



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

# RAPPORT D'ÉVALUATION

Sciences sociales

Bachelier Assistant social

Haute École de la Province de Liège  
(HEPL)

Livia POPESCU,  
Alexandre ARLIN,  
Daniel DELHAYE,  
Pascal DETROZ.

28 juin 2019

# Table des matières

Sciences sociales : Haute École de la Province de Liège.....	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 .....	8
Dimension 1.3 : Élaboration, pilotage et révision périodique du programme .....	9
Dimension 1.4 : Information et communication interne.....	9
Critère 2 : L'établissement/l'entité a développé et met en œuvre une politique pour assurer la pertinence de son programme.....	11
Dimension 2.1 : Appréciation de la pertinence du programme .....	11
Dimension 2.2 : Information et communication externe.....	12
Critère 3 : L'établissement/l'entité a développé et met en œuvre une politique pour assurer la cohérence interne de son programme .....	13
Dimension 3.1 : Acquis d'apprentissage du programme .....	13
Dimension 3.2 : Contenus, dispositifs et activités d'apprentissage qui permettent d'atteindre les acquis visés .....	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 .....	15
Critère 4 : L'établissement/l'entité a développé et met en œuvre une politique pour assurer l'efficacité et l'équité de son programme .....	17
Dimension 4.1 : Ressources humaines (affectation, recrutement, formation continuée)....	17
Dimension 4.2 : Ressources matérielles (matériaux pédagogiques, locaux, bibliothèques, plateformes TIC) .....	17
Dimension 4.3 : Équité en termes d'accueil, de suivi et de soutien des étudiants .....	18
Dimension 4.4 : Analyse des données nécessaires au pilotage du programme .....	18
Critère 5 : L'établissement/l'entité a établi l'analyse de son programme et construit un plan d'action visant son amélioration continue .....	19
Dimension 5.1 : Méthodologie de l'autoévaluation .....	19
Dimension 5.2 : Analyse SWOT .....	19
Dimension 5.3 : Plan d'action et suivi.....	19
Conclusion .....	21
Droit de réponse de l'établissement.....	22

# Sciences sociales : Haute École de la Province de Liège

## 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. Dans ce cadre, les experts mandatés par l'AEQES se sont rendus les 21 et 22 février 2019 à la Haute École de la Province de Liège, 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 quatre représentants des autorités académiques, quinze membres du personnel, vingt-quatre étudiants, dix diplômés et dix 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 comité<sup>1</sup>

- Livia Popescu, experte paire, professeure associée à l'Université Babes-Bolyai (Roumanie), présidente du comité
- Alexandre Arlin, expert étudiant, en master *Management* des universités (France)
- Daniel Delhaye, expert de la profession, responsable de service social (Belgique)
- Pascal Detroz, expert de l'éducation et en gestion de la qualité, maître de conférences à l'Université de Liège (Belgique)

---

<sup>1</sup> Un bref résumé du *curriculum vitae* des experts est publié sur le site internet de l'AEQES : [http://aeqes.be/experts\\_comites.cfm](http://aeqes.be/experts_comites.cfm).

### FORCES PRINCIPALES

- La représentation significative des étudiants dans les organes de gestion et de consultation.
- Les possibilités nombreuses de confrontation des étudiants avec les acteurs de terrain, y compris l'enseignement de la méthodologie du métier par des professionnels.
- L'ouverture au monde de la recherche et début de formation à la recherche.
- La réflexion pédagogique qui tente de donner du sens aux activités d'enseignement, à travers un profil de sortie et l'intégration UE (unité d'enseignement)-AA (acquis d'apprentissage)-savoir-agir.
- Les méthodes pédagogiques sont riches, variées et bien appréciées par les étudiants.
- L'accompagnement des étudiants sur leur lieu de stage, y compris lors de la recherche de stages.
- La participation au développement identitaire et professionnel de l'étudiant passe par un véritable accompagnement du savoir-être lors des AIP (activités d'intégration professionnelle).
- Les étudiants et les anciens étudiants apprécient fortement leur formation. Les étudiants de 3<sup>e</sup> se sentent prêts à aborder le monde du travail.
- Une centration sur les apprentissages des étudiants, y compris les plus faibles.

### FAIBLESSES PRINCIPALES

- Il n'y a pas de recueil systématique de l'avis des étudiants sur les enseignements.
- Les fiches UE/ECTS semblent mal adaptées à la fois pour les étudiants qui ne les comprennent pas et pour les enseignants.
- Les étudiants sont insuffisamment informés sur les pratiques et critères d'évaluation.
- Le manque de valorisation et d'intégration de la supervision des TFE dans les charges de travail des enseignants.
- Le poids disproportionné qui est accordé aux lecteurs externes dans l'évaluation des TFE.

## OPPORTUNITÉS

- La bonne réputation de la formation dans les milieux professionnels.
- Le réseau riche de partenariats avec d'autres hautes écoles et avec des universités.

## MENACES

- La localisation actuelle qui peut réduire la visibilité et l'attractivité pour le public résidant en dehors de Jemeppe.
- Le déficit de prérequis pour l'enseignement supérieur qui caractérise une bonne partie des nouveaux entrants.
- La stagnation du nombre d'inscrits.

