



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

RAPPORT D'ÉVALUATION CONTINUE

Sociologie et Gestion des ressources humaines

Bachelier en Sciences humaines et sociales

Université de Mons (UMONS)

Alexandra BAHARY-DIONNE
Ariadna AYALA RUBIO
Patrick WERQUIN

Le 9 juin 2021

Table des matières

Bachelier en Sciences humaines et sociales : Université de Mons, École des Sciences humaines et sociales	3
Introduction : principales évolutions de contexte depuis l'évaluation initiale	5
Critère A.....	6
Critère B.....	8
Critère C.....	10
Conclusion.....	11
Droit de réponse de l'établissement	12

Bachelier en Sciences humaines et sociales : Université de Mons, École des Sciences humaines et sociales

Contexte de l'évaluation

L'Agence pour l'évaluation de la qualité de l'enseignement supérieur (AEQES) a procédé en 2019-2020 à l'évaluation continue du cursus « Sociologie et GRH ». Cette évaluation se situe dans la continuité de l'évaluation précédente de ce cursus, organisée en 2009-2010.

Dans ce cadre, le comité d'évaluation continue, mandaté par l'AEQES et accompagné par un membre de la Cellule exécutive, a mené une visite en ligne, le 27 novembre 2020 pour l'Université de Mons. Le présent rapport rend compte des conclusions auxquelles sont parvenus les experts après la lecture du dossier d'avancement remis par l'entité et à l'issue des entretiens, des observations réalisées et de la consultation des documents mis à disposition. Bien que l'objet de la présente évaluation continue soit le bachelier en Sciences humaines et sociales, la visite (et le rapport qui en découle) ne constitue pas une nouvelle évaluation complète du programme ; elle vise à mettre en lumière l'état de réalisation du plan d'action établi suite à la visite de 2009-2010 ainsi qu'un ensemble de recommandations en vue de l'amélioration de la culture qualité. En ce sens, le rapport comporte des éléments spécifiques au programme ainsi que des recommandations plus générales sur la gestion du programme, la démarche qualité qui s'y rapporte et la culture qualité.

Le comité des experts tient à souligner la parfaite coopération de la coordination qualité et des autorités académiques concernées à cette étape du processus d'évaluation. Ils désirent aussi remercier les membres de la direction, les membres du personnel enseignant et les étudiants qui ont participé aux entretiens et qui ont témoigné avec franchise et ouverture de leur expérience.

Composition du comité¹

- Alexandra Bahary-Dionne, experte étudiante
- Ariadna Ayala Rubio, experte de l'éducation
- Patrick Werquin, expert pair

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

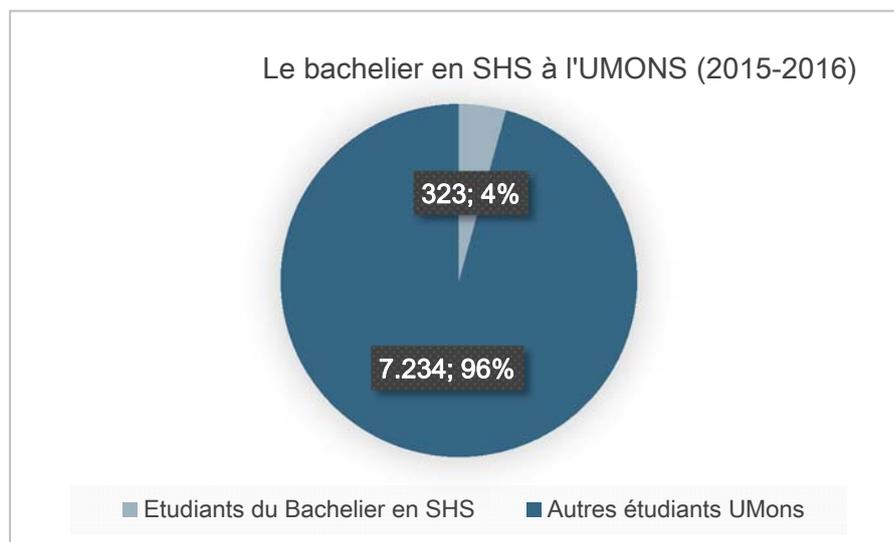
Présentation de l'établissement et du programme évalué

L'Université de Mons (UMONS) est une institution publique organisée par la Fédération Wallonie-Bruxelles. Elle fut créée en 2009 et est issue de la fusion de l'UMH (Université de Mons-Hainaut) et de la FPMs (Faculte Polytechnique de Mons). Elle est constituée de sept facultés, trois écoles et dix instituts de recherche.

