

UQAC

Université du Québec
à Chicoutimi

Évaluation périodique des programmes

RÉSUMÉ DU DOSSIER

BACCALAURÉAT EN TRAVAIL SOCIAL (7798)

UNITÉ D'ENSEIGNEMENT EN TRAVAIL SOCIAL

DÉPARTEMENT DES SCIENCES HUMAINES

INTRODUCTION

L'évaluation périodique du programme de baccalauréat en travail social (7798) permet de rendre compte de la qualité et de la pertinence du programme dans une perspective de développement. Selon les principes directeurs de la Politique d'évaluation des programmes de l'Université du Québec à Chicoutimi (CAD-8778), le processus d'évaluation périodique comprend trois étapes : 1) l'autoévaluation du programme; 2) une expertise externe; 3) une évaluation par un comité interne. Par la suite, le doyen des études émet un avis sur le dossier d'évaluation et le dépose aux instances institutionnelles.

1 PRÉSENTATION DU PROGRAMME

Le programme de Baccalauréat en travail social de l'Université du Québec à Chicoutimi est le fruit d'un long processus caractérisé par les rapports étroits de l'UQAC avec les communautés du Saguenay-Lac-Saint-Jean, la volonté de répondre à leurs besoins en matière de formation universitaire et de contribuer au développement de la région. De 1975 à 1988, l'UQAC a offert un Certificat en travail social. L'augmentation constante des demandes a conduit à la mise en place, de 1988 à 1993, d'un programme de Baccalauréat en travail social en extension de l'Université du Québec à Montréal (UQAM). En 1994, l'UQAC a obtenu l'autonomisation du programme et celui-ci a été agréé par l'Association canadienne des écoles de service social (ACCESS) pour la période de 1999 à 2006.

En 2001, une évaluation périodique du programme de Baccalauréat en travail social est complétée. À partir de 2004, plusieurs cohortes ont démarré : Sept-Îles et Québec 1, en 2004; Chaudière-Appalaches et Victoriaville, en 2006, Québec 2 et Trois-Rivières en 2007, Sept-Îles 2 en 2009, Trois-Rivières 2 en 2011 et Drummondville en 2013.

L'UETS a reçu son premier agrément de l'Association canadienne des écoles de service social (ACCESS) pour la période 1999-2006 et un deuxième pour la période 2006-2013. Il vient d'obtenir, par l'Association canadienne pour la formation en travail social (ACFTS), le 3^e agrément pour la période de 2013-2021.

2 PROCESSUS D'ÉVALUATION

L'évaluation s'est déroulée selon la *Politique d'évaluation des programmes* de l'UQAC (CAD-8778 11 03 08). Le processus d'évaluation périodique du programme de baccalauréat a débuté avec la collecte de données dès l'automne 2011. Toutefois, le comité d'autoévaluation a ensuite suspendu ses activités afin de permettre au secteur de travailler sur le dossier de demande d'agrément du programme. La collecte de données a été utilisée pour la production du rapport d'agrément déposé à l'ACFTS à l'automne 2012. Les experts de l'ACFTS ont pris connaissance du rapport et ont visité les différents centres d'études en avril 2014. En tenant compte des recommandations de l'organisme d'agrément, le comité d'autoévaluation a repris son travail en collaboration avec le Décanat des études afin de compléter l'évaluation périodique du programme. Sans tenir compte de la période de production du rapport d'agrément, la durée totale du processus d'évaluation périodique, les étapes de l'autoévaluation, jusqu'à l'adoption du rapport par la Commission des études, de la recherche et de la création de l'UQAC, a été de 18 mois.

2.1 Autoévaluation

Le comité d'autoévaluation (CAE) a été créé par le comité d'unité d'enseignement le 25 novembre 2011 et remanié en avril 2012 alors que les personnes suivantes furent nommées :

- Louise Carignan, professeure et directrice de l'Unité d'enseignement en travail social;
- Sandra Juneau, professeure;
- François Gagnon, chargé de cours;
- Nathaly Gauthier, agente de stage;
- Isabelle Bouchard, coordonnatrice et agente de stage;
- France Sirois, diplômée maîtrise en travail social (2012);
- Christine Allard, superviseure et membre socioéconomique;
- Georgette Pelletier, étudiante de 3^e année (en 2012-2013);
- Cédric Girard, étudiant de 1^{ère} année (en 2012-2013);
- Lucie Tremblay, diplômée (2010) et représentante du milieu;
- Andrée Castonguay, coordonnatrice à l'évaluation des programmes.

