



## **Évaluation périodique du baccalauréat en service social (B. Serv. Soc)**

**Faculté des sciences sociales**

**Conseil universitaire du 7 mars 2017**

## ÉVALUATION PÉRIODIQUE DU BACCALAURÉAT EN SERVICE SOCIAL

### SOMMAIRE DU RAPPORT SYNTHÈSE D'ÉVALUATION

Le baccalauréat en service social (B. Serv. Soc) est rattaché à la Faculté des sciences sociales (FSS). L'enseignement de cette discipline est sous la responsabilité de l'École de service social. Ce programme donne accès au titre réservé de travailleur social délivré par l'Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec (OTSTCFQ). Le baccalauréat compte 93 crédits. À la session d'automne 2015, 482 étudiants<sup>1</sup> étaient inscrits à ce programme et 90 % d'entre eux étaient des femmes.

#### **Évaluation par l'Association canadienne pour la formation en travail social**

Après avoir analysé le dossier d'autoévaluