



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

# RAPPORT D'ÉVALUATION

*Cluster Sciences sociales*

Bachelier Assistant social

Établissement d'Enseignement pour Adultes et de Formation continue Framerries (EAFC Framerries), en codiplomation avec la Haute École en Hainaut (HEH.be), l'EAFC Colfontaine-Jurbise, l'EAFC Hauts-Pays et l'EAFC Jean Meunier

Basilio NAPOLI  
Marie HARPIGNY  
Trésor INUNGU  
Paul MAYOKA

02 octobre 2025

# Table des matières

Sciences sociales : EAFC Frameries et partenaires (HEH.be, EAFC Colfontaine-Jurbise, EAFC Hauts-Pays et EAFC Jean Meunier) .....	3
Contexte de l'évaluation.....	3
Synthèse.....	4
Présentation de l'établissement référent 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 .....	7
Dimension 1.1 : Politique de gouvernance de l'établissement.....	7
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 .....	18
Dimension 4.1 : Ressources humaines (affectation, recrutement, formation continuée)....	18
Dimension 4.2 : Ressources matérielles (matériaux pédagogiques, locaux, bibliothèques, plateformes TIC) .....	18
Dimension 4.3 : Équité en termes d'accueil, de suivi et de soutien des étudiant·es .....	19
Dimension 4.4 : Analyse des données nécessaires au pilotage du programme .....	21
Critère 5 : L'établissement/l'entité a établi l'analyse de son programme et construit un plan d'action visant son amélioration continue .....	23
Dimension 5.1 : Méthodologie de l'autoévaluation .....	23
Dimension 5.2 : Analyse SWOT.....	23
Dimension 5.3 : Plan d'action et suivi.....	23
Conclusion .....	25
Droit de réponse de l'établissement.....	26

# Sciences sociales : EAFC Frameries et partenaires (HEH.be, EAFC Colfontaine-Jurbise, EAFC Hauts-Pays et EAFC Jean Meunier)

## Contexte de l'évaluation

L'Agence pour l'évaluation de la qualité de l'enseignement supérieur (AEQES) a procédé en 2024-2025 à l'évaluation du bachelier Assistant social. Dans ce cadre, les expert·es mandaté·es par l'AEQES se sont rendu·es les 12 et 13 février 2025 à l'EAFC Frameries accompagné·es par une membre de la Cellule exécutive.

Le comité des expert·es 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 expert·es ont rencontré six représentant·es des autorités académiques, dix-neuf membres du personnel, douze étudiant·es, cinq diplômé·es et quatre représentant·es 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>

- Basilio Napoli, expert en gestion de la qualité et président du comité
- Marie Harpigny, experte de la profession
- Trésor Inungu, expert étudiant
- Paul Mayoka, expert pair

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

# Synthèse

## FORCES PRINCIPALES

- Dévouement, engagement et disponibilité des différents acteurs intervenant dans la réussite du bachelier
- Grande attention portée aux étudiant·es
- Dispositifs d'aide à la réussite adaptés notamment via la cellule coaching et la démarche d'inclusion préventive
- Ateliers organisés à la demande des étudiant·es (plateforme Fram0nLine, sophrologie, rapport de stage, ...)
- Approche cohérente et intégrée des apprentissages
- Alignement des approches pédagogiques avec les acquis d'apprentissage
- Diversification des méthodes pédagogiques
- Equilibre entre théorie et pratique.
- Evaluation des acquis d'apprentissage pertinente et structurée
- Recherche affirmée d'équilibre entre évaluations formatives et certificatives.
- Procédures bien rodées pour les stages et les épreuves intégrées, avec un encadrement apprécié des participants
- Organisation de forums ouverts avec la présentation par des professionnels aux étudiant·es de leur secteur d'activité
- Une gestion volontariste des défis liés à la codiplomation (gouvernance, démarche qualité, support d'information et pédagogique commun, inscription des étudiants).
- Echanges de bonnes pratiques entre les établissements concernés par la codiplomation.

## FAIBLESSES PRINCIPALES

- Pratiques qualité mises en œuvre sur le terrain insuffisamment reliées aux axes constitutifs d'un système de management de la qualité
- Manque de formalisation de certaines procédures, de certaines modalités pédagogiques et des temps de coordination
- Manque de formalisation des contacts avec les maîtres de stage.
- Consultation peu formalisée des milieux professionnels au-delà de leur implication dans les stages et les épreuves intégrées
- Une récolte de données insuffisante et non systématisée et une exploitation limitée de celles-ci à des fins de pilotage (par exemple, organisation aléatoire des EEE)
- Manque de clarté sur les conditions d'accès à certaines ressources
- La validation tardive des premiers stages empiète sur la recherche ou la projection des suivants pour les apprenants
- Difficulté en matière de coordination pédagogique du fait du partage de l'autorité de tutelle entre l'établissement référent et les établissements employeurs
- Répartition de la charge de travail à optimiser et particulièrement en bac 3
- Absence d'un calendrier partagé des évaluations et d'une concertation collégiale sur la planification de celles-ci
- La rareté des réunions générales de l'équipe pédagogique

## OPPORTUNITÉS

- Siège occupé par le coordinateur qualité au GT qualité du Conseil général de l'EPA
- Réel potentiel d'échanges et de mutualisation de ressources entre les différentes formes d'enseignement impliquées dans la codiplomation
- Maturité des étudiant·es en horaire décalé appréciée par les milieux professionnels
- Existence d'un bassin d'emploi pour les diplômés et d'un réseau d'alumni

## MENACES

- Incertitudes au niveau de l'autorité de tutelle entre l'établissement référent et les établissements employeurs, et les blocages organisationnels pouvant en résulter
- Concurrence croissante des hautes écoles auprès du public adulte

## RECOMMANDATIONS PRINCIPALES

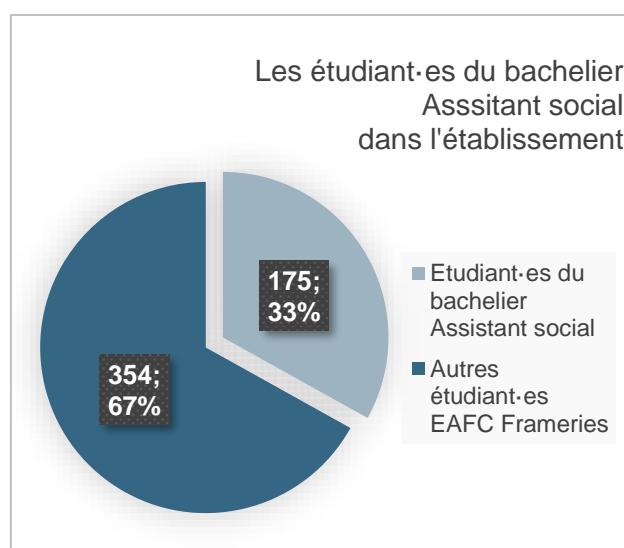
- 1 Poursuivre la gestion volontariste des défis liés à la codiplomation et dans ce cadre, apporter des réponses à la difficulté à organiser la coordination sur le plan pédagogique et à homogénéiser certaines pratiques.
- 2 Investir dans la récolte, l'analyse et le traitement des données permettant le pilotage du programme.
- 3 Améliorer le contenu du plan d'action en liant les actions à des échéances et à des indicateurs d'impact qui permettent de mesurer leur impact.
- 4 Accroître le niveau de formalisation de certaines procédures, de certaines méthodes pédagogiques et des moments de coordination.
- 5 Développer des dispositifs formalisés de concertation avec les milieux professionnels, permettant d'objectiver les besoins du terrain et d'ajuster régulièrement les contenus de la formation.