## RECOMMANDATIONS PRINCIPALES

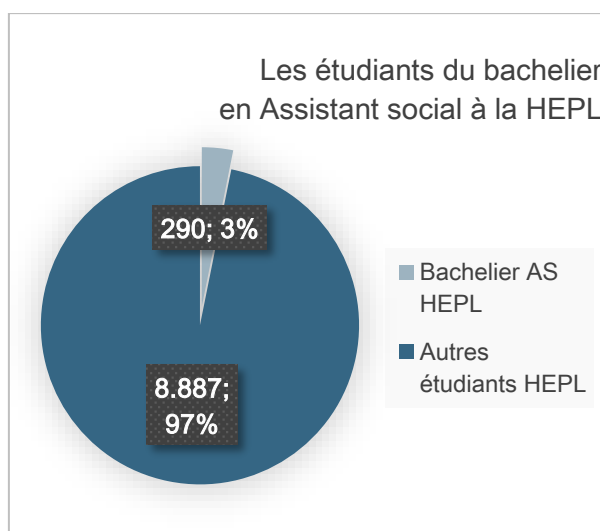
- Amplifier l'approche qualité d'un point de vue institutionnel. À ce titre, le recueil et le traitement de l'information apparaissent comme étant nécessaires. L'analyse annuelle de tableaux de bord chiffrés permettrait une meilleure régulation des dispositifs d'enseignement.
- Réaliser un travail de fond autour des fiches ECTS. Celles-ci doivent être standardisées, formulées avec une logique de communication pédagogique (pas seulement administrative), afin qu'elles deviennent suffisamment informatives et un élément principal de communication avec les étudiants.
- Améliorer l'offre des cours à options et l'aide à un meilleur choix de stage pourrait amener une plus-value dans la formation en individualisant les parcours en fonction d'un éventuel projet professionnel des étudiants.
- Utiliser les potentialités de l'école virtuelle et de la plateforme *Moodle* pour développer une vraie approche numérique des enseignements.
- Au-delà de la formation par la recherche, il semble important dans le cadre du développement professionnel des enseignants que ceux-ci s'inscrivent dans des démarches *Scholarship of teaching and learning* (SOTL). Cela leur permettrait de présenter à la communauté scientifique les dispositifs pédagogiques les plus intéressants et/ou novateurs.
- Renforcer, même s'il est déjà très présent, le soutien mis en place pour soutenir les étudiants dans leurs apprentissages. Le mentorat, informel, pourrait être davantage structuré, formalisé et collectivisé au niveau de la section.
- La valorisation adéquate de la supervision des TFE et leur intégration dans les charges de travail des enseignants doivent être adressées par la direction.
- Mettre à la disposition des étudiants des informations complètes sur les critères d'évaluation des cours et des TFE. Repenser le poids laissé aux lecteurs externes pour l'évaluation de TFE.

## Présentation de l'établissement et du programme évalué<sup>2</sup>

La Haute École de la Province de Liège (HEPL) est issue en 15 septembre 2007 de la fusion de trois écoles provinciales. La Province de Liège est le pouvoir organisateur (PO). La direction générale de l'enseignement de la Province de Liège assure la responsabilité en matière de gestion aux niveaux administratif, pédagogique, financier et ressources humaines. La HEPL fait partie du pôle académique Liège-Luxembourg depuis 2014. La haute école offre des formations de type court et de type long qui sont organisées en six catégories : économique, sociale, paramédicale, pédagogique, agronomique et technique.

La catégorie sociale de la HEPL organise six formations de bachelier (niveau 6 du cadre européen des certifications<sup>3</sup>) : Assistant en psychologie, Assistant social, Bibliothécaire-documentaliste, Communication, Écriture multimédia, Gestion des ressources humaines et la spécialisation en Médiation. Depuis 2009, le programme de master en Ingénierie et action sociale est dispensé en codiplomation avec la HELMo. Un deuxième master, en ingénierie de la prévention et de la gestion des conflits, est coorganisé avec l'Université de Liège depuis 2015. Les formations de la catégorie sociale sont délivrées sur le campus de Jemeppe.

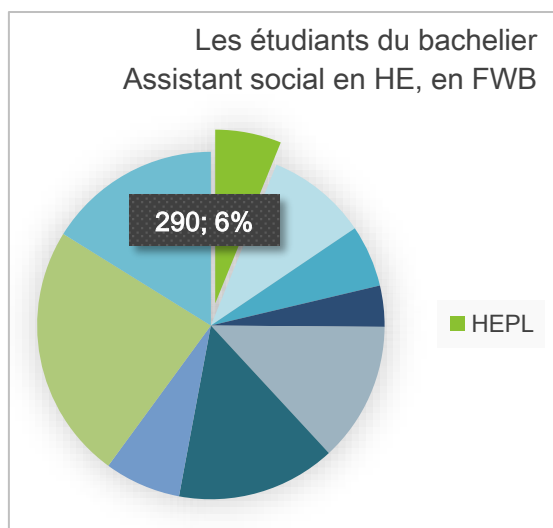
En 2016-2017, la HEPL comptait 9.177 étudiants ; le bachelier Assistant social 290 étudiants.