La première réunion du CAE s'est tenue le 9 décembre 2011 et la collecte de données s'est effectuée sur une période de deux mois. La reprise du travail du CAE s'est faite en avril 2013 et 4 rencontres ont eu lieu. Le rapport a finalement été adopté lors de la réunion du conseil de l'UETS du 13 décembre 2013. Une période de 11 mois a donc été requise pour la rédaction du rapport d'autoévaluation.

2.1.1 Collecte de données

Les données quantitatives compilées ont servi à l'évaluation du cheminement des étudiants et au bilan de fonctionnement du programme. Afin de pouvoir apprécier la satisfaction quant à la qualité et à la pertinence du programme, cinq tables rondes ont été organisées à l'UQAC : les 31 octobre, 28 novembre 2011 et 30 janvier 2012 (9, 12 et 16 étudiants de 3^e année); le 4 novembre 2011 (9 membres du corps enseignant) et une dernière le 6 décembre 2011 (11 employeurs ou superviseurs). Un questionnaire électronique a aussi été envoyé pour chaque groupe de sondé : 6 étudiants sur 111 ont complété le questionnaire (un problème au niveau de l'envoi explique le faible taux de réponse), 30 sur 194 diplômés, 20 sur 36 membres du corps enseignant et 63 sur 160 employeurs et superviseurs ont répondu. En plus des données longitudinales, des résultats obtenus lors des tables rondes et des réponses aux questionnaires, le CAE a analysé la structure, les activités, les ressources et la pertinence du programme. Au terme de cette étude, certains enjeux importants pour le développement du programme ont été identifiés.

2.1.2 Recommandations du comité d'autoévaluation

Le rapport d'autoévaluation a démontré que le programme de Baccalauréat en travail social (7798) avait plusieurs forces telles que : 1) les trois approches préconisées par le travail social (individu, petit groupe, collectif) sont enseignées; 2) l'offre de cours est très adéquate, c'est-à-dire que le même cours se donne à des plages horaires différentes, ce qui favorise l'adéquation travail- famille; 3) le stage sur une année complète durant la dernière année du programme; 4) l'expertise de certains professeurs et chargés de cours; 5) l'encadrement fourni par l'unité d'enseignement.

Cependant certains problèmes ont également été soulevés, notamment, en ce qui concerne : 1) les connaissances des normes de rédaction de dossier faites par les étudiants (notes évolutives et rédaction de plans d'intervention; 2) le manque de continuité entre les cours et manque de rigueur au niveau de l'atteinte des objectifs; 3) le manque de liens entre la théorie et la pratique (laboratoires, simulation); 4) le manque de ressources humaines; 5) l'intervention auprès des individus est privilégiée au détriment des autres approches (petit groupe ou collective).

Suite à ces constats et aux recommandations de l'ACFTS, le CAE est d'avis que malgré la pertinence et la qualité générale du programme de baccalauréat en travail social à l'UQAC, des modifications seraient souhaitables. En tenant compte des points forts et des points faibles du programme, le CAE a formulé, entre-autre, les recommandations suivantes :

- Maintenir les objectifs et les conditions d'admission du programme.
- Revoir le cheminement proposé (l'ordonnancement des cours).
- Offrir dès la première année une formation de base en éthique et en déontologie spécifique au travail social.
- Orienter la formation du 3^e trimestre sur la famille ainsi que sur les interventions d'appoint face aux clientèles spécifiques.
- Modifier les plans de cours afin que les quatre composantes de la méthodologie du travail social deviennent un objectif incontournable (individuelle, familiale, petits groupes, collective).
- Mettre à jour les cours et inclure l'éthique du travail social.
- Que les différents cours de méthodologie soient axés sur l'expérimentation de la théorie apprise (laboratoire, simulation d'entrevue, jeu de rôle, intervenant, atelier de simulation d'intervention, travail en triade).
- Présenter une demande pour avoir une plus grande disponibilité des locaux pour le travail en sous-groupe (7 à 8 locaux pour 10 personnes et moins).
- Faire une rencontre pré-stage au 3^e trimestre pour le stage donné à la dernière année d'études, afin de mieux faire connaître aux étudiants l'approche par grand-groupe.
- Améliorer les communications professeurs-chargés de cours.
- Rendre concrètes les politiques sociales dans les cours.
- S'assurer que l'évaluation du fonctionnement social, le plan d'intervention et la tenue de dossier, deviennent des compétences transversales enseignées et pratiquées tout au long du programme et selon les normes de l'Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec.
- Présenter au Département des sciences humaines des demandes de ressources professorales dans le cadre de l'exercice annuel.
- Demander au département d'augmenter les budgets pour inviter des conférenciers et des aides pédagogiques pour soutenir la prestation des cours.