## Présentation de l'établissement référent et du programme évalué

L'établissement d'enseignement pour adultes et de formation continue de Frameries (EAFC Frameries) a pour pouvoir organisateur, Wallonie-Bruxelles Enseignement (WBE) et dépend du réseau du même nom.

L'EAFC Frameries dispense des formations de type court, en journée et en soirée. Outre le bachelier Assistant social en horaire décalé, l'établissement organise un bachelier en Éducateur spécialisé en accompagnement psycho-éducatif, un bachelier Accueil et éducation du jeune enfant, mais aussi des formations d'enseignement secondaire supérieur, des formations de niveau secondaire inférieur, des formations non qualifiantes (alphabétisation), ainsi que des unités d'enseignement destinées à faciliter l'insertion professionnelle.

En 2022-2023, 175 étudiant·es sont inscrit·es au bachelier Assistant social, sur un total de 529 inscrit·es à l'EAFC Frameries en enseignement supérieur, soit 33 % des effectifs.



# 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 Cinq établissements (une haute école et quatre établissements d'enseignement pour adultes) ont décidé de coorganiser un bachelier Assistant social et ce, sur la base d'un protocole signé en 2016. Dans ce cadre, le rôle d'établissement référent a été confié à l'EAFC Frameries. Cette codiplomation structurée s'est appuyée sur une mutualisation des ressources, dont les apports et retours des expériences des professeur·es de la Haute École en Hainaut (déjà impliqué·es dans une formation en cours du jour préexistante). Afin de favoriser une gouvernance et, dans une certaine mesure, une gestion communes, deux collèges ont été mis en place, celui des directions et celui des coordinations qualité. De plus, des réunions se tiennent entre les référents administratifs.
- 2 Le comité a pu observer l'engagement des différentes directions d'établissements dans cette codiplomation. La mise en place du bachelier assistant social a, en effet, nécessité de trouver réponse à certaines difficultés liées à la codiplomation. À titre d'exemple, on peut citer l'existence de différentes plateformes pédagogiques et la double inscription des étudiants liée à des législations différentes s'appliquant aux établissements d'enseignement pour adultes (EEPA), d'une part et aux hautes écoles (HE), d'autre part. Toutes les difficultés rencontrées n'ont pas encore pu être dépassées mais, même si cela reste un chantier encore en cours, le chemin parcouru est vraiment à souligner.
- 3 L'établissement référent, à savoir l'EAFC Frameries, a élaboré un plan stratégique portant sur les années 2023 à 2028. Celui-ci a fait l'objet d'une validation informelle par les équipes administratives et enseignantes. Le comité salue le fait qu'une des orientations de ce plan stratégique concerne la mise en place d'un système de management de la qualité. Un plan d'action institutionnel a été élaboré à partir de ce plan stratégique et les plans d'action programmatiques se réfèrent à ces plans. Cette approche permet de créer un alignement entre le cadre stratégique et le niveau opérationnel qui peuvent ainsi se renforcer mutuellement.
- 4 Le plan stratégique élaboré par l'établissement s'inscrit dans le cadre législatif s'appliquant à ces missions. Il s'appuie sur le contenu de la charte qualité commune à l'ensemble des EEPA relevant du réseau WBE et sur la vision et les valeurs portées par l'établissement et sur les ESG.
- 5 Concernant la gouvernance de l'établissement et du programme, le comité constate que les milieux professionnels, visiblement volontaires, n'y sont pas suffisamment associés, en dehors de leur participation aux forums ouverts, à l'accueil de stagiaires et aux épreuves intégrées. Les étudiant·es, quant à eux-elles, y sont associé·es, mais de manière relativement limitée au travers de la participation des délégué·es

étudiant·es à des réunions de section et de leur sollicitation à répondre à des questionnaires d'enquête.

- 6 Deux thématiques importantes, à savoir l'évolution du nombre d'étudiant·es d'inscrit·es et du taux de diplomation, font partie des préoccupations des responsables du bachelier. Toutefois, une analyse plus approfondie et multifactorielle de ces deux questions mériterait d'être développée.

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

- 1 La démarche qualité du bachelier est de facto confiée à l'établissement référent. Celle-ci s'appuie sur une cartographie des processus et un tableau de pilotage de ceux-ci.
- 2 Cette cartographie des processus se décline dans des procédures dont certaines sont avancées : les stages et les épreuves intégrées par exemple. Tandis que d'autres telles que la coordination et la réalisation des instances et temporalités pédagogiques semblent se résoudre dans les échanges informels. Cela, non seulement, limite la continuité des activités, mais réduit aussi la transparence des dispositifs mis en place et par la même leur caractère participatif, voire inclusif, tant pour les apprenant·es que pour les enseignant·es.
- 3 Au niveau des ressources engagées dans la démarche qualité, la coordination dédiée constitue un élément majeur du dispositif mis en place, cela d'autant plus qu'elle est fortement soutenue et appuyée par la direction de l'établissement. Les autres ressources mobilisées sont le collège synchronisé des coordinations qualité des différents établissements, la coordination de section pour le volet pédagogique, le référent de section pour le volet administratif, les services transversaux, dont la cellule coaching, et la référente mobilité et les délégué·es étudiant·es. Le comité estime que les ressources mobilisées sont plutôt significatives et pertinentes. Il s'interroge néanmoins sur le nombre de périodes attribuées à la coordination qualité, celui-ci lui paraissant en deçà des besoins.
- 4 Bien des aspects liés à l'organisation et à la gestion de la codiplomation témoignent d'une volonté d'amélioration continue selon l'approche constats-analyse-action. Cependant, à cette disposition ne sont pas systématiquement associés des temps d'évaluation quant aux effets escomptés.
- 5 Même si le personnel participant à la codiplomation évolue dans une bonne ambiance relationnelle, une absence de formalisation systématisée, expose l'organisation à des incertitudes voire des discontinuités fonctionnelles dans l'effectuation de ses attendus.
- 6 Cela n'empêche que la codiplomation, grâce aux échanges de bonnes pratiques, permet d'enrichir les outils qualité utilisés comme c'est le cas pour l'élaboration des questionnaires d'évaluation de la satisfaction.
- 7 Si beaucoup d'acteurs sont engagés dans des démarches qualité, ils ne semblent pas toujours en avoir conscience. Ainsi, en est-il du repérage de situations où la maîtrise de la langue française pose problème. Ce constat amène à encourager les étudiant·es concerné·es à suivre des modules de remédiation. Les enseignants donnent un feedback aux étudiant·es lors des évaluations réalisées après le suivi des modules de remédiation. Il est donc important de relier ces pratiques de terrain et les effets des actions entreprises aux axes constitutifs d'un système de management de la qualité afin d'augmenter la prise de conscience et l'adhésion par rapport à la démarche qualité.

