

Évaluation du *cluster*
« Psychologie, Logopédie, Éducation »
2015-2016

RAPPORT D'ÉVALUATION

Arts et Métiers Enseignement de promotion sociale (AMEPS)

Bachelier Éducateur spécialisé en accompagnement psycho-éducatif

Comité des experts :

M^{me} Élisabeth BAUTIER, présidente

M^{me} Isabelle ISERENTANT, M. Philippe R. ROVERO,

M^{me} Mallory SCHAUB-GELEY et M. Pierre VAN DEN EEDE, experts.

17 juin 2016

INTRODUCTION

L'Agence pour l'évaluation de la qualité de l'enseignement supérieur (AEQES) a procédé en 2015-2016 à l'évaluation du *cluster*¹ en « Psychologie, Logopédie, Éducation ». Dans ce cadre, le comité des experts susmentionné², mandaté par l'AEQES et accompagné d'un membre de la Cellule exécutive, s'est rendu les 26 et 27 novembre 2015 à l'AMEPS, pour évaluer le(s) programmes de bachelier Éducateur spécialisé en accompagnement psycho-éducatif. Le présent rapport rend compte des conclusions auxquelles sont parvenus les experts après la lecture du dossier d'autoévaluation rédigé par l'entité et à l'issue des entretiens et des observations réalisés *in situ*.

Tout d'abord, les experts tiennent à souligner la parfaite coopération de la coordination qualité et des autorités académiques concernées à cette étape du processus d'évaluation externe. Ils désirent aussi remercier les membres du personnel enseignant, les étudiants et anciens étudiants, les membres du personnel administratif et technique, et les représentants du monde professionnel qui ont participé aux entrevues et qui ont témoigné avec franchise et ouverture de leur expérience. Ainsi, au cours de la visite d'évaluation, le comité des experts a eu l'occasion de s'entretenir avec 21 membres du personnel, 18 étudiants, 6 anciens étudiants, 4 représentants du monde professionnel.

L'objectif de ce rapport est de faire un état des lieux des forces et points d'amélioration des programmes évalués, et de proposer des recommandations pour aider l'entité à construire son propre plan d'amélioration. Il reprend la structure du référentiel AEQES³ en cinq critères, sur lequel l'entité s'est basée pour mener son autoévaluation.

Après avoir présenté l'établissement, le rapport examine successivement :

- la démarche qualité et la gouvernance (critère 1) ;
- la pertinence du programme (critère 2) ;
- la cohérence interne du programme (critère 3) ;
- l'efficacité et l'équité (critère 4) ;
- l'autoévaluation et analyse SWOT (critère 5).

PRÉSENTATION DE L'ÉTABLISSEMENT

L'école des Arts et Métiers est un établissement d'enseignement de promotion sociale situé à Erquennes qui dispense des formations en éducation, tourisme, services aux personnes, langues, informatique et gestion-vente. L'AMEPS trouve son origine dans l'école fondée à Reims en 1900, par les Frères des Écoles Chrétiennes. À sa création, la vocation professionnelle de l'école la destinait à un public populaire. Les cours pour éducateurs et éducatrices ont été ouverts en 1964. En 2013-2014, le bachelier Éducateur spécialisé en accompagnement psycho-éducatif représentait environ 60% des étudiants de l'établissement. Les étudiants de ce bachelier dans cet établissement représentent 9 % du nombre d'étudiants inscrits dans ce bachelier, tous établissements d'enseignement de promotion sociale confondus⁴.

Cette formation est organisée sur deux journées par semaine : le vendredi après-midi et le samedi.

En plus du bachelier Éducateur spécialisé en accompagnement psycho-éducatif, l'AMEPS organise un bachelier en Loisir et tourisme ainsi que de la formation continue et de la formation de niveau d'enseignement secondaire.

¹ Un cluster est un regroupement de programmes évalués ensemble par l'AEQES, conformément au plan décennal des évaluations. En ligne : http://www.aeqes.be/calendrier_intro.cfm (consulté le 15 mars 2016).

² La composition du comité des experts et le bref *curriculum vitae* de chacun de ses membres sont disponibles sur : www.aeqes.be/experts_comites.cfm (consulté le 2 mars 2016).

³ AEQES, Référentiel d'évaluation AEQES, 2012, 4p. et AEQES, Référentiel et guide de rédaction et d'évaluation, 2012, 62 p. En ligne : http://www.aeqes.be/infos_documents_details.cfm?documents_id=246 (consulté le 2 mars 2016).

⁴ Source : collecte de données menée par l'ETNIC et l'AEQES (année statistique 2013-2014).

