



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

RAPPORT D'ÉVALUATION

Sciences sociales

Bachelier Assistant(e) social(e)

Haute École Provinciale de Hainaut
(HEPH) – Condorcet

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

28 juin 2019

Table des matières

Sciences sociales : Haute École Provinciale de Hainaut	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	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	9
Dimension 1.3 : Élaboration, pilotage et révision périodique du programme	9
Dimension 1.4 : Information et communication interne.....	10
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.....	11
Critère 3 : L'établissement/l'entité a développé et met en œuvre une politique pour assurer la cohérence interne de son programme	12
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	17
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

Sciences sociales : Haute École Provinciale de Hainaut (HEPH) – Condorcet

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 (Bac. AS). Dans ce cadre, les experts mandatés par l'AEQES se sont rendus à la Haute École Provinciale du Hainaut (HEPH –Condorcet) les 21 et 22 février 2019 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, dix-neuf membres du personnel, six étudiants, quatre diplômés et quatre 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
- Ginette Berteau, experte paire, professeur associée à l'École de travail social (UQAM, Québec, Canada)
- Isabelle Iserentant, experte professionnelle, responsable de service social (Belgique)
- Thomas Marin Dimichele, 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 générale de la gouvernance de la HEPH favorisant l'autonomie de fonctionnement de ses nombreuses implantations
- Adoption récente d'un plan stratégique fédérateur de cette Haute École (HE) géographiquement très dispersée
- Structuration nouvelle du système qualité de la HE
- Pertinence générale du programme et de ses activités d'apprentissage
- Modalités concrètes et pertinentes de relations aux professionnels profitables pour l'adaptation du programme
- Développement de la mobilité internationale des étudiants et activité de voyage d'étude
- Accompagnement des étudiants et mode d'évaluation des stages

FAIBLESSES PRINCIPALES

- Organisation du fonctionnement ordinaire du campus social problématique et à risques
- Faible proportion d'étudiants sans CESS ou issus de filières techniques ou professionnelles
- Représentation des étudiants du campus dans les instances
- Formalisation des fonctions qualité au niveau local de la catégorie
- Modes de communication interne insuffisants pour pallier les dysfonctionnements
- Partenariats institutionnels dans le secteur professionnel de la catégorie limités
- Espaces non propices au développement de la cohésion du corps enseignant et des étudiants

OPPORTUNITÉS

- Renouvellement prochain du coordinateur de section Bac AS
- Chantier en cours de révision/adaptation du programme du Bac AS

MENACES

- Diminution des effectifs du Bac AS
- Fracture numérique potentielle chez les étudiants, à objectiver

RECOMMANDATIONS PRINCIPALES

- Réviser les attributions hiérarchiques, fonctionnelles et pédagogiques entre les personnels de la catégorie ainsi que celles de gestion de la qualité aux niveaux de l'implantation et de ses catégories
- Encourager la représentation des étudiants aux instances locales et réfléchir à un mode de fonctionnement du conseil étudiant plus décentralisé, à l'instar du fonctionnement de la HEPHC.
- Améliorer les moyens et les processus de communication interne entre les diverses parties prenantes de la catégorie.
- Mettre en place une planification initiale des horaires de cours au début du quadrimestre et un dispositif d'alerte efficace des changements
- Soutenir et faciliter la recherche de stages en anticipant suffisamment les procédures administratives liées à ceux-ci.
- Réfléchir à la mise à disposition de locaux communs aux enseignants de la catégorie et de salles de cours plus spécialement affectées aux étudiants du Bac AS, pour favoriser l'identité collective de ces parties prenantes du diplôme.

- Encourager l'usage des outils numériques pour la communication et la formation en objectivant préalablement l'hypothèse d'une « fracture numérique » pour proposer des solutions adaptées.