- 8 Les contacts avec les milieux professionnels sont nombreux à l'occasion des stages, des épreuves intégrées et des forums ouverts. Ces contacts ne peuvent toutefois pas remplacer des moments plus formels de consultation de ces acteurs notamment dans le cadre de l'actualisation du programme. Les étudiants sont, quant à eux, associés de manière relativement limitée au travers de la participation des délégué·es étudiant·es à des réunions de section. Ils ont également été consultés à l'occasion de l'élaboration du DAE.

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

- 9 Le déroulé de la formation est planifié sur base, entre autres, du tableau de capitalisation des UE, des profils et des disponibilités des chargé·es de cours.
- 10 Le contenu du programme d'études étant établi à l'échelle du réseau, la marge de manœuvre dont les établissements disposent est limitée. Dans le cas du bachelier assistant social, elle est par exemple utilisée pour mettre en place des remédiations permettant de donner plus de flexibilité au parcours des étudiant·es. Toutefois, l'usage de cette part d'autonomie ne fait pas l'objet d'une démarche coordonnée à l'échelle du programme. Autrement dit, l'utilisation de cette marge de manœuvre est laissée à l'appréciation des enseignant·es. Cette absence de coordination peut nuire à la cohérence du programme.
- 11 Les enseignant·es déclarent baser leurs cours sur des problématiques sociales actuelles et ils estiment que leurs contacts noués avec les maîtres de stage leur permettent de rester en phase avec la réalité de terrain. Toutefois, de manière générale, il n'existe pas un processus formel qui sous-tende la révision périodique du programme.

#### **Bonne pratique :**

Depuis 2018, l'établissement a mis en place un comité composé de représentant·es de l'établissement, des mondes professionnels et des étudiants. Celui-ci se réunit de façon régulière pour échanger sur les enjeux professionnels et de formation et identifier les modifications qui peuvent être apportées au programme.

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

- 12 L'organisation de deux assemblées générales par an s'inscrit dans une volonté de diffusion de l'information et d'amélioration de la communication interne.
- 13 Les réunions de section de section auxquelles sont convié·es les délégué·es étudiant·es constituent également des moments de diffusion de l'information de manière descendante, mais aussi de manière ascendante.
- 14 Sur le plan pédagogique, le fait d'utiliser une seule plateforme (FramOnLine) facilite la communication entre le corps enseignant qui relève d'établissements différents et entre les enseignant·es et le public étudiant. Toutefois, certain·es enseignant·es n'utilisent

pas tout le potentiel d'interactivité que cet outil permet ce qui limite non seulement la communication mais également la démarche pédagogique dans certaines situations.

## RECOMMANDATIONS

- 1 Mettre en place des moments formels et structurés d'échanges entre enseignant·es et avec les milieux professionnels notamment en vue de l'actualisation du programme.
- 2 Mettre en place un processus formalisé sous-tendant la révision périodique du programme.
- 3 Améliorer le niveau de participation des étudiant·es aux démarches de gestion de la qualité et à l'organisation effective de la codiplomation.
- 4 Augmenter le niveau de formalisation de procédures organisationnelles, des pratiques pédagogiques ainsi que des temps de coordination.
- 5 Conscientiser les acteurs impliqués dans des démarches d'amélioration continue que celles-ci s'inscrivent à part entière dans la démarche qualité.
- 6 Inciter l'ensemble des enseignants à utiliser pleinement la plateforme FramOnLine, en particulier à des fins d'interactivité avec les étudiant·es car cela constitue un levier pédagogique important.
- 7 Organiser une coordination de l'utilisation de la part d'autonomie à l'échelle du programme ou à tout le moins mettre en place un mécanisme de concertation à ce sujet.
- 8 Réaliser une analyse plus approfondie et multifactorielle de l'évolution du nombre d'étudiant·es inscrit·es et du taux de diplomation.

## 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 Si le profil professionnel est bien défini et répond globalement aux attentes du secteur, il n'en demeure pas moins qu'il date de 2013, ce qui peut conduire à un manque de mise à jour des dossiers pédagogiques. L'ancienneté du profil professionnel pourrait expliquer certaines limites observées dans l'actualisation des contenus, en particulier sur des étudiant·es thématiques en évolution comme le droit social, la digitalisation ou l'approche sociologique.
- 2 La flexibilité du parcours des étudiant·es y est développée en exploitant la part d'autonomie au travers, par exemple, de la mise en place de remédiations.
- 3 Des efforts, ponctuels et récurrents, sont réalisés pour assurer l'adéquation du programme aux réalité sociétales. Toutefois, l'adéquation des objectifs et du contenu du programme aux besoins des milieux professionnels est trop peu soumise à des mécanismes formels permettant d'identifier les points de tension et les ajustements nécessaires. Certains axes du programme, tels que le droit social, l'approche sociologique, la digitalisation de l'information appliquée au secteur social, la préparation aux stages ainsi que le développement du sens critique et de la réflexion dans les TFE, apparaissent comme des pistes d'amélioration à envisager pour renforcer la pertinence de la formation d'après certaines parties prenantes.
- 4 La source que constituent les *alumni* pour l'actualisation du programme est sous-exploitée ou l'est de manière informelle, malgré la richesse des expériences de ces ancien·nes étudiant·es aujourd'hui inséré·es professionnellement.
- 5 Concernant l'adéquation du programme avec les résultats de la recherche, des efforts sont sans doute entrepris par les acteurs impliqués dans le programme. Toutefois, le comité n'a pas pu observer de pratiques formelles et documentées sur le sujet.
- 6 Dans le cadre du déploiement du programme, la communication sur les débouchés professionnels pourrait être plus amplement développée. Cette communication serait facilitée par un recueil plus systématique des données relatives à l'insertion professionnelle des diplômés.

