



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

Gildas GAUTIER,  
Alexandre ARLIN,  
Ginette BERTEAU,  
Émeline LEGRAIN.

# RAPPORT D'ÉVALUATION

Sciences sociales

Master en Ingénierie et action sociales  
Bachelier Assistant social

Haute École Bruxelles-Brabant  
HE2B IESSID

28 juin 2019

## Table des matières

Sciences sociales : Haute École Bruxelles Brabant-HE2B IESSID .....	4
Contexte de l'évaluation .....	4
Présentation de l'établissement et du programme évalué .....	7
<b>Éléments communs</b> .....	9
Critère 1 : L'établissement/l'entité a formulé, met en œuvre et actualise une politique pour soutenir la qualité de ses programmes .....	9
Dimension 1.1 : Politique de gouvernance de l'établissement .....	9
Dimension 1.2 : Gestion de la qualité aux niveaux de l'établissement, de l'entité et du programme .....	10
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 .....	12
Dimension 2.2. Information et communication externe.....	12
<b>Bachelier AS</b> .....	13
Critère 1 : L'établissement/l'entité a formulé, met en œuvre et actualise une politique pour soutenir la qualité de ses programmes .....	13
Dimension 1.3 : Élaboration, pilotage et révision périodique du programme .....	13
Critère 2 : L'établissement/l'entité a développé et met en œuvre une politique pour assurer la pertinence de son programme .....	14
Dimension 2.1 : Appréciation de la pertinence du .....	14
Critère 3 : L'établissement/l'entité a développé et met en œuvre une politique pour assurer la cohérence interne de son programme .....	15
Dimension 3.1 : Acquis d'apprentissage du programme .....	15
Dimension 3.2 : Contenus, dispositifs et activités d'apprentissage qui permettent d'atteindre les acquis visés.....	15
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 .....	16
<b>MIAS</b> .....	17
Critère 1 : L'établissement/l'entité a formulé, met en œuvre et actualise une politique pour soutenir la qualité de ses programmes .....	17
Dimension 1.3 : Élaboration, pilotage et révision périodique du programme .....	17
Critère 2 : L'établissement/l'entité a développé et met en œuvre une politique pour assurer la pertinence de son programme .....	18
Dimension 2.1 : Appréciation de la pertinence du programme.....	18
Critère 3 : L'établissement/l'entité a développé et met en œuvre une politique pour assurer la cohérence interne de son programme .....	20
Dimension 3.1 : Acquis d'apprentissage du programme .....	20
Dimension 3.3 : Agencement global du programme et temps prévu pour l'atteinte des acquis d'apprentissage visés.....	21

Dimension 3.4 : Évaluation du niveau d'atteinte des acquis d'apprentissage visés .....	21
<b>Éléments communs</b> .....	<b>23</b>
Critère 4 : L'établissement/l'entité a développé et met en œuvre une politique pour assurer l'efficacité et l'équité de son programme .....	23
Dimension 4.1 : Ressources humaines (affectation, recrutement, formation continuée)....	23
Dimension 4.2 : Ressources matérielles (matériaux pédagogiques, locaux, bibliothèques, plateformes TIC) .....	23
Dimension 4.3 : Équité en termes d'accueil, de suivi et de soutien des étudiants .....	24
Dimension 4.4 : Analyse des données nécessaires au pilotage du programme .....	24
Critère 5 : L'établissement/l'entité a établi l'analyse de son programme et construit un plan d'action visant son amélioration continue.....	25
Dimension 5.1 : Méthodologie de l'autoévaluation .....	25
Dimension 5.2 : Analyse SWOT .....	25
Dimension 5.3 : Plan d'action et suivi .....	25
Conclusion.....	27
Droit de réponse de l'établissement.....	28

# Sciences sociales : Haute École Bruxelles Brabant-HE2B IESSID

## 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) et du Master en Ingénierie et Action Sociales (MIAS). Dans ce cadre, les experts mandatés par l'AEQES se sont rendus les 28 février et 1<sup>er</sup> mars à l'IESSID (HE2B), 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 trois représentants des autorités académiques, 19 membres du personnel, 14 étudiants, 17 diplômés et 12 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 ses programmes. 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>

- Gildas Gautier, expert de l'éducation et en gestion de la qualité, président du comité
- Alexandre Arlin, expert étudiant, en master de management des universités (France)
- Ginette Berteau, experte paire, professeur associée à l'École de travail social (UQAM, QC, Canada)
- Émeline Legrain, experte professionnelle, responsable de service social (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).

# Synthèse

## FORCES PRINCIPALES

- Implication des étudiants dans la gouvernance
- Système institutionnel de gestion de la qualité
- Information et communication externe
- Caractère professionnalisant du programme du Bac AS
- Formalisation et communication des acquis d'apprentissage (AA) du Bac AS et cohérence interne dans chaque bloc
- Cohérence et continuité du Bac AS et du MIAS
- Place accordée à la recherche et ses méthodes
- Services communs d'appui aux étudiants de qualité

*Droit de réponse de l'établissement*

## FAIBLESSES PRINCIPALES

- Charge importante de direction de l'Unité structurelle et des diplômés
- Moyens limités de coordination pédagogique des diplômés (MIAS)
- Équilibre incertain entre cours théoriques et activités d'insertion professionnelle (AIP) sur le bachelier
- Évaluations trop nombreuses dans le Bac AS et modalités d'évaluation peu adaptées dans le MIAS
- Charge de travail importante des étudiants du MIAS en horaire décalé (HD), facteur potentiel d'abandons nombreux en cours de cursus
- Conditions matérielles de travail précaires et inadéquation des locaux à la fonction de formation

## OPPORTUNITÉS

- Renouvellement engagé des pilotes du MIAS
- Croissance continue des effectifs du MIAS, indicative d'une demande persistante sur ce diplôme.