Présentation de l'établissement et du programme évalué

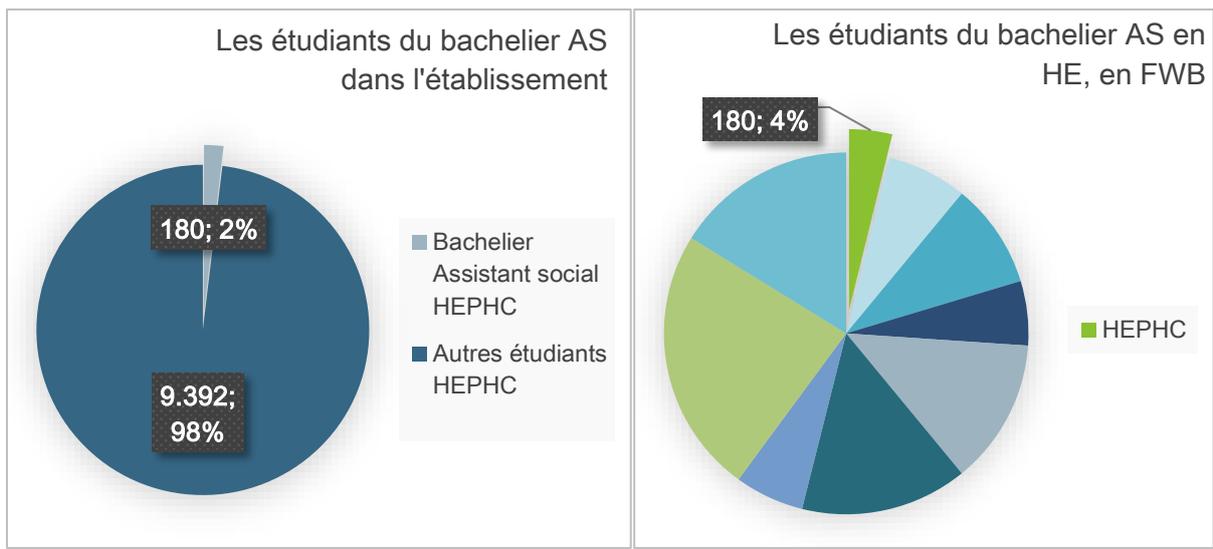
La Haute École Provinciale de Hainaut (HEPH – Condorcet) fait partie du pôle académique Hainuyer et relève du Pouvoir Organisateur de la Province du Hainaut. Elle est issue de la fusion, intervenue en 2009, des trois Hautes Écoles de Hainaut : la Haute École Provinciale de Hainaut Occidental, la Haute École Provinciale de Mons-Borinage-Centre, la Haute École Provinciale de Charleroi-Université du travail. Elle dispense diverses formations d'enseignement supérieur dans sept domaines, aux niveaux bachelier et master : arts appliqués, économique, pédagogique, paramédical, agronomique, social et technique. Elle dispose de sept implantations dont celle de Marcinelle sur laquelle sont dispensées les formations des domaines pédagogique et social.

Le campus social de Marcinelle dispense quatre formations de bacheliers professionnalisants : le bachelier Assistant social (niveau 6 du cadre des certifications²), le bachelier de GRH (anciennement Conseiller social), le bachelier en Écriture Multimédia et celui de Communication. Elle prépare également à deux masters : le MIAS (Master en Ingénierie et Actions Sociales, (niveau 7 du cadre des certifications), co-organisé avec la HEH et objet d'un rapport d'évaluation simultané mais distinct, et le METIS (Master en Transition et Innovations Sociales), ouvert depuis 2017-2018 en co-organisation avec l'U Mons, la HELHa, la HEPH, la HEH et l'UCL.

Le bachelier Assistant social (Bac AS) est dispensé à Charleroi, sur le campus de Marcinelle. Les effectifs du campus social ont connu une légère baisse entre 2012-2013 (539 étudiants) et 2016-2017 (528 étudiants). Parmi ceux-ci, les effectifs du Bac AS ont diminué de 16% (179 pour 214) de façon continue entre les deux périodes, à partir de 2013-2014. Rappelons que sur la même période, les effectifs de formation au Bac AS sur la FWB croissent de 15%. La création du MIAS et le quasi doublement de ses effectifs sur la période (de 24 à 43) est venu compenser partiellement la baisse des effectifs du Bac AS. Globalement le total d'effectifs des deux diplômes de travail social accuse ainsi une baisse de 7% sur la période considérée.³

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 pour les données statistiques : base de données Saturn, année de référence 2016-2017.



En 2016-2017, les étudiants du Bac AS de la HEPH - Condorcet représentaient 4% du nombre d'étudiants inscrits dans ce bachelier toutes hautes écoles offrant ces formations confondues.