Critère 1

L'établissement/l'entité a formulé, met en œuvre et actualise une politique pour soutenir la qualité de ses programmes d'études

Dimension 1.1 : Politique de gouvernance de l'établissement

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

Dimension 1.3 : Élaboration, pilotage et révision périodique du programme

Dimension 1.4 : Information et communication interne

CONSTATS ET ANALYSE

[Politique de gouvernance de l'établissement]

- 1 La démarche d'autoévaluation engagée par la visite de l'AEQES a suscité une dynamique d'évaluation et de prise de conscience qui est portée par l'entité qui s'est dotée d'un projet d'établissement, d'une commission d'évaluation interne (CEI). L'entité a une gouvernance composée d'un conseil d'administration (CA) auquel sont invités les directions du Plein Exercice et de la Promotion Sociale (réunion une fois par mois), et d'un conseil d'entreprise (réunion une à deux fois par mois), lui-même ayant élaboré un règlement d'ordre intérieur. Le CA traite de l'offre d'enseignement, de l'ouverture des postes, des données économiques et financières, du personnel en général, des questions matérielles et logistiques, des assurances. Le conseil d'entreprise (CE), élu démocratiquement pour un mandat de 4 ans, et composé de représentants du personnel et de l'employeur a pour mission d'émettre des avis relatifs à la gestion des écoles. Les comptes rendus des séances sont parfois lapidaires et restent confidentiels. Les procès verbaux du conseil d'entreprise sont pareillement peu prolixes et peu complets.

La dépendance à l'égard du plein exercice n'est pas sans poser de lourds problèmes dans la plupart des domaines de fonctionnement de l'AMEPS, même si actuellement ces problèmes semblent moins aigus depuis le changement de direction du côté du plein exercice.

Il est à noter que l'établissement a développé au-delà des instances de gouvernance une identité forte sous-tendue par des valeurs spécifiques qui font sa force et sa réputation : les valeurs de convivialité, d'individualisation des suivis, d'interconnaissance. Il a également élaboré un projet d'établissement en accord avec ces valeurs comme avec les contraintes de la formation et des spécificités de son public.

L'établissement tente de tirer profit de sa situation géographique particulière et quelque peu isolée.

[Gestion de la qualité aux niveaux de l'établissement, de l'entité et du programme]

- 2 La CEI, composée des représentants des différentes composantes de l'AMEPS (personnel enseignant, direction, secrétariat, étudiants et anciens étudiants) et mise en place pour l'autoévaluation, comporte cinq sous-commissions qui traitent des objets suivants : plateforme Claroline, projet d'établissement, relations extérieures, volet pédagogique, journée d'accueil. La CEI a élaboré un programme d'enquête concernant les étudiants et les enseignements. L'implication des personnels dans la CEI a été forte et volontaire. Afin d'assurer la communication de ses travaux, chaque procès verbal fait le point sur les différents projets présentés à l'ordre du jour de la CEI et des sous-commissions, ils sont accessibles sur Claroline.

L'établissement manifeste la volonté de pérenniser la démarche qualité mais le manque de moyens pour ce faire et pour en assurer le suivi reste préoccupant. A titre d'exemple, de nombreuses enquêtes ont été réalisées dans le cadre de l'autoévaluation, mais les moyens humains et matériels ont été insuffisants pour en analyser les résultats.

[Élaboration, pilotage et révision périodique du programme]

- 3 Le profil professionnel⁵ sous-tend l'élaboration des contenus de formation. Ceux-ci sont formalisés par le biais de contrats pédagogiques (modalités d'évaluation, contenus et objectifs des cours, acquis d'apprentissage visés) qui se sont quasi généralisés, même s'ils ne semblent pas véritablement être des références pour les étudiants.
- 4 Les questionnaires d'évaluation en direction des étudiants concernant les enseignements suivis comme la charge de travail sont clairs et pertinents. En revanche l'évaluation générale des enseignements démarre en 2015 de façon informelle et les données recueillies ne semblent pas véritablement exploitées.

[Information et communication interne]

- 5 La communication interne apparaît défaillante, qu'il s'agisse des informations quotidiennes (ex : absence d'un enseignant), ou d'informations de décisions. Ces informations ne sont que peu formalisées et des dysfonctionnements en découlent que ce soit pour les enseignants comme pour les étudiants, ce qui est particulièrement préjudiciable pour ces derniers car ils habitent parfois fort loin et se déplacent inutilement. Tant la plateforme Claroline que les adresses électroniques semblent être utilisées de façon aléatoire. Le mécontentement dans ce domaine est unanime et réel.

