerait à initier un mode de concertation pédagogique formalisé et régulier entre enseignants. L'association de partenaires professionnels (accueillant des stagiaires ou employeurs de BES) à ce travail enrichirait cette réflexion de l'établissement.
- 7 Favoriser, dans le cadre d'une concertation pédagogique instituée au sein de la section, la communication mutuelle entre enseignants sur les adaptations de programme auxquelles ils procèdent au titre de leur marge d'autonomie.
- 8 Accompagner la mise en place des nouveaux outils de communication interne par une bonne sensibilisation et une formation à leur usage.
- 9 Envisager la mise en place d'un dispositif d'EEE comme outil complémentaire de communication interne.

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 Le programme de formation du BES CISP, orienté sur les compétences de conseil en insertion socio-professionnelle, présente une pertinence intrinsèque indéniable mais la reconnaissance de celle-ci par le marché de l'emploi du secteur reste à établir.
- 2 Cette formation présente une pertinence particulière au regard du profil des publics formés : vis-à-vis de jeunes en recherche d'insertion sociale et professionnelle, l'activité de professionnels, ayant pour partie d'entre eux, vécu des expériences antérieures similaires ou voisines avant de s'engager dans ces métiers de l'insertion socio-professionnelle (ISP), peut constituer un atout complémentaire à une bonne formation à ces derniers. Cette convergence entre expérience personnelle et exercice du métier, pour certains professionnels de l'ISP, nécessite néanmoins que la formation proposée leur permette une « prise de distance » profitable avec l'expérience première. Cette préoccupation pédagogique peut être recherchée notamment dans des UF aux contenus d'ordre psycho-social et semble bien présente dans la formation du BES.
- 3 Le format BES pour l'ISP est un obstacle à la poursuite d'études de ses diplômés et sa visibilité sur le marché de l'emploi reste à développer. Dans un contexte d'emploi de professionnels de l'action sociale dont le niveau de qualification et d'embauche est plus largement situé au niveau 6 de l'échelle européenne des qualifications (niveau bachelier en trois ans), le positionnement de cette formation en BES de niveau 5 en deux ans apparaît comme une incongruité au regard des besoins sociaux particuliers et croissants qui relèvent de l'insertion sociale et professionnelle. Cette formation est à la croisée de deux phénomènes sociétaux importants : le développement des parcours parfois « chaotiques » de jeunes en situation d'échec scolaire (et de précarité sociale et personnelle) d'une part, et la complexification du monde du travail et des voies d'insertion professionnelle qui s'ouvrent aujourd'hui à tous dans des sociétés en mutation profonde d'autre part. Ces éléments tendent à fonder le besoin de compétences spécialisées plus pointues et d'emplois plus qualifiés pour assurer ces fonctions d'accompagnement social. Au regard des éléments qui précèdent, la pertinence du positionnement de cette formation en BES apparaît au comité des experts comme sujette à caution.
- 4 Ce format du BES est également un élément conjoncturel de frein à l'emploi et/ou à la reconnaissance salariale dans le secteur public (et dans l'associatif, souvent financé sur fonds publics). Les choix de classification des emplois par certains organismes publics du secteur de l'ISP traduisent une dévalorisation institutionnelle de cette formation et sont de nature à susciter une réticence à s'y inscrire de la part de nombreux candidats potentiels aux rentrées prochaines. L'intervention de ce type de décision au début ou en cours même de formations suivies par des étudiants, constitue

pour ceux-ci un motif de découragement et génère légitimement chez eux le sentiment d'avoir été « trompés » au moment de leur inscription.