L'Ecole des SHS organise le bachelier en Sciences humaines et sociales sur le site de Mons et de Charleroi. Cette formation polyvalente donne accès à des nombreux masters dans le domaine des sciences humaines et sociales. Elle propose 4 orientations différentes :

- Information et communication
- Sciences politiques
- Sociologie et anthropologie
- Gestion des ressources humaines

En 2015-2016, le nombre d'étudiants inscrits à l'ESHS s'élevait à 323 sur un total de 7557 étudiants de bachelier et master à l'UMONS, soit 4 %.



Introduction : principales évolutions de contexte depuis l'évaluation initiale

Le bachelier en Sciences humaines et sociales de l'UMONS a fait l'objet d'une évaluation par l'AEQES en 2009-2010 et une actualisation du plan d'action de l'ESHS a été effectuée en 2013-2014.

Outre son organisation historique sur le site de Mons, le bachelier SHS est organisé à Charleroi en codiplomation avec l'ULB -qui est l'institution référente de ce programme- depuis l'année académique 2018-2019. En outre, depuis 2017-2018, l'ESHS organise deux masters en collaboration avec d'autres institutions : le Master en transition et innovations sociales (METIS) et le Master de spécialisation en études de genre.

L'ESHS note une augmentation importante du nombre d'étudiants inscrits, qui a plus que doublé depuis 2013-2014. Le nombre d'étudiants diplômés de l'Ecole a également augmenté de manière significative depuis cette période.

L'ESHS a connu une augmentation de son cadre enseignant ainsi qu'une relative stabilisation. Sur la période 2014-2020, elle compte deux ETP académiques supplémentaires, ce qui équivaut à 3,2 ETP et trois assistants. Le personnel assistant pédagogique a également été porté de 0.5 à 1 ETP.

Suite à cette augmentation de cadre, l'ESHS s'est organisée en trois services : le service de Sciences politiques, de sociologie et Anthropologie, ainsi que celui d'information-communication.

Critère A

L'établissement/l'entité s'est engagé(e) dans une démarche d'amélioration continue adaptée à ses objectifs et s'appuyant sur des choix motivés, notamment en regard des recommandations de l'évaluation externe. Cette démarche est explicite et se fait avec la participation des parties prenantes, internes et externes à l'établissement/entité.