<sup>2</sup> Les données présentées sur cette page sont issues de la base de données statistiques des hautes écoles, SATURN.

<sup>3</sup> 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).

En 2016-2017, les étudiants du bachelier Assistant social à la HEPL représentaient 6% du nombre d'étudiants inscrits dans ce bachelier, toutes hautes écoles offrant cette formation 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 Globalement, les valeurs de l'établissement sont perceptibles à travers les objectifs de l'enseignement supérieur dispensé par la HEPL. Ceux-ci traduisent notamment l'attachement à l'accompagnement des étudiants, y compris ceux étant le plus en difficulté dans leurs apprentissages. Des objectifs concernant la recherche et le service à la communauté apparaissent peu.
- 2 Au niveau structurel, la HEPL est dotée d'un organe de gestion émanant du pouvoir organisateur. Le collège de direction et le conseil social mettent en œuvre les décisions de l'organe de gestion avec le soutien de plusieurs organes de consultation (conseil pédagogique, conseils de catégories, conseil des étudiants). Les étudiants (et notamment ceux du bachelier Assistant social (bac. AS)) sont bien représentés via leur conseil dans l'organe de gestion, le conseil social et les autres organes de consultation.
- 3 La HEPL a développé un réseau riche de partenariats et de réseaux professionnels à l'intérieur de la Province, mais aussi avec d'autres institutions d'enseignement supérieur, que ce soit en Fédération Wallonie-Bruxelles (FWB) ou à l'étranger.
- 4 Le comité des experts constate une stagnation du nombre d'inscrits (sauf en 2017-2018) et un allongement des études. Le décret dit : « Paysage »<sup>4</sup> et le fait que la catégorie recrute essentiellement ses étudiants dans un bassin défini, et peu extensible, sont les raisons citées, mais une analyse plus approfondie serait utile à ce sujet. Il n'y a pas péril en la demeure et cela ne pose pas de problème important, mais il apparaît quand même, au comité des experts, qu'il s'agit d'un point d'attention. L'analyse du profil des étudiants indique que le niveau de la formation (inférieur) et l'âge des primo arrivants (supérieur) diffèrent de la population générale des étudiants du supérieur en FWB.

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

- 5 La rédaction de la politique qualité et l'adoption du système de gestion de la qualité (approche processus) démontrent l'appropriation et une réelle prise en main de la démarche qualité au niveau de la HEPL. Le fait que la coordination qualité et la

---

<sup>4</sup> Décret définissant le paysage de l'enseignement supérieur et l'organisation académique des études du 7 novembre 2013, consultable en cliquant [ici](#). Une brève description de ce décret est présentée dans : AEQES, « l'enseignement supérieur en Fédération Wallonie-Bruxelles », Bruxelles, 2016, page 14 (disponible [ici](#)).



coordination pédagogique travaillent étroitement ensemble implique que le plan d'action issu de la démarche qualité trouvera des relais privilégiés pour sa mise en œuvre concrète.

- 6 Cependant, la participation des parties prenantes (enseignants et étudiants) du programme n'est pas suffisamment mise en évidence et une valorisation plus systématique de leurs avis pourrait consolider le mécanisme d'évaluation de la qualité du programme.

### *Dimension 1.3 : Élaboration, pilotage et révision périodique du programme*

- 7 Il n'y a pas encore de recueil systématique de l'avis des étudiants sur les enseignements, pas non plus dès lors de la filière. Il n'existe pas de mécanisme systématique d'évaluation du programme. Dès lors, la prise de données auprès des étudiants visant à améliorer la qualité des enseignements émane de décisions personnelles des enseignants quant à la régulation des activités d'apprentissage dont ils ont la responsabilité. Ils utilisent alors soit des questionnaires-types, soit leurs propres outils en s'appuyant éventuellement sur la banque de questions proposée par la cellule qualité de l'établissement. Cette ressource utile est toutefois peu connue des enseignants.
- 8 Des dispositifs se sont mis en place spécifiquement pour préparer l'évaluation de l'AEQES. Il nous semble toutefois que ces dispositifs, qui témoignent d'ailleurs d'une réflexivité bien présente au niveau de la section, devraient recourir de manière plus constante à des données probantes, valides et systématiquement recueillies.
- 9 Les objectifs de l'enseignement ne sont pas traduits en indicateurs et ne font l'objet ni d'un plan d'action, ni d'une évaluation structurée ouvrant des perspectives de régulation.