## MENACES

- Incertitude sur les modes futurs de gouvernance de la HE2B dont le risque de direction unique sur deux Unités structurelles incluant l'IESSID
- Objectifs de formation du MIAS trop élevés (niveau des approches recherche?)
- Cohérence du MIAS avec le départ de ses initiateurs sans modalités nouvelle de coordination pédagogique adéquate

## RECOMMANDATIONS PRINCIPALES

- Repenser les modes de coordination des deux diplômes dans le sens d'un possible rapprochement et d'une mutualisation des moyens.
- Profiter des ressources du MIAS pour alimenter les cours du Bac AS et développer les synergies entre les deux diplômes.
- Faire évoluer le système des évaluations de module du Bac AS, ainsi que celles du MIAS, vers des épreuves intégrées par UE pour une meilleure adéquation au niveau du diplôme et à ses étudiants.
- Engager un chantier de révision partielle du MIAS pour générer une nouvelle dynamique avec de nouveaux pilotes.
- Repenser les objectifs généraux de formation du MIAS en visant un meilleur équilibre entre visées de compétences professionnalisantes et de recherche.

## Présentation de l'établissement et du programme évalué

La Haute École Bruxelles-Brabant (HE2B) est issue en 2016 de la fusion de deux établissements de Bruxelles : la Haute École de Bruxelles et la Haute École Paul-Henri Spaak. La HE2B est organisée et subventionnée par la Fédération Wallonie-Bruxelles (FWB) qui est aussi son pouvoir organisateur.

La HE2B est organisée à travers sept Unités structurelles autour d'une unité de direction de l'ensemble. Chaque Unité structurelle assure les enseignements d'un ou plusieurs domaines.

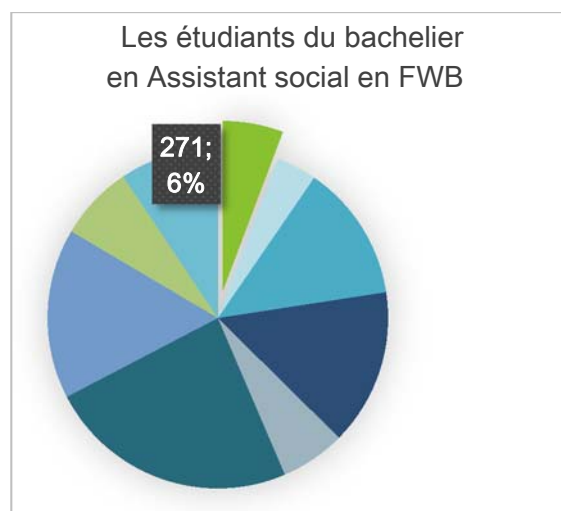
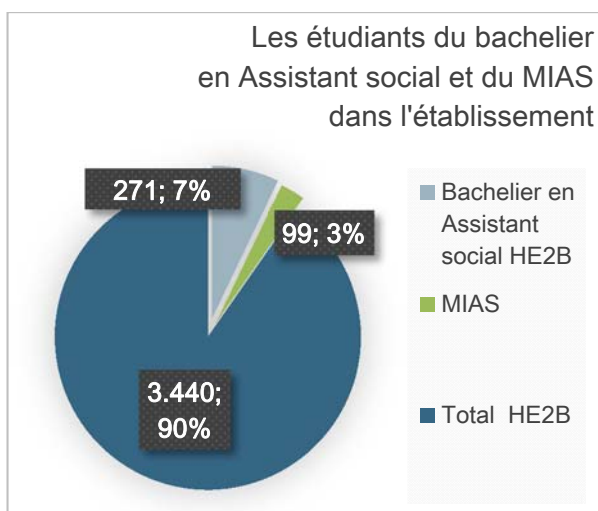
L'IESSID offre des formations du domaine 5 (information et communication) et du domaine 6 (sciences politiques et sociales), incluant le Bac AS (niveau 6 du cadre de certifications<sup>2</sup>) et le MIAS (niveau 7 du cadre de certifications), ainsi que deux bacheliers de spécialisation en Sciences et techniques du jeu et en Travail psychosocial en santé mentale.

Le MIAS comptait en 2016-2017 99 étudiants. Les effectifs de ce programme sont en progression constante depuis 2011-2012, de + 40%. Ceux du bachelier AS stagnent depuis 2012-2013 entre 350 et 368 (en 2014-2015). En 2016-2017, le Bac AS comptait 271 étudiants<sup>3</sup>.

Le présent rapport d'évaluation porte sur deux diplômes : le Bachelier Assistant social (Bac AS) et le Master en Ingénierie et Action sociales (MIAS).