RECOMMANDATIONS

- 1 Sans doute est-il nécessaire d'être plus réactif face aux difficultés rencontrées, ainsi les difficultés importantes de communication internes pourraient être résolues (nécessité de penser que les communications téléphoniques doivent être toujours possibles avec l'établissement, utilisation plus importante des outils numériques de communication). La création d'adresses mails standardisées propres à l'institution pourrait être une piste envisageable.
- 2 La formalisation systématique des informations, des procès-verbaux des réunions, du suivi des projets permettrait non seulement l'amélioration attendue, mais aussi la transmission des connaissances et informations en cas d'absences ou d'indisponibilités des uns ou des autres permettant le minimum de polyvalence nécessaire quand le personnel est en petit nombre.
- 3 Dans le même sens, cela signifie une plus grande accessibilité du secrétariat ou des services qu'il est actuellement seul à rendre.
- 4 Il semblerait nécessaire de mettre en place une coordination pédagogique qui permettrait une meilleure exploitation des contrats pédagogiques, leur synthèse, un travail sur les données d'évaluation et celles concernant la qualité du programme. Il est peu raisonnable que perdurent des pratiques entre enseignants très hétérogènes dans le domaine des enseignements et des évaluations. Plus de collaborations entre les enseignants semblent être nécessaires.
- 5 Un pilotage de l'établissement par la prise en compte de la fonction qualité pourrait aller dans le sens de la diminution de dysfonctionnements. Des moyens sont donc à trouver pour assurer cette fonction qualité à court, moyen et long terme.

⁵ Approuvé par le Conseil supérieur de l'Enseignement de Promotion sociale le 27 avril 2006

Critère 2

L'établissement/l'entité a développé et met en œuvre une politique pour assurer la pertinence de son programme d'études

Dimension 2.1 : Appréciation de la pertinence du programme

Dimension 2.2 : Information et communication externe

CONSTATS ET ANALYSE

[Appréciation de la pertinence du programme]

- 1 Le recrutement d'enseignants également praticiens en activité dans le domaine de l'éducation spécialisée est un choix de l'établissement qui vise à assurer l'adéquation avec la demande professionnelle. Ce choix donne satisfaction aux étudiants qui sont souvent eux-mêmes des professionnels qui confrontent ainsi les points de vue.
- 2 L'établissement est partie prenante de l'association et plateforme Form' éduc⁶, ce qui constitue un apport non négligeable pour l'élaboration des dossiers pédagogiques des EPS qui sous-tendent les enseignements en fonction du profil professionnel, et, ce faisant, les contrats pédagogiques. Dans ce même sens, l'adhésion au projet ProSoTIC⁷ permet des échanges de pratiques et de ressources innovantes. Ce choix, qui conduit à ne pas partir du référentiel de plein exercice est sans doute pertinent dans ce type de formation plus proche de l'activité professionnelle, il permet une adaptation de la formation aux réalités du terrain professionnel. On peut certes signaler que la recherche et donc l'actualisation des savoirs n'entrent pas dans l'évolution des enseignements dont certains font état de connaissances aujourd'hui relativement dépassées, trop généralistes et de peu d'intérêt pour ce domaine de formation. L'actualisation des connaissances n'est d'ailleurs que peu sollicitée, laissée à la discrétion de chacun "invité" à suivre des conférences.
- 3 Les rapports avec les milieux professionnels sont étroits (visites, interventions durant la journée d'accueil, professionnels dans les jurys). On peut également souligner que le positionnement géographique de l'AMEPS et la fréquentation très importante de la formation par des étudiants français en particulier constituent un enrichissement de la formation par les comparaisons des formations et d'exercice du métier des deux côtés de la frontière.
- 4 L'établissement est particulièrement bien inscrit dans le tissu local, il répond aux demandes de formation des demandeurs d'emploi, les professionnels reconnaissent la qualité des diplômés de l'AMEPS.
- 5 L'organisation des études est particulièrement bien adaptée au public avec des cours regroupés sur deux jours ; cependant, il est en ce cas difficile d'assurer à la fois un système de capitalisation des unités, et donc la flexibilité, et des évaluations pertinentes. Dans les faits, les étudiants "appartiennent" à des classes (ou groupes A et B) qui restent les mêmes du début à la fin de la formation
Cette concentration des enseignements sur une journée et demie, si elle satisfait les contraintes des étudiants, a l'inconvénient de limiter les réunions des enseignants comme des étudiants à un temps de déjeuner -le samedi- limité à 1 heure, ce qui ne permet pas un réel travail. La difficulté d'organiser des réunions de travail est renforcée par le fait qu'une grande part des enseignants n'assurent que quelques heures dans l'établissement, soit parce qu'ils sont des professionnels de l'éducation spécialisée, soit parce qu'ils enseignent dans différents établissements.

⁶ Voir www.formeduc.be

⁷ Mis en oeuvre en septembre 2014 grâce à la FEProSoC et l'ADEPSOC pour favoriser le déploiement des TIC dans l'enseignement de promotion sociale du réseau catholique. Voir <http://www.prosotic.be/>

Cette concentration est aussi à l'origine d'une forte rotation du corps enseignant qui, après quelques temps d'enseignement le vendredi soir et le samedi, désirent changer d'organisation horaire. La concentration des plages horaires peut être défavorable aux étudiants ayant déjà charge de travail et de famille.

