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

Evaluation du Bachelier-Assistant social

Rapport confidentiel

rédigé à la suite de la visite du
comité des experts les mardi 26 et mercredi 27 mai 2009

Présidente : Mme Ann BENS
Experts : Mme Marie-Claude DELABIE
MM. Ben BIERINGS, Laurent DEWILDE
et Eugeen VAN KERCKHOVEN

Haute Ecole de Namur – HENaM

Ce rapport confidentiel est transmis le 30 juin 2009 à :
Messieurs Daniel Chavée et Albert Leroy, Directeurs-Présidents
Madame Marylène Pierret, Directrice de catégorie
Madame Isabelle Dulière, Coordinatrice Qualité
Madame Suzanne Van Sull, Coordinatrice Qualité

La Cellule exécutive est disponible pour donner réponse à d'éventuelles questions d'incompréhension apparues à la lecture de ce document.

Le comité des experts tient à souligner la qualité de l'accueil professionnel qui lui a été réservé par la direction, les responsables de la qualité, une grande partie de l'équipe pédagogique, administrative et technique ainsi que plusieurs étudiants de la catégorie sociale. L'évaluation externe s'est déroulée dans de bonnes conditions, ce qui a permis au comité des experts de mener à bien son travail.

La visite externe n'a pas pour but de juger ou de certifier l'établissement mais d'inciter à implémenter des actions d'amélioration continue pertinentes.

Vu la qualité des démarches présentes au sein de l'entité, le comité des experts a pris la décision de modifier la présentation du rapport confidentiel. Celui-ci ne sera donc pas présenté sous la forme d'une analyse SWOT mais bien, sous forme de constats et de recommandations. Afin de mettre en avant le travail déjà réalisé par l'entité, les experts ont basé leur réflexion sur le plan stratégique qui leur a été communiqué.

1. Au niveau de la démarche qualité

Le comité a pu clairement noter une perception positive de la démarche qualité au sein de l'entité et une volonté des personnels de s'investir dans cette démarche. Comme mentionné ci-dessus, l'ensemble du comité a été impressionné par la qualité de l'analyse, de l'état des lieux ainsi que du plan stratégique développés. Les experts sont convaincus que cette démarche peut constituer un outil garantissant la réalisation des objectifs que l'entité s'est fixée. Ils souhaitent vivement que la démarche qualité engagée se poursuive en planifiant et en hiérarchisant les actions d'amélioration à mener.

2. Les défis pour la formation

a. Adapter le programme de formation aux nouveaux besoins et à l'évaluation des politiques et pratiques sociales

Le comité des experts partage le souci de l'entité d'adapter le programme de formation aux nouveaux besoins et à l'évolution des politiques et pratiques sociales. En ce qui concerne <u>les relations avec les milieux professionnels</u>, le comité a apprécié l'implication de nombreux professeurs dans une activité professionnelle extérieure. Ils ont néanmoins pointé les difficultés rencontrées par ceux-ci pour s'impliquer dans certaines tâches complémentaires telles que les délibérations, etc.
Face à ce constat, le comité estime qu'il serait pertinent de définir clairement et avec précision les règles de prestations de chaque fonction, de manière à informer tout nouveau collaborateur des attentes de l'entité.

Le comité a également pu observer une absence de contacts formalisés avec les autres entités de la catégorie. La présence d'autres entités au sein de catégorie constitue, pour la section « assistant social », une réelle opportunité d'ouverture à la réalité multidisciplinaire présente dans la profession et à son impact sur les pratiques de l'assistant social.

Dans ce cadre, des collaborations avec la section « Gestion des ressources humaines », par exemple, pourraient être envisagées.

Concernant le développement de modules de formation continue, le comité des experts constate que les professionnels rencontrés semblent connaître et apprécier les modules proposés. Le comité suggère cependant de garantir une offre de formation continue attractive et mise à jour en organisant des concertations régulières avec le monde professionnel.