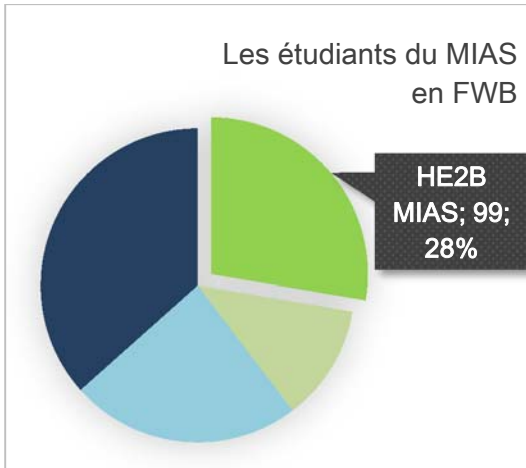
La nécessité d'une analyse distincte de chaque formation sur les critères 2 et 3 du référentiel AEQES, induit le plan suivant du rapport :

- Analyse éléments communs : critère 1 et dimension 2 du critère 2
- Analyse Bac AS : critères 2 et 3
- Analyse MIAS : critères 2 et 3
- Analyse éléments communs : critères 4 et 5
- Conclusion



<sup>2</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).

<sup>3</sup> Source pour les éléments statistiques: base de données Saturn, année de référence 2016-2017.



En 2016-2017, les étudiants du Bac AS représentaient 6% du nombre d'étudiants inscrits dans ce bachelier toutes hautes écoles offrant ces formations confondues.

En 2016-2017, les étudiants MIAS représentaient 28% du nombre d'étudiants inscrits dans ce master toutes hautes écoles offrant ces formations confondues.



## Éléments communs

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 fusion récente des deux Hautes Écoles au sein de la HE2B se traduit par un mode de gouvernance provisoire qui doit se préciser à l'échéance du moratoire de cinq ans (2020), dans un contexte de modification réglementaire (décret fixant l'organisation de l'enseignement supérieur en hautes écoles)<sup>4</sup> et de contraintes de gestion importantes. Ces changements sont susceptibles de modifier la configuration du système de direction des catégories. Nous ne pouvons à ce stade présumer des changements dans la gouvernance de la Haute École qui seront réalisés.
- 2 L'Unité structurelle IESSID qui gère les formations des domaines Sciences politiques et sociales et Information et Communication est aujourd'hui dirigée par un directeur qui cumule de multiples fonctions et responsabilités relatives à la gestion et au fonctionnement de cette unité comme à celles pédagogiques des différentes formations offertes sur le site. La future organisation de la HE2B, devant appliquer le nouveau décret sur la gouvernance des hautes écoles, pourrait conduire à une direction conjointe de deux unités structurelles (le nombre de directeurs devant passer de neuf à sept). La charge de direction de l'unité structurelle IESSID apparaît d'ores et déjà importante et faiblement relayée par des fonctions intermédiaires, entre celle de direction et celles de coordination pédagogique des programmes (ces dernières fonctions ayant des quotités de temps limitées pour leur exercice, celle du MIAS notamment). Le partage de la direction de l'IESSID avec celle d'une autre unité structurelle de la HE2B, sans autres mesures compensatoires, ne pourrait qu'aggraver cette situation.
- 3 Au niveau de la section du Bac AS, la forme actuelle de gestion collective de celle-ci favorise une gestion efficace et reconnue de la partie de formation pratique du bachelier. Cette forme ne semble pas permettre néanmoins d'associer l'ensemble des enseignants au pilotage du programme, ce dont atteste notamment le nombre limité de réunions de l'ensemble des enseignants du Bac AS. Ce mode de fonctionnement se traduit dans l'articulation incertaine entre cours théoriques et Activités d'Intégration Professionnelle (AIP) dans le programme (cf. §3.2). Il apparaît en tout état de cause nécessaire de préserver (sous des formes peut-être adaptées), voire de renforcer les moyens de coordination pédagogique des programmes.

---

<sup>4</sup> Projet de décret fixant l'organisation de l'enseignement supérieur en hautes écoles, Texte adopté en séance plénière le 20/2/2019. Disponible [ici](#).

- 4 Au niveau du MIAS, les moyens affectés, en termes de quotité de temps de service, à la coordination, (2/10<sup>e</sup>, selon une règle de calcul relative aux effectifs des étudiants de chaque section) s'avèrent très insuffisants, pour un diplôme dont l'éclatement des intervenants (à la fois internes à l'école et externes) et le statut spécifique des étudiants (salariés étudiant en horaires décalés) nécessitent un investissement de coordination et une disponibilité aux étudiants plus importante.
- 5 Nous avons enfin relevé positivement la forte préoccupation d'associer les étudiants à la gouvernance de l'école et de ses catégories. Les étudiants sont représentés au conseil d'Unité structurelle et y participent en soumettant eux-mêmes des points à examiner dans ces réunions. La proximité entre la direction et les étudiants favorise cette prise en compte de l'avis des étudiants.

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

- 6 La HE2B a mis en place un système institutionnel de gestion de la qualité qui est de nature à soutenir celle de ses composantes. Elle anticipe ce faisant le tournant méthodologique préparé par l'AEQES, qui s'oriente -via sa phase pilote- vers une approche d'évaluation de la qualité plus institutionnelle que programmatique à l'échéance 2022.
- 7 Au niveau des programmes, la dynamique générée par le processus d'autoévaluation des diplômes en Sciences politiques et sociales (et peut-être des autres diplômes en cours) contribue à structurer un système qualité interne à l'IESSID, utile à ses formations.
- 8 Néanmoins, la gestion de la qualité ne peut venir, à notre sens, qu'en appui à un système effectif de coordination et de pilotage de chaque programme, qui est aujourd'hui insuffisant et inadapté.

