



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

Évaluation du cursus Assurances 2016-2017

RAPPORT D'ÉVALUATION

PROMSOC Supérieur Mons-Borinage

Bachelier en Assurances

Comité des experts :

M. Patrice HOF, président

Mme Axelle ASTEGIANO-LA RIZZA, M. Jonathan CORNU et M. Jean-Philippe DEGAND,
experts.

5 juillet 2017

INTRODUCTION

L'Agence pour l'évaluation de la qualité de l'enseignement supérieur (AEQES) a procédé en 2016-2017 à l'évaluation du bachelier en Assurances. Dans ce cadre, le comité des experts susmentionné¹, mandaté par l'AEQES et accompagné par un membre de la Cellule exécutive, s'est rendu les 22 et 23 mars 2017 à la PROMSOC Supérieur Mons-Borinage (PSSMB). Le présent rapport rend compte des conclusions auxquelles sont parvenus les experts après la lecture du dossier d'autoévaluation de l'établissement et à l'issue des entretiens et des observations *in situ*.

Tout d'abord, les experts tiennent à souligner la coopération de la coordination qualité et des autorités académiques concernées à cette étape du processus d'évaluation externe. Ils désirent aussi remercier les personnes rencontrées au cours de la visite : 4 représentants des autorités académiques, 14 membres du personnel, 6 étudiants, 3 diplômés et 1 représentant du monde professionnel, dont le comité regrette la faible représentation.

Après avoir présenté l'établissement, le rapport revient successivement sur les constats, analyses et recommandations relatifs aux cinq critères du référentiel d'évaluation AEQES² (sur lequel s'est basé l'établissement pour mener son autoévaluation) :

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

Enfin, le rapport se termine par une synthèse en forces, points d'amélioration, opportunités et risques.

Ce rapport a pour objet d'aider l'établissement à construire son propre plan d'amélioration et de mettre à disposition d'un large public une information sur le programme d'études évalué.

¹ Composition du comité des experts et bref *curriculum vitae* de chacun de ses membres disponibles sur : http://aeqes.be/experts_comites.cfm (consulté le 2 mars 2015).

² AEQES, *Référentiel d'évaluation AEQES*, 2012, 4p. et AEQES, *Référentiel et guide de rédaction et d'évaluation*, 2012, 62 p. En ligne : http://www.aeqes.be/infos_documents_details.cfm?documents_id=246 (consulté le 2 mars 2015).

PRÉSENTATION DE L'ÉTABLISSEMENT

PROMSOC Supérieur Mons-Borinage a été créé en 2014, de la fusion des trois établissements de promotion sociale de la région de Mons-Borinage. Les formations y sont de niveau secondaire (PROMSOC Secondaire) et supérieur (PROMSOC Supérieur, ci-après PSSMB). PROMSOC Supérieur Mons-Borinage relève de l'enseignement officiel neutre subventionné ; le Pouvoir organisateur dont elle dépend est la Province de Hainaut.

La PSSMB organise 17 bacheliers professionnalisants (dont Assurances), un bachelier de spécialisation, un brevet d'enseignement supérieur, ainsi que deux spécialisations à caractère pédagogique, le CAP et le CAPAES. Ces formations sont réparties en trois implantations ; le bachelier en Assurances est dispensé à Mons, sur le site dit « Jean d'Avesnes ». Il se donne en cours du soir.

Pour l'année de référence 2014-2015, 1,17 % des étudiants inscrits à la PSSMB pour au moins une UE étaient inscrits en Assurances³.

³ Source : données récoltées par l'établissement.

Critère 1

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

Dimension 1.1 : Politique de gouvernance de l'établissement

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

Dimension 1.3 : Élaboration, pilotage et révision périodique du programme

Dimension 1.4 : Information et communication interne

CONSTATS ET ANALYSE

[Politique de gouvernance de l'établissement]