[Information et communication externe]

- 6 La communication externe mérite une amélioration certaine, l'accessibilité du secrétariat apparaît extrêmement difficile quand on n'est pas sur place.

RECOMMANDATIONS

- 1 La communication externe doit faire l'objet d'une politique : mise à jour du site de l'établissement, utilisation des réseaux sociaux, etc. En d'autres termes, l'utilisation d'internet s'avère insuffisante, sans doute cela renvoie-t-il à des difficultés de connexion ou à une insuffisance concernant les personnels en charge de la gestion du site et d'internet. Ce sont des problèmes à résoudre.
- 2 La transparence et la formalisation des critères de validation d'acquis (qui est censée être distinguée des dispenses d'enseignement) sont à mettre en place.
- 3 À nouveau la question de l'accessibilité du secrétariat doit pouvoir être résolue (demande de renseignements, communication avec les étudiants durant la semaine, etc.)
- 4 La communication des syllabi gagnerait également à être davantage généralisée, systématisée et harmonisée dans sa présentation, il semblerait en effet qu'actuellement, les syllabi soient plus ou moins présentés et présents sur Claroline en fonction du bon vouloir des enseignants, ce qui rend leur fonction peu pertinente pour les étudiants.

Critère 3

L'établissement/l'entité a développé et met en œuvre une politique pour assurer la cohérence interne de son programme d'études

Dimension 3.1 : Les acquis d'apprentissage du programme

Dimension 3.2 : Contenus, dispositifs et activités d'apprentissage (y inclus stages, projets, travail de fin d'études/mémoire/épreuve intégrée)

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

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

CONSTATS ET ANALYSE

[Acquis d'apprentissage du programme]

- 1 Les acquis d'apprentissage tels qu'ils figurent dans les fiches AA ne sont pas toujours en cohérence avec la formation professionnalisante visée pour une raison difficile à identifier. Les syllabi existent mais ne sont pas généralisés et ne sont pas toujours formalisés, ce qui rend difficile leur évaluation d'autant qu'ils ne sont pas systématiquement disponibles, ceux qui le sont sont soit sur Claroline, soit dans les classeurs mis à disposition du comité d'experts. Au demeurant, lorsque les syllabi sont présents, ils peuvent être une bonne préparation aux évaluations.
- 2 Les coordinations pédagogiques entre enseignants sont en projet, la réflexion sur les AA et leurs liens avec contenus d'enseignement est également à mettre en œuvre de façon collective. A ce jour, les formulations en sont trop générales, l'absence de travail réellement collectif est sensible, et des critères de pertinence des contenus sont à élaborer. On peut constater qu'il n'y a pas ou très peu d'évaluation transversale ou collective.
- 3 La formation est bien pensée en termes de capitalisation d'UE et adaptée dans son organisation horaire à des étudiants travailleurs et souvent éloignés géographiquement.
- 4 De flagrantes différences existent entre le groupe A et le groupe B, au point de donner l'impression de deux formations différentes.

[Contenus, dispositifs et activités d'apprentissage qui permettent d'atteindre les acquis visés]

- 5 La généralisation des contrats pédagogiques, bien que progressive est largement en place. De plus via le dossier pédagogique, les enseignants peuvent situer leur enseignement dans l'ensemble de la formation. Les documents encadrant l'épreuve intégrée et son évaluation ont été travaillés collectivement, y compris avec les étudiants à partir de leurs représentations plus ou moins pertinentes. Ces documents sont d'une grande clarté et permettent aux étudiants un encadrement efficace. A cette préparation de l'épreuve intégrée s'ajoutent du travail en petits groupes et des enseignants très disponibles et répondant rapidement aux demandes des étudiants.
- 6 Malgré les efforts, l'accompagnement des stages et des stagiaires reste insuffisant, une seule personne en charge du suivi des stages ne peut être pertinent malgré son dévouement important, il n'est pas sûr qu'un accompagnement individualisé quand celui-ci est si réduit (un quart d'heure par personne) soit réellement efficace. Par ailleurs la place des maîtres de stage est peu explicite et n'est pas systématisée.
- 7 Les sujets ou thèmes du travail de fin d'études sont laissés à la discrétion des étudiants même s'il est vivement recommandé un lien entre stage et thème du travail ; il n'y a pas de formalisation de mise en relation des cours et de la réalisation du TFE.

- 8 Concernant le stage, il est surtout intégré dans le cursus de 3ème année, mais il ne faut pas oublier que nombre d'étudiants sont déjà en activité professionnelle, qu'en est-il pour les autres ? Les contacts entre l'établissement et les maîtres de stage ne sont qu'exceptionnels. En revanche, les conventions de stage sont signées, des critères d'évaluation sont clairs et le carnet de stage est un outil utilisé.