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 La HEPH Condorcet fonctionne sur la base d'une organisation générale claire et lisible, adaptée au nombre et à la diversité des sites et catégories, en favorisant leur fonctionnement en autonomie.
- 2 Un plan stratégique récent, élaboré selon une démarche participative (25 réunions, 130 personnes, 32 fiches actions) animée par le service qualité, et s'appuyant sur les enseignements des diverses évaluations AEQES antérieures au sein de la Haute École, est de nature à orienter son fonctionnement et celui de chacune de ses catégories dans le sens de l'amélioration continue.
- 3 La directrice de catégorie sociale cumule cette fonction avec celle de direction de l'implantation de Marcinelle (implantation partagée avec la catégorie pédagogique). Elle assure en outre un rôle de supervision de chaque formation de la catégorie, dont le Bac AS, sur des activités décisionnelles en matière pédagogique telles que la validation des PAE. Le cumul de ces fonctions, dans un contexte de fonctionnement organisationnel problématique (cf. infra), génère une charge de responsabilités lourdes et complexes qui peut obérer la qualité même de ce fonctionnement, d'autant que la directrice de catégorie est également responsable institutionnelle du service des Relations internationales.
- 4 L'organisation des aspects de fonctionnement quotidien de la section pâtit d'une répartition peu claire des différentes responsabilités hiérarchiques au sein de la catégorie et sur le site.
- 5 Une fonction de coordination de section est assurée depuis de longues années par un maître de formation pratique (MFP) qui s'apprête à passer le relais. L'équipe enseignante, composée de personnels motivés et compétents, apparaît néanmoins scindée en deux parties : maîtres assistants (MA), d'une part, maîtres de formation pratique (MFP), d'autre part. Cette dissociation est en particulier matérialisée par des affectations de locaux en partie distincts et éloignés de 250 mètres. Le comité d'expert relève néanmoins des avancées récentes qui se traduisent en particulier par des réunions de section avec tous les professeurs.
- 6 La gestion des horaires de cours et des attributions de salles est assurée par un personnel unique sur l'implantation qui est le seul à disposer de toutes les informations nécessaires à l'organisation de plannings de cours, plannings établis curieusement de façon hebdomadaire. En cas d'absence prolongée de ce personnel, le risque de désorganisation générale apparaît très élevé. La pratique habituelle de changements fréquents de dernière minute d'heures de cours par les enseignants, négociés avec le personnel horairiste et l'inadaptation des outils de communication numérique aux étudiants fragilisent encore plus ce fonctionnement. Cette situation

inquiétante appelle un diagnostic précis et une révision de l'organisation existante sur ce plan.

- 7 L'implication des étudiants du campus social de Marcinelle dans les instances de la Haute École qui se réunissent à Mons (dont le conseil des étudiants) est très faible, du fait de l'éloignement géographique, qui doit de fait concerner la plupart des implantations de la HEPH-Condorcet. La représentation des étudiants du bachelier au conseil de catégorie n'est pas systématique.

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

- 8 Une structuration nouvelle du système qualité de la Haute École a été récemment mise en place, avec un organigramme précis, mais l'identification dans celle-ci de relais ou de référents au niveau local de la catégorie et des sections de formation sociale n'apparaît pas encore clairement. Au regard du principe de fonctionnement en autonomie des catégories et sections au sein de la Haute École, l'organisation interne de la qualité au sein de la catégorie, qui peut s'appuyer sur les personnels qui coordonnent les autoévaluations AEQES, mérite d'être formalisée.
- 9 Malgré une réserve possible des enseignants vis-à-vis d'un nouveau plan stratégique et l'absence d'enseignants dans le groupe de travail dédié à la gestion de la qualité de la Haute École, l'implication de ces enseignants à la démarche d'autoévaluation du programme (pour l'évaluation AEQES) a été réelle et utile.
- 10 La fonction de référent qualité au niveau des sections est attribuée à leur coordinateur, qui a la charge de mise en œuvre du plan de suivi. Cette disposition est de nature à favoriser une bonne intégration de la qualité, notamment pédagogique, dans le pilotage des sections.
- 11 L'échelon intermédiaire de gestion de la qualité, au niveau de la catégorie et/ou de l'implantation, apparaît quant à lui moins clair. L'attribution d'une telle fonction au chef de catégorie ou d'implantation s'avère peu adaptée pour assurer en particulier une fonction de vigilance qualité sur le fonctionnement organisationnel des entités, que ces cadres ont la responsabilité eux-mêmes de gérer. L'identification d'un référent qualité de la catégorie, distinct de la fonction hiérarchique sur ces entités, pourrait être plus appropriée, notamment sur le site de Marcinelle.