- 1 PROMSOC Supérieur Mons-Borinage (PSSMB) résulte de la fusion en 2014 de trois établissements de promotion sociale de la région montoise, dépendant de la Province du Hainaut. Cette fusion récente a impliqué la restructuration des instances de direction et une nouvelle répartition des responsabilités. Le comité estime qu'à ce stade, la fusion n'est pas aboutie. Cela se remarque notamment au niveau de l'organigramme, qui ne paraît pas encore stabilisé. Le comité a rencontré des difficultés à comprendre la logique qui a présidé à la mise en place des différents niveaux de pouvoir et à la répartition des responsabilités. Il n'a pas réussi non plus à se faire une idée précise de la manière selon laquelle les décisions se prennent au sein de PSSMB. Le comité a également constaté que le personnel, les étudiantes et les étudiants n'ont pas non plus une vision claire de l'organisation.
- 2 Dans ce contexte, la direction peine à développer et à communiquer une vision stratégique explicite. Cela empêche les parties prenantes de s'identifier à une vision partagée et d'œuvrer, ensemble, en faveur d'un projet commun. Le comité est convaincu que l'existence d'une planification stratégique explicite, portée par toutes les instances, permettrait à tout le moins d'éviter l'écueil d'une gestion chaotique des priorités.
- 3 L'établissement partage avec PROMSOC Secondaire la même organisation, les mêmes instances de conduites. L'offre d'enseignement des niveaux secondaire et supérieur sont répartis sur les trois implantations. Le comité estime toutefois que la conduite d'un établissement d'enseignement supérieur diffère du secondaire, tant en matière de gouvernance que de pédagogie. La conduite d'un établissement d'enseignement supérieur nécessite une direction forte, dotée de la marge de manœuvre suffisante pour choisir son personnel, développer des projets pédagogiques innovants, ou répondre rapidement à l'évolution de l'environnement professionnel et académique. Or, le comité constate que le Pouvoir organisateur est extrêmement présent dans la conduite de l'établissement, tant en matière de pilotage stratégique que de gestion opérationnelle. Les avis du Service de l'Inspection président eux aussi à une part importante des orientations prises par la PSSMB. Il est difficile de savoir si c'est une cause ou une conséquence de la faiblesse organisationnelle évoquée ci-dessus. En tous les cas, le comité estime qu'une imbrication trop importante entre l'établissement et son autorité de tutelle politico-administrative constitue un frein au développement de l'enseignement supérieur.

Droit de réponse de l'établissement

- 4 Les développements récents en Europe nous apprennent que le renforcement des structures de direction s'accompagne généralement d'un renforcement de la participation des étudiantes et des étudiants à la gouvernance. Cet aspect constitue un exemple emblématique de la différence avec le secondaire.
- 5 Le portail « Enseignement » sur le site web de la province du Hainaut⁴ donne au comité un éclairage intéressant de la situation observée par le comité. On y découvre en effet que l'enseignement de promotion sociale y est présenté en une section distincte de l'enseignement supérieur. L'hypothèse que se forge le comité, mais qu'il n'a pu vérifier avec la direction, absente de l'entretien qui lui était réservé,

⁴ <http://enseignement.hainaut.be/> consultée le 25 mars 2017.

est que le Pouvoir organisateur tend à ne pas considérer PSSMB comme un établissement d'enseignement supérieur, ce qui ralentit — et au pire, empêche — la mise en place d'une structure de conduite adaptée au contexte et aux logiques de l'enseignement supérieur.

Droit de réponse de l'établissement

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

- 6 La coordination qualité accomplit un travail proactif et le comité salue cet engagement. Ainsi, ce sont les coordinatrices qualité qui ont élaboré une proposition d'axes stratégiques. La démarche qualité ne semble toutefois pas être utilisée par la direction comme un outil de pilotage de l'établissement, et n'est par conséquent pas portée et déployée par la direction. En raison de ce manque de soutien, la coordination qualité peine à mobiliser les acteurs sur le terrain. Elle peine également à mettre en place des démarches pérennes visant l'amélioration continue des programmes et du fonctionnement institutionnel, et donc à développer une véritable culture de la qualité au sein de l'établissement.
- 7 En réponse à une recommandation de l'AEQES dans le cadre d'une évaluation précédente, la coordination qualité a mené une expérience pilote d'évaluation des enseignements par les étudiantes et les étudiants dans un autre bachelier. Ce type de processus permet de donner un retour à la direction sur l'expérience d'apprentissage des étudiants. Comme la direction a exprimé de façon récurrente le souhait d'être informée de la réalité du terrain, un tel dispositif apparaît totalement approprié pour amorcer un dialogue entre direction, enseignants et étudiants, dans une perspective d'amélioration continue et de développement professionnel des enseignants. Le comité encourage donc à poursuivre cette démarche. Il précise toutefois qu'une telle initiative fonctionnera d'autant mieux que les deux conditions suivantes sont remplies : (1) qu'elle soit portée par une direction convaincue de la valeur ajoutée qu'elle pourra en retirer ; (2) que les étudiantes et les étudiants, qui en sont les acteurs principaux, soient associés à l'élaboration de l'outil.