[Agencement global du programme et temps prévu pour l'atteinte des acquis d'apprentissage visés]

- 9 Les contraintes temporelles et d'organisation de la formation en enseignement de promotion sociale sont sans doute préjudiciables à l'atteinte d'une partie au moins des objectifs. Ainsi, nombre de travaux sont à effectuer en groupe ; or les étudiants ne peuvent que très rarement avoir des plages horaires disponibles pour se réunir. Dans le même sens, l'emploi du temps ne permet guère l'usage d'une bibliothèque. En conséquence, les références bibliographiques ou les articles sont souvent communiqués directement aux étudiants, mais sous forme réduite afin de les aider. Plus encore, les références sont assez fréquemment limitées au cours d'un ou deux enseignants. Une telle démarche évite cependant aux étudiants de se confronter aux textes dans leur totalité et à la recherche des références qui restent souvent peu accessibles.

[Évaluation du niveau d'atteinte des acquis d'apprentissage visés]

- 10 Plus largement, on peut insister sur les problèmes soulevés par les évaluations qui sont très hétérogènes en nature et en temporalité pour un même enseignement selon les groupes d'étudiants, peu pensées dans leur cohérence avec le calendrier des cours et peu pensées en termes d'aide aux apprentissages dès lors que les enseignants ne reviennent pas systématiquement sur les travaux effectués. En conséquence, la question des remédiations est peu abordée, à l'exception des (re)mises à niveau initiales en langue ou en informatique ce qui a peu de rapport avec les acquis d'apprentissage visés par la formation.

RECOMMANDATIONS

- 1 La généralisation et l'harmonisation de la présentation des syllabi sont souhaitables (y compris dans la présence de références, de bibliographies) ce qui suppose une plus grande collaboration entre enseignants.
- 2 L'absence de référence à la répartition des enseignements en ECTS laisse à penser qu'il y a équivalence entre périodes et nombre d'ECTS, il faudrait sans doute qu'une réflexion soit conduite plus avant pour tenir compte dans ces équivalences de la charge de travail par enseignement et que soit plus clairement affichée la référence aux ECTS dans les fiches de cours ou les contrats pédagogiques.
- 3 Une mise en relation plus grande entre les cours et les évaluations est souhaitable ainsi la mobilisation chez les étudiants d'un travail de réflexion plus que restitution ou simple description. La disjonction périodes/ECTS serait bienvenue afin de prendre en considération le travail effectif des étudiants.
- 4 L'harmonisation entre les groupes A et B est une absolue nécessité, qu'il s'agisse d'harmoniser les contenus d'enseignement, l'organisation temporelle du cursus et des cours ou encore des évaluations.

Critère 4

L'établissement/l'entité a développé et met en œuvre une politique pour assurer l'efficacité et l'équité de son programme d'études

Dimension 4.1 : Ressources humaines

Dimension 4.2 : Ressources matérielles

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

Dimension 4.4 : Analyse des données nécessaires au pilotage du programme

CONSTATS ET ANALYSE

[Ressources humaines (affectation, recrutement, formation continuée)]

- 1 Incontestablement, malgré des ressources (très) limitées en personnel en nombre et en temps disponible de présence (la plupart des enseignements sont donnés par des enseignants à temps parfois très partiel), les collaborateurs font tout ce qui est possible pour aider les étudiants, répondre aux questions y compris par mail. Le corps enseignant et la section manifestent ainsi un réel engagement, qui fait d'ailleurs la réputation de l'AMEPS.

Dans le même sens, les enseignants mettent le maximum de documents à disposition des étudiants.

Le dédoublement de certains cours est utile, comme le sont les périodes attribuées pour l'accompagnement des travaux de fin d'études.

À noter néanmoins un encouragement effectif réduit à la formation continue du personnel qui semble dès lors peu valorisée.

Une faiblesse est à souligner : l'âge moyen élevé d'une partie importante du personnel administratif et de direction.

[Ressources matérielles (matériaux pédagogiques, locaux, bibliothèques, plateformes TIC)]

- 2 Compte tenu des contraintes professionnelles et géographiques qui pèsent sur les étudiants, l'accès aux bibliothèques n'est pas aisé. Dès lors, les enseignants tentent de communiquer aux étudiants les documents nécessaires. Des travaux de fin d'études sont archivés et à disposition des étudiants. Les locaux ne permettent pas actuellement de mettre une salle de travail à disposition des étudiants. Leur accessibilité, celle des salles de cours en particulier, est d'ailleurs tout à fait insuffisante.

Le partage des cours entre les enseignants peut également constituer des ressources pour les étudiants.