### *Dimension 1.4 : Information et communication interne*

- 10 Les mécanismes institutionnels en lien avec la communication sont bien décrits. Toutefois, la HEPL gagnerait à mieux formaliser la traçabilité du recueil d'information.
- 11 L'école virtuelle est un outil relativement puissant et qui semble répondre aux besoins institutionnels. Pilotés au niveau de la Province, l'administration et l'ajustement de l'outil nécessitent une démarche qui apparaît comme peut-être inutilement complexe (interventions d'un certain nombre d'intermédiaires hiérarchiques). De la perception du besoin à la réalisation de l'outil, le délai est important.
- 12 L'agenda pour informer les enseignants semble être une excellente idée. La rubrique « Vous êtes enseignant » du site web proposant une diversité d'informations utiles (l'école virtuelle, formation en *e-learning*, etc.) est un exemple de pratique innovante dans le domaine de la communication interne.

## RECOMMANDATIONS

- 1 Recueillir des informations auprès des étudiants pour identifier avec plus de précision la raison d'une forme de stagnation des inscriptions dans la catégorie (alors que la tendance en FWB est plutôt à l'augmentation).

- 2 Dans la même optique, mener une réflexion sur les raisons de l'allongement des études et sur les manières d'y remédier éventuellement
- 3 Faire progresser l'approche qualité d'un point de vue institutionnel et surtout au niveau du programme. Le recueil et le traitement de l'information apparaissent comme étant nécessaires. L'analyse annuelle de tableaux de bord chiffrés permettrait une meilleure régulation des dispositifs d'enseignement. En plus de ce tableau de bord, le comité des experts recommande d'institutionnaliser une prise d'information systématique auprès des étudiants quant à la perception de la qualité des activités pédagogiques qui leur sont proposées. Il semble également nécessaire d'impliquer plus fréquemment les autres parties prenantes (par exemple les enseignants et les milieux professionnels) dans la régulation du programme.

## 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 cadre légal est décrit au sein du dossier d'autoévaluation, mais on ne voit pas bien comment, concrètement, la filière s'en est saisie pour marquer sa propre griffe sur le programme.
- 2 Les milieux professionnels ont peu de moyens pour faire remonter de l'information, car ils ne siègent pas dans les organes de consultation de la haute école ou de la catégorie. Toutefois, les possibilités de confrontation des étudiants avec les acteurs de terrain semblent riches et nombreuses. Une démarche de positionnement des professionnels de terrain comme experts de la pratique méthodologique est poursuivie en les invitant à intervenir lors des différents cours ou de journées organisées autour d'un thème choisi.
- 3 Les étudiants et les anciens étudiants apprécient fortement leur formation. Les étudiants de 3<sup>e</sup> rapportent se sentir prêts à aborder le monde du travail. Le milieu professionnel estime que les étudiants ont une formation convaincante.
- 4 Le comité des experts perçoit une ouverture, y compris des étudiants, au monde de la recherche (participation à des colloques, etc.), même si la catégorie sociale n'a pas de politique de recherche assumée formellement. Le comité des experts perçoit aussi un début de formation par la recherche de manière progressive à travers les trois blocs, mais cela n'impacte que peu la réalisation du TFE. L'idée de se concerter avec le master en Ingénierie et action sociales (MIAS) semble excellente en vue de mettre en place des activités visant à une acquisition progressive de cette compétence.
- 5 Les PAE (programme annuel de l'étudiant) ne semblent pas poser de problèmes particuliers. L'individualisation porte essentiellement sur le rattrapage d'unité d'enseignement (UE) d'une année à l'autre. Il s'agit là d'une vision administrative des PAE. Or, l'individualisation du parcours de l'étudiant peut également poursuivre une finalité pédagogique. Offrir aux étudiants des cours à option au choix permettrait de soutenir un éventuel projet professionnel visé par l'étudiant.
- 6 La valorisation des acquis de l'expérience et/ou de la formation (VAE) est structurellement en place, mais n'a pas encore été utilisée dans la section.
- 7 En termes de relations internationales, les procédures de la HEPL sont clairement formalisées, intéressantes, voire impressionnantes dans le cas de la « maison Erasmus ». Les destinations potentielles sont nombreuses. Il n'est cependant pas certain que ces outils percolent jusqu'à la filière, du moins si l'on se fie au nombre d'étudiants AS en bénéficiant.

## Dimension 2.2 : Information et communication externe

- 8 La politique de communication décrite est celle de la HEPL et il n'apparaît pas clairement comment la filière en bénéficie, comment elle peut se saisir, éventuellement, de cet outil pour développer de la communication sur le programme. Le manque de moyens, contrôlés par la Province, est évoqué. Quelle liberté éditoriale pour communiquer en dehors du cadre ?
- 9 Il n'y a pas de suivi formel des *alumni*. Le comité des experts note toutefois le groupe *facebook* qui leur est réservé et qui est un outil de communication qui semble tout à fait intéressant, utile et performant.

## RECOMMANDATIONS

- 1 Formaliser la consultation des représentants du monde professionnel et des employeurs ainsi que leur participation à l'amélioration de la pertinence du programme.
- 2 Réaliser un suivi et une communication systématiques avec les diplômés de la formation.
- 3 La HEPL offre une série de services transversaux (relations internationales, VAE, communication), qui ne bénéficie pas suffisamment à la section et ce pour, selon nous, deux raisons. La première est le peu de flexibilité de certains outils et donc leur potentielle inadaptabilité à une écologie précise. La seconde est le manque de prise en compte de ces outils par la section. Nouer un dialogue collaboratif entre ces services transversaux et la catégorie sociale nous semble une voie à suivre.
- 4 La structure de la HEPL nous semble assez hiérarchique, ce qui peut s'avérer légèrement sclérosant au niveau de la section. Par exemple, la demande de subside pour de la formation continue doit passer par de nombreux arcanes. Il est difficile de changer cela au départ d'une catégorie, mais il nous semble que trouver des routines pour s'en accommoder serait souhaitable.