Dimension 1.3 : Élaboration, pilotage et révision périodique du programme

- 12 Le chantier en cours sur le programme du Bac AS atteste du souci de révision des programmes et d'adaptation même des mesures adoptées en fonction des problèmes et des difficultés nouvelles générées par cette révision. Le programme du Bac AS a été revu et la mise en œuvre de l'architecture révisée est en cours. L'équipe enseignante est attentive aux effets éventuellement négatifs de certaines modifications et procède aux adaptations nécessaires.
- 13 L'adaptation des programmes peut s'appuyer sur une pratique formalisée en demi-journées annuelle de réflexion commune aux enseignants et aux maîtres de stage et dans l'invitation des maîtres de stages à contribuer à l'élaboration d'outils ou de procédures d'encadrement des stages.

Dimension 1.4 : Information et communication interne

- 14 Des outils existent, mais ceux-ci sont sous-utilisés et ne suffisent pas à pallier les difficultés/problèmes de fonctionnement quotidien rencontrés par la section (exemple évoqué plus haut des planifications des cours et changements d'horaires) ou à faire suffisamment bien connaître et anticiper les modifications d'agencement du programme (calendrier des stages dans l'année). La pratique de changements d'horaire de dernière minute, portés manuellement en correction des affichages initiaux sur les valves, sans mise à jour correspondante des plannings sur la plateforme, est en particulier pénalisante pour les étudiants.
- 15 Certaines fonctions nouvelles semblent insuffisamment connues des étudiants (fonction de conseil à l'établissement des programmes annuels de l'étudiant (PAE) par la nouvelle conseillère académique, trop peu connue des étudiants, notamment).
- 16 Les étudiants font état d'informations contradictoires sur un même sujet, selon que la source soit orale ou documentée (concernant les aides au voyage, par exemple). Le site web fait l'objet de nombreuses critiques relatives à la localisation de certaines informations pratiques (aides sociales, par exemple). L'usage limité des outils d'information numérique par les étudiants occasionne en particulier la récurrence du recours oral aux services d'information des secrétariats, ce qui perturbe leur travail.

RECOMMANDATIONS

- 1 Désigner clairement l'organisation qualité et ses responsables/référents locaux au sein des catégories et sur les sites, distincts des fonctions de direction de ceux-ci. Ceci conforterait le principe de fonctionnement en autonomie de ces composantes en vigueur à la HEPH-Condorcet et favoriserait une vigilance particulière sur le fonctionnement organisationnel.
- 2 Réviser, à partir d'une analyse précise de la situation présente et de ses risques de dysfonctionnement (notamment au plan de la gestion des horaires), l'organisation du travail et la répartition des responsabilités et des tâches entre les personnels des services généraux de support, communs aux deux catégories de l'implantation.
- 3 Prévoir une coordination formelle particulière entre les directions des deux catégories sur la planification des activités d'apprentissage (cours, stages...) respective à chacune et leur impact sur la gestion des salles.
- 4 Redéfinir, à l'occasion du prochain changement de coordinateur de section, les attributions de responsabilité pédagogique, réparties entre la direction de la catégorie, le coordinateur de section, voire d'autres fonctions pédagogiques au sein du Bac AS.
- 5 Poursuivre l'effort engagé de rapprochement des enseignants MFP et MA du Bac AS, y compris de façon physique, dans l'attribution de locaux communs ou voisins.
- 6 Compte tenu de l'éclatement des sites de la HEPH-Condorcet, réfléchir à une forme d'organisation du conseil des étudiants par sites et inciter plus fortement les étudiants du campus social à participer au conseil de catégorie.
- 7 Systématiser l'usage d'un dispositif d'alerte numérique des changements d'horaires de cours (envoi de mail ou de sms) en temps réel pour les étudiants.