La plateforme Claroline est utilisée depuis peu et après une certaine résistance comme ressource pour les étudiants, elle pourrait sans doute l'être encore davantage, en dépassant par exemple l'usage de la plateforme comme simple dépôt de ressources. [Équité en termes d'accueil, de suivi et de soutien des étudiants]

- 3 Les soutiens et la mise à niveau concernent la langue et l'informatique, ce qui est vraisemblablement insuffisant. Par ailleurs, on ne peut parler d'équité entre les étudiants du fait d'une organisation différenciée des enseignements et des évaluations en fonction des groupes auxquels ils sont rattachés. De plus, l'hétérogénéité des publics accueillis (certains des inscrits, souvent jeunes, sont envoyés en formation dans la section par les institutions d'aide aux chômeurs sans que ces derniers soient réellement motivés ou en capacité de suivre la formation) rend très difficile le travail des enseignants et plus encore des étudiants. Leur inscription dans les groupes A et B paraît non égalitaire ce qui renforce l'inégalité entre les deux groupes car ces étudiants n'ont pas du tout les mêmes objectifs ni la même expérience, la mixité des publics ne semble pas ici avoir un effet très positif.

[Analyse des données nécessaires au pilotage du programme]

- 4 Des données concernant les étudiants ont été recueillies du fait de l'évaluation de la section.

RECOMMANDATIONS

- 1 L'autonomie, y compris intellectuelle, des étudiants est à développer davantage, même si en conséquences, un accompagnement est nécessaire pour limiter les risques d'inéquité.
- 2 La disponibilité et l'engagement des enseignants ne doivent pas empêcher l'établissement de s'intéresser aux étudiants en difficultés, il s'agit d'analyser de façon plus détaillée l'origine des abandons, cela permettrait sans doute de mieux en comprendre l'origine et donc d'avoir des actions adéquates.
- 3 La répartition en deux groupes stables du début à la fin des études génère de l'inéquité dès lors qu'il y a des différences importantes entre les groupes dans leur composition, celles des enseignants intervenant, et dans leur traitement (contenu, calendrier et modalités d'évaluation). Il est important de ne pas oublier qu'une école doit présenter une formation unique, car elle délivre un unique titre. Il serait donc bienvenu de penser une autre organisation qui brasse les groupes d'une année sur l'autre (changer leur dénomination éviterait que des habitudes et "histoire" des groupes n'aient des effets pervers) et veiller à la parfaite uniformité des enseignements et des évaluations entre les deux groupes, si deux sont maintenus.
- 4 La concentration de différentes responsabilités et/ou affectations sur une personne, dans la même classe, est un risque en cas d'absence de celle-ci. Dans le même sens, le manque de personnel administratif constitue sans doute une gêne pour le bon fonctionnement de l'établissement et de la section, d'autant que la polyvalence des personnels n'est pas assurée.
- 5 Les données recueillies par l'établissement concernant les étudiants devront être exploitées afin d'être utilisées pour un pilotage plus direct une politique en la matière pourrait être élaborée et mise en œuvre.
- 6 Globalement, les moyens à disposition de l'établissement semblent éloignés des standards actuels, une réflexion pourrait être conduite avec le plein exercice pour y remédier.
- 7 La mise en place d'une salle d'étude adaptée au travail semble vraiment nécessaire compte tenu du public accueilli et des contraintes de travail d'étude, travail en groupe fréquent.
- 8 Au vu de l'amélioration des relations avec le plein exercice, négocier des espaces de classes et salles d'études adaptées.
- 9 Une démarche institutionnalisée concernant les évaluations des enseignements pourrait permettre une plus grande cohérence et homogénéisation des modalités d'évaluation par les différentes parties prenantes (enseignants comme étudiants) et ainsi une plus grande équité entre les étudiants.
- 10 Optimiser l'usage des différentes fonctionnalités de la plateforme peut s'avérer très favorable surtout pour des étudiants peu présents sur site.

Critère 5

L'établissement/l'entité a également effectué l'analyse de son programme d'études et construit un plan d'action visant son amélioration continue

Dimension 5.1 : Méthodologie de l'autoévaluation

Dimension 5.2 : Analyse SWOT

Dimension 5.3 : Plan d'action et suivi

CONSTATS ET ANALYSE

[Méthodologie de l'autoévaluation]

- 1 L'évaluation de l'AEQES est vécue comme une opportunité et la démarche d'autoévaluation est apparue comme particulièrement intéressante aux différents acteurs.
Elle a conduit à la mise en place d'une Commission d'évaluation interne et de sous-commissions qui travaillent sur cinq axes : journée d'accueil des étudiants ; cellule communication pour promouvoir l'école ; volet pédagogique ; plateforme Claroline ; projet d'établissement. La mobilisation des enseignants et d'un certain nombre d'étudiants et de diplômés dans la démarche qualité est certaine. Les résultats de l'autoévaluation ont entraîné les premiers aménagements. Ceux-ci ont été renforcés par l'évaluation l'année précédente de l'inspection.
- 2 Le dossier d'autoévaluation est de qualité, même si son contenu s'apparente plus à une énumération de projets qu'à une analyse du fonctionnement actuel.