## 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 Le premier effort d'implémenter une approche programme menant à la réalisation d'un premier référentiel de formation n'a pas été couronné de succès. Il était peu utilisé par les enseignants et les étudiants, car trop pléthorique et hermétique. Par la suite, la section a mis en place une approche programme participative qui semble cohérente et qui peut être pérennisée par un coordinateur pédagogique récemment nommé au sein de la section. L'activité « dessine-moi un AS » est intéressante. Cette logique mène peu à peu à une approche qui part du projet de formation et qui interroge la pertinence des UE et de leur évaluation dans ce contexte.
- 2 Le comité des experts s'est toutefois demandé pourquoi ce premier effort - une démarche qui paraissait prometteuse bien que devant être régulée - n'avait pas fait l'objet d'amélioration itérative et en douceur, ce qui aurait évité un nouveau travail à partir d'une page blanche. On sent une équipe enseignante investie, réflexive, qui est dans une autoévaluation systémiste et sincère. Toutefois, un risque d'épuisement pédagogique peut surgir à toujours remettre l'ensemble du travail sur le métier à tisser.
- 3 Le *leadership* pédagogique semble être très présent et soutenu par la direction. Le comité des experts apprécie la réflexion pédagogique qui tente de donner du sens aux activités d'enseignement, à travers un profil de sortie. La triple concordance déclarée au niveau des acquis d'apprentissage (AA) débouchera, lorsque le profil de sortie sera mis en place, à un schéma pédagogique reliant les AA aux savoir-agir définis. Pour chaque savoir-agir, les parties prenantes pourront voir quelles activités d'apprentissage les soutiennent. Le débat interne sur le niveau d'intégration des AA dans les UE et celui concernant les UE dans les savoir-agir nous semble fécond.
- 4 De grosses UE comprenant un nombre élevé d'AA représentent un problème important puisque toutes les AA doivent être réussies pour valoriser l'UE. Des difficultés (blocage !) pourraient être éprouvées par les étudiants qui ratent un AA contenu dans une UE à haute valeur en crédits ECTS, mais la section a démontré la faculté de s'adapter aux contraintes et de réguler ce problème.
- 5 Certains enseignants recourent aux fiches ECTS, d'autres à des documents personnels pour présenter leur UE. Les fiches UE /ECTS semblent mal adaptées à la fois pour les étudiants qui ne les comprennent pas et pour les enseignants qui ne les jugent pas optimales. Le lien entre les UE et les AA est mal documenté. Il semble qu'un travail de fond doive être réalisé autour des fiches ECTS pour les améliorer, et les faire évoluer d'une contrainte administrative vers une opportunité de structurer la communication avec les étudiants. Selon nous, elles remplaceraient efficacement les plans de cours mis en place par certains enseignants, si elles étaient restructurées à cet effet.

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

- 6 Les méthodes pédagogiques sont riches et variées. Les étudiants semblent, par ailleurs, les apprécier. La majorité des cours *ex cathedra* sont décrits comme vivants par les étudiants. Certaines pratiques innovantes méritent d'être mises plus en lumière. À ceci près que les coordinateurs et le directeur peuvent stimuler l'innovation pédagogique en soumettant des projets aux enseignants.
- 7 Une organisation des activités d'apprentissage pour permettre aux étudiants de découvrir la profession par les professionnels du terrain est manifeste. L'accompagnement des étudiants sur leur lieu de stage représente une des forces du programme. L'encadrement de la recherche de stages - avec un répertoire riche de lieux potentiels de stage offerts par l'équipe des coordinatrices – constitue une aide précieuse pour les étudiants. Notons toutefois que des efforts de diffusion serait souhaitables : certains étudiants rapportent ne pas en connaître l'existence.
- 8 La supervision individuelle, puis collective, lors des stages par un MFP (maître de formation pratique) permet d'accompagner l'étudiant. Le « dispositif du vendredi » est innovant et apparaît comme utile pour les étudiants, car il permet de travailler les problèmes rencontrés en stage et d'y greffer un recul théorique qui sera réinvesti lors du TFE. Tout ce soutien permet une bonne intégration de la théorie dans la pratique, ce qui semble fondamental, notamment au vu du profil d'entrée de certains étudiants.
- 9 Les étudiants apprécient l'écoute active qui leur est offerte en cas de difficultés et, notamment, en cas de charge émotionnelle inhérente à certains lieux de stage. Il y a une prise en charge de l'apprenant, mais aussi de l'humain qu'il y a derrière. La participation au développement identitaire et professionnel de l'étudiant passe par un véritable accompagnement du savoir-être lors des AIP (activités d'intégration professionnelle). La disponibilité du corps enseignant est unanimement appréciée par les étudiants.
- 10 L'autonomie est décrite comme une compétence essentielle à viser dans la formation, mais elle semble être déléguée aux stages et TFE. Il ne semble pas y avoir d'activités qui entraînent l'autonomie dans un plan de développement de cette compétence. L'autonomie est importante, mais forme-t-on les étudiants à cela ? Les mettre directement en situation où ils sont obligés d'être autonomes supprime un étayage pédagogique qui semble important.
- 11 Les étudiants se plaignent que certains *syllabus* ou notes de cours fournis dans le *pack* ne soient ni nécessaires, ni actualisés. Du coup, ils ne constituent pas un matériel pédagogique efficace. Certains étudiants rapportent que certains *syllabus* ne sont pas utilisés pour les examens.
- 12 L'accompagnement de TFE est bien structuré, mais suscite quelques craintes chez les étudiants en début de processus. Les aspects collectifs annoncés dans l'accompagnement des TFE semblent intéressants.
- 13 Le positionnement de la section par rapport à la motivation est pertinent : mettre en place des activités motivantes, tout en considérant que la responsabilité finale de la motivation reste celle de l'étudiant.
- 14 Un accompagnement intéressant vers l'insertion professionnelle est réalisé lors du « job day », l'info passerelles et « l'objectif emploi » en bloc 3. Toutefois, le comité des experts considère que la formation gagnerait à ce que cela apparaisse un peu plus tôt.