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

- 9 La taille de la catégorie, l'ambiance générale de travail entre ses membres et la disponibilité du directeur sont porteuses d'une communication directe efficace entre les parties prenantes.
- 10 Malgré les efforts notables de modernisation des outils de communication internes à l'Unité, les difficultés à coordonner efficacement le fonctionnement des sections génèrent pour les étudiants des insatisfactions sur ce plan, notamment pour la communication des informations sur les changements de dernière minute.

## RECOMMANDATIONS

- 1 Les éléments d'observation sur la gouvernance des diplômes ci-dessus convergent vers la nécessité de repenser les modes de coordination des deux diplômes dans le sens d'un possible rapprochement et d'une mutualisation des moyens, que justifie à nos yeux la forte continuité de formation qui caractérise les deux diplômes (entre les deux niveaux : d'intervenant (AS) et de cadre (MIAS) d'action sociale.)
- 2 Être attentif à doter l'IESSID de moyens d'encadrement suffisants au regard de la diversité des diplômes auxquels il prépare.

- 3 Réfléchir à un renforcement et à une mutualisation du mode de coordination des deux diplômes MIAS-Bac AS, articulé avec l'appui des fonctions qualité.
- 4 Assurer une veille spécifique à la bonne communication informative des étudiants sur le fonctionnement des programmes et la planification des cours, notamment pour communiquer sur les évènements imprévus (modification/annulation de cours...)

## 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 2.2. Information et communication externe*

- 1 La HE2B dispose d'outils de communication papier et numériques complets et adéquats.
- 2 L'accessibilité à l'information sur les diplômes proposés, les programmes et les évènements organisés par l'école est facilitée par un site internet et une page sur les réseaux sociaux, mis à jour et attractifs.
- 3 En préparation à l'entrée dans l'enseignement supérieur et dans la section AS, l'organisation d'une semaine préparatoire permet aux étudiants intéressés de s'informer de manière pratique sur le programme du Bac AS et le fonctionnement de l'établissement, à partir de la découverte d'outils méthodologiques propres à cet enseignement.

# Bachelier AS

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 1.3 : Élaboration, pilotage et révision périodique du programme*

- 1 Le comité d'experts a perçu un effort collectif constant pour adapter le programme du Bac AS et les outils de sa mise en œuvre (via les stages notamment).
- 2 La révision du programme du Bac AS, réalisée entre 2014 et 2016, résulte d'un travail collégial fondé sur une logique méthodologique articulée avec le référentiel de compétences<sup>5</sup>.

## RECOMMANDATION

- 1 Systématiser et formaliser les initiatives de rencontre avec les milieux professionnels pour adapter les programmes (systématisation de tables rondes avec les maîtres de stage, enquêtes ponctuelles ou réunions thématiques...)

---

<sup>5</sup> Référentiel de compétences de la formation des assistants sociaux, adopté par le Conseil général des hautes écoles (novembre 2010).

## 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 caractère professionnalisant accru du programme, grâce à l'apport des enseignements méthodologiques et des AIP, doit être salué. Il repose en particulier sur un suivi en stage sur le terrain par le référent professionnel à qui l'IESSID confie l'étudiant au moyen d'une convention cadre et à l'IESSID par le maître de formation pratique qui, dès le bloc 1, accompagne l'étudiant par un dispositif continu de supervision collective et individuelle.
- 2 Si les multiples sources de prise en compte des besoins de formation sont décrites, notamment dans le dossier d'autoévaluation (DAE) et si celles des étudiants sont reconnaissables, les modes de recueil des besoins du monde professionnel et d'ajustement en conséquence du programme en résultant, sont peu identifiables et formalisés. Le comité d'experts a relevé l'initiative d'une table ronde avec les maîtres de stage du bachelier à l'occasion de l'autoévaluation, mais cette bonne pratique ne paraît pas régulièrement instituée.
- 3 Le souhait des étudiants de voir approfondir, durant les trois blocs, la cohérence des apports théoriques a par ailleurs été entendu et mérite d'être pris en compte.
- 4 Le comité d'experts a relevé la volonté de conjuguer des outils clés d'apprentissages pour pouvoir lire au mieux la société actuelle en respectant la déontologie et le cadre du travail social.
- 5 Une attention particulière au processus d'alternance est à relever. L'encadrement individualisé dont l'étudiant bénéficie durant ses stages, combiné à des supervisions collectives où il peut aussi apprendre de ses pairs, permet d'assurer des aller-retour entre théorie et pratique et maximise les possibilités d'apprentissage du métier.

### RECOMMANDATION

- 1 Profiter davantage des ressources du MIAS (enseignants, mémoires, recherches, expertises développées par les étudiants) pour alimenter les cours du Bac AS et inversement.

## 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'apprentissage sont clairement formalisés et communiqués aux étudiants. Cela se fait oralement lors du premier cours et les documents sont disponibles sur la plateforme *Moodle*.