[Élaboration, pilotage et révision périodique du programme]

- 8 Une des initiatives de la coordination qualité qui mérite d'être soulignée est la création des canevas des fiches ECTS pour l'ensemble des unités d'enseignement organisées par la PSSMB. À l'instar de ce qui a été évoqué précédemment, le comité déplore que ce travail de longue haleine n'ait pas été valorisé par la direction et, par conséquent, n'ait trouvé qu'un écho mitigé auprès des enseignantes et des enseignants.

[Information et communication interne]

- 9 Les processus de communication ne sont pas définis de façon claire, ce qui peut entraver la fluidité des échanges. La taille réduite de la section assurances permet que l'information transite de façon efficace au niveau interpersonnel, mais le comité ne peut pas juger de cet aspect à un niveau plus général pour la PSSMB. Dans les faits, la communication horizontale (y compris entre les sites), semble fonctionner. La communication verticale paraît plus délicate à gérer.

- 1 Le comité recommande à PSSMB de clarifier de toute urgence son organisation, en portant une attention particulière aux éléments suivants :
 - Constitution d'une seule équipe de direction, interne à l'établissement, se réunissant à un rythme régulier et suffisamment fréquent pour prendre toutes les décisions exigées par la marche des affaires ;
 - Répartition claire des responsabilités au sein de l'équipe de direction, en évitant d'attribuer une même compétence à plus d'une personne ;
 - Mise en place de mécanismes participatifs dans la gouvernance ;
 - Désengagement progressif du Pouvoir organisateur dans la gestion opérationnelle et académique de l'établissement.

- 2 Le comité recommande à la direction ainsi recomposée de prendre en charge le pilotage stratégique de l'établissement, en veillant à impliquer toutes les parties prenantes à la définition de la vision partagée et à l'élaboration de la planification stratégique, sans omettre en suite de communiquer largement cette stratégie auprès des enseignantes, des enseignants, des étudiantes et des étudiants.

- 3 Le comité appelle la direction à prendre conscience de l'importance de développer une culture de l'amélioration continue au sein de l'établissement, et qu'une telle culture ne peut s'implanter sans son engagement et son soutien permanent.

Critère 2

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

Dimension 2.1 : Appréciation de la pertinence du programme

Dimension 2.2 : Information et communication externe

CONSTATS ET ANALYSE

[Appréciation de la pertinence du programme]

- 1 Le bachelier en Assurances organisé par la PSSMB répond aux attentes du marché local de l'emploi.
- 2 Le très faible nombre d'étudiantes et d'étudiants inscrits dans la section constitue un point d'attention majeur. La baisse continue des effectifs résulte de causes multiples. Il semble que l'une d'entre elles soit le passage du graduat au bachelier il y a une dizaine d'années. La situation actuelle est très critique. Au vu de l'obligation décrétole de diplômer au minimum dix étudiantes et étudiants par année à l'horizon 2020, la PSSMB est invitée à anticiper sans délai les mesures à prendre, en collaboration avec le pouvoir organisateur, que l'on penche pour l'option de la codiplomation ou de la redynamisation de la communication externe.
- 3 La majorité des étudiantes et des étudiants du bachelier Assurances n'exercent pas d'activité professionnelle en journée. Or, ce bachelier, rappelons-le, se donne en cours du soir. Le comité a cherché à identifier les raisons qui poussent les étudiants à ce choix, et a constaté que le bachelier Assurance de PSSMB pourrait être plus abordable non seulement en termes de conditions d'accès, mais également au regard de son niveau d'exigence. En tous les cas, l'organisation en horaire décalé ne semble pas être le facteur déterminant du choix de cette formation par les étudiants.
- 4 La formation se situe au niveau bachelier, c'est-à-dire au niveau 6 du Cadre des certifications en Fédération Wallonie-Bruxelles. Ce cadre prévoit que les titulaires d'un bachelier doivent être notamment capable « de collecter, d'analyser et d'interpréter, de façon pertinente, des données [...] en vue de formuler des opinions, des jugements critiques »⁵. Si l'on se réfère au Cadre européen des certifications pour l'éducation et la formation tout au long de la vie⁶, un bachelier doit être capable de gérer des activités complexes, incluant des responsabilités et des prises de décision dans des contextes imprévisibles. À l'heure actuelle, le comité n'est pas certain que le bachelier Assurances de PSSMB réponde aux critères du niveau 6.
- 5 Le dossier pédagogique indique par ailleurs que le bachelier Assurances doit permettre de développer quatre compétences transversales spécifiques, parmi lesquelles : « lecture analytique et esprit critique ». C'est une compétence effectivement importante, pour s'assurer que le diplômé sera en mesure de faire face avec succès à un panel large et diversifié de situations professionnelles. Pour développer cet esprit critique, les enseignantes et les enseignants intègrent dans leurs cours des mises en situation concrète. Au-delà de cette sensibilisation à la dimension pratique, tout à fait appropriée pour développer des habiletés professionnelles indispensables, il est important que les cours s'appuient également sur une bibliographie solide, à la fois professionnelle et scientifique. Comparer les conditions générales des produits d'assurance ou recueillir le témoignage de courtiers ne suffit pas à aiguïser la lecture analytique