2.1.3 Avis des directions concernées

Le 16 décembre 2013, le rapport d'autoévaluation a été envoyé à la direction du Département des sciences humaines : M. Marc Jean, Ph. D.. Aucune direction de programme n'a été consultée. Les recommandations de monsieur Jean vont dans le même sens que celles du rapport d'autoévaluation tout en insistant principalement sur les éléments suivants : 1) l'amélioration de l'équilibre pratique/théorie; 2) la motivation des étudiants envers l'intervention collective; 3) l'amélioration du personnel enseignant (quantitative et qualitative); 4) les lacunes au niveau de l'intervention collective.

2.2 Expertise externe

Tel que stipulé dans la politique institutionnelle, les experts sont des professeurs de la même discipline œuvrant dans d'autres établissements universitaires. Ils ont été dépêchés par la Commission d'agrément de l'Association canadienne pour la formation en travail social en vue d'évaluer la demande de renouvellement d'agrément présenté par l'UETS de l'UQAC. Le 11 avril 2013, deux experts ont visité l'UQAC :

- Madame Margot Loiselle, Ph.D., professeure, Département de gestion, l'Université du Québec en Abitibi Témiscamingue
- Monsieur Michel-André Beauvolsk, Ph.D, professeur émérite à l'École de service social de l'Université Laurentienne, à Sudbury professeur émérite à l'Université Carlton, retraité de l'Université Laurentienne

Lors de leur visite, ils ont eu l'occasion de discuter avec les professeurs, les chargés de cours, l'équipe de formation pratique et avec le personnel de soutien de l'UETS œuvrant dans le programme, les superviseurs de stages, quelques étudiants et diplômés du baccalauréat, des employeurs, la direction du Centre Nikanite et les représentants autochtones, la doyenne des

études de premier cycle, le doyen des études de cycles supérieurs et de la recherche ainsi que le vice-recteur à l'enseignement et à la recherche de l'UQAC. De plus, ils ont visité le Département des sciences humaines et rencontré la direction, les locaux utilisés pour l'enseignement de même que la bibliothèque Paul-Émile-Boulet ainsi que les Services de l'audio-visuel. Enfin, les experts ont ensuite produit un rapport commun et l'ont acheminé, le 24 avril 2013 au Décanat des études.

2.2.1 Avis des experts externes

Globalement, les recommandations des experts vont dans le même sens que celles élaborées dans le rapport d'autoévaluation. Ils soulignent la satisfaction généralisée de la part des quatre groupes consultés lors de l'autoévaluation ainsi que les nombreuses forces mentionnées par tous. Cependant, ils font trois grandes recommandations qui devront être considérées d'ici à l'envoi du rapport d'étape en 2017 : 1) diminuer le ratio professeurs-étudiants pour qu'il soit comparable aux autres universités canadiennes, en particulier pour que les étudiants provenant de tous les campus aient une formation et un traitement uniforme; 2) diversifier le corps professoral, non seulement au niveau de l'expertise et de la formation, mais également de leur provenance ethnique, en particulier ceux d'origine autochtone; 3) entreprendre des démarches afin de recruter davantage d'étudiants autochtones et que les réalités autochtones ainsi que celle des francophones hors Québec soient mis en évidence dans la description des cours.

Par ailleurs, ils recommandent à l'UETS d'indiquer dans leur rapport d'étape (2017) les moyens qu'elle a mis en œuvre pour améliorer la formation de ses étudiants au niveau du savoir-faire, du français et de la capacité des étudiants à établir des liens entre la théorie et les pratiques. Ils recommandent également d'impliquer le corps enseignant afin de diminuer la redondance entre les cours et de standardiser les modes d'évaluation des étudiants, notamment en n'attribuant pas plus de 40% aux travaux d'équipe.