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

- 2 Si les règles autour du TFE semblent claires, des souhaits ont été émis que ce travail soit plus soutenu par des apports théoriques et par un accompagnement des promoteurs, plus formalisé et régulier.
- 3 L'organisation de stages aux différentes années, notamment en bloc 1, (ce qui constitue une spécificité de cet établissement sur Bruxelles) pose question à certains milieux professionnels en raison des difficultés d'accepter les stagiaires. Sans forcément les remettre en cause, d'autres formes de découverte des milieux professionnels mériteraient d'être envisagées en complément, voire en possible substitution.
- 4 Pour les trois stages, la connaissance du contexte institutionnel des lieux de stages par les étudiants avant l'engagement de ceux-ci est limitée. Préparée en amont des stages, elle améliorerait l'entrée dans et la conduite de ces stages.
- 5 La définition des programmes annuels de l'étudiant (PAE) est assurée par le directeur d'unité. Sans mettre en cause les capacités de celui-ci à réaliser ce travail (parmi bien d'autres tâches), une telle tâche nous semble devoir relever plutôt des fonctions de coordination pédagogique.
- 6 L'organisation de deux semaines transdisciplinaires permet des moments d'échanges, de proximité avec les enseignants, ainsi qu'un travail de remise en question sur la pratique. Par ailleurs, d'autres activités permettent également cette transdisciplinarité (projet TARS, projet MINT, semaine pluri, etc.).

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

- 7 L'enchaînement des différentes AIP et du TFE permet une intégration progressive des rapports théorie/pratique et favorise une bonne capacité de réflexivité, largement reconnue.

- 8 Le comité d'experts relève la bonne cohérence entre les acquis d'apprentissage dans chaque bloc.
- 9 Le comité d'experts a relevé un investissement et une accessibilité importants de la part des enseignants, qui permettent aux étudiants des échanges et des remises à niveau informelles.

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

- 10 Une certaine surabondance des évaluations, sur des travaux nombreux et différents, contribue à alourdir la charge de travail des étudiants.
- 11 L'évolution vers des évaluations intégrées permettrait d'alléger cette charge. Elle pourrait aussi favoriser une relation de travail en commun entre divers enseignants, notamment entre enseignants de cours théoriques et de pratique.

## RECOMMANDATIONS

- 1 Confier au coordinateur pédagogique, à l'intérieur de la CAVP, la fonction de validation des PAE des étudiants.
- 2 Faire évoluer le système des évaluations d'activités d'apprentissage vers des épreuves intégrées par unité d'enseignement (UE).
- 3 Soutenir plus activement la préparation des TFE en organisant plus méthodiquement le suivi des étudiants par les promoteurs et en s'assurant notamment que ceux-ci puissent trouver dans certaines activités d'apprentissage, où à défaut, par des conseils spécifiques des promoteurs (conseils de lecture par exemple), les éléments de support théorique à leurs travaux.
- 4 Réfléchir à une modalité de découverte des réalités professionnelles des métiers de l'action sociale, en bloc 1, alternative à la formule de stage d'observation. Une telle modalité (visites de sites, interventions témoignage de professionnels...) pourrait être proposée aux étudiants soit en complément, soit en remplacement à terme du stage en bloc 1.
- 5 Envisager des modalités pédagogiques de préparation (individuelle ou collective) des stages par les étudiants qui leur permettent d'anticiper la connaissance du cadre institutionnel des lieux où ils doivent les effectuer.



# MIAS

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 1.3 : Élaboration, pilotage et révision périodique du programme*

- 1 Le MIAS a aujourd'hui 10 ans : même s'il conserve globalement sa grande pertinence, sa révision mériterait d'être engagée à l'aide d'une connaissance des besoins des étudiants en matière de diminution de la charge de travail et de la réalité de son étalement par un grand nombre d'étudiants. Par ailleurs, une connaissance plus précise du devenir professionnel et de l'activité des diplômés devrait également s'avérer utile.
- 2 Le MIAS connaît aujourd'hui un renouvellement de ses pilotes, lié au départ à la pension de ses initiateurs et coordinateurs. Un chantier de révision (cf.§1) serait de nature à générer une nouvelle dynamique avec de nouveaux pilotes pour celui-ci.

## RECOMMANDATIONS

- 1 Réviser le MIAS en prenant en compte les différentes rétroactions reçues sur celui-ci et plus spécialement celles de la part des étudiants.
- 2 Saisir l'opportunité de ce chantier de révision pour adapter les modalités de pilotage du programme.
- 3 Lors de la révision, former un groupe de travail consultatif où les diverses parties prenantes (étudiants, anciens étudiants, enseignants du Bac AS et du MIAS, employeurs et université) sont appelées à donner leur opinion sur les objectifs du MIAS.

## 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 MIAS s'inscrit clairement dans un prolongement de la formation au Bac AS, pour assurer des fonctions d'encadrement dans les organismes de service social. Il contribue à accroître la reconnaissance du travail social aux différents niveaux de sa mise en œuvre. Sa pertinence est hors de tout doute.
- 2 Il s'articule autour de quatre axes structurants qui lui confèrent sa grande cohérence sur les finalités professionnelles indiquées précédemment. Ces quatre axes développent également la capacité pour les étudiants de se détacher du quotidien. Il convient de relever en particulier l'apport de l'axe recherche qui, selon les étudiants, leur permet de développer des outils d'analyse et de collecte de données pertinents pour leur pratique.
- 3 Les compétences acquises lors du MIAS permettent d'adopter différentes fonctions tout en restant en lien avec les acteurs de terrain.
- 4 Au demeurant, le lien de la formation avec le terrain, notamment par la place que pourraient occuper des professionnels externes dans le corps enseignant, apparaît limité.
- 5 Les professeurs intervenant dans le MIAS se démarquent par leur implication dans plusieurs recherches et par leur volonté que la recherche soit davantage reconnue et instituée au sein de la HE2B.
- 6 Des possibilités pour les étudiants d'intégrer et de développer des recherches en collaboration avec des équipes de chercheurs en sciences sociales sont avancées sans qu'il soit possible pour le comité d'experts d'en mesurer la réalité et l'intérêt pédagogique.