- 5 La situation instable de ce BES, tant pour son positionnement pédagogique au niveau 5 (potentiellement inadapté aux besoins sociétaux et à ceux du marché de l'emploi de l'ISP), que pour sa non-reconnaissance salariale possible par les institutions de ce secteur, plaide pour une évolution de ce positionnement, dans la perspective de révision du programme. Entre formation spécifique à l'ISP de niveau 6 en bachelier ou formation (de mention) complémentaire de bacheliers déjà existants (d'assistants sociaux, d'éducateurs, etc.), la pertinence d'une telle formation spécifique à l'ISP doit trouver une forme originale, mais différente de celle existante, pour son développement et sa reconnaissance.
- 6 L'impact de cette incertitude sur la pertinence et le devenir de ce BES, au regard des besoins de compétences et d'emploi dans ce domaine de spécialité, est renforcé à notre sens par la faible connaissance qu'a l'institut du marché de l'emploi existant et potentiel de l'ISP. Une part significative des débouchés et des relations professionnelles des enseignants avec le secteur public de l'emploi (Forem, Actiris) paraît occulter la connaissance des autres domaines d'employabilité de professionnels ou de compétences ISP. La faiblesse, voire l'absence, de partenariats professionnels réguliers de la section est ici un frein pour asseoir la pertinence de la formation. La réalisation de stages et l'embauche ultérieure possible de certains étudiants rencontrés, dans d'autres cadres de travail (associatifs notamment), montrent que ces potentiels existent mais sont mal connus par l'institut.
- 7 Dans un monde professionnel en évolution constante où l'approche compétences tend aujourd'hui à se substituer à l'approche métier, principalement dans le secteur associatif ou privé, une formation comme celle du BES CISP apporte autant à ses étudiants l'acquisition de compétences spécifiques en matière d'accompagnement à l'insertion, utilisables dans divers cadres d'activité professionnelle, que celle d'un « métier » ou d'une profession expressément identifiée et normée. La prise en compte de cette dimension « compétences » par le secteur de l'ISP pourrait aider celui-ci à redéfinir son offre de formation initiale ISP (en BES ou bachelier) et continue (en formation complémentaire de spécialisation d'autres professionnels déjà qualifiés).
- 8 Dans ces contextes, le comité des experts déplore le fait que la section ISP de l'IRG semble avoir très peu de contacts formels avec les parties prenantes extérieures, tels que les milieux socio-professionnels. Les contacts établis le sont de façon informelle, à travers la relation qu'entretiennent les enseignants eux-mêmes avec diverses structures ou des professionnels du secteur.

Dimension 2.2 : Information et communication externe

- 9 Le renforcement de la visibilité externe de cette formation est une nécessité reconnue par l'établissement. Celle-ci est traduite dans le plan d'action du BES CISP, à travers un axe spécifique. La modestie des effectifs d'étudiants inscrits à ce BES (entre 20 et 30 selon les années) et le risque de leur possible baisse du fait des problèmes de sa reconnaissance sur le marché du travail motivent un effort conséquent de communication externe.
- 10 Avant leur entrée à l'IRG, les étudiants du BES paraissent en effet avoir été peu ou mal informés des conditions d'emplois et de poursuite d'études offertes à l'issue de cette formation. Dans le contexte actuel, il importe que l'établissement informe de façon claire les futurs étudiants des débouchés possibles offerts aux détenteurs d'un BES sur le marché du travail. C'est une question éthique, compte tenu des difficultés de

reconnaissance du diplôme. Cette information doit s'appuyer sur une meilleure connaissance des activités professionnelles (existantes et en émergence) dans le secteur de l'ISP.

RECOMMANDATIONS

- 1 Interroger le maintien de la formation ISP de l'IRG en BES (deux ans – niveau 5) et rechercher les voies, soit d'un changement de son positionnement (bachelier), soit d'une diversification de l'offre de formation ISP (formation initiale par le BES et formation continue de spécialisation).
- 2 Développer, à travers la révision future du programme, l'approche « compétences » pour bien identifier la spécificité de celles d'ISP acquises dans les formations de l'IRG et valoriser cette spécificité à l'extérieur.
- 3 Accorder une vigilance pédagogique particulière (dans la révision du programme et dans les objectifs de certains cours) à la nécessaire « prise de distance » formative par les étudiants vis-à-vis de leur expérience personnelle.
- 4 Fonder l'effort de renforcement de la visibilité du BES de l'IRG (tel que prévu dans le plan d'action) sur une connaissance plus précise du secteur professionnel de l'ISP et de ses activités nouvelles en émergence potentielle hors du cadre institué des grands services de l'emploi et de l'insertion.