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 du Bac AS est bien en adéquation avec le cadre légal, tant au niveau de la profession que du décret paysage⁴ ainsi qu'avec la réalité en évolution des champs d'intervention professionnelle.
- 2 Le souci de consulter les professionnels de terrain pour participer à et enrichir le programme est patent. Plusieurs mécanismes y contribuent : la consultation des maîtres de stage une fois tous les deux ans, la participation de ceux-ci au processus d'évaluation du stage à hauteur de 50% de la note. Enfin, la réalisation du stage de 2^e et 3^e bloc au même endroit peut contribuer à tisser des liens de collaboration privilégiés entre la section AS et le monde professionnel.
- 3 Cette collaboration pourrait être accentuée par une fréquence de rencontres et le développement de partenariats plus importants. La section AS développe en effet un seul partenariat formel : avec le CPAS de Charleroi. De tels partenariats institutionnels mériteraient d'être multipliés.
- 4 L'intervention de professionnels dans les cours est réalisée sur invitation par des professeurs de l'école, titulaires des cours concernés, et celle-ci est assurée par ces professionnels à titre bénévole. Même si certains enseignants peuvent conserver des activités externes à la HEPH-Condorcet, la charge directe d'un cours en section AS par un professionnel extérieur en activité semble rare.
- 5 L'initiation récente de projets de recherche au sein de la catégorie est prometteuse et à développer, pour en faire profiter les enseignements du bachelier et participer à l'ancrage local de la catégorie.
- 6 Les anciens étudiants valorisent en particulier le « bagage de base » que leur apporte la formation du Bac AS, qu'ils complètent eux-mêmes par des apprentissages sur le terrain et des formations complémentaires.
- 7 La concurrence du bachelier Éducateur Spécialisé dans le champ du travail social, qui apparaît comme une cause de stagnation, voire de régression des effectifs du Bac AS, interroge néanmoins l'image de ce dernier et, ce faisant, peut-être son identité.
- 8 La dimension internationale du bachelier se traduit à la fois par quelques séjours d'étudiants à l'étranger et une mobilité des enseignants, mais aussi par l'organisation annuelle de voyages d'étude qui peuvent amener les étudiants dans d'autres pays

⁴ Décret dit « Paysage », du 7/11/2013, définissant le paysage de l'enseignement supérieur et l'organisation académique des études.

pour y découvrir les pratiques d'action sociale (exemple à Montpellier en 2018). Cette dimension est appelée à se développer dans les prochaines années.

Dimension 2.2 : Information et communication externe

- 9 Au regard de la baisse des effectifs du Bac AS, la communication externe sur ce diplôme gagnerait à être améliorée, notamment pour certains de ses outils (entre autres numériques), et plus diversement ciblée (cf.4.3). La localisation de la section sur le territoire de Charleroi, territoire qualifié de « capitale sociale », ainsi que la complémentarité de son offre Bac AS/MIAS constituent des atouts à valoriser.
- 10 La volonté d'accueillir plus spécifiquement des étudiants aux parcours scolaires difficiles et n'ayant pas obtenu le CESS pour accéder aux études d'assistant social, pourrait motiver un effort d'information plus prononcé sur cette possibilité dans le secondaire.

RECOMMANDATIONS

- 1 Développer les partenariats institutionnels de la catégorie avec les différents services d'action sociale de Charleroi et de sa région.
- 2 L'organisation de mini-salons à destination du public de l'enseignement secondaire est à encourager afin d'améliorer la visibilité de la section.
- 3 Amplifier l'information sur les diverses possibilités d'accès au bachelier (admission sans CESS notamment) et cibler plus précisément avec les établissements du secondaire et d'autres structures, les élèves susceptibles de pouvoir en bénéficier.

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 Les acquis d'apprentissages sont clairement formulés et publiés pour permettre aux étudiants une bonne appréhension des objectifs des différentes UE du programme. L'information au sujet des contenus, des modalités et des évaluations est précisée.

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

- 2 Les activités d'apprentissage proposées aux étudiants leur permettent d'être acteurs de leur formation. Les contenus sont clairement articulés en lien avec la définition d'un assistant social, des compétences attendues et du code de déontologie et sont relativement à jour. Les activités d'apprentissage (AA) font l'objet d'une attention spéciale et semblent dans l'ensemble appréciées par les étudiants. Les AA témoignent d'un équilibre entre celles destinées aux connaissances générales, méthodologiques et à la formation pratique.
- 3 La possibilité de réalisation du stage de 2e et 3e année au même endroit permet à l'étudiant d'effectuer un vrai suivi et d'avoir le temps nécessaire pour mettre sur pied un véritable projet. Cette disposition favorise une bonne opérationnalité du stagiaire sur le deuxième stage. A contrario, elle ne permet pas aux étudiants de connaître une diversité d'expériences et de contextes de travail. Cette possibilité de choix pour l'étudiant entre des stages sur des lieux uniques ou multiples, apparaît comme une règle équilibrée.
- 4 L'accompagnement des étudiants en stage, par l'école, au moyen de supervisions individuelles et collectives, est utilement organisé selon un rythme hebdomadaire qui permet d'aider les étudiants dans la nécessaire distanciation professionnelle vis-à-vis des situations rencontrées en stage. Cet accompagnement constitue une force de ce programme. La lecture des dossiers de formation pratique montre clairement que l'évolution de chaque étudiant est suivie à travers différentes activités liées à la formation pratique. Cette façon de faire témoigne d'un investissement très important de chaque enseignant et d'un souci de concertation.
- 5 Nous avons relevé en particulier avec intérêt le mode d'évaluation des stages, également partagé entre les MFP et les maîtres de stage, assorti d'une modalité d'entretien tripartite voire quadripartite (étudiant, MFP et maître de stage, coordinateur pédagogique) en cas de désaccords. Ceci témoigne d'une confiance mutuelle entre les différents partenaires.