#### *Droit de réponse de l'établissement*

- 7 La reconnaissance générale du diplôme MIAS par le « monde du social » apparaît limitée. Une meilleure reconnaissance à ce niveau permettrait d'optimiser ses retombées pour les diplômés, en termes d'opportunités d'emplois offertes plus fréquemment aux diplômés, ainsi qu'en termes de contribution professionnelle des employeurs aux orientations du MIAS.

## RECOMMANDATION

- 1 Renforcer la relation du MIAS au monde professionnel par l'intervention de ses représentants dans la formation et dans la révision de programme et pour accroître sa reconnaissance par celui-ci.

## 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 La construction originelle en UE (antérieure au décret paysage) constituait un des caractères innovants de ce diplôme. Les modifications ultérieures des contenus, voire des modalités d'évaluation, parfois réalisées en cours d'année, peuvent constituer des entraves à la réussite des étudiants, notamment pour ceux qui ont étalé leur parcours et qui ne peuvent finaliser la complétion de certaines UE sur la durée normale du cursus.
- 2 La fluidité et la cohérence dans la communication des acquis d'apprentissage apparaissent faiblement perçues par les étudiants. La formalisation des acquis d'apprentissage est pour l'essentiel assez sommaire.
- 3 Les objectifs affichés de ce master apparaissent très ambitieux et peut-être trop nombreux. Le nombre important d'étudiants qui demandent un allègement ou qui se diplôment davantage en trois ans plutôt qu'en deux peut en constituer un indice.
- 4 La consultation des travaux de fin d'étude suscite cette même interrogation. Les exigences demandées ici sur le plan méthodologique sont élevées et relèvent en particulier de compétences utiles à la recherche. Si le MIAS permet d'accéder à un diplôme de deuxième cycle en travail social en FWB, il convient d'interroger la correspondance des attentes du MIAS à ce niveau de diplôme de l'enseignement supérieur à visée professionnalisante.
- 5 Dans cette même perspective, la rédaction d'un article scientifique de 15 pages, en sus du TFE à la fin du parcours, est une exigence forte et relève du même registre de compétences de recherche.

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

- 6 Le programme des enseignements s'avère plutôt complet, autour des quatre axes qui le structurent et qui permettent d'acquérir un esprit d'analyse.
- 7 Les dispositifs d'apprentissages font souvent appel à des réflexions et travaux de groupe. Toutefois une plus grande liberté et flexibilité dans la réalisation de ces travaux collectifs voire dans le choix possible entre plusieurs modalités pédagogiques serait appréciée par les étudiants.
- 8 Les professionnels rencontrés (et parfois anciens diplômés du MIAS) ont néanmoins relevé des besoins d'amélioration sur les contenus de formation GRH, aujourd'hui

toujours plus nécessaires à l'exercice de fonctions d'encadrement. Ils ont néanmoins pointé la qualité des enseignants.

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

- 9 La charge de travail occasionnée par une multitude de travaux collectifs à réaliser hors des temps de cours (la comptabilisation des ECTS dans le programme n'intégrant pas les temps consacrés à ces travaux) et sans planification équilibrée sur l'année (faute de coordination sur ce point), affecte particulièrement des étudiants professionnels en horaires décalés. Malgré l'encouragement justifié à l'étalement du cursus sur plus de deux ans (qui assure la réussite quand il est choisi par les étudiants eux-mêmes dès l'inscription), cette difficulté paraît la source d'abandons nombreux et, dans les autres cas, d'étalements contraints.
- 10 Des étalements inadaptés (susitant parfois l'éclatement d'une même UE sur des années différentes) s'avèrent pénalisants, tant sur le plan pédagogique que financier.

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

- 11 L'obligation de présence aux activités d'apprentissage, sanctionnée par des pertes de points aux évaluations, apparaît pour le moins infantilisante pour des étudiants adultes professionnels, en reprise volontaire d'études. L'utilisation accrue de la plateforme numérique pour ce type d'étudiants pourrait ici constituer une alternative à ce régime, sans altérer la qualité des enseignements.
- 12 La possibilité d'allègement, bien que la plupart du temps définie comme possibilité de profiter de l'enseignement, manque parfois de cohérence dans l'organisation et le bon suivi des UE et AA. Ces répercussions se font également ressentir dans l'organisation des périodes d'évaluations qui laissent peu de temps de répit.
- 13 L'utilisation de la modalité d'évaluation de type « examens » semble importante et s'ajouter à une charge de travail déjà lourde, induite par la multitude de travaux collectifs. Dans le cadre d'un master, la recherche d'un équilibre entre des travaux de réflexion ou d'analyse critique et des examens de contrôle, pour l'attribution du diplôme s'avère nécessaire.