CONSTATS ET ANALYSES

1. La culture qualité est bien développée à l'Université de Mons (UMONS) en général, et à l'École des sciences humaines et sociales (ESHS) en particulier. D'une part, elle est déployée dans des dispositifs formalisés (tels que des commissions et des groupes de travail, des journées informatives pour les étudiant-es) où elle est pilotée et instrumentée. D'autre part, elle se diffuse de manière plus informelle et elle est appropriée par l'ensemble des acteurs de l'École. Depuis 2013, l'ESHS a poursuivi la consolidation de cette démarche d'amélioration en ajoutant d'autres dispositifs formalisés de pilotage de la qualité (commissions spécifiques pour le recrutement de suppléant-es, bureau du CDSHS), tout en préservant les échanges informels. Le comité d'évaluation (comité ci-après) encourage à poursuivre dans la même direction, en améliorant et en formalisant si possible la diffusion des résultats des enquêtes de satisfaction parmi les étudiant-es. En effet, les étudiant-es n'ont pas toujours le sentiment de percevoir une rétroaction quant aux résultats. Par conséquent, l'utilité de la participation à ces enquêtes n'est pas toujours perceptible à leurs yeux.
2. L'effort d'analyse et d'interprétation des données quant aux impacts du décret Paysage sur les réalités étudiantes, de même que les efforts de communication et de vulgarisation auprès des personnes concernées contribuent efficacement à la démarche qualité. De manière similaire, l'approche actuellement pilotée par l'ESHS visant à exploiter systématiquement les résultats des enquêtes menées auprès des diplômé-es semble prometteuse.
3. Dans le contexte actuel lié à la pandémie, on a pu constater le soutien de l'université et des services d'appui pour atténuer les effets négatifs de cette pandémie. Plusieurs ressources ont été partagées avec les enseignant-es (par exemple tutoriels, programmes), le service d'appui pédagogique de l'université a fourni une assistance systématique. De ce fait, le basculement vers l'enseignement à distance s'est opéré sans trop de difficultés. L'appui des assistant-es pédagogiques a été aussi très valorisé lors des entretiens. Soulignons également les mécanismes de consultation permettant de circonscrire les impacts de la pandémie sur les réalités étudiantes.
4. Le manque de ressources humaines et de temps n'a finalement pas permis de développer le tableau de bord pour consolider le pilotage de la qualité au niveau du bachelier SHS. Néanmoins, la participation des enseignant-es à plusieurs groupes de travail, la fréquence des réunions entre représentant-es de ces groupes de travail et le bureau du CDSHS, garantissent un bon niveau d'information de toutes les parties prenantes et assurent la pérennité de la démarche. En tout cas, le comité a pu constater un haut degré d'implication de la Direction, des enseignant-es du bachelier et des représentant-es des étudiant-es.
5. Le comité constate l'existence de nombreuses actions liées à la qualité. Dans le plan d'action, il a été prévu de produire un calendrier de suivi des actions pour ne pas perdre l'information et pour garantir la coordination entre toutes les parties prenantes. Il semble important que les actions prioritaires choisies soient bien ciblées et que la communication soit claire les concernant.

RECOMMANDATIONS

1. Le comité suggère de réaliser une diffusion plus intense des résultats des enquêtes de satisfaction parmi les étudiant-es qui n'apparaissent pas toujours conscient-es de l'utilisation faite de ces résultats pour améliorer la qualité de leur propre formation. En ce sens, le comité encourage à poursuivre les initiatives de diffusion plus formelles déjà entamées en 2018 (sous la forme d'un événement) ou encore à réfléchir à des modes de diffusion complémentaires (par exemple sous forme de bulletin électronique soulevant les tendances de manière très générale).
2. Le comité encourage également à poursuivre les efforts concernant l'exploitation de la rétroaction des diplômé-es, notamment grâce au poste qui sera prochainement recruté pour faire une enquête systématique, entre autres *via* les résultats des *alumni*, ainsi que l'exploitation des données sur les impacts du décret Paysage et leur dissémination auprès des étudiant-es.
3. Le comité propose de vérifier que tout-es les enseignant-es ont consolidé une formation de base optimale dans la mise en place des ressources pédagogiques pour le format hybride.
4. Le comité encourage la réflexion et la formalisation d'« indicateurs-clés » permettant un suivi plus formalisé de toutes les actions menées.
5. Le comité propose de prévoir l'élaboration d'un calendrier de suivi des actions mises en place, afin de garantir la coordination de toutes les parties prenantes.

Critère B

Les évolutions apportées par l'établissement/entité contribuent à la dynamique d'amélioration du programme/cluster, en particulier au regard de sa pertinence, de sa cohérence interne, de son efficacité et de son équité. La communication de l'établissement/entité est actualisée en conséquence.