- 6 L'accompagnement des PAE est assuré en particulier depuis cette année par un enseignant faisant fonction de « conseiller académique » : cette fonction, au titre peu informatif (celui de « conseiller PAE » serait plus clair) est encore peu connue des étudiants et dotée d'une quotité horaire limitée au regard du nombre d'étudiants. Les étudiants continuent de consulter plus régulièrement le secrétariat des étudiants.
- 7 La supervision des TFE fait l'objet de régularités des suivis variables selon les enseignants désignés à cette fonction. L'attribution même des superviseurs en fonction de leurs compétences spécialisées peut en outre s'avérer inadaptée aux sujets des étudiants.

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

- 8 La mise au point des emplois du temps, deux à trois semaines avant chaque semaine d'activité concernée, emplois du temps eux-mêmes sujets à modifications fréquentes de dernière minute, et la fixation perçue comme tardive des jours et horaires d'examen (quoique l'affichage respecte les délais décrétés), apparaissent comme une source de problèmes et de tensions importante chez les étudiants. Cette organisation tend à satisfaire les intérêts particuliers des enseignants au détriment des conditions de travail des étudiants. Elle perturbe logiquement l'organisation des travaux de groupes des étudiants et les rendez-vous qu'ils prennent à l'extérieur dans le cadre de ces travaux, (par exemple, quand il faut les reporter du fait d'un changement d'horaire de cours). Ces dysfonctionnements peuvent affecter l'image extérieure de la catégorie et de la Haute École. L'adoption d'une planification anticipée des cours s'avère indispensable.
- 9 Au demeurant, la charge de travail des différentes matières ne semble pas poser de problèmes particuliers aux étudiants, et leur apparaît comme équilibrée et gérable. Il faut ici relever quelques commentaires d'étudiants aux parcours antérieurs différenciés à considérer que la formation pourrait être plus exigeante.
- 10 L'agencement calendaire des stages fait l'objet cette année scolaire d'ajustements (en blocs 2 et 3) pour répondre aux besoins des étudiants. La concurrence entre étudiants et entre écoles pour trouver des stages en première année pourrait motiver l'intérêt de trouver une autre formule de mise en contact avec les champs professionnels.
- 11 La recherche de stage soulève des difficultés relevées par les étudiants et le calendrier trop tardif de remise des documents (conventions de stage) a pour effet de ralentir les étudiants dans leur démarche. L'école n'offre pas aux étudiants une liste de lieux de stage possibles, liste qui pourrait être aisément établie à partir des stages ayant accueilli des étudiants durant les années précédentes.

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

- 12 Nous avons relevé avec intérêt la pratique d'évaluations intégrées dans certaines UE.
- 13 Le maintien de pratiques de pré et corequis à l'enchaînement de certains cours, complique la gestion des PAE des étudiants et peut être un facteur pénalisant de leur bonne réalisation. Au sujet des PAE, on relève en outre des problèmes d'informations parfois divergentes, selon les informateurs auxquels s'adressent les étudiants.