⁵ Cf. Annexe I^{er} au Décret du 7 novembre 2013 définissant le paysage de l'enseignement supérieur et l'organisation académique des études – Cadre des certifications de l'enseignement supérieur en Communauté Française (niveaux 5, 6, 7 et 8 du Cadre des certifications pour l'éducation et la formation tout au long de la vie).

⁶ *Cadre des certifications pour l'éducation et la formation tout au long de la vie*. Luxembourg : Office des publications officielles des Communautés européennes, 2008.

et critique qui est attendue des titulaires de bachelier. Les étudiantes et les étudiants doivent aussi apprendre à mobiliser à bon escient des sources secondaires, des analyses juridiques et des études scientifiques.

[Information et communication externe]

- 6 Le bachelier Assurances de PSSMB manque de visibilité tant auprès des candidates et candidats potentiels aux études que vis-à-vis du monde professionnel. Le comité est bien conscient que l'enseignement de promotion sociale ne recrute pas ses futurs étudiants au sein du secondaire. Une communication ciblée sur les personnes déjà actives dans le secteur des services désireuses d'évoluer dans leur carrière paraît au comité parfaitement appropriée pour élargir le bassin de recrutement. Or, le bachelier Assurances de PSSMB semble assez méconnu des milieux professionnels. Sa pertinence pour les employés et pour les employeurs pourrait être mieux mise en avant.

RECOMMANDATION

- 1 Le comité recommande à PSSMB de mener une réflexion approfondie sur l'adéquation de la formation au niveau 6 du cadre des certifications. Cette réflexion doit se faire en collaboration avec les employeurs du secteur de l'assurance et du courtage, de manière à adapter la formation aux besoins effectifs des milieux professionnels.

Critère 3

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

Dimension 3.1 : Les acquis d'apprentissage du programme

Dimension 3.2 : Contenus, dispositifs et activités d'apprentissage

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

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

CONSTATS ET ANALYSE

[Acquis d'apprentissage du programme]

- 1 Si les acquis d'apprentissage du programme correspondent globalement aux habiletés professionnelles attendues et définies dans le dossier pédagogique, le comité estime que la formation mérite un renforcement des compétences analytiques transmises aux étudiantes et aux étudiants. Ces compétences doivent être développées dès le début de la formation.

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

- 2 De manière générale, les étudiantes et les étudiants sont très satisfaits des enseignements dispensés dans le bachelier Assurances, en particulier grâce aux illustrations riches et concrètes que les experts peuvent tirer de leur propre expérience.
- 3 Le comité salue le suivi des étudiantes et des étudiants qui a été mis en place, tant pour leur stage d'intégration que pour la préparation de l'épreuve intégrée. Ils bénéficient de réunions régulières, de nombreux feedbacks. Le mémento qui a été édité au sujet du travail de fin d'études porte sur les aspects formels ; il gagnerait à être complété par les aspects méthodologiques. Pour améliorer le contenu de ce travail de fin d'études, et permettre à l'étudiant de mieux mettre en évidence la dimension analytique qui est attendue de lui, le comité invite l'équipe enseignante à renforcer la formation à la méthode scientifique dans les modules de préparation. En particulier, le comité suggère de mieux sensibiliser les étudiantes et les étudiants à la problématisation de leur thématique. Avant même de dresser le plan, avant même de chercher des sources pertinentes, il s'agit de définir la problématique et les hypothèses de travail auxquelles l'étudiant souhaite répondre. Le respect d'une méthodologie scientifique de base permet d'éviter des travaux par trop descriptifs.