[Analyse SWOT]

- 3 Lucidité sur les forces qui en fin de compte sont relativement ponctuelles, mais significatives (horaires adaptés, relations avec les milieux professionnels et sociaux, l'encadrement pour les épreuves intégrées, la localisation, l'audit qualité, le pôle hainuyer et les mutualisations possibles). Lucidité également concernant les faiblesses dans le dossier d'autoévaluation, en particulier et à juste titre donc, le manque de formalisation des procédures et en conséquence des communications internes et externes défailtantes, mais tout autant sur les conditions matérielles précaires (salles de cours à l'acoustique très mauvaise, inaccessibilité des locaux pour les personnes à mobilité réduite, d'importants problèmes d'évaluation des étudiants et des manques de coordination sur cette question, utilisation de Claroline encore réduite et encadrement des stages encore insuffisant).
- 4 Les relations avec le plein exercice sont actuellement encore un objet de faiblesse. Après avoir été particulièrement problématiques, empêchant le développement de l'AMEPS, les échanges sont désormais possibles, mais il s'agit toujours d'une situation de dépendance, d'une absence d'autonomie et d'une capacité très faible de développement matériel et pédagogique.
- 5 Une autre faiblesse est soulignée : l'âge moyen élevé d'une partie importante du personnel administratif et de direction.

[Plan d'action et suivi]

- 6 Les projets annoncés avec un calendrier de mise en œuvre sur plusieurs années sont pertinents dans leur nature et mise en relation avec l'analyse SWOT. Ils concernent en premier lieu l'amélioration de la journée d'accueil et des documents de présentation de l'établissement, la désignation d'un responsable intranet-internet, la démarche qualité pérennisée, la coordination des dates d'évaluation, l'amélioration des ressources matérielles (toilettes et parking). Plus loin dans le temps sont pensés une plus grande polyvalence du secrétariat, l'amélioration des communications et de

l'information, de l'accès à la documentation, les contacts avec les maîtres de stage, la formalisation de la VAE.

RECOMMANDATIONS

- 1 Malgré la pertinence des projets ci-dessus, le calendrier de mise en œuvre du plan d'action n'est peut-être pas en adéquation avec les résultats de l'exercice d'autoévaluation. Ainsi, les actions prévues en 2019 gagneraient à être celles qui occupent le programme de transformation dès 2016. La question de l'accompagnement des stages est ainsi à améliorer de façon urgente.
- 2 L'absence de responsable désigné dans le plan d'actions fait craindre l'absence de suivi, voire l'abandon de certaines actions.
- 3 Le renouvellement des personnels administratifs et de direction pourrait être anticipé à partir de l'élaboration de fiches de postes visant une moindre concentration des tâches sur les mêmes personnes.
- 4 Dès lors que les différences, voire les déséquilibres de composition des groupes d'étudiants entre le groupe A et le groupe B sont mentionnés comme une faiblesse, il est important de répartir les publics dans les différents groupes de façon plus équilibrée.
- 5 L'amélioration de la collaboration avec le plein exercice relève également d'une priorité, ne serait-ce que pour éviter l'impression de discrimination matérielle qui fait courir des risques inutiles à l'établissement.

CONCLUSION

Le travail accompli par l'entité pour cette évaluation et cette visite est d'une réelle importance et laisse espérer des modifications pérennes dans la façon d'envisager les évaluations ou le développement de l'établissement en adéquation avec les standards de la section. Celle-ci réussit à avoir une bonne réputation grâce au dévouement d'une grande majorité de son personnel et malgré des conditions matérielles et organisationnelles incontestablement difficiles. La mise en œuvre d'une démarche qualité ainsi que la qualité de l'accueil réservée au comité des experts incitent celui-ci à penser qu'une réflexion globale peut perdurer au-delà de la présente visite si l'établissement et la section s'en donnent les moyens.

Le comité des experts a pu observer une section attentive à la formation professionnelle des étudiants, celle-ci au demeurant dépend largement des capacités d'adaptation et d'évolution de la section et de l'établissement afin d'offrir aux étudiants des possibilités de développement professionnel.

Des perspectives peuvent maintenant s'ouvrir, il est important de ne pas les laisser se refermer.