## *Dimension 2.2 : Information et communication externe*

- 7 Différents canaux et outils sont utilisés par les établissements concernés comme les sites internet, les réseaux sociaux ou encore des flyers. Cette diversité de supports permet de toucher des publics variés et d'assurer une certaine visibilité de la formation.
- 8 Ainsi, le site de l'établissement référent renseigne notamment sur le plan stratégique 2023-2028, les conditions d'admission au bachelier assistant social, le profil professionnel, les dossiers pédagogiques, le tableau de capitalisation des unités d'enseignement (UE), les horaires et les dispositifs mis en place pour aider les étudiants à réussir. L'accès à une documentation centralisée et détaillée via le site du référent favorise la transparence sur l'offre de formation et ses modalités d'organisation.
- 9 Les sites internet des établissements partenaires n'offrent toutefois pas un niveau homogène de précision concernant les informations relatives au cursus. Cette hétérogénéité dans la présentation des informations peut générer des disparités dans la compréhension du programme par les candidats et les parties prenantes.

## RECOMMANDATIONS

- 1 Mieux structurer et exploiter la contribution des *alumni* en systématisant la collecte et l'analyse de leurs retours à des fins d'actualisation de la formation.
- 2 Renforcer la visibilité des liens entre formation et recherche en documentant davantage les apports des travaux scientifiques et les démarches d'actualisation des contenus pédagogiques.
- 3 Assurer une mise à jour régulière et homogène des supports d'information, en veillant à la cohérence des contenus diffusés sur les différents canaux de communication des établissements partenaires.
- 4 Poursuivre les travaux portant sur l'innovation des outils numériques et pédagogiques mis à disposition des enseignant·es et des étudiant·es, en tenant compte notamment des évolutions en matière de digitalisation du travail social.
- 5 Améliorer la coordination interétablissement afin de garantir une information claire, cohérente et accessible pour l'ensemble des parties prenantes.
- 6 Mettre en place une stratégie de communication plus globale et intégrée qui permettrait également de renforcer l'efficacité et la cohérence de la communication interne.
- 7 Actualiser le profil professionnel afin de mieux intégrer les évolutions récentes du secteur, notamment sur les dimensions juridiques, sociologiques et numériques.
- 8 Développer des dispositifs formalisés de concertation avec les milieux professionnels, permettant d'objectiver les besoins du terrain et d'ajuster régulièrement les contenus de la formation.

# 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 L'organisation des enseignements repose sur une structure claire visant à assurer la cohérence pédagogique du programme. Les compétences attendues en fin d'unité d'enseignement (UE) sont rigoureusement définies dans les dossiers pédagogiques, garantissant ainsi un cadre structuré tout en laissant aux enseignants une certaine liberté dans l'organisation des évaluations.
- 2 L'articulation entre le programme et les acquis d'apprentissage est soigneusement pensée. Une même compétence peut être travaillée dans plusieurs cours et, inversement, un cours peut viser plusieurs compétences. Cette approche favorise une formation globale et intégrée.
- 3 Pour garantir une évaluation juste et transparente, les épreuves paraissent bien conformes aux acquis d'apprentissage et elles s'appuient sur des grilles critériées fournies et expliquées aux étudiants dès le début des cours.
- 4 Certaines compétences transversales, comme le respect des règles linguistiques ou de la déontologie, sont prises en compte et évaluées collectivement par l'ensemble des enseignants concernés. La réussite académique est encadrée par deux notions essentielles : le seuil de réussite, qui détermine les compétences minimales à acquérir, et le degré de maîtrise, qui distingue les niveaux d'excellence.
- 5 Dans une démarche d'amélioration continue, les équipes pédagogiques s'appuient sur des pratiques de benchmarking et des échanges inter-institutionnels afin de perfectionner les méthodes d'évaluation et d'assurer une meilleure harmonisation des attentes.
- 6 Cette volonté de cohérence s'étend également au cadre de la codiplomation, où des efforts sont annoncés pour établir un socle commun de standards pédagogiques nonobstant les spécificités propres à chaque établissement.
- 7 Une attention particulière est portée à la complémentarité entre les formations similaires, notamment entre les cursus à horaire décalé et ceux dispensés en journée. La coordination entre équipes pédagogiques semble jouer un rôle central dans la mise en œuvre de cette logique, soulevant la question des modalités concrètes de dialogue et d'harmonisation des pratiques.

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

- 8 L'architecture pédagogique du cursus repose sur trois axes fondamentaux (conceptuel, méthodologique et empirique), complétés par une diversité de dispositifs et de pratiques qui permettent de garantir une approche cohérente et intégrée des apprentissages. Le comité relève ainsi :
  - L'alignement pédagogique est observable entre les finalités du programme, les contenus enseignés et les méthodes d'évaluation mises en œuvre. Cette cohérence semble contribuer à la lisibilité du parcours pour les parties prenantes.
  - L'approche conceptuelle, marquée par une dimension pluridisciplinaire, mobilise des outils d'analyse critique et de mise en lien des savoirs, ce qui soutient le développement de compétences réflexives attendues dans le domaine de formation.
  - L'approche méthodologique repose sur des dispositifs actifs tels que les mises en situation et les exercices pratiques, favorisant l'appropriation concrète des savoirs et leur mobilisation en contexte.
  - L'approche empirique s'incarne notamment dans les stages, qui permettent aux étudiants d'opérer des allers-retours entre théorie et pratique. Ces expériences professionnelles sont également l'occasion de développer des capacités d'analyse, d'autoévaluation et d'adaptation.
- 9 Une variété de dispositifs pédagogiques et de méthodes d'enseignement est mise en œuvre, contribuant à diversifier les modalités d'apprentissage et à soutenir la motivation des apprenant·es :
  - L'alternance entre cours magistraux, travaux collaboratifs, situations-problèmes et outils numériques (ex. : plateforme FramOnLine) favorise une pédagogie différenciée, qui s'adapte aux profils et aux besoins des étudiants.
  - Un accompagnement individualisé est assuré à travers la méthodologie par projets, la supervision des stages et un suivi personnalisé, permettant une montée en compétences progressive.
  - L'usage de l'évaluation formative, des simulations et mises en situation contribue à la préparation des étudiants aux évaluations certificatives, tout en renforçant leur autonomie et leur capacité d'autorégulation.
- 10 Certaines spécificités du cursus soulèvent des points d'attention relatifs à la coordination inter-établissements et à l'intégration des outils numériques innovants. La codiplomation s'appuie sur des matrices de stage communes, reflétant un effort de convergence. Toutefois, l'absence d'un document de référence unifié pour l'ensemble du cursus peut limiter la cohérence du suivi pédagogique, notamment en comparaison avec d'autres filières similaires.
- 11 La coordination entre établissements partenaires présente encore des zones d'ombre, notamment en ce qui concerne les processus d'évaluation en cas d'ajournement ou de validation de projets. Cette situation semble résulter d'un partage de responsabilités encore flou entre l'établissement référent et l'employeur.
- 12 L'intégration de l'intelligence artificielle dans les pratiques pédagogiques apparaît comme un enjeu émergent. Bien que son potentiel soit reconnu, l'absence de cadre formel encadrant son usage interroge sur les conditions de son intégration

pédagogique. La présence d'un profil techno-pédagogique au sein de l'équipe pourrait constituer un levier pour accompagner cette transition et assurer une utilisation critique, éthique et pertinente de ces outils.