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

- 4 Le comité constate que la défense des travaux de fin d'études a été reportée récemment du moins de juin au mois d'octobre. Cette décision est mal comprise par les étudiantes et les étudiants, qui estiment que ce report complique leurs démarches de recherche d'emploi. Les enseignants paraissent démunis pour leur expliquer les raisons de cette décision. Des explications claires de la part de la direction sur le bienfondé de cette décision permettraient probablement de régulariser la situation. Ce constat peut paraître anecdotique. Il figure ici, car il illustre parfaitement les propos du comité concernant la participation : en impliquant les étudiants dans les décisions qui les concernent directement, la direction renforce la pertinence de ses décisions et favorise l'adhésion de ceux-ci aux options prises.

[Droit de réponse de l'établissement](#)

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

- 5 Les évaluations organisées en fin de module ne permettent techniquement pas de juger du niveau atteint par les étudiantes et les étudiants. Le comité se réjouit d'apprendre que les enseignants mesurent ce niveau au fil de l'année, mais comme cela se fait de manière informelle, rien ne certifie, au moment des évaluations formelles, que les acquis d'apprentissage visés ont été atteints. Le comité estime que cette

manière de faire comporte un risque latent d'iniquité de traitement, ce d'autant plus que les petits effectifs encouragent une forte proximité entre enseignants et étudiants. Garantir systématiquement que l'étudiant maîtrise les compétences terminales attendues décrites dans le dossier pédagogique et le Cadre des certifications est une manière de garantir la valeur du diplôme décerné par PSSMB. Pour cela, les examens sanctionnant la validation des modules, en particulier les unités d'enseignement déterminantes, devraient également privilégier les exercices pratiques et complexes (par exemple la résolution de cas pratiques), de manière à s'assurer que les étudiants ont acquis non seulement le savoir technique, mais également les compétences analytiques attendues.

RECOMMANDATION

- 1 Si la réflexion menée selon la recommandation exprimée au chapitre 2 débouche sur la décision de maintenir la formation au niveau bachelier, le comité recommande alors à PSSMB de renforcer la dimension analytique du cursus. Pour cela, le comité recommande au corps professoral les pistes suivantes :
 - a. Renforcer la formation des étudiantes et des étudiants aux fondements de la méthode scientifique (problématisation, hypothèses, analyse, revue de littérature, etc.) ;
 - b. Adopter en toute circonstance un comportement exemplaire en matière de sélection, d'utilisation et de référencement des sources bibliographiques ;
 - c. Utiliser plus fréquemment les sources scientifiques ou professionnelles secondaires en utilisant plus systématiquement les bibliothèques du Pôle hainuyer ;
 - d. Evaluer formellement toutes les compétences terminales attendues, en particulier la « lecture analytique et l'esprit critique », et garantir qu'elles correspondent au niveau officiellement attendu. En ce sens, une attention particulière doit être portée aux compétences analytiques développées dans le travail de fin d'études.

Critère 4

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

Dimension 4.1 : Ressources humaines

Dimension 4.2 : Ressources matérielles

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

Dimension 4.4 : Analyse des données nécessaires au pilotage du programme

CONSTATS ET ANALYSE

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

- 1 La présence d'experts professionnels au sein de l'équipe enseignante est une force de la formation. Ils sont portés par l'envie de transmettre leurs connaissances et leur expérience, ce qui est fortement apprécié des étudiantes et des étudiants, demandeurs de cas tirés de la réalité du métier. Pour aider ces experts à partager leurs connaissances d'une manière encore plus percutante, pour les aider à renouveler leurs pratiques d'enseignement, il serait utile de leur offrir un soutien au niveau didactique, idéalement en les encourageant à suivre des formations continues, mais plus pragmatiquement en stimulant l'échange de pratiques éprouvées au travers d'une coordination pédagogique au sein de la section. Une telle coordination permettrait également à la direction — aujourd'hui peu outillée — de mieux détecter, puis de remédier à des éventuelles difficultés pédagogiques ressenties par les membres de l'équipe enseignante.
- 2 La fusion des trois établissements semble avoir été vécue de façon assez sereine par les personnels administratifs et techniques. Le comité salue la bonne communication entre ces services, ainsi qu'entre les trois implantations.