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

- 15 Partir du profil de sortie de l'étudiant pour décliner la progression est une bonne idée. Mais lorsque les stages visent 6 capacités sur 8 et le TFE les deux autres, on se demande si le niveau de granulosité de l'analyse permet une vision diagnostique. La structuration des activités les unes par rapport aux autres aurait pu être mieux analysée et/ou construite. Les étudiants ne s'y trompent pas : ils éprouvent des difficultés à lier les différents apprentissages entre eux. Il manque sans doute une vue matricielle pour augmenter la compréhension de la progression.
- 16 D'une manière générale, le comité des experts constate que l'agencement global manque de régularité dans la charge de travail qu'il demande aux usagers.
- 17 Le sens lié aux cours de statistiques apparaît peu évident pour les étudiants du 1<sup>er</sup> bloc du bachelier. Certains d'entre eux en voient les bénéfices plus tard.
- 18 Le cours de français est très utile, mais apparaît trop lourd aux étudiants de 1<sup>er</sup> bloc, même s'ils en perçoivent toute la puissance une fois arrivés en 3<sup>e</sup> bloc. Ils aimeraient le voir réparti sur les trois années.
- 19 La supervision individuelle, réalisée par un MFP, et collective, réalisée par un maître-assistant détenteur d'un diplôme AS, permettent d'accompagner l'étudiant. La progression entre les stages du bloc 1 et 2 et ceux du bloc 3 apparaît clairement.

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

- 20 Les informations données aux étudiants quant au dispositif d'évaluation sont incomplètes et parfois laissées à la conception de l'éthique de l'enseignant.
- 21 Les évaluations des enseignements par les étudiants (EEE) systématiques ne sont pas réalisées et il n'y a donc pas de retour sur la qualité des dispositifs, notamment sur celui d'évaluation. Les enseignants disent évaluer eux-mêmes la qualité de leur évaluation.
- 22 Le nouveau dispositif d'évaluation de stages semble prometteur, mais doit encore être affiné. On pourrait imaginer que l'étudiant fasse la preuve de ce qu'il a appris en stage, en lien avec le référentiel, via un portfolio réflexif. Cela l'aiderait à visualiser ses apprentissages et amplifierait son autonomie.
- 23 Le poids laissé aux lecteurs externes pour l'évaluation du TFE semble un peu disproportionné et ne garantit pas la fidélité des notes adressées aux étudiants. Il est vrai que les milieux professionnels s'estiment pleinement légitime pour porter ce regard évaluatif. Toutefois, il apparaît nécessaire d'uniformiser ce regard à l'aide d'une grille d'évaluation objective afin de ne pas créer de rupture d'inégalité entre les étudiants

## RECOMMANDATIONS

- 1 Il faut faire aboutir rapidement la réforme structurant les UE et les AA en fonction du profil de sortie de l'étudiant. Ceci afin d'avoir un programme plus cohérent, dont la progressivité des apprentissages est visible pour les étudiants, mais aussi afin de ne pas épuiser les enseignants englués dans des réformes et qui ont besoin de stabilité.