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

- 13 Le programme est structuré selon une logique progressive, fondée sur des prérequis clairement établis, ce qui favorise une montée en compétences graduelle.
- 14 L'absence d'options dans l'organisation des UE garantit une certaine homogénéité des parcours étudiants et facilite la gestion des crédits ECTS.
- 15 La charge de travail globale est perçue comme soutenue mais globalement maîtrisable, indiquant un calibrage relativement adéquat du cursus dans son ensemble.
- 16 Une baisse de la perception positive de la progression est observée entre le Bac2 et le Bac3, suggérant un besoin de réexamen de l'organisation des contenus et de la progression pédagogique en deuxième année, afin de préserver une montée en compétences fluide.
- 17 L'analyse des enquêtes révèle un écart notable dans la perception de la charge de travail : si 89 % des étudiants en Bac2 s'en déclarent satisfaits, ce taux tombe à 74 % en Bac3. Cela indique une charge particulièrement élevée en fin de parcours, notamment du fait d'échéances rapprochées.
- 18 L'épreuve intégrée constitue un jalon important du cursus. Les données recueillies indiquent que son positionnement dans le calendrier académique influence significativement la répartition de la charge de travail perçue par les étudiant·es. Une tension est observée entre la nécessité de disposer de suffisamment de temps pour la réaliser et le risque d'un surcroît d'effort en fin de parcours.
- 19 Dans le cadre des dispositifs de codiplomation, des contraintes spécifiques sont relevées, liées à un manque de coordination interinstitutionnelle. Les différences de calendriers et de modalités d'évaluation entre établissements partenaires sont perçues comme des sources de complexité, pouvant engendrer des tensions dans la planification des activités et dans la gestion de la charge étudiante.

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

- 20 L'alignement des dispositifs d'évaluation avec les acquis d'apprentissage apparaît globalement établi. Des variations subsistent toutefois quant à la formalisation explicite de ce lien au sein de certaines unités d'enseignement. Les évaluations présentent, dans l'ensemble, une cohérence avec les apprentissages visés et s'inscrivent dans une logique de certification des compétences.
- 21 Les évaluations terminales communes sont conçues selon une logique de compétences plutôt que de disciplines, traduisant une volonté d'approche intégrée.

- 22 L'évaluation formative est reconnue pour sa dimension diagnostique et appréciée pour le suivi qu'elle permet tout au long du parcours. Elle facilite un ajustement des attentes entre enseignants et étudiants.
- 23 En contexte de codiplomation, l'évaluation est perçue comme relativement fluide et cohérente malgré la diversité des acteurs impliqués.
- 24 Les dispositifs d'encadrement des stages et de l'épreuve intégrée reposent sur des outils partagés (farde de stage, grille d'évaluation, méthodologie intégrée), ce qui soutient l'harmonisation des pratiques.
- 25 Le regroupement des stages finaux en un bloc étendu de 370 heures est identifié comme favorable à une immersion plus approfondie et à une meilleure appropriation des compétences professionnelles.
- 26 Des écarts dans la perception de la clarté des attendus, notamment dans le cadre des évaluations transversales, sont relevés par certains étudiants. Ces évaluations, qui mobilisent des apprentissages issus de plusieurs UE, peuvent générer des incertitudes sur les objectifs visés.
- 27 Des aspects logistiques liés à l'organisation des évaluations subsistent : circulation des copies, correction des épreuves écrites, et gestion des temps d'oral sont mentionnés comme des sources de tension.
- 28 L'articulation entre les UE et l'épreuve intégrée ne semble pas toujours perçue comme fluide, bien que les objectifs soient conçus pour assurer une continuité entre les différentes étapes du parcours.
- 29 Concernant les stages, plusieurs éléments soulèvent des interrogations :
- Le volume horaire des stages en horaire décalé, jugé inférieur à celui de l'horaire de jour, est parfois perçu comme limitant en termes d'immersion professionnelle, notamment par les partenaires de terrain.
  - L'organisation en deux périodes distinctes, séparées par une interruption d'un mois, soulève des questions sur la continuité de l'apprentissage, bien que les effets de cette organisation fassent l'objet d'appréciations variables.

## RECOMMANDATIONS

- 1 Formaliser un cadre régulier de concertation pédagogique entre les équipes de jour et à horaire décalé, par exemple via des comités de coordination « quadrimestriels » avec comptes rendus diffusés.
- 2 Malgré les efforts relevés, travailler au développement d'un plan d'harmonisation des pratiques pédagogiques, incluant des ateliers de co-construction des référentiels de compétences et des outils d'évaluation partagés, permettrait de réelles avancées.
- 3 Elaborer un document-cadre harmonisé, pour le programme en codiplomation, rassemblant les objectifs, les matrices de stage, les dispositifs d'évaluation et les règles de gestion des cas particuliers (ajustement, reports, etc.).
- 4 Clarifier et contractualiser le partage des responsabilités entre les établissements partenaires afin d'harmoniser les modalités d'évaluation et de validation des projets pédagogiques.
- 5 Définir une charte d'usage de l'IA en contexte d'apprentissage, incluant des recommandations méthodologiques, éthiques et des cas d'usage pédagogiques.

- 6 Renforcer le rôle du techno-pédagogue dans l'accompagnement des enseignant.es et étudiant·es.
- 7 Rééquilibrer la répartition de la charge de travail sur les trois années, notamment en anticipant certaines évaluations ou travaux, ainsi que la communication des résultats dès le bac 2.
- 8 Réorganiser les contenus du bac 2 en assurant une meilleure gradation entre apprentissages fondamentaux et professionnalisation.
- 9 Positionner plus tôt certaines étapes de l'épreuve intégrée, ou en proposer une version séquencée, pour éviter la surcharge finale.
- 10 Instaurer des points réguliers d'autoévaluation et de régulation de la charge perçue par les étudiants à chaque semestre, avec réajustement possible.
- 11 Améliorer la gestion logistique des évaluations terminales : planification anticipée, coordination interenseignants, circulation des copies.
- 12 Mettre en place des séances de cadrage de l'épreuve intégrée dès la 2<sup>ème</sup> année, pour mieux en montrer la cohérence avec les acquis des UE.
- 13 Réexaminer le volume horaire et la structuration des stages en dialogue avec les professionnels de terrain dans le but de renforcer l'immersion continue.