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

CONSTATS ET ANALYSES

Dimension 3.1 : Acquis d'apprentissage du programme

- 1 La formalisation des AA (acquis d'apprentissage) et des UF dans les documents (DIP ou dossiers d'intention pédagogique) de leur présentation est jugée impressionnante par le comité des experts. Chaque activité d'apprentissage est contextualisée dans les UF et décomposée dans des sous-objectifs. L'information sur l'ensemble est bien visible dans les valises situées près du secrétariat de la section. Elle est aussi présente dans les *syllabi* qui sont remis aux étudiants. Si on se fie aux commentaires des étudiants, les objectifs développés semblent soutenir la qualité de la formation. Celle-ci semble remplir son mandat sur les plans de l'appropriation du domaine de l'ISP de même que du développement professionnel des étudiants. Mis à part quelques commentaires militant en faveur d'une contribution théorique majorée, les AA de ce BES sont hautement appréciés par les étudiants.

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

- 2 Les modalités pédagogiques pratiquées sont variées et adaptées aux besoins du public. Une approche andragogique favorisant l'apprentissage à partir des expériences professionnelles et de vie traverse plusieurs activités d'apprentissage. Des initiatives comme le portfolio permettent de favoriser l'autonomie de l'étudiant face à son apprentissage. Sur le plan des méthodes pédagogiques, on ne peut que saluer le respect dont fait preuve le personnel enseignant à l'égard de l'étudiant adulte.
- 3 Les apports théoriques fournis dans les cours, tels que ceux de psychologie entre autres, peuvent apparaître comme insuffisants pour des étudiants confrontés à l'occasion des stages, à des situations difficiles et complexes.
- 4 Le programme proposé aux étudiants ne leur offre néanmoins pas de variantes ou d'options possibles et apparaît ainsi très rigide. Le comité des experts a bien conscience qu'une offre d'options nécessiterait des effectifs plus importants. Il regrette néanmoins l'absence de cours offrant une approche plus sociologique des problèmes de l'insertion professionnelle, qui puisse compléter l'approche institutionnelle et organisationnelle ainsi que celle indispensable, d'ordre psychologique.
- 5 Le programme comprend une UF relative à l'interculturalité qui s'impose dans un tel cursus. Cette ouverture constitue un élément d'une dimension internationale de la formation, dimension par ailleurs très limitée. La présentation d'autres contextes institutionnels de l'ISP à l'étranger, l'incitation à y réaliser des stages d'observation voire des visites collectives enrichirait utilement l'approche de cette dimension. L'absence de

formation à l'anglais est ici aussi à regretter, compte tenu des publics étrangers parfois non ou peu francophones avec lesquels les professionnels titulaires du BES peuvent travailler