CONSTATS ET ANALYSES

1. Le plan d'action actualisé est ambitieux. Il vise à améliorer le pilotage du programme, à identifier les conséquences du décret Paysage et à pérenniser le niveau d'implication des étudiant-es. Plusieurs actions sont conçues afin d'améliorer le niveau d'information des étudiant-es et de garantir leur réussite, par exemple grâce aux dispositifs d'échange entre les étudiant-es de bloc 3 aux étudiant-es de bloc 1 au sujet des options pour les blocs supérieurs ou de l'aide à la réussite. Parmi les actions spécifiques pour adapter le programme de formation et le rendre plus pertinent, le comité a pu constater que de nouveaux cours ont été insérés dans le programme 2020-2021.
2. Au niveau de l'Axe 4 du plan d'action, le comité a pu constater que des efforts ont été faits pour structurer et stabiliser le cadre enseignant. La transformation des suppléances en postes des chargés de cours est très appréciable et il est possible de parler d'une autonomie grandissante du programme de formation. De même, le comité a pu comprendre que des efforts ont été réalisés pour augmenter le personnel administratif et pour organiser l'École en trois services. Les étudiant-es ont également confirmé la bonne relation avec les enseignant-es et avec les assistant-es pédagogiques. En tout cas, la stabilisation du personnel semble avoir eu un effet concret sur la perception de la formation et de l'autonomie de l'École par les étudiant-es et enseignant-es.
3. Le comité apprécie l'effort réalisé pour améliorer le fonctionnement du secrétariat d'études. L'effectif administratif est passé de 1.8 ETP en 2019 à 2.8 ETP en 2020 (le taux d'encadrement administratif pour 100 étudiant-es passant de 0.4 ETP à 0.64 ETP).
4. Le comité évalue positivement de surcroît l'atteinte de plusieurs objectifs du plan d'action initial concernant la formation, notamment la formalisation du référentiel de compétences, les interactions tutorat-monitorat, et l'intégration au sein du Plan langues.
5. En revanche, le comité constate un certain déséquilibre dans l'effort réalisé afin de recueillir le point de vue des étudiant-es et l'absence d'enquête annuelle pour vérifier l'évolution de la satisfaction parmi les enseignant-es. Compte tenu des nouveaux recrutements il semble important de veiller à recueillir formellement les suggestions et avis des enseignant-es.
6. Le comité a pu vérifier un des points déjà signalés dans le SWOT (Menaces, opportunités, forces et faiblesses) élaboré par l'établissement, à savoir que la visibilité de l'ESHS doit être renforcée, à travers la page Internet, les réseaux sociaux et la création de documents spécifiques pour développer la présence de la formation auprès des candidat-es potentiel-les. Avec le départ de la responsable de la communication, cet élément devra être assuré temporairement par d'autres personnes de l'École.

7. Le comité a recueilli des avis partagés des étudiant-es concernant la perception de l'équilibre entre les contenus et la charge de travail entre le bloc 1 et le bloc 2, notamment par rapport à la quantité de travaux décrits au bloc 2.

RECOMMANDATIONS

1. Développer les actions non encore finalisées du plan d'action actuel.
2. Veiller à mesurer l'impact pour les étudiant-es des nouveaux postes administratifs créés.
3. Continuer la démarche entreprise de stabilisation du personnel enseignant.
4. Dédier un moment annuel à la collecte des données relatives à la satisfaction des enseignant-es.
5. Veiller à garantir que le remplacement de la responsable de la communication se fasse dans les meilleurs délais.
6. Surveiller les possibles déséquilibres de charge de travail entre le bloc 1 et le bloc 2.

Critère C

La culture qualité de l'entité, au service de l'amélioration continue de son (ses) programme(s), s'appuie tant sur l'engagement individuel et collectif de toutes les parties prenantes que sur des procédures et des outils identifiés.