## 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 processus d'accueil des nouveaux membres du personnel enseignant reste à finaliser. Dans l'état actuel des choses, la nouvelle personne engagée reçoit un dossier contenant des formulaires administratifs et pédagogiques. Le relais est alors pris par le coordinateur de section et le secrétariat de l'EAFC Frameries à la satisfaction des enseignant·es rencontré·es.
- 2 La quasi-totalité des enseignant·es du bachelier possèdent un titre pédagogique et sept d'entre eux sur onze exercent une activité dans les milieux professionnels en lien avec le métier visé. Cette situation permet d'assurer en de multiples occasions la complémentarité entre l'expertise académique et une connaissance approfondie et actualisée des réalités du secteur social.
- 3 Une procédure de reconnaissance de l'expérience utile existe ; elle permet aux enseignant·es de la faire valoir dans leur classement barémique. Cela constitue un tremplin pour le développement professionnel de l'enseignement recruté et une valorisation de son métier. Il en est de même pour le reste du personnel. C'est ici une vraie politique de ressources humaines de l'établissement.
- 4 Le comité relève une procédure de recrutement mettant en cohérence titres académiques et fonctions, avec une priorisation des acquis pédagogiques. Cependant, l'absence d'entretien formel d'évaluation ou de fonctionnement fait défaut dans l'identification des besoins de développement ou d'actualisation des compétences. La détermination de ces derniers reviendrait donc à l'enseignant lui-même.
- 5 La mobilité internationale des membres du personnel s'inscrit actuellement uniquement dans le cadre de missions de formation, sans développement d'échanges ou de coopérations pédagogiques structurées. L'inscription limitée des mobilités dans des activités pédagogiques ou de coopération restreint les opportunités de diversification des pratiques d'enseignement et d'enrichissement liées aux perspectives internationales.

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

- 6 Les locaux et le matériel pédagogique mis à disposition par la HEH.be sont adaptés et appréciés par le corps enseignant et le public étudiant.
- 7 La bibliothèque de la HEH.be (fonds et abonnement à des revues spécialisées) est également mise à disposition des étudiant·es du bachelier à horaire décalé.
- 8 L'accès des étudiant·es aux outils numériques est facilité par le prêt de PC portables et l'octroi d'un compte Microsoft gratuit. Néanmoins, certain·es étudiant·es éprouvent

des difficultés à utiliser la plateforme FramOnLine (FOL), faute de matériel personnel (PC, WIFI) et par manque de formation à cet outil même si des ateliers peuvent être organisés à leur demande. Il est également souligné que les supports de cours de première année doivent être téléchargés rapidement, car ils ne sont plus accessibles l'année suivante.

- 9 La plateforme FramOnLine est utilisée par les étudiant·es et par les enseignant·es, quel que soit leur employeur. Il s'agit d'une plateforme pédagogique unique abritant des espaces de cours, un répertoire des fiches UE et des grilles d'évaluation. Cette plateforme se veut être également un espace interactif et collaboratif. Les enseignant·es interviewé·es considèrent que c'est outil bien construit et intuitif. Toutefois, un recours variable à FOL de la part des enseignant·es est observé. Tandis que certain·es se limitent au dépôt de documents téléchargeables, d'autres exploitent le potentiel d'interaction de l'outil (devoirs, messagerie, glossaire interactif). Cela peut avoir un effet dommageable sur la démarche pédagogique et sur la cohérence des approches des enseignant·es.
- 10 Une clarification concernant l'accès à certaines ressources, telles que le parking ou l'impression des cours, apparaît nécessaire. Un dysfonctionnement récurrent du chauffage, particulièrement en période hivernale, est également relevé. Il convient d'y apporter une attention particulière, dans une logique d'amélioration des conditions d'apprentissage et de création d'un environnement propice à la réussite.

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

- 11 L'inscription au bachelier est facilitée par l'encouragement à la prise de rendez-vous en ligne et par l'élargissement des heures d'ouverture durant les périodes d'inscription. Le fait que certaines secrétaires soient capables d'accueillir en anglais constitue également un atout. Le progrès le plus important réalisé au niveau de l'inscription est assurément celui qui permettra aux étudiant·es, à partir de l'année académique 2025-2026, de ne plus être soumis à la nécessité d'une double inscription auprès de la HEH.be et auprès de l'EAFC Frameries. Ce résultat n'a pas pu être obtenu sans déployer beaucoup d'énergie et de clairvoyance.
- 12 Une procédure d'admission est formalisée. Elle inclut une préparation à l'épreuve visant à tester les compétences en langue française.
- 13 Une procédure interne est établie pour l'examen des dossiers de demande de dispense ou de reconnaissance des capacités acquises pour une ou plusieurs UE. Les étudiant·es n'ont exprimé aucune remarque à ce sujet ce qui laisse penser que le processus est perçu comme étant clair, transparent et équitable.
- 14 À la première séance de cours, l'étudiant·e reçoit des informations administratives et d'accompagnement pédagogique, l'essentiel de ces informations étant consigné dans un memento de l'étudiant·e.
- 15 En matière d'information et d'orientation, le public étudiant bénéficie de forums ouverts au cours desquels des professionnels présentent leurs secteurs d'activité et leurs métiers. Cette pratique est à saluer car elle permet aux étudiant·es d'avoir une meilleure compréhension des différents domaines d'activité concernés par le bachelier. Cela les aide également dans le choix des stages.
- 16 Sur le plan pédagogique, les étudiant·es sont utilement soutenus par des approches pédagogiques telles que la pédagogie de projet et les travaux en groupe et par des actions de remédiation.