- 6 La recherche de stage peut s'avérer compliquée pour les étudiants. Il existe peu de partenariats avec des missions locales, voire d'autres structures de l'ISP hors du champ public. De plus, il existe une difficulté d'effectuer son stage chez Actiris pour les étudiants qui travaillent. Ces derniers ne sont pas toujours disponibles en journée et le congé formation n'est pas toujours suffisant.
- 7 Les étudiants bénéficient de peu d'encadrement, que cela soit lors de la formation pratique, ou du TFE. L'encadrement des stages, s'il existe, est peu formalisé (absence de visite sur place, ou de rencontre avec le maître de stage...). Les étudiants sont néanmoins informés sur la réalisation du rapport de stage, via d'anciens étudiants, dans le cadre d'un cours.
- 8 Les consignes du TFE sont reprises dans une brochure claire et précise. Un cours est réservé à son explication et la réalisation du TFE s'appuie sur un cours de méthodologie. Néanmoins, la vigilance sur la réussite des TFE pourrait être renforcée. Une partie significative des étudiants inscrits au BES semble suivre et réussir l'ensemble des étapes du cursus, mais ne termine pas la production du TFE qu'ils ont pu engager et renoncent ainsi de fait à l'obtention du diplôme. L'objectivation de ce phénomène, quantitative (proportion des élèves) et qualitative (motifs de renoncement), pourrait déboucher sur des mesures de renforcement dans l'encadrement et le suivi du TFE. Le lien ténu entre suivi des stages et réalisation du TFE apparaît en outre dommageable pour la réalisation de ces derniers.
- 9 L'adaptation des contenus des UF sur la marge de 20% d'autonomie laissée aux enseignants, (et peut-être réalisée par ceux-ci - le comité des experts n'a pu le vérifier), apparaît comme une opportunité à saisir et une pratique à développer par une relation régulière et productive d'échanges avec les professionnels, notamment dans le cadre du suivi des stages et à partir d'une meilleure connaissance du devenir professionnel des étudiants (diplômés et non diplômés) qui reste à développer.

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

- 10 L'agencement global du programme apparaît bien progressif et cohérent. La maquette du BES articule de façon cohérente les différentes dimensions théoriques, méthodologiques et techniques nécessaires à la formation en ISP. Les dossiers d'intention pédagogiques (DIP) présentent clairement les objectifs de chaque UF.
- 11 La part réservée au stage et les moyens de leur encadrement sont limités et mériteraient d'être développés. Les activités d'apprentissage liées à la formation pratique sont de trop courte durée pour permettre à l'étudiant de s'imprégner de l'institution d'accueil, s'intégrer dans une équipe de travail et suivre l'évolution d'une demande. Le comité des experts convient par ailleurs de la difficulté d'allonger la durée des stages, qui pourrait pénaliser les étudiants qui travaillent (difficulté de concilier son stage et son emploi). Cette difficulté relève des conditions de réalisation des formations de promotion sociale en Fédération Wallonie-Bruxelles qui dépassent le cadre de l'IRG.

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

- 12 Les critères et modalités d'évaluation pour chaque UF sont présentés de façon claire et explicite dans les dossiers d'intention pédagogique (DIP). Le processus d'évaluation fait, par ailleurs, l'objet d'un document interne destiné aux chargés de cours, qui favorise une harmonisation des pratiques. Ces dispositions favorisent des taux de réussite satisfaisants aux différents modules et génèrent l'expression d'une satisfaction large des étudiants.
- 13 Les étudiants restent néanmoins demandeurs de plus *feed-back* des enseignants sur leurs productions soumises à évaluation.
- 14 Au-delà de l'évaluation des AA au sein de chaque UE, l'institut a initié la mise en place d'un remarquable outil d'accompagnement pédagogique à finalité d'évaluation formative, à travers le portfolio de développement professionnel. La pertinence de cet outil dans une formation telle que le BES est que le futur professionnel en ISP ainsi formé pourra, par la suite, utiliser des outils similaires dans le cadre de sa pratique d'accompagnement. Cet outil est de nature à permettre à chaque étudiant, en complément du TFE, de synthétiser les apports divers de la formation du BES. Le comité des experts n'a néanmoins pas relevé en quoi et comment l'utilisation de cet outil de synthèse de la formation BES par ces étudiants peut être suivie par des enseignants et peut contribuer à l'évaluation finale du cursus. Une telle disposition supposerait probablement une modification du programme au niveau du PO pour considérer le travail réalisé sur le portfolio comme objet d'une UE spécifique dotée d'ECTS. Une telle formalisation de ce travail, supposant l'affectation d'heures d'accompagnement individuel par des enseignants, pourrait constituer une évolution positive du programme révisé du diplôme BES (ou de son extension en bachelier, aux côtés d'autres modules à introduire dans cette hypothèse).