En termes de recherche et de partenariats internationaux, le comité des experts a pointé la présence d'une cellule de recherche et la mise en œuvre de projets internes. Le comité recommande néanmoins de définir la plus-value pour l'entité d'une dimension d' « échange de connaissances » et, en regard de cette définition, d'établir des objectifs et un plan d'actions en termes de mobilité. Une stimulation de tous les acteurs à la connaissance, même passive, de langues étrangères est une condition essentielle pour développer la dimension internationale.
La dimension internationale pourrait également être introduite par d'autres biais au sein du cursus (la participation à des colloques internationaux, la présence d'ouvrages non-francophones dans la bibliothèque, la lecture obligatoire de textes non-francophones, une offre attractive et créative de cours de langues, etc.).

Le comité des experts relève l'organisation d'activités en faveur d'actions citoyennes, comme, par exemple, les journées du « refus de la misère », « échangeons et changeons » ainsi que les « midis politiques ». L'entité pourrait néanmoins davantage exploiter les potentialités offertes par la ville de Namur, capitale politique wallonne.
Les étudiants entendus lors des entretiens ont en effet pointé une faible mise en contexte politique et une mobilisation selon eux insuffisante.
Face à ce constat, les experts recommandent à l'entité de se positionner clairement par rapport aux valeurs du travail social et de communiquer cette vision de manière explicite. Cette prise de position devrait encourager et valoriser l'adhésion des étudiants.

b. Combiner un haut niveau de formation et une pédagogie de la réussite

Le comité des experts encourage l'entité à combiner un haut niveau de formation et une pédagogie de la réussite.
Le comité des experts a tout particulièrement apprécié le travail accompli par l'entité pour élaborer un référentiel de compétences. Les experts sont convaincus que ce travail devrait être diffusé tant localement qu'internationalement. Les experts encouragent l'entité à s'insérer dans des réseaux thématiques européens (EUSW par exemple) et, notamment, dans des réseaux chargés d'élaborer ces référentiels de compétences (*Tuning* par exemple) à un niveau international.

Sur base de la grille horaire spécifique mise à leur disposition, les experts a constaté un trop grand nombre de « petits » cours (69 cours de 2 ECTS ou moins au sein du programme). Cette démultiplication engendre un morcellement du cursus et un accroissement de la charge de travail des étudiant et, par la même occasion, des enseignants. Par ailleurs, ce morcellement du cursus ne favoriser pas la promotion de la réussite.

Au niveau du contenu de la formation, les diplômés exerçant une activité dans les domaines communautaires et collectifs ont exprimé une frustration due au développement insuffisant des compétences spécifiques à l'intervention sociale auprès des communautés et des groupes. Ils ont également fait part de la difficulté rencontrée à pouvoir effectuer leurs stages sur des terrains faisant appel à des méthodologies différentes.

Le comité des experts suggère dès lors à l'entité d'initier une réflexion en collaboration avec les professionnels en vue d'instaurer des projets d'intervention auprès des communautés et des groupes, impliquant les étudiants au sein de la catégorie.

Sur base du référentiel de compétences, l'entité gagnerait à encourager les étudiants à choisir des lieux de stages couvrant un maximum de compétences diversifiées.

Au niveau des méthodes pédagogiques, le comité a pris connaissance du relevé établi par l'entité. Cependant, les étudiants semblent regretter la faible diversité des approches proposées. Il serait dès lors souhaitable, en collaboration avec la cellule pédagogique de la Haute Ecole, de s'appuyer sur ce relevé pour diversifier davantage les méthodes employées.

En ce qui concerne le développement des relations internationales, les experts regrettent que le calendrier des stages n'encourage pas la mobilité internationale des étudiants. Ils recommandent d'entamer une réflexion sur les modalités d'application de la « semestrialisation » en vue d'apporter une solution à ce constat.

En termes de pédagogie de la réussite, les experts ont apprécié que l'entité positionne l'étudiant[1] au centre de sa formation en créant différents services d'aide à la réussite. Ils estiment que le professeur n'est plus l'unique ressource de l'étudiant, mais l'une des ressources. Néanmoins, afin d'encourager davantage le travail autonome des étudiants (et également soulager la charge de travail des enseignants), les experts recommandent à l'entité d'exploiter de nouvelles pédagogies et technologies.