## RECOMMANDATIONS

- 1 Mettre en place un pilotage collectif de la formation (et de sa révision) impliquant largement les enseignants du MIAS et associant les étudiants selon des modalités adaptées, autour de nouveaux coordinateurs pédagogiques.
- 2 Lors de la révision du programme, réviser et préciser les objectifs au regard des exigences académiques attachées au grade de master en FWB, en visant en particulier à rendre ce programme réalisable en deux ans, pour le type d'étudiants accueillis en horaires décalés.
- 3 Revoir l'architecture du programme dans le sens d'une réévaluation possible des objectifs du master (ex : place accordée à la recherche).
- 4 Améliorer la lisibilité des acquis d'apprentissages formulés à partir des objectifs et axes de formation fixés et du référentiel de compétences

- 5 Renforcer la dimension de formation aux compétences GRH.
- 6 Abolir la sanction des absences dans l'évaluation des modules.
- 7 Développer les outils et supports numériques de formation complémentaire, pour adapter le master à son public d'étudiants professionnels et rendre plus aisée en particulier la réalisation des travaux collectifs.
- 8 Équilibrer les modalités d'évaluation du master entre examens et travaux personnels réflexifs adaptés aux objectifs révisés du programme et à son public d'étudiants

## Éléments communs

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 Le recrutement du personnel est assuré in fine jusqu'à aujourd'hui par une commission d'interview dont fait partie le directeur de l'Unité structurelle, en suivant au préalable les procédures réglementaires en vigueur qui s'appliquent à la Haute École.
- 2 L'intervention de professionnels en activité dans les formations considérées apparaît trop limitée.
- 3 Les fonctions d'encadrement intermédiaire de l'IESSID (coordination pédagogique en particulier) sont sous-dotées.
- 4 Les modalités d'accueil et d'accompagnement des nouveaux enseignants sont limitées et ceci peut être préjudiciable à une bonne intégration dans l'équipe, à la fois en Bac AS et en MIAS.
- 5 La formation continuée ne fait pas l'objet d'un plan formalisé et pourrait être plus développée par la Haute École, notamment afin de proposer aux personnels administratifs et ouvriers une actualisation des connaissances, voire pour favoriser une progression de leurs carrières.

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

- 6 L'ensemble des personnels s'emploie à produire des formations de qualité dans des conditions matérielles très précaires. Hormis le bâtiment le plus récent (à droite de l'entrée), l'adéquation des autres locaux (grande maison bruxelloise) à l'accueil d'un centre de formation moderne, fonctionnel et sécurisant, est discutable. Un effort de rénovation totale (ou de changement) des locaux ainsi que de modernisation des équipements est indispensable.
- 7 Une plateforme numérique est utilisée par l'ensemble des parties prenantes (étudiants et enseignants). L'IESSID veille à promouvoir les bonnes pratiques pédagogiques de l'équipe enseignante.
- 8 Le comité constate que les ressources documentaires de la bibliothèque sont limitées, notamment au regard des besoins des étudiants en MIAS pour effectuer leurs

recherches. Pour ces derniers, les horaires d'ouverture de la bibliothèque sont également inadaptés.

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

- 9 Le comité a entendu les règles de financement des différentes Unités de la HE2B, prévoyant une certaine forme de mutualisation des ressources au regard des règles d'attribution de la FWB en fonction des catégories. Cette pratique de gestion ne semble pas suffisante pour permettre aux étudiants de cette Unité de travailler dans des conditions matérielles comparables à celles des autres composantes de la HE2B.
- 10 La Haute École et l'Unité structurelle offrent néanmoins aux étudiants des services communs de qualité d'appui à leurs études (aide à la réussite, aide sociale, aide aux étudiants à besoins spécifiques, bibliothèque...). Nous avons relevé en particulier le projet «étudiant-parent» qui permet de prendre en compte des besoins particuliers communs à de nombreux étudiants.
- 11 Le service d'aide à la réussite déploie des outils divers et variés afin d'accompagner les étudiants. Le comité relève notamment l'organisation d'une semaine préparatoire pour les étudiants entrants, un tutorat par les pairs, des séminaires réguliers adressés à toutes et à tous pour les aider dans leur choix de carrière, ainsi que des accompagnements individuels pour faciliter leur intégration dans la formation qui peut déboucher sur une éventuelle réorientation.
- 12 Nous relevons aussi une grande disponibilité des personnels administratifs, qui concerne aussi l'accueil des étudiants à horaire décalé.

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

- 13 L'autoévaluation a permis de mettre en place les moyens et outils de recueil de données, quantitatives et qualitatives, dont l'expérience doit être prolongée.

## RECOMMANDATIONS

- 1 Engager une rénovation complète des locaux, voire envisager la possibilité d'un transfert de l'Unité structurelle dans des locaux plus adaptés à l'objet de l'IESSID.
- 2 Rééquilibrer les ressources de la Haute École en faveur du fonctionnement de l'IESSID et renforcer les moyens humains d'encadrement intermédiaire de ses activités.
- 3 Accroître les ressources documentaires de la bibliothèque, notamment au regard des besoins de formations de niveau master.



## 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 Les processus d'autoévaluation engagés à l'occasion de cette démarche AEQES dans les deux programmes ont permis d'enclencher une dynamique positive au sein des équipes, qui doit favoriser dans l'avenir un développement de la qualité des programmes.
- 2 Les modalités d'autoévaluation participative, documentée au moyen d'enquêtes, a donné lieu à la constitution d'une commission qualité appelée à poursuivre la démarche, et notamment à assurer le suivi du plan d'action.
- 3 Le rapport d'autoévaluation ainsi produit est particulièrement dense et consistant.