RECOMMANDATIONS

- 1 Interroger le maintien de la formation CISP de l'IRG en BES (deux ans – niveau 5) et rechercher les voies, soit d'un changement de son positionnement (bachelier), soit d'une diversification de l'offre de formation ISP (initial par le BES et formation continue de spécialisation).
- 2 Renforcer ou mettre en évidence, à travers la révision future du programme, l'approche « compétences » pour bien identifier la spécificité de celles d'ISP acquises dans les formations de l'IRG et valoriser à l'extérieur cette spécificité.
- 3 Accorder une vigilance pédagogique particulière (dans la révision du programme et dans les objectifs de certains cours) à la nécessaire « prise de distance » formative par les étudiants vis-à-vis de leur expérience personnelle.
- 4 Objectiver le phénomène d'abandon par inachèvement du TFE et ses causes pour renforcer l'encadrement de cette activité d'apprentissage.
- 5 Compléter le processus des évaluations des AA par une modalité systématisant un retour des enseignants aux étudiants sur leurs travaux.
- 6 Un encadrement renforcé des stages et des TFE contribuerait à solidifier les capacités en ISP. Ces efforts favoriseraient à la fois une meilleure appropriation du domaine et une relation continue plus consistante de la section avec le monde professionnel du secteur. Dans le cadre des stages, s'il existe des temps prévus pour le suivi collectif, il y aurait lieu de renforcer et de formaliser des formes de suivi individuel.

- 7 Envisager pour l'avenir le travail demandé aux étudiants à travers l'outil de portfolio de développement professionnel comme une unité d'enseignement (de synthèse) soumise à évaluation formelle pour certifier la formation en ISP.

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 Le recrutement des enseignants est assuré selon les règles du PO et au moyen de sa propre base de données, dans laquelle puise le directeur de l'IRG pour engager des candidats. Le comité des experts a relevé le souci d'une prise en charge de l'accueil des nouveaux enseignants pour favoriser leur intégration, qui passe par un dispositif de mentorat et de mise à leur disposition d'outils documentaires
- 2 Si l'établissement et le PO manifestent une préoccupation relative à la formation continue des enseignants, à travers notamment un système de participation financière, les enseignants semblent assurer eux-mêmes leur autoformation sans recourir à ce système. Celui-ci reste réservé aux enseignants nommés à titre définitif et ne concerne donc pas les chargés de cours, ayant une autre activité professionnelle et intervenant en tant qu'experts dans le BES.

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

- 3 Les ressources matérielles consacrées à la formation sont satisfaisantes. Des salles de cours bien équipées offrent aux étudiants des conditions de travail correctes. L'accès libre à certaines salles spécialisées (informatique) peut être compliqué par leur partage entre l'IRG et les autres établissements du site.
- 4 Le comité des experts salue les efforts d'inclusion faits par l'institution, notamment en ce qui concerne le projet de plateforme de *e-learning* qui est pensé, dans sa conception, accessible aux personnes en situation de handicap. Cette opportunité saisie par l'institution la place comme une entité qui propose des outils pédagogiques innovants accessibles à toutes et tous afin de faciliter les apprentissages.
- 5 Le comité des experts constate que malgré les contraintes matérielles dues aux locaux, l'IRG met tout en œuvre pour enseigner dans les meilleures conditions possibles.
- 6 Toutefois, l'absence d'espace de vie et de repos, permettant aux étudiants de prendre un encas et de se retrouver sur des temps libres, est un obstacle au développement d'une vie collective des différentes promotions.
- 7 Une bibliothèque est à disposition des étudiants de l'IRG, en commun avec la HELdB. Les ressources pédagogiques qu'on y trouve semblent satisfaisantes pour assurer un suivi efficace du programme d'études, même si le fond spécifique en lien avec la formation ISP pourrait être plus consistant. Toutefois, le comité des experts émet

quelques réserves quant à l'adéquation entre les horaires d'ouverture de la bibliothèque et les disponibilités des étudiants de l'IRG. Une meilleure coordination serait souhaitable afin que ces derniers puissent profiter réellement de ce service.