Malgré le fait que le métier d'assistant social nécessite une maîtrise certaine de la langue écrite, il semble que les étudiants fassent preuve de réelles difficultés rédactionnelles (notamment lors de l'élaboration de leur travail de fin d'études). Les experts préconisent à l'entité d'explorer les services de remédiation existants mais surtout, d'encourager les étudiants à y faire appel.

c. Déterminer des moyens organisationnels cohérents avec le PPSC

Présence étudiante dans les lieux de pilotage

L'entité a démontré une réelle volonté d'impliquer un maximum de collaborateurs et d'étudiants dans les organes de concertation et de décision. Malgré cette volonté, les étudiants semblent peu réceptifs. Plusieurs mesures pourraient être envisagées pour encourager la participation des étudiants à ces instances (par exemple, adapter le planning d'études, octroyer des crédits pour valoriser la contribution étudiante).

[1] Bien que les populations professionnelles et étudiantes soient majoritairement féminines, le comité des experts emploient au sein du rapport les termes « étudiant » et « assistant social » de façon épicène.

Moyens (humains et matériels)
Le comité des experts a particulièrement apprécié le dynamisme et l'implication du personnel. Cependant, il lui a semblé que l'entité devait être attentive au risque d'essoufflement de ses ressources humaines. Le comité des experts recommande de mettre en place une politique générale de gestion des ressources humaines, au niveau de la Haute Ecole (notamment par le coaching/encadrement des enseignants, par un système d'évaluation continue des enseignants, par l'élaboration de plans de carrière valorisant, etc.).

Egalement au niveau des ressources humaines, le comité pointe la surcharge des coordinateurs d'année. Il recommande d'installer, au niveau de la Haute Ecole, une politique de guidance et de gestion des « dossiers particuliers » (passerelles, valorisation des acquis personnels et professionnels, etc.) afin de décharger les coordinateurs de cette part de travail.

3. Risques

Dans le cadre d'une amélioration continue de la formation dispensée, certains éléments, relevant de l'environnement extérieur à l'entité, doivent être pris en compte.

La déqualification de la formation d'assistant social constitue un risque auquel l'entité doit rester attentive. Afin de permettre aux étudiants et aux enseignants d'être plus mobiles, un cadre européen de certifications (CEC)[2] des diplômes et des qualifications a été mis en place. Celui-ci favorise la reconnaissance des différentes formations nationales à travers l'Europe. Cependant, pour que la formation d'assistant social organisée en Communauté française puisse continuer à être valorisée au sein de cet espace européen, les établissements de formation doivent mettre en place des dispositifs chargés d'assurer le maintien de la formation au niveau attendu par ce cadre de certifications (niveau 6).

Certaines incertitudes sont également présentes au niveau communautaire : le paysage changeant de l'enseignement supérieur en Communauté française peut constituer un risque dont il convient de tenir compte.

Enfin, l'enfermement de l'entité dans un réseau linguistique exclusivement francophone freine une internationalisation qui pourrait être bénéfique à différents niveaux pour l'ensemble des acteurs de la formation.

[2] Recommandation du parlement européen et du conseil du 23 avril 2008 établissant le cadre européen des certifications pour l'éducation et la formation tout au long de la vie. http://ec.europa.eu/education/lifelong-learning-policy/doc44_fr.htm

4. Opportunités

Certains éléments extérieurs à l'entité peuvent par contre constituer des opportunités qu'il convient tout autant de prendre en compte.

Tout d'abord, le comité des experts veut attirer l'attention sur l'opportunité que constitue le travail actuel d'élaboration d'un référentiel de compétences
La réflexion sur l'élaboration de ce référentiel de compétences permettra d'harmoniser davantage la formation d'assistant social et la mission attribuée au travail social, en fonction de l'évolution de la société et des demandes des secteurs professionnels.

La situation géographique de l'entité constitue une opportunité. En effet, la présence de nombreuses institutions sociales et politiques dans la ville est un atout de taille pour une formation sociale.

L'organisation d'un Master au sein de la catégorie constitue une opportunité pour la section « assistant social » notamment en termes de recherche.
De même, l'appartenance au Pôle académique Louvain pourrait permettre de favoriser le développement de certains projets de recherche appliquée.
Le projet de recherche sur la valorisation des acquis de l'expérience qui s'initiera dès septembre 2009 constitue également une opportunité.