RECOMMANDATIONS

- 1 Mettre en place une planification initiale des horaires de cours au 1^{er} quadrimestre et un dispositif d'alerte efficace des changements susceptibles d'intervenir au cours de l'année.
- 2 Mettre à disposition des étudiants une liste des lieux de stages des années antérieures pour soutenir leur recherche de ces stages.
- 3 Anticiper suffisamment à l'avance les procédures administratives relatives aux documents de stage.
- 4 Réexaminer le titre de la fonction de conseiller académique (« conseiller PAE » serait plus parlant pour les étudiants) et la quotité de temps affectée à celle-ci.
- 5 Réfléchir à une formule alternative au stage au 1^{er} bloc pour favoriser néanmoins une découverte (diversifiée) des champs d'activité professionnelle des AS.
- 6 Garantir le principe de libre choix par les étudiants de stages dans des lieux uniques ou différents entre les blocs 2 et 3.
- 7 Assurer une vigilance sur les conditions d'encadrement des TFE par leur superviseur.

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 Si l'école déploie un effort pour offrir des formations continuées aux enseignants, notamment en interne au travers de l'offre de la cellule d'appui pédagogique, ceux de la catégorie sociale semblent peu utilisateurs de cette offre. Une attente que ces formations soient proposées sur place à Charleroi et une meilleure information, jugée souvent insuffisante sur cette offre, pourraient favoriser leur participation.
- 2 Le renouvellement de certains personnels apparaît comme une opportunité de changement. Le rapprochement géographique des différentes parties de l'équipe enseignante (MA, MFP) pourrait être à cette occasion favorisée.
- 3 L'ouverture permanente des secrétariats aux étudiants constitue un facteur de gêne à l'efficacité de leur travail et justifie des périodes journalières de fonctionnement à bureau fermé pendant certaines périodes creuses.

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

- 4 L'utilisation des outils pédagogiques numériques proposés sur Moodle reste faible parmi les enseignants et les étudiants. Une expérience intéressante de mise en commun des cours entre des professeurs de différentes catégories est aujourd'hui tentée. De même, une formation obligatoire à l'utilisation de Moodle est proposée à tout nouvel enseignant. Par ailleurs la plateforme d'information n'est pas accessible depuis un smartphone, qui constitue pourtant l'appareil principal utilisé par des étudiants. De manière générale, le recours aux outils numériques ne fait pas l'objet d'une incitation forte de la part de l'institution.
- 5 Les étudiants du campus social partagent les locaux de Marcinelle avec ceux du campus pédagogique. L'affectation aléatoire des salles de cours, en fonction de divers impératifs externes, notamment liés à l'instabilité des plannings et aux changements fréquents dans les emplois du temps, ne permet pas aux étudiants des trois années du Bac AS de disposer de salles de cours qui leur soient prioritairement affectées et qui favorisent ainsi une identification géographique de la section sur le site. Les étudiants déplorent par ailleurs l'absence de local commun de détente, leur permettant de se retrouver. Des lieux de vie ouverts munis d'ordinateurs pourraient aider les étudiants à se rencontrer pour un meilleur travail mais aussi pour plus d'échanges entre les trois années du bachelier.

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

- 6 L'accès à la formation d'Assistant social sans CESS est mis en place à la HEPH. Cependant, et malgré les caractéristiques socioculturelles de la population de Charleroi, cette modalité d'accès est très peu utilisée et la proportion d'étudiants admis par cette voie est très faible. La méconnaissance de cette possibilité par les élèves du secondaire et par d'autres jeunes pourrait expliquer ce constat.
- 7 Plus largement, la proportion d'étudiants issus des filières autres que celle de l'enseignement secondaire général de transition n'est que d'un tiers (33%) à la HEPH-Condorcet alors qu'elle est de 57% au niveau de la FWB.
- 8 Les étudiants du bachelier AS bénéficient de l'intervention dans leur cursus d'un enseignant membre du service d'aide à la réussite (SAR), qui peut informellement soutenir ceux-ci. Le SAR propose cependant diverses activités de soutien qui restent peu utilisées par les étudiants.
- 9 Les étudiants semblent plutôt moins équipés en ordinateurs portables que dans d'autres sections. L'hypothèse d'une « fracture numérique » dans cette section mériterait d'être objectivée pour envisager des solutions palliatives à ce manque d'équipement.
- 10 L'obligation de repayer un minerval en cas de prolongation de la scolarité du Bac AS pour la seule réalisation et validation du TFE sur un quadrimestre supplémentaire (voire validation d'une ou deux AA) constitue une charge supplémentaire anormale, pour des étudiants aux ressources le plus souvent modestes.