EN SYNTHÈSE

Points forts	Points d'amélioration
<ul style="list-style-type: none">⇒ Engagements de la section et de ses enseignants au-delà des obligations de service⇒ Prise de conscience des faiblesses grâce à la démarche qualité et développement des contrats pédagogiques⇒ Volonté de former des professionnels par des enseignants professionnels et les relations avec les professionnels⇒ Bonne réputation de la section et de l'AMEPS liée à ses valeurs mises en actes⇒ Bon encadrement de l'épreuve intégrée par les documents mis à disposition⇒ Organisation des enseignements en adéquation avec les disponibilités des étudiants	<ul style="list-style-type: none">⇒ Formalisation, la transparence et la circulation de l'information⇒ Utilisation de la diversité des moyens numériques de communication⇒ Organisation du secrétariat⇒ Égalité de formation et d'évaluation entre les groupes d'étudiants⇒ Homogénéité des modalités et des critères d'évaluation et la réflexion sur les acquis d'apprentissage⇒ Encadrement des stages

Opportunités	Risques
<ul style="list-style-type: none">⇒ Localisation de l'AMEPS qui la rend attractive localement et pour les étudiants français⇒ Participation au pôle hainuyer si les mutualisations se concrétisent⇒ Nécessité de satisfaire les critères de qualité qui engagent des démarches d'évaluation	<ul style="list-style-type: none">⇒ Trop grande faiblesse des moyens au regard des développements nécessaires, de l'application du décret Paysage⇒ Relative instabilité des personnels qui ne restent pas toujours en place et l'âge de certains qui pose la question du renouvellement

Récapitulatif des recommandations

- 1 La formalisation systématique des informations, des procès-verbaux des réunions, du suivi des projets permettrait non seulement l'amélioration attendue, mais aussi la transmission des connaissances et informations en cas d'absences ou d'indisponibilité des uns ou des autres. Cela engendrerait le minimum de polyvalence nécessaire quand le personnel est en petit nombre.
- 2 Il semblerait utile de mettre en place une coordination pédagogique qui permettrait une meilleure exploitation des contrats pédagogiques, leur synthèse, un travail sur les données d'évaluation et celles concernant la qualité du programme. Il est peu raisonnable que perdurent des pratiques très hétérogènes entre enseignants dans le domaine des enseignements et des évaluations. Plus de collaborations entre les enseignants sont nécessaires.
- 3 Un pilotage de l'établissement par la prise en compte de la fonction qualité pourrait aller dans le sens de la diminution de dysfonctionnements. Des moyens sont donc à trouver pour assurer cette fonction qualité.
- 4 La transparence et la formalisation des critères de validation d'acquis (qui est censée être distinguée des dispenses d'enseignement) sont à mettre en place.
- 5 La communication des syllabi gagnerait également à être davantage généralisée, systématisée et harmonisée dans sa présentation, il semblerait en effet qu'actuellement, les syllabi soient plus ou moins présentés et présents sur Claroline en fonction du bon vouloir des enseignants, ce qui rend sa fonction peu pertinente pour les étudiants. La généralisation et l'harmonisation de la présentation des syllabi sont souhaitables (y compris dans la présence de références, de bibliographies) ce qui suppose une plus grande collaboration entre enseignants.
- 6 Une mise en relation plus grande entre les cours et les évaluations est souhaitable ainsi la mobilisation chez les étudiants d'un travail de réflexion plus que restitution ou simple description. La disjonction périodes/ECTS serait bienvenue afin de prendre en considération le travail effectif des étudiants.
- 7 L'harmonisation entre les groupes A et B est une nécessité, qu'il s'agisse d'harmoniser les contenus d'enseignement, l'organisation temporelle du cursus et des cours ou encore des évaluations.
- 8 La répartition en deux groupes stables du début à la fin des études génère de l'inéquité dès lors qu'il y a des différences importantes entre les groupes dans leur composition, celles des enseignants intervenant, et dans leur traitement (contenu, calendrier et modalités d'évaluation). Il est important de ne pas oublier qu'une école doit présenter une formation unique car elle délivre un unique titre. Il serait donc bienvenu de penser une autre organisation qui brasse les groupes d'une année sur l'autre (changer leur dénomination éviterait que des habitudes et "histoire" des groupes n'aient des effets pervers) et veiller à la parfaite uniformité des enseignements et des évaluations entre les deux groupes, si deux sont maintenus. La concentration de différentes responsabilités et/ou affectations sur une personne dans la même classe est un risque en cas d'absence de celle-ci. Dans le même sens, le manque de personnel administratif constitue sans doute une gêne pour le bon fonctionnement de l'établissement et de la section, d'autant que la polyvalence des personnels n'est pas assurée.



Évaluation du *cluster*
Psychologie, Logopédie, Éducation
2015-2016

Droit de réponse de l'établissement évalué

Commentaire général éventuel :

La majorité des commentaires émis lors de la procédure du droit de réponse ayant été pris en compte par le comité d'experts, l'AMEPS ne souhaite plus formuler d'observations de fond complémentaires.

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

Nom, fonction et signature de l'autorité académique
dont dépend(ent) le(s) entité(s)

Christian Andris, directeur

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

Geneviève Lefebvre, coordonnatrice qualité