Enfin, la Haute Ecole est la seule institution à proposer la formation « bachelier assistant social » à Namur. Cette opportunité a, bien entendu, un impact sur le recrutement des étudiants.

Annexe 1 : Programme des entretiens

1ère journée : mardi 26 mai

Heures	Items	Personnes
08h30-10h00	Accueil dans l'institution et mise au point avec la direction et le coordonnateur sur le déroulement de la visite. Présentation du rapport d'évaluation interne par le coordonnateur.	Van Sull Suzanne Pierrot Pascale Albert Benoit Dulière Isabelle Pierret Marylène
10h00-10h30	Pause café. Prise de connaissance des supports didactiques.	
10h30-11h30	Rencontre avec les enseignants des cours généraux	Cassiers Willy Cotton Marie-Edith Deleuze Isabelle Dulière Isabelle Gérard Véronique Husson Jean-François Marx Guy Saubain Luc
11h30-12h30	Rencontre avec les enseignants des cours de méthodologie.	Baudoin Monique Deneumoustier Catherine Henin Monique Laloux Marie Lecoq Serge Marchal Patrice Rasschaert Françoise Wodon Thierry
12h30-13h30	Déjeuner.	
13h30-14h30	Rencontre avec les enseignants responsables des activités d'intégration professionnelle et des TFE.	Biston Christine Bouchat Damien Harmegnies Philippe Karler Kristel Janus Frédéric Lalaoui François Paul Françoise Piette François Robert Anne-Marie
14h30-15h15	Visite des installations (locaux de cours, salles informatiques, bibliothèque, etc.)	
15h15-15h45	Pause café. Prise de connaissance des syllabi de cours, des questionnaires et réponses écrites à des sessions d'examen, etc.	
15h45-16h45	Rencontre avec les anciens étudiants.	Dewez Amandine Genin Laetitia Gilson Charlotte Grégoire Perrine Noel Delphine Puissant Simon Truffin Caroline

		Watroba Nicolas Wathelet Lionel
16h45-17h30	Rencontre avec les représentants des employeurs (éventuellement maîtres de stage).	Defeyt Philippe Fauville M Malaise Pascal Otjacques Marc Pescarollo Claudio Robert Christian Van Snick Patricia
17h30-20h00	Réunion de travail entre les experts et la cellule exécutive de l'Agence.	

2ème journée :

Heures	**Items**	**Personnes**
8h30-9h15	Rencontre avec les étudiants de troisième année.	Deneubourg Aurélie Heine Grégoire Lamik Gwen Themans Fanny Verswijvel Maïté
9h15-10h00	Rencontre avec les étudiants de première et deuxième années.	1ère Cardon François Covas mélanie Goddeeris Laura Vanheeswijk Laurie 2ème Latartara Vanessa Pielaet François-Xavier
10h30-11h00	Pause café.	
11h00-11h45	Rencontre avec le personnel administratif et technique	Blaise Michelle Boland Marie-Eve Campo Anna Henry Mireille Mazy Isabelle Pierrot Pascale Tempelaere Christine
11h45-12h30	Rencontre avec le directeur de catégorie.	Pierret Marylène
12h30-13h30	Déjeuner.	
	Rencontre avec les directeurs-présidents	Chavée Daniel Leroy Albert
13h30-14h30	Rencontres complémentaires à la demande du Comité des experts.	
14h30-17h00	Réunion de travail entre les experts et la cellule exécutive de l'Agence.	
17h00-17h30	Rapport oral par la Présidente du Comité des experts.	

Annexe 2 : Références bibliographiques et *sitographiques*
Ce document est non exhaustif et non prescriptif.