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

- 3 Le comité a découvert sur l'implantation de Jean d'Avesnes des locaux certes défraîchis, mais propres et entretenus, dotés d'un petit espace cafétéria avec distributeur de boissons chaudes. Le comité salue le choix de proposer du café commerce équitable.
- 4 La PSSMB a développé un outil de gestion intitulé GPS (Gestion promotion sociale). Cet outil informatique semble tout à fait adapté aux besoins de l'établissement et a été conçu de façon intelligente. La recopie manuelle des notes dans l'application officielle du Pouvoir organisateur est une étape superflue et source d'erreur. Le comité estime indispensable de développer une passerelle permettant l'alimentation automatique de l'outil officiel et encourage le Pouvoir organisateur à ouvrir les accès nécessaires à cette alimentation automatisée.
- 5 La mutualisation des ressources documentaires et l'accès aux bibliothèques est une valeur ajoutée indéniable du Pôle hainuyer. Pour les établissements comme PSSMB qui n'ont pas les moyens de s'offrir un centre de documentation complet, la solution de la mutualisation est idéale. Le comité encourage PSSMB à s'assurer que les étudiantes et les étudiants soient bien informés de l'existence de cette offre, qu'ils y aient accès dans les faits et qu'ils soient sensibilisés à son utilisation.

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

- 6 L'implantation de Jean d'Avesnes possède une salle spécifiquement aménagée pour les étudiantes ou les étudiants à mobilité réduite. Si la section assurances n'est pas concernée en ce moment, c'est néanmoins une offre de premier plan en termes d'équité.
- 7 La conseillère en orientation joue un rôle très utile dans le contexte d'une plus grande personnalisation des parcours étudiants. Étant donné qu'elle est essentiellement présente sur une autre implantation, les

étudiantes et les étudiants du bachelier Assurances ne font pas appel à ce service. Afin d'offrir un accès équitable à ces services, le comité encourage la direction à organiser une permanence hebdomadaire sur le site de Jean d'Avesnes.

[Analyse des données nécessaires au pilotage du programme]

- 8 La direction ne semble pas recourir à beaucoup de données chiffrées pour éclairer ses prises de décision. Des indicateurs tels que le taux de réussite des unités d'enseignement sont intéressants, mais ne permettent pas à eux seuls de piloter un programme, et encore moins un établissement. La récolte périodique et l'analyse de données statistiques valides et fiables, sur un nombre de thématiques en lien avec sa planification stratégique, permettrait à la direction de PSSMB d'objectiver sa conduite, renforcerait sa capacité à rendre des comptes au Pouvoir organisateur et lui permettrait au final de briguer une plus grande latitude en matière de conduite de l'établissement.

RECOMMANDATIONS

- 1 Le comité recommande à PSSMB de contribuer au développement continu des compétences pédagogiques de son équipe enseignante, par exemple en mettant en place des espaces favorisant l'échange de pratiques éprouvées.
- 2 Le comité recommande à la direction de PSSMB de définir quelles sont les données dont elle a besoin pour renforcer sa conduite, puis de procéder à leur récolte et à leur analyse régulière.

Critère 5

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

Dimension 5.1 : Méthodologie de l'autoévaluation

Dimension 5.2 : Analyse SWOT

Dimension 5.3 : Plan d'action et suivi

CONSTATS ET ANALYSE

[Méthodologie de l'autoévaluation] [Analyse SWOT] [Plan d'action et suivi]