2.2.2 Réaction de la direction de programme

La directrice de l'UETS, madame Louise Carignan, Ph.D., prend acte du rapport des experts externes. Elle est en accord avec les experts externes quant au ratio professeurs/étudiants trop élevé. Selon madame Carignan il y a clairement deux façons de modifier un tel ratio : (a) engager plus de professeurs et (b) diminuer le nombre d'étudiants admis/inscrits. La directrice mentionne que des demandes d'embauche ont été dûment soumises au département. Le commentaire des experts externes à propos des descriptifs de cours qui ne semblaient pas tenir compte de la réalité autochtone a déjà été pris en compte par l'UETS. Madame Carignan mentionne qu'il y a régulièrement des conférences sur le sujet auxquelles les étudiants sont invités à assister et que des modifications de descriptions de cours seront faites dès l'automne 2013. Elle souligne que d'importants efforts sont déployés pour attirer des étudiants d'origine autochtone, en particulier au campus de Sept-Îles. En dernier lieu, la directrice de l'UETS indique que des démarches sont entreprises afin de diversifier le corps enseignant.

2.3 Comité interne

Les membres du Comité interne ont déposé leur rapport au Décanat en janvier 2014. Les conclusions du Comité interne vont dans le même sens que celles du rapport d'autoévaluation et des experts, tout en mentionnant les éléments suivants : 1) la redondance dans les cours; 2) le recrutement et l'adaptation du programme au milieu autochtone; 3) les postes laissés vacants seraient à pourvoir, de façon à réduire le ratio à un niveau plus acceptable.

3 AVIS DU DOYEN DES ÉTUDES

À la suite de la lecture de l'ensemble des documents transmis dans le cadre de l'évaluation du programme Baccalauréat en travail social, le doyen des études, monsieur Étienne Hébert, Ph.D., est d'avis qu'aucun remaniement en profondeur n'est requis mais que certains ajustements peuvent être réalisés afin de maintenir la pertinence et la qualité du programme. Ainsi, la modification du Baccalauréat en travail social devra tenir compte des éléments suivants :

- Mettre à jour les objectifs des programmes.
- Revoir la banque de cours de façon à ce qu'elle reflète l'offre réellement disponible.
- Définir et formuler au besoin de nouveaux objectifs généraux et spécifiques.
- De revoir au besoin les conditions d'admission, le cheminement proposé, la liste des cours offerts (ajouts, retraits, éviter la redondance, voir les chaînes de préalables), leur description, ainsi que les documents descriptifs.
- S'assurer de la cohérence des cours, éliminer les redondances et voir à la bonne progression dans les contenus des cours.
- Multiplier les occasions de rencontres et de concertation entre les différents groupes impliqués : professeurs, chargés de cours, professionnels, gens du milieu et étudiants.
- Initier les étudiants aux quatre grandes composantes du travail social : individuelle, familiale, petits groupes et grands groupes et favoriser l'arrimage théorie-pratique.
- Sensibiliser et former à l'éthique du travail social.
- Sensibiliser et former à la recherche sur les meilleures pratiques en travail social.
- Développer des aptitudes en langues seconde pour mieux comprendre les recherches sur les meilleures pratiques.
- Développer et former aux compétences informationnelles orientées sur les meilleures pratiques en travail social.
- S'assurer que les compétences transversales propres à la pratique de la profession soient enseignées tout au long du cursus universitaire.
- Favoriser la collaboration avec le Centre des Premières Nations Nikanite et le Centre du savoir sur mesure (CESAM)
- Explorer la possibilité de partager les activités avec des disciplines connexes.
- Exiger une bonne maîtrise du français afin que les étudiants soient en mesure d'exercer pleinement la profession de travailleur social.

4 DÉPÔT DU DOSSIER AUX INSTANCES DE L'UQAC

Le dossier complet d'évaluation périodique du programme de la de Baccalauréat en travail social a été présenté à la Commission des études, de la recherche et de la création, le 19 août 2014 et a reçu un avis favorable (résolutions CERC - _____ à venir). Ainsi, il a été résolu de donner également un avis favorable à l'avis du doyen des études puis de demander à la responsable du programme de Baccalauréat en travail social d'entreprendre le processus de révision dudit programme en procédant aux modifications contenues dans le rapport d'évaluation périodique du programme et en tenant compte des priorités émises par le doyen des études.