Démarche Qualité

Ouvrages specialisés :

Brent D.R., *Toward a balanced score card for higher education: rethinking the college and university excellence indicators framework*, New Jersey : Rutgers University, 1999, [online], http://www.odl.rutgers.edu/resources/pdf/score.pdf (consulté le 5 juin 2009)

Heldenbergh A. (ed.), *Les démarches qualité dans l'enseignement supérieur en Europe*, Paris : L'Harmattan, 2007, 273 pages

Outils qualité :

Cadre d'auto-évaluation des fonctions publiques (CAF), *Comment améliorer une organisation par l'auto-évaluation*, [online], http://www.fedweb.belgium.be/fr/binaries/broch_CAF2006-2%C3%A8me%20%C3%A9d%20F%2008_tcm119-26928.pdf (consulté le 9 juin 2009)

European Foundation for Quality Management (EFQM), [online], www.efqm.org (consulté le 24 juin 2009)

Organisation Internationale de Normalisation (ISO), [online], www.iso.org/iso/fr/ (consulté le 24 juin 2009)

PROSE, Modèle, outil et réseau d'expertise pour une gestion de la qualité totale et durable, basé sur auto-évaluation et concertation en équipe, [online], www.prose.be (consulté le 24 juin 2009)

TRIS, Méthode pour l'amélioration des universités et de l'enseignement supérieur selon le modèle EFQM, Version 2.0, 2007 (possibilité de commander à Katholieke Hogeschool der Kempen, personne à contacter : Hilde Sels, tel : 014/562310)

Document de référence :

Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area, [online], http://www.bologna-bergen2005.no/Docs/00-Main_doc/050221_ENQA_report.pdf (consulté le 24 juin 2009)

Associations spécialisées :

ADMEE (site de l'Association pour le Développement des Méthodologies d'Evaluation en Education). Info en ligne : http://www.admee.org/ (consulté le 24 juin 2009)

AIPU (site de l'Association Internationale de Pédagogie Universitaire). Info en ligne : www.ulg.ac.be/aipu (consulté le 24 juin 2009)

Balanced scorecard (site anglophone de l'Institut Balanced scorecard, approche de management stratégique). Info en ligne : www.balancescorecard.org (consulté le 24 juin 2009)

ENQA (site anglophone de l'Association Européenne pour l'Assurance qualité dans l'enseignement supérieur). Info en ligne : www.enqa.eu (consulté le 24 juin 2009)

Compétences

Bologna Working Group on Qualification Frameworks, *A framework for Qualifications of the European Higher Education Area*, Copenhagen : Ministry of Science, Technology and Innovation (pub.), 2005

González J., Wageneer R., *Tuning Educational Structures, Universities contribution to the Bologna Process, An introduction*, Bilbao : Universidad de Deusto, 2008

González J., Wageneer R., *Quality and European programme design in higher education*, in : European Journal of Education, 2003, Volume 38, Issue 3.

Introduction à Tuning, pour une convergence des structures éducatives en Europe, contribution des universités au processus de Bologne [online], http://tuning.unideusto.org/tuningeu/ (consulté le 9 juin 2009)

Le cadre européen des certifications (CEC), [online], http://ec.europa.eu/education/lifelong-learning-policy/doc44_fr.htm (consulté le 9 juin 2009)

The European Qualification Framework for Lifelong Learning, [online], http://ec.europa.eu/dgs/education_culture/publ/pdf/eqf/leaflet_en.pdf (consulté le 23 juin 2009).

Travail social

Bens A., *The Tuning-project and the development of an interdisciplinary international curriculum for Social Work,* in : European Journal of Social Education, 2009, Volume 16/17, [online], http://www.kort-en-krachtig.be/artikels.php (consulté le 24 juin 2009)

Campanini A., Frost E. (ed.), *European Social Work, Commonalities and differences*, Roma : Carocci, 2004

Hallstedt P., Högström M., *The Recontextualisation of social Pedagogy: A study of tree curricula in the Netherlands, Norway and Ireland*, 2005 [online: PhD thesis], http://dspace.mah.se/handle/2043/7231 (consulté le 6 août 2008)

Hamburger F., Sander G., Wöbcke M., *Social Work Education in Europe*, 2004, [online], http://www.certs-europe.com (consulté le 4 juillet 2008)

Kornbeck J., *Reflections on the Exportability of Social Pedagogy and its Possible Limits*, in : *Social* Work in Europe, septembre 2002, pp. 37-49.

Kornbeck J., *Linguistic preparation for academic exchange*, in : *European Journal of Social Education*, août-septembre 2005, Lausanne: FESET, pp.37-58.

Sabater J. (2005), *Some reflections on the internationalisation of Social Education and Social Work Studies*, in : European Journal of Social Education, août-septembre 2005, Lausanne : FESET, pp.11-25.