- 1 Un groupe composé d'étudiants, de diplômés, d'enseignants, de membres du personnel administratif et de la direction, tous volontaires, a procédé à l'analyse SWOT du bachelier Assurance, dans le cadre de la démarche d'autoévaluation. Le comité se réjouit de constater que la mobilisation de tous les acteurs de la formation est possible, et il encourage PSSMB de profiter de cet élan pour pérenniser ce genre de groupe, dans une perspective de dialogue permanent entre les acteurs, au service de l'amélioration continue des pratiques pédagogiques et du développement institutionnel.
- 2 La rédaction du dossier d'autoévaluation a été assurée par la coordination qualité sur la base de cette analyse SWOT, sans soutien formel de la part des parties prenantes. Le comité regrette le manque d'implication de la direction et des parties prenantes dans cette réflexion, dont la finalité reste l'identification de pistes d'amélioration de l'expérience d'apprentissage des étudiantes et des étudiants, la raison d'être de tout établissement de formation.
- 3 Ainsi, le dossier d'autoévaluation, bien que très agréable à lire, reste très descriptif, et plutôt faible dans sa dimension analytique. Quand il est présent, cet aspect d'autoévaluation ne découle pas sur des actions concrètes.
- 4 Le plan d'action qui en découle est par conséquent très léger et, même si une nouvelle version plus complète a été élaborée en mars 2017, il est surtout primordial que la direction reconnaisse et valorise le travail de la coordination qualité, et démontre par les actes qu'elle assume pleinement la responsabilité de pilotage de l'établissement.

RECOMMANDATIONS

- 1 Le comité recommande à PSSMB de mettre en place, à l'occasion du prochain exercice d'autoévaluation officiel, une démarche impliquant plus largement les parties prenantes, avec l'appui méthodologique et logistique de la coordination qualité, mais sous la responsabilité de la direction.

CONCLUSION

Le bachelier Assurance offert par PROMSOC Supérieur Mons-Borinage est un cursus fragile à plus d'un titre. Peinant à recruter de nouveaux étudiants (un seul inscrit en 1^{re} année 2016-2017) et peinant à garantir des acquis d'apprentissage conformes aux exigences décrétales, la section assurances éprouve de grandes difficultés à trouver sa place dans le paysage de l'enseignement supérieur en Fédération Wallonie-Bruxelles. La direction de l'établissement, en raison d'une organisation inaboutie et peu adaptée aux logiques de l'enseignement supérieur, ne semble pas être en mesure d'apporter, aujourd'hui, le soutien nécessaire au développement de ce bachelier sur le long terme.

Le comité est conscient que son propos peut être perçu comme sévère, alors que les étudiantes et les étudiants n'éprouvent aucune difficulté à s'insérer sur le marché local de l'emploi. Il souhaite préciser que son analyse se fonde sur une pluralité d'indices concordants, qui tous l'ont mené en toute objectivité aux recommandations exposées dans le présent rapport. Afin de mettre ses observations en perspective, le comité s'est plongé, après la visite, dans la lecture de rapports d'évaluation d'autres bacheliers de PSSMB. Il constate que bon nombre de ses recommandations rejoignent celles que d'autres comités ont formulées, de manière souvent moins directe.

Le comité souhaite que la lecture de ce rapport puisse provoquer l'électrochoc indispensable à l'élaboration d'un plan d'action volontariste, ambitieux et réfléchi, qui permettra à PSSMB de construire un cadre solide pour le développement de ses cursus d'enseignement supérieur.

EN SYNTHÈSE

Points forts	Points d'amélioration
<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Proactivité de la coordination qualité ⇒ Encadrement des étudiantes et des étudiants ⇒ Convivialité ⇒ Motivation des enseignantes et des enseignants ⇒ Outil de gestion GPS 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Organisation pas aboutie suite à la fusion ⇒ Pas de stratégie de développement explicite ⇒ Implication trop importante du Pouvoir organisateur dans la conduite ⇒ Mécanismes peu participatifs ⇒ Manque de soutien de la direction à la démarche qualité ⇒ Niveau d'exigence insuffisant en regard du Cadre de certification et du dossier pédagogique au niveau des compétences analytiques et l'esprit critique ⇒ Manque de visibilité du programme ⇒ Alignement insuffisant des modalités d'évaluation aux exigences du programme ⇒ Difficultés d'adaptation de la section à l'évolution du secteur professionnel ⇒ Formation continue pédagogique insuffisante des enseignantes et des enseignants ⇒ Pilotage non éclairé par des données valides et fiables ⇒ Dossier d'autoévaluation essentiellement descriptif

Opportunités	Risques
<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Accès aux bibliothèques du Pôle hainuyer ⇒ Prise de conscience des autorités académiques à la lecture du présent rapport 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Évolution majeure du secteur professionnel de l'assurance ⇒ Mixité entre secondaire et supérieur ⇒ Baisse continue et inquiétante des effectifs ⇒ Dévalorisation du titre de bachelier sur le marché du travail