Dimension 4.4 : Analyse des données nécessaires au pilotage du programme

- 11 Au-delà des indicateurs généraux du plan stratégique en préparation au niveau de la Haute École et de ceux qui seront définis dans le plan de suivi de la section, l'objectivation par enquête spécifique de certains problèmes ponctuels ou plus récurrents (ex : fracture numérique, incidences de la communication tardive des emplois du temps et des changements fréquents ...) fait défaut pour envisager des actions correctives.

RECOMMANDATIONS

- 1 Encourager l'usage des outils pédagogiques numériques par les enseignants et les étudiants, à partir d'une démarche de formation plus incitative des premiers (voire obligatoire pour les nouveaux enseignants) et d'une formation spécifique des étudiants à leur usage (dans le cadre possible du cours de bureautique).
- 2 Envisager le fonctionnement à bureau fermé des secrétariats sur certaines périodes creuses de la journée.
- 3 Objectiver l'hypothèse d'un moindre équipement des étudiants de Charleroi en ordinateurs portables pour envisager selon sa confirmation, des mesures d'aide à

un tel équipement du plus grand nombre d'entre eux (aide financière, prêt de matériel...)

- 4 Examiner les possibilités d'affectation prioritaire de certaines salles de cours, à chaque section des catégories accueillies sur l'implantation de Marcinelle, et en particulier aux étudiants du Bac AS, qui favoriseraient leurs rencontres et leur identification collective en tant que section.
- 5 Un ciblage plus direct de l'information sur la formation d'AS auprès des établissements des filières d'enseignement autres que celle du secondaire général pourrait contribuer à augmenter les effectifs d'étudiants en Bac AS (avec ou sans CESS).
- 6 Réviser (comme cela est engagé) les règles d'assujettissement au paiement d'un minerval sur un quadrimestre supplémentaire en cas de nécessité de repasser certaines activités d'apprentissage ou de préparer le TFE, du fait d'un PAE allongé.

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 Un travail mobilisateur et de qualité dans la conduite de l'autoévaluation mérite d'être souligné, tant pour son caractère participatif que pour son animation. Plusieurs enseignants, un étudiant et un personnel technique ont notamment été associés à la commission d'évaluation interne (CEVI). Cette dynamique doit être prolongée dans les formes de mise en œuvre du plan de suivi.
- 2 La conduite en équipe de l'autoévaluation par deux coordinateurs (enseignants) du Bac AS et du MIAS a été soutenue sur les plans méthodologique et logistique, par la cellule qualité de la Haute École. Cette cellule a fourni aux coordinateurs les données chiffrées et les outils nécessaires pour conduire l'autoévaluation.

Dimension 5.2 : Analyse SWOT

- 3 L'analyse SWOT, assez sommaire, ne reflète pas toute la richesse du rapport d'autoévaluation et, en particulier, les besoins d'amélioration et pistes d'action correspondantes énoncés dans le corps du rapport.

Dimension 5.3 : Plan d'action et suivi

- 4 Le plan de suivi a été précisé dans ses axes depuis la production du rapport d'autoévaluation et pourra être enrichi des apports du rapport du comité d'experts.
- 5 Le pilotage du plan de suivi doit être assuré par les coordinateurs de section, qui sont chargés du suivi de la qualité de leur section dans leurs attributions. Le coordinateur du Bac AS, qui n'avait pas coordonné l'autoévaluation, étant appelé à changer prochainement, le nouveau coordinateur devra nécessairement être préparé au pilotage de ce plan de suivi qualité.

RECOMMANDATION

- 1 Le plan d'action devrait à notre sens intégrer, comme axe prioritaire, la préoccupation d'améliorer la qualité du fonctionnement organisationnel de l'implantation, en s'appuyant sur une objectivation (éventuellement externe, de type audit organisationnel) des dysfonctionnements qu'occasionne l'organisation présente.

Conclusion

La formation de Bac AS de la HEPH-Condorcet jouit d'une véritable pertinence, d'une vraie reconnaissance et d'un contenu pédagogique qui correspond aux besoins locaux.

Le bénéfice de cette qualité principale pour les étudiants pourrait être optimisé par une amélioration des aspects organisationnels de fonctionnement de la section dans sa catégorie et de l'implantation de Marcinelle.

Droit de réponse de l'établissement



Évaluation du *cluster*
Sciences sociales
2018-2019

Droit de réponse de l'établissement évalué

Commentaire général éventuel : Nous marquons notre accord sur les modifications apportées. Nous n'avons plus de remarque à formuler sur le rapport préliminaire.

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

Nom et signature du coordinateur de l'autoévaluation