- 17 Le plan d'accompagnement des étudiants s'appuie sur deux dispositifs : la cellule coaching et le référent inclusion. La cellule coaching offre un appui aux étudiants qui rencontrent des difficultés d'ordre administratif, en matière d'orientation, sur le plan méthodologique ou organisationnel ou sur le plan personnel. Cette cellule travaille en lien avec les professeurs. Les services que cette cellule offre sont très appréciés par les étudiants et sont de nature à lutter contre le décrochage scolaire. Les étudiant·es ayant besoin d'aménagements raisonnables sont soutenus par le référent inclusion qui lui-même s'appuie sur un processus décrit et conduisant à la mise en place d'aménagements raisonnables. En matière d'inclusion, la démarche d'inclusion préventive mise en place est digne d'intérêt. Elle se matérialise par exemple par l'envoi de fichiers modifiables ou la fixation de temps plus longs pour les épreuves.
- 18 En ce qui concerne les processus d'évaluation, une partie importante du corps professoral utilise l'évaluation formative. Celle-ci permet aux étudiant·es de se situer par rapport aux compétences acquises ou pas sans subir les conséquences d'une évaluation sanctionnante. C'est une approche de soutien aux étudiant·es qui peut assurément contribuer à leur réussite. Dans le même ordre d'idées, l'étalement de l'évaluation continue dans le temps permet de sonder les compétences avant l'échéance principale.
- 19 Pour ce qui est des stages et des épreuves intégrées, l'encadrement et les outils mis à disposition sont unanimement appréciés par les étudiant·es. Toutefois, concernant les stages, vu la difficulté à trouver des lieux d'accueil, il est important de sensibiliser les apprenant·es à cette question dès leur inscription. De plus, les étudiants sont demandeurs de disposer plus tôt des résultats du stage d'immersion afin de leur permettre d'entamer suffisamment tôt la recherche d'un lieu d'accueil pour le stage d'intervention. Le comité estime opportun de répondre à ces attentes car cela est de nature à limiter le taux d'abandon et à augmenter le taux de réussite. Le comité souhaite également se réjouir de l'initiative prise par un groupe d'étudiant·es de dernière année. Ainsi, dans le cadre d'un devoir, ils ont créé un lexique des lieux de stages.
- 20 Malgré les efforts de communication réalisés, les possibilités de mobilité internationale ne sont pas suffisamment connues des apprenant·es et sont peu utilisées. Le fait qu'un bon nombre d'entre eux soient en situation d'emploi et aient des charges familiales est sans doute un facteur limitant.
- 21 Les étudiant·es peuvent solliciter l'organisation de formations spécifiques sur des sujets comme l'usage de FramOnLine, la rédaction du rapport de stage ou encore la sophrologie. Le comité souligne positivement cette disposition visant à répondre souplement à la demande étudiante. D'autres services mériteraient d'être mis à disposition des apprenant·es en matière de recherche de stages, de rédaction d'un CV et d'une lettre de motivation.
- 22 De manière globale, le nombre d'étudiants inscrits varie dans le temps et le taux de diplomation peut être amélioré. Ces thématiques importantes sont présentes dans les préoccupations des acteurs en charge de la codiplomation. Le comité estime, toutefois, qu'une analyse plus approfondie mériterait d'être réalisée. Pour ce qui est du nombre d'étudiant·es inscrit·es, il serait intéressant d'identifier les différents facteurs pouvant influer sur celui-ci et relier ces facteurs à des actions déjà entreprises ou à mener. Dans le même ordre d'idée, le taux de diplomation pourrait être relié au profil initial des étudiant·es, aux actions de remédiation, à la diversification des méthodes pédagogiques et plus largement aux actions d'aide à la réussite mises en place. Pour y parvenir, il est nécessaire de mettre en place une certaine traçabilité du parcours des étudiants selon leur profil de départ et les interventions plus spécifiques dont ils ont bénéficié (cfr. Critère 4, dimension 4.4).

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

- 23 Un panorama statistique de la section a été réalisé à partir du logiciel de gestion Enora et couvre la période allant de 2018 à 2024. Cette démarche est intéressante et utile dans la mesure où le panorama renseigne non seulement sur des évolutions comme le nombre d'inscrits à l'entrée, l'évolution du taux de réussite (toutes unités confondues) et le nombre d'étudiants au travail mais également sur des moyennes comme le rapport du nombre de diplômé·es au nombre d'étudiant·es inscrit·es aux UE initiales deux ans plus tôt. Il éclaire également sur certains écarts observés en matière de réussite au niveau des stages et des UE.
- 24 Deux enquêtes menées en ligne en septembre 2024 auprès des étudiant·es en fin de bac 1 et en fin de bac 2 ont permis de recueillir des données qui ont alimenté le tableau SWOT.
- 25 Aussi, si quelques évaluations des enseignements par les étudiant·es (EEE) ponctuelles ont pu éclairer certaines pratiques pédagogiques, l'absence de régularité, de cadre méthodologique commun et de calendrier systématique empêche toute lecture longitudinale ou croisée entre les unités d'enseignement, les promotions ou les années académiques. Cette dispersion affaiblit l'utilité stratégique de ces retours étudiants dans le pilotage du programme d'études et dans le développement professionnel des enseignants.
- 26 Une pratique digne d'intérêt est celle mise en œuvre au niveau de la cellule coaching. En effet, celle-ci assure une traçabilité des interventions qu'elle effectue en enregistrant le type de problématique prise en charge, la ou les action(s) menée(s) et la mesure de l'impact de celle(s)-ci au travers d'un questionnaire anonyme. L'examen des données recueillies au travers de ce processus de traçabilité constitue assurément un levier important pour améliorer en continu l'approche développée par la cellule coaching.
- 27 La récolte des données relatives à l'insertion professionnelle est réalisée de manière informelle et non systématique et les résultats ne sont pas publiés. Or, il s'agit là d'un indicateur particulièrement important pour juger de l'efficacité du programme. Au-delà de la question de l'insertion professionnelle, des données à l'échelle des UE ou des AA seraient également utiles.
- 28 Une autre dimension qui ne fait pas l'objet d'une récolte de données est la formation continue des personnels, ce qui ne permet pas à la direction d'avoir une vue sur l'effort de formation entrepris par les personnels et la nature de celui-ci. Cela constitue un handicap dans le cadre d'une stratégie de développement des compétences.
- 29 Les enquêtes qui sont réalisées ne le sont pas de manière systématique ce qui réduit la portée des enseignements qu'on peut en tirer.
- 30 Au-delà du recueil de données, l'analyse faite par les responsables du programme de celles-ci mériterait d'être développée et d'être reliée à des actions visant à répondre aux constats effectués comme le taux d'abandon.
- 31 Globalement, malgré les efforts entrepris, le manque de données recueillies et le caractère non systématique de leur récolte ne permettent pas d'assurer pleinement le pilotage du programme.