Récapitulatif des recommandations

- ⇒ Clarifier de toute urgence son organisation, en portant une attention particulière aux éléments suivants :
 - Constitution d'une seule équipe de direction, interne à l'établissement, se réunissant à un rythme régulier et suffisamment fréquent pour prendre toutes les décisions exigées par la marche des affaires ;
 - Répartition claire des responsabilités au sein de l'équipe de direction, en évitant d'attribuer une même compétence à plus d'une personne ;
 - Mise en place de mécanismes participatifs dans la gouvernance ;
 - Désengagement progressif du Pouvoir organisateur dans la gestion opérationnelle et académique de l'établissement
- ⇒ Prendre en charge le pilotage stratégique de l'établissement par la direction ainsi recomposée, en veillant à impliquer toutes les parties prenantes à la définition de la vision partagée et à l'élaboration de la planification stratégique, sans omettre en suite de communiquer largement cette stratégie auprès des enseignantes, des enseignants, des étudiantes et des étudiants
- ⇒ Prendre conscience de l'importance de développer une culture de l'amélioration continue au sein de l'établissement, et qu'une telle culture ne peut s'implanter sans son engagement et son soutien permanent
- ⇒ Mener une réflexion approfondie sur l'adéquation de la formation au niveau 6 du cadre des certifications. Cette réflexion doit se faire en collaboration avec les employeurs du secteur de l'assurance et du courtage, de manière à adapter la formation aux besoins effectifs des milieux professionnels
- ⇒ Renforcer la dimension analytique du cursus, si la réflexion menée selon la recommandation exprimée au chapitre 2 débouche sur la décision de maintenir la formation au niveau bachelier. Pour cela :
 - Renforcer la formation des étudiantes et des étudiants aux fondements de la méthode scientifique (problématisation, hypothèses, analyse, revue de littérature, etc.) ;
 - Adopter en toute circonstance un comportement exemplaire en matière de sélection, d'utilisation et de référencement des sources bibliographiques ;
 - Utiliser plus fréquemment les sources scientifiques ou professionnelles secondaires en utilisant plus systématiquement les bibliothèques du Pôle hainuyer ;
 - Evaluer formellement toutes les compétences terminales attendues, en particulier la « lecture analytique et l'esprit critique », et garantir qu'elles correspondent au niveau officiellement attendu. En ce sens, une attention particulière doit être portée aux compétences analytiques développées dans le travail de fin d'études.
- ⇒ Contribuer au développement continu des compétences pédagogiques de son équipe enseignante, par exemple en mettant en place des espaces favorisant l'échange de pratiques éprouvées
- ⇒ Définir quelles sont les données dont elle a besoin pour renforcer sa conduite, puis procéder à leur récolte et à leur analyse régulière
- ⇒ Mettre en place, à l'occasion du prochain exercice d'autoévaluation officiel, une démarche impliquant plus largement les parties prenantes, avec l'appui méthodologique et logistique de la coordination qualité, mais sous la responsabilité de la direction



Évaluation du cursus
Assurances
 2016-2017

Droit de réponse de l'établissement évalué

Commentaire général éventuel : les 3 observations ci-dessous se rapportent aux rubriques « Constats et analyse » des différents critères cités.

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

Page	Critère	Point ¹	Observation de fond
4	1	3	PSSMB ne dispense que de l'enseignement supérieur mais nous partageons les locaux avec des sections de niveau secondaire. Le P.O. est le garant du respect du statut des enseignants mais il n'intervient pas dans la conduite de l'établissement sur le plan opérationnel.
4	1	5	L'offre de formation des établissements en EPS est généralement de niveau secondaire et supérieur. Dans le paysage de l'EPS, nous sommes un projet « pilote » puisque notre offre est exclusivement du niveau supérieur. Mais nous tenons à garder la spécificité de l'EPS au regard de la diversité de notre population estudiantine.
9	3	4	La défense des travaux de fin d'études a été reportée en octobre car la majorité des étudiants présentaient leur épreuve intégrée en 2 ^{ème} session et donc <i>de facto</i> en septembre – octobre. En adoptant cette nouvelle règle, nous proposons aux étudiants de pouvoir profiter des 2 sessions auxquelles ils ont droit pour une épreuve.

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

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

Corine YERNAUX
 Directrice adjointe

Valentine HUPEZ	Annie DUPONT

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