#### *Dimension 5.2 : Analyse SWOT*

- 4 Les analyses SWOT du Bac AS et du MIAS sont claires, lucides et complètes. Elles constituent une bonne synthèse reflétant la réalité et qui est largement convergente avec les constats du comité d'experts.

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

- 5 Les plans d'action assez précis et opératoires (échancier, responsables désignés), présents dans le DAE ont été réactualisés au début de la visite. Le document remis lors de celle-ci témoigne des avancées engagées sur différents points.
- 6 Les plans d'action sont établis distinctement pour le Bac AS et pour le MIAS, notamment autour d'axes propres à chaque diplôme et, en particulier pour le MIAS, autour de quatre axes directeurs répondant aux difficultés pointées pour ce diplôme.
- 7 Peut-être très (trop?) ambitieux, ces plans d'action ne comportent pas d'indicateurs de résultats à atteindre pour chaque action. La définition de ces indicateurs permettrait en particulier de mesurer la faisabilité effective de chaque action prévue.

### RECOMMANDATIONS

- 1 Rapprocher les plans d'action des deux programmes pour développer ensemble les actions similaires prévues et favoriser les synergies souhaitables entre les deux. Des réunions communes des comités de suivi du plan d'action de chaque programme pourraient le permettre.

- 2 Définir des indicateurs de résultats aux actions visées pour réévaluer leur faisabilité à court, moyen et long terme et permettre un suivi précis de réalisation de ces plans d'action.

## Conclusion

Le comité d'experts mesure les contraintes auxquelles l'IESSID doit faire face. La qualité des formations témoigne des compétences multiples que celles-ci mobilisent. Elle appelle, pour être maintenue, à inventer un nouveau système de coordination des formations et de leurs intervenants respectifs, favorisant les synergies entre les deux cursus diplômants, dans le cadre de la future gouvernance de la HE2B. Elle nécessite également un choix d'investissements clair pour offrir des conditions matérielles d'accueil adéquat des formations de l'IESSID.

## Droit de réponse de l'établissement

**Droit de réponse de l'établissement évalué**

**Commentaire général :**

La Commission Qualité IESSID tient, tout d'abord, à remercier le Comité des experts de l'intérêt des recommandations formulées au sein du rapport final d'évaluation. Ce rapport propose aux sections AS et MIAS de l'IESSID de relever un certain nombre de défis que la Commission Qualité IESSID avait d'ores et déjà identifiés dans son plan d'action.

Par ailleurs, nous comprenons les invitations à lire les formations du BAC AS et du MIAS comme étant une continuité l'une de l'autre. Il est vrai que tant le champ d'activité que le contenu de ces formations résonnent et qu'une partie du public du MIAS est composée d'assistants sociaux. Cependant, nous tenons à souligner les finalités radicalement différentes de ces formations. Les motivations à s'inscrire dans ces cursus relèvent d'ambitions, d'envies professionnelles non comparables et non consécutives.


Nous craignons que la continuité telle qu'elle est envisagée ne subordonne les diplômes et oblitère le fait que le BAC AS est une formation complète, que le métier d'assistant social relève d'un titre protégé et que la poursuite avec le master suggérerait que le BAC AS ne se suffirait pas à lui-même.

L'inscription dans le Master présuppose une expérience de professionnel de terrain, une certaine expérimentation de la pratique sociale pour venir l'interroger par le prisme des outils de l'ingénierie sociale. Cet exercice s'envisage plus difficilement si les étudiants poursuivent le BAC AS immédiatement par le Master. A ce jour il n'y a pas d'exclusive dans les inscriptions mais l'accent est mis sur la mise en avant d'une expertise de terrain qui sera valorisée au travers du cursus de formation du Master.

Critère / Dimension	Rubrique <sup>1</sup>	Point <sup>2</sup>	Observation de fond
Synthèse	Forces principales		Le suivi individualisé et différencié des étudiants ne se retrouve pas parmi les forces ; or, les experts ont fortement insisté sur cet aspect très positif des formations dispensées au sein de l'IESSID.
2.1. (MIAS)	Constats et analyses	6	En ingénierie sociale, le terrain est la première source de connaissances. Il est par ailleurs un élément central dans la réalisation d'un diagnostic. C'est pour ces raisons que la méthodologie de la recherche se situe au cœur de la formation car c'est à travers elle qu'un diagnostic de qualité peut être réalisé et que peut alors s'élaborer un projet d'intervention et/ou des recommandations à l'échelle politique. Les étudiants sont associés aux recherches en cours car cela constitue un très bon moyen de les familiariser aux étapes et techniques propres au recueil de données sur le terrain et à leur traitement. Dans le cadre des « Travaux pratiques de recherche et action sociale », ils réalisent chaque année des entretiens compréhensifs relatifs aux recherches menées par l'unité de recherche URIAS adossée au MIAS. Certains étudiants ont en outre la possibilité de s'intégrer dans l'équipe de recherche comme enquêteurs voire même au titre de chercheurs.


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

VAN DEN BUSSCHE  
JEAN-SEBASTIEN  
Directeur de l'US IESSID



Nom et signature de la  
coordonnatrice de l'autoévaluation

DURIEUX Aline  
Coordonnatrice  
Qualité HE2A



<sup>1</sup> Mentionner la rubrique (« Constats et analyse » ou « Recommandations »).

<sup>2</sup> Mentionner le numéro précédant le paragraphe.