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

- 8 L'ouverture de la formation y compris à des personnes sans CESS est à souligner, particulièrement pour ce type de formation. Elle favorise l'accès à des qualifications de l'enseignement supérieur de jeunes aux parcours scolaires difficiles, voire « chaotiques ». Au regard de la fonction visée de conseiller en ISP, elle favorise une diversification des profils de recrutement d'étudiants pour exercer cette même fonction.
- 9 La dimension internationale est absente. Elle pourrait recouvrir des activités non exclusivement de mobilité mais tournées vers la connaissance des pratiques étrangères de l'ISP.
- 10 Le comité des experts souligne la présence d'un dispositif d'aide à la réussite, afin de permettre le succès de toutes et tous. Ce dispositif est efficace et connu des étudiants. L'établissement en fait la promotion à chaque début d'année. Les taux de réussite élevés, pour la plupart des UF, peuvent être considérés comme des signes de l'efficacité de ce dispositif.
- 11 Le comité des experts relève de même les dispositions prises pour favoriser un enseignement inclusif et l'accueil d'étudiants à besoins spécifiques.

Dimension 4.4 : Analyse des données nécessaires au pilotage du programme

- 12 L'établissement dispose de données d'information quantitative sur la formation et ses étudiants qui sont actualisées et exploitables. Le suivi des résultats par UF est notamment assuré et permet de mesurer les taux de réussite relatifs à chaque UF, taux de réussite au demeurant plutôt élevés.
- 13 Il manque néanmoins à l'institut la connaissance des devenir professionnels des étudiants du BES CISP. Cette méconnaissance constitue à la fois un frein à la valorisation externe de la formation et un facteur de moindre appréhension des évolutions du champ professionnel par l'IRG, des compétences attendues et des possibilités d'emploi offertes. Au-delà de la connaissance des taux d'insertion, celle des types d'insertion des diplômés comme des non-diplômés (ayant suivi l'essentiel du parcours de formation) réalisée selon une approche qualitative serait ici de nature à enrichir la formation elle-même. Une étude approfondie de ces devenir mériterait d'être conduite pour enrichir l'effort de visibilité de la section et préparer une éventuelle révision du programme, voire de son positionnement.
- 14 Le comité des experts constate que l'établissement garde très peu de liens avec ses anciens étudiants diplômés. L'institution étant consciente de l'enjeu que représente l'insertion professionnelle des diplômés de sa formation, le comité des experts considère ce constat regrettable et suggère d'y remédier en formant un groupe d'*alumni*.

RECOMMANDATIONS

- 1 Améliorer l'accueil collectif informel des étudiants en mettant à leur disposition un « espace de vie » adapté.
- 2 Développer un fond documentaire spécifique dédié à l'ISP au sein de la bibliothèque. La mise en place de la plateforme web d'*e-learning* peut être aussi l'occasion de proposer une base documentaire sélective en ligne sur un champ d'activité aujourd'hui fortement utilisateur de ressources numériques. Une telle initiative pourrait être développée en lien avec le cours de méthodologie de la recherche et du traitement de l'information.
- 3 Faire réaliser des enquêtes qualitatives sur le devenir professionnel des étudiants diplômés et non-diplômés. De telles enquêtes pourraient être réalisées par les étudiants eux-mêmes (puisque ayant trait à leur propre objet de formation – l'ISP) voire par l'accueil en stage pratique d'étudiants étrangers (via Erasmus) en master dans les champs de la sociologie du travail et de l'emploi, et/ou de l'insertion et de l'orientation professionnelles. Cette dernière modalité contribuerait à développer la dimension internationale de la section.
- 4 Le comité des experts suggère à l'établissement de profiter de l'opportunité de la mise en place de la plateforme e-learning afin d'y ajouter un volet « *alumni* ». Ainsi, les anciens étudiants ayant suivi le BES disposeraient d'un espace commun pour échanger, communiquer, s'entraider autour de leur recherche d'emploi. Tout ceci se ferait sous l'égide de l'institut et recréerait du lien entre l'IRG et les diplômés du BES.