CONSTATS ET ANALYSES

1. Le travail réalisé par les groupes de travail, les personnes en charge de la qualité et le bureau de direction ont permis d'adapter avec pertinence le programme de formation. Le comité a pu constater une préoccupation importante pour garantir la qualité des cours dispensés, pour améliorer la réussite des étudiant-es et pour mieux tracer les trajectoires des ancien-nes diplômé-es. Dans ce sens, l'adaptabilité et l'esprit d'écoute sont ressortis des entretiens avec les étudiant-es comme caractéristiques essentielles de l'École. La convivialité et la bonne communication sont des aspects importants pour les étudiant-es ayant choisi le bachelier SHS.
2. Le comité souhaite souligner la force de la représentation étudiante, qui est active et proactive, pour récolter des éléments susceptibles d'améliorer la qualité de l'enseignement, par exemple en ce qui concerne les impacts de la pandémie. Alors même que les représentant-es font des enquêtes auprès des étudiant-es de manière systématique, la communication ne se limite pas à celle entre le programme et ces représentant-es mais s'effectue à deux paliers, impliquant une forme de représentativité garante d'une culture qualité partagée.
3. La participation des étudiant-es aux différentes actions pour l'aide à la réussite semble faible. Il serait important d'analyser les freins à une participation plus fréquente/active, et d'essayer de trouver des solutions.
4. Le comité constate une mobilisation intéressante du service EQUIP en matière de démarche qualité. Elle a permis au programme de collecter et de centraliser diverses données sur la qualité.
5. Le comité considère que la récente prise d'autonomie par rapport aux facultés marraines est un élément de conjoncture favorable à l'objectivation d'une politique qualité spécifique.

RECOMMANDATIONS

1. Améliorer le suivi des ancien-nes étudiant-es et garantir la communication entre ces premier-es et les étudiant-es suivant la formation aujourd'hui.
2. Analyser les raisons pour lesquelles la participation aux actions pour la réussite des étudiant-es est si faible.

Conclusion

Le comité souhaite souligner la grande qualité du rapport d'autoévaluation continue qui témoigne d'une véritable rigueur et d'un souci d'amélioration de la culture qualité. Un suivi a été accordé à chaque action du rapport d'évaluation initiale de l'AEQES. Il en résulte que plusieurs améliorations structurantes de la qualité du programme ont été apportées depuis l'évaluation initiale, améliorations touchant aux trois critères.

Le dernier plan d'action semble prometteur et, en plus de l'identification claire des objectifs et des parties prenantes responsables des actions à amener dans la version actuelle, une attention particulière portée aux indicateurs-clés favorisera la concrétisation des actions prioritaires.

Malgré l'existence de certains points à surveiller, l'ESHS semble sérieuse et en progression constante dans sa démarche d'amélioration continue dont témoigne la consultation systématique et périodique des parties prenantes, que ce soit sur un registre formel et informel.

Il a été constaté lors de la visite l'intérêt général porté à la qualité de la formation dispensée et aux bénéfices perçus par les étudiant-es et enseignant-es. Ce souci concernant la qualité et le bien-être des étudiants a été exprimé de diverses manières dans la documentation ainsi que dans les entretiens menés par le comité. Entre autres éléments, il a été identifié une préoccupation sincère en ce qui concerne la participation étudiante - et celle des diplômé-es – qui ne se limite pas à la délégation ni aux évaluations de l'enseignement. Il en va de même pour la participation du service qualité à la présente démarche.

Nous encourageons l'ESHS à transposer cet état d'esprit en ce qui concerne la rétroaction du corps enseignant. L'ESHS devra d'ailleurs poursuivre sa réflexion sur les manières de maintenir la qualité de son enseignement et la convivialité précieuse pour l'ensemble des parties prenantes en dépit de la massification constante du corps étudiant.

Droit de réponse de l'établissement



Droit de réponse de l'établissement évalué

Commentaire général éventuel :

Le groupe qualité de l'ESHS tient à remercier le comité des experts pour la nature constructive des échanges initiés et pour l'intérêt et l'écoute dont il a fait preuve auprès des différentes parties prenantes rencontrées lors de sa visite de l'Ecole et ce, alors même que le contexte sanitaire imposait d'organiser cette visite à distance.

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-de la
coordonnateur-trice de l'autoévaluation

Serge Deruette
Président de l'ESHS

Claire Dupont
Coordinatrice qualité de l'ESHS

¹ Mentionner la rubrique (« Constats et analyse » ou « Recommandations »).

² Mentionner le numéro précédant le paragraphe.