- 2 Il faudrait formaliser une réflexion sur la manière d'enseigner en lien avec les savoir-agir. Certains de ceux-ci nécessitent *de facto* des éléments expérimentiels. Une stratégie au niveau de la section serait la bienvenue, pourquoi pas associée à des indicateurs de performance.
- 3 Réaliser un travail de fond autour des fiches ECTS. Celles-ci doivent être standardisées, formulées avec une logique de communication pédagogique (pas seulement administrative), afin qu'elles deviennent suffisamment informatives et un élément principal de communication avec les étudiants. Il s'agira aussi d'utiliser un vocabulaire identique (celui du décret) pour communiquer. Et porter une attention à ce qu'une des rubriques situe l'UE et l'AA en fonction des savoir-agir définis. Il faudra, en des mots simples, expliquer l'utilité des apprentissages réalisés, car, parfois, ce n'est que plus tard que ceux-ci prennent tous les sens chez les étudiants.
- 4 L'accompagnement des TFE doit être plus régulé/homogénéisé. Former les promoteurs, voire en évaluer le travail, est autre une piste. Repenser le poids laissé aux lecteurs externes pour l'évaluation de TFE nous semble important. Quand on voit les biais d'évaluation inhérents au jury (voir l'expérience de Asch), il est important que les évaluateurs soient formés afin d'être capables d'harmoniser leur jugement.
- 5 Instituer des EEE portant sur les pratiques d'évaluation des cours et des TFE pour faire remonter certains problèmes et être à même de les traiter.
- 6 Mettre à la disposition des étudiants des informations complètes sur les critères d'évaluation des cours et des TFE.
- 7 Évaluer la pertinence de tous les documents pédagogiques remis aux étudiants dans le *pack*. Veiller à ce qu'ils soient utiles et remis à jour.
- 8 Envisager la mise en place d'un portfolio réflexif pour soutenir l'apprentissage et l'évaluation lors de stage. Ce portfolio pourrait être un outil de communication pertinent entre le maître de stage, le maître de formation professionnelle et l'étudiant.



## 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 Les désignations et nominations sont de la compétence du PO. La Province et la haute école accueillent les nouveaux enseignants, mais le comité des experts n'a pas saisi les spécificités de l'accueil au sein de la section. L'organisation de « 5 à 7 pédagogiques » constitue une bonne initiative ; les formations à l'*e-learning* aussi. Il n'y a pas une politique de ressources humaines (RH) qui viserait le développement professionnel des enseignants. Il n'y a aucun entretien d'évaluation ni, d'ailleurs, de critère de performance clairement établi.
- 2 La formation continue des enseignants est facilitée par la diffusion auprès des enseignants de toutes les formations dont la catégorie sociale a connaissance, mais le nombre des enseignants en bénéficiant est plutôt modeste.
- 3 Le comité des experts relève l'investissement massif des enseignants dans l'aide à la réussite. La plupart y consacrent un temps supérieur à ce qui leur est prévu dans leur charge de cours. Le fait que l'accompagnement des TFE ne soit pas valorisé en termes de temps est, selon le comité des experts, un vrai problème.

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

- 4 La plupart de locaux apparaissent bien entretenus et bien équipés, mais certains sont considérés comme vétustes par les parties prenantes. Un manque d'espaces spécifique pour le travail en groupe et les supervisions est noté par les étudiants.
- 5 La bibliothèque semble être un lieu stratégique bien apprécié, mais ses horaires d'ouverture sont assez restreints. Les espaces de détente ne semblent pas très nombreux. À cet effet, l'environnement extérieur pourrait être mieux aménagé.
- 6 L'école virtuelle apparaît très fonctionnelle, au moins auprès des étudiants qui s'en disent satisfaits. Elle ne fait cependant pas l'unanimité auprès des enseignants. Le nombre des ordinateurs est parfois considéré comme insuffisant par rapport aux besoins des utilisateurs. Le wifi est accessible, mais la couverture n'est pas complète.

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

- 7 Le dispositif d'accueil, bien structuré, comprend une diversité d'actions : une semaine d'activités préparatoires avant la rentrée ; des ateliers au début de l'année ; le projet Voltaire qui vise à une remise à niveau dans le domaine de l'orthographe ; des fiches-conseils ; des entretiens après réception des points. De plus, une éducatrice est chargée de l'accueil des étudiants.
- 8 Le développement du dispositif institutionnel d'aide à la réussite répond aux besoins des étudiants. Le projet de tutorat par les pairs est à maintenir et à approfondir, car il semble bénéfique à la fois pour les tutorés et les tuteurs. La richesse tient aussi à ce que les tuteurs sont valorisés sous différentes formes. Des personnes référentes accompagnent les personnes à besoins spécifiques. Un accompagnement intéressant vers l'insertion professionnelle a été mis en place au niveau de la HEPL.

### *Dimension 4.4 : Analyse des données nécessaires au pilotage du programme*

- 9 Les caractéristiques des parcours d'étudiant sont relativement peu interprétées, parfois difficiles à comprendre. Il n'existe pas de statistiques liées au diplôme de départ et pas d'analyse des cours problématiques en termes de réussite. Les données sur les étudiants à besoins spécifiques ne sont pas suffisamment fiables.