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 démarche d'autoévaluation engagée a permis de produire, à partir d'une démarche participative, un diagnostic lucide de la formation. Elle a déjà généré des mesures d'amélioration qui sont entrées en vigueur durant la présente année.

Dimension 5.2 : Analyse SWOT

- 2 L'analyse SWOT apparaît réaliste et lucide. Elle traduit et synthétise fidèlement le contenu du dossier d'autoévaluation. Néanmoins, l'énumération successive, sans ordre particulier, des points de force, faiblesse, etc. ne permet pas immédiatement d'en dégager les thèmes prioritaires d'amélioration souhaitable.
- 3 Ainsi, un ensemble de points de faiblesse relevés par l'analyse SWOT et confirmés par la visite du comité des experts, portent sur les stages, leur encadrement, leur durée, l'organisation d'activité *extra muros*. Ces points renvoient, à notre sens, également à une faiblesse peu relevée dans le rapport et la SWOT, relative à la nécessaire relation et la connaissance du secteur professionnel de l'ISP, pour lesquelles les activités pédagogiques liées aux stages sont un moyen essentiel.

Dimension 5.3 : Plan d'action et suivi

- 4 Le plan d'action est précis et en phase avec une bonne partie du diagnostic SWOT : le travail d'amélioration envisagé pour la communication interne, la visibilité externe et sur l'articulation théorie/pratique a toute sa pertinence.
- 5 Néanmoins, le volet du rapport au secteur professionnel (via les stages, son implication plus formelle dans le pilotage de la formation, le développement de la formation continue sur les contenus du BES, etc.), est trop partiellement identifié dans la SWOT, au regard des enjeux de développement et de reconnaissance de la formation ISP de l'IRG. Il mérite à notre sens de faire l'objet d'un 4e axe prioritaire du plan d'action.

RECOMMANDATION

- 1 Inscrire, dans le plan d'action, un axe supplémentaire relatif aux rapports avec le secteur professionnel de l'ISP. Un tel axe devrait recouvrir des activités de renforcement des rapports réguliers avec les structures d'accueil de stage, l'invitation de professionnels de sous-secteurs de l'ISP moins connus ou en émergence à

intervenir ponctuellement dans la formation ou encore la conduite d'enquêtes sur le devenir des anciens étudiants, permettant de développer au passage une pratique instituée de relation aux *alumni*.

Conclusion

Le BES en CISP apparait comme une formation utile et de qualité, représentative du modèle de l'enseignement de promotion sociale, en ce qu'il permet à des personnes aux parcours de formation et professionnels parfois complexes et difficiles, de s'orienter vers des métiers de conseil et d'accompagnement sur ces problématiques elles-mêmes.

Le défi majeur de cette formation de qualité est bien aujourd'hui de la faire reconnaître dans ses spécificités auprès d'un secteur d'emploi potentiel, dont l'institut doit améliorer sa connaissance pour mieux valoriser son diplôme voire pour aller vers son repositionnement au niveau bachelier. Celui de ses publics reste de trouver du travail dans la voie concernée, grâce à la meilleure appréhension par l'institut des secteurs d'employabilité de ses diplômés, pour les y aider.

Droit de réponse de l'établissement



Évaluation du *cluster*
Sciences sociales
2018-2019

Droit de réponse de l'établissement évalué

Nous nous associons aux observations et recommandations des experts allant dans le sens d'une révision du programme, tout en précisant que nous ne pouvons porter seuls cette dernière.

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

Critère / Dimension	Rubrique ¹	Point ²	Observation de fond

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

NICOLAS GOESSENS
DIRECTEUR
N. Goessens

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

Sophie CREDA
Sophie CreDA