## RECOMMANDATIONS

- 1 Mettre en place des entretiens formels de fonctionnement avec les membres du personnel.
- 2 Développer une approche volontariste de développement des compétences fondée notamment sur le résultat des entretiens de fonctionnement.
- 3 Envisager le recrutement d'enseignant.es en qualité d'experts afin d'augmenter la complémentarité entre l'expertise académique et une connaissance approfondie et actualisée des réalités sociales.
- 4 Élargir le champ des mobilités internationales des enseignant·es à des échanges ou à des coopérations pédagogiques structurées.
- 5 Procéder à une analyse des raisons expliquant l'usage variable qui est fait de la plateforme pédagogique par les enseignants.
- 6 Clarifier et communiquer sur les conditions d'accès à certaines ressources. Dans ce cadre, permettre que les supports de cours de première année soient accessibles l'année suivante.
- 7 Organiser un soutien pour la recherche de stages, en ce compris la sensibilisation des étudiant.es à la nécessité d'entamer cette recherche au plus vite après leur inscription la rédaction d'un CV et d'une lettre de motivation.
- 8 Développer la mobilité internationale des étudiant.es par une meilleure communication sur son existence et son intérêt, le développement de partenariats avec des acteurs étrangers et l'organisation de séjours de courte durée permettant de mieux concilier ces mobilités avec les contraintes professionnelles et familiales auxquelles les étudiant.es font face.
- 9 Investir dans la récolte, l'analyse et le traitement des données permettant le pilotage du programme.  
Quelques leviers actionnables à court terme : Systématiser et formaliser le recueil des données relatives à l'insertion professionnelle et à la formation continue des personnels ; recueillir des données à l'échelle des UE ou des AA ; appliquer l'approche de traçabilité mise en œuvre par la cellule coaching à d'autres champs ; élargir progressivement la démarche de traçabilité mise en place par la cellule coaching à l'ensemble du parcours des étudiant·es en prenant en compte leur profil initial, les différentes interventions dont ils-elles ont bénéficié et les résultats obtenus ; donner un caractère systématique aux enquêtes déjà effectuées auprès de certaines parties prenantes comme les étudiant.es.
- 10 Mettre en place un dispositif harmonisé et régulier d'EEE, fondé sur une méthodologie commune et un calendrier systématique, afin de renforcer leur utilité dans le pilotage du programme et le développement professionnel des enseignant·es.

## 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 démarche d'autoévaluation a été déléguée par le collège des directions au collège des coordinateurs qualité. Celui-ci s'est appuyé sur le coordinateur de section et le référent de section. Chaque établissement ayant ses propres pratiques en la matière, ils ont été amenés à s'accorder sur une approche commune. Afin de soutenir ce travail collaboratif, un espace de partage en ligne (Teams Frameries) a été mis en place. Le dossier d'autoévaluation s'est également appuyé sur les résultats de deux enquêtes menées auprès des étudiants.
- 2 Cet exercice d'autoévaluation a été réalisé de manière structurée. Les étudiant·es ont été sollicités pour répondre à un questionnaire. Les enseignant·es, quant à eux, ont été associés dans le cadre de l'analyse SWOT. Toutefois, au-delà du questionnaire envoyé aux étudiant·es, les délégués étudiant·es n'ont été sollicités que de manière sporadique et les milieux professionnels n'ont pas été impliqués dans la démarche.
- 3 Aux dires de certaines parties prenantes interviewées, et c'est également l'analyse du comité, le dossier d'autoévaluation reflète la réalité observée tant dans ses points forts que pour les points nécessitant des actions d'amélioration.

#### *Dimension 5.2 : Analyse SWOT*

- 4 L'autoévaluation réalisée se traduit effectivement par une analyse qui identifie de manière transparente d'une part, les forces et les faiblesses et d'autre part, les opportunités et les menaces émanant de son environnement.

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

- 5 Un plan d'action a été élaboré dans la foulée du DAE. Celui-ci s'appuie sur les résultats de l'analyse SWOT mais aussi sur les visées du plan stratégique de l'EAFC Frameries. Les actions y sont priorisées en fonction d'un double critère d'urgence et de force d'impact.
- 6 Toutefois, si les dates de lancement des actions sont mentionnées, les échéances de celles-ci ne sont pas reprises. De plus, plusieurs indicateurs identifiés sont des indicateurs de moyens mis en œuvre et pas des indicateurs de résultat ou d'impact qui permettent de mesurer l'effet des actions entreprises.

## RECOMMANDATIONS

- 1 Pour un prochain exercice d'autoévaluation, le comité recommande d'y associer de manière plus étroite et méthodique les parties prenantes internes et externes.
- 2 Revoir le plan d'action afin d'y intégrer des dates d'échéance pour les actions qui y sont reprises et remplacer autant que possible les indicateurs de moyens par des indicateurs d'impact.

## Conclusion

La coorganisation du bachelier Assistant social par quatre EAFC et une Haute École constituait un véritable défi. Le comité constate que, même si certaines améliorations restent nécessaires, ce défi a été relevé dans une large mesure grâce à une gestion très volontariste et un fort engagement des équipes dans la codiplomation.

Le programme est conçu en tenant compte des besoins du secteur social et des attentes des publics étudiants. L'attention portée aux étudiants se manifeste à travers l'engagement et la disponibilité des personnels, la diversification des méthodes pédagogiques et la mise en place de dispositifs d'aide à la réussite qui sont largement salués par les étudiants.

Sur le plan pédagogique, l'approche cohérente et intégrée des apprentissages, l'alignement des acquis d'apprentissage et la diversité des formats pédagogiques constituent des points forts. La répartition de la charge de travail des étudiant·es, notamment en troisième année, mériterait d'être optimisée.

La dynamique qualité est présente à tous les niveaux et de nombreuses pratiques sont mises en œuvre. Toutefois, certaines procédures gagneraient à être davantage formalisées afin de sécuriser la continuité des activités, qu'il s'agisse de l'organisation pédagogique, des temps de coordination ou des échanges avec les milieux professionnels.

Sur le plan de la pertinence du programme, le profil professionnel sur lequel repose la formation mériteraient d'être actualisé au regard des évolutions récentes du secteur (digitalisation, droit social, approche sociologique). De même, la consultation régulière et formalisée des milieux professionnels ainsi qu'une mobilisation plus systématique des alumni constituerait des leviers importants pour renforcer encore l'adéquation de la formation aux besoins du terrain.

Enfin, bien que des efforts de collecte de données aient été amorcés, l'exploitation systématique et croisée des données relatives aux parcours étudiants, aux résultats et à l'insertion professionnelle reste à développer pour alimenter pleinement le pilotage du programme.

Le comité souhaite souligner le chemin parcouru par les équipes pédagogiques et administratives, leur implication et leur capacité à relever collectivement les défis complexes de la codiplomation. Cette dynamique positive constitue un socle solide sur lequel poursuivre l'amélioration continue de la formation. Le comité encourage les équipes à poursuivre cette démarche constructive avec la même énergie et le même professionnalisme.

# Droit de réponse de l'établissement



## Droit de réponse de l'établissement évalué

*Commentaire général éventuel :* L'EAFC Frameries et ses partenaires remercient le Comité mandaté par l'AEQES pour ces échanges constructifs, qui confirment des points d'attention établis par autoévaluation et encouragent à poursuivre actions et projets dans la démarche d'amélioration déjà amorcée.

V 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

Nom et signature du coordonnateur de l'autoévaluation