## RECOMMANDATIONS

- 1 Améliorer la politique RH qui viserait le développement professionnel des enseignants. Prévoir des entretiens d'évaluation permettant également de comprendre et supplanter certaines difficultés ressenties par les enseignants.
- 2 Réfléchir au réaménagement de certains espaces en vue d'une meilleure organisation des activités d'apprentissage en groupe et assurer une couverture plus large du wifi. Aménager les abords extérieurs pour y construire des zones de convivialité.
- 3 Approfondir le recueil et le traitement de données sur les caractéristiques liées au niveau d'éducation préalable des nouveaux entrants et sur les UE/AA problématiques en termes de réussite. De manière plus générale, mettre en place un dispositif de gestion éclairé par diverses statistiques stratégiques pour l'institution.

## 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 méthodologie utilisée est relativement inhabituelle. D'habitude, les analyses SWOT clôturent le dossier d'autoévaluation, alors qu'ici elles se sont faites au début et en parallèle à l'analyse. Cette démarche permet d'intégrer très tôt dans le processus, et de manière naturaliste, les avis des étudiants et des enseignants. Cependant, il aurait été utile de traiter les éléments relevés dans les SWOT par une méthode plus formaliste (axée plus directement sur des critères, indicateurs) dans le dossier d'autoévaluation.
- 2 On ne note pas d'enquêtes, de rencontres avec les milieux professionnels, pas de prise en compte de l'avis des anciens étudiants.

#### *Dimension 5.2 : Analyse SWOT*

- 3 La SWOT « étudiants » et la SWOT « enseignants » sont présentées séparément sans intégrer par la suite les visions des différentes parties prenantes dans une SWOT de synthèse

#### *Dimension 5.3 : Plan d'action et suivi*

- 4 La priorisation des lignes du plan d'action est une démarche pertinente. Sans doute une analyse de coûts/bénéfices et un phasage plus précis dans le temps auraient-ils permis de prendre des décisions plus instruites. L'idée de la priorisation des éléments du plan d'action par les parties prenantes est bonne. L'approche participative, la consultation des étudiants et des enseignants pour la priorisation des actions révèlent des divergences quant aux actions prioritaires entre ces différents publics.
- 5 Le comité des experts observe cependant d'une part, une grande disparité entre les deux groupes d'étudiants et, d'autre part, le fait que la priorisation des activités par la direction prend moyennement en compte l'avis des autres parties prenantes. Plutôt que de trancher, il nous semble intéressant de se pencher sur ces divergences pour en comprendre l'origine.
- 6 Plusieurs faiblesses indiquées par la SWOT ne reçoivent pas de réponse dans le plan d'action. Parfois, les actions sont plutôt l'expression d'un engagement à résoudre les problèmes et pas des mesures concrètes.

## RECOMMANDATIONS

- 1 Analyser systématiquement les divergences entre les différents groupes quant aux actions prioritaires à mettre en œuvre.
- 2 Soumettre et discuter la priorisation effectuée par la direction.
- 3 Phaser le plan d'action avec un calendrier et des mesures concrètes et visibles à mettre en œuvre. Se doter d'indicateurs pour évaluer la bonne réalisation des actions.

## Conclusion

Les valeurs qui sont transmises à travers les objectifs de l'enseignement témoignent de l'attachement de la formation à l'accompagnement des étudiants dans leurs apprentissages. Par contre, les objectifs concernant la recherche et le service à la communauté apparaissent peu. Les étudiants (et notamment ceux du cursus AS) sont bien représentés via leur conseil dans les organes de décision et de consultation. Les milieux professionnels ont peu de moyens pour faire remonter de l'information, mais le programme offre des possibilités nombreuses de confrontation des étudiants avec les acteurs de terrain, y compris l'enseignement de la méthodologie du métier par des professionnels. Une approche programme participative est en chantier et elle pourrait être pérennisée par un coordinateur pédagogique récemment nommé. Le débat interne sur le niveau d'intégration des AA dans les UE et celui concernant les UE dans les savoir-agir semble fécond. Les fiches UE /ECTS sont plutôt mal adaptées et un travail de fond doit être réalisé pour les transformer en un outil effectif de communication avec les étudiants. Les méthodes pédagogiques sont riches et variées. L'accompagnement des étudiants sur leur lieu de stage y compris un encadrement de la recherche de stages représente une contribution importante au développement identitaire et professionnel de l'étudiant. Les étudiants se déclarent mal informés sur les pratiques et critères d'évaluation. Cela est davantage ressenti dans le cas de l'évaluation des TFE où les lecteurs externes ont le poids décisif. Aussi les étudiants que les diplômés apprécient fortement leur formation. Le milieu professionnel estime que les étudiants ont une formation convaincante.

# Droit de réponse de l'établissement



Évaluation du cluster  
**Sciences sociales**  
 2018-2019

## Droit de réponse de l'établissement évalué

Commentaire général éventuel :

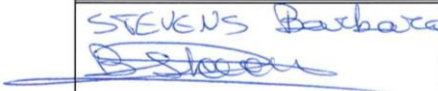


L'établissement ne souhaite pas formuler d'observations de fond

Critère / Dimension	Rubrique <sup>1</sup>	Point <sup>2</sup>	Observation de fond

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

  
**Alain DELAHAUT**  
 Directeur de Catégorie

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

  
 STEVENS Barbara  
  
 MAES Patrick  
  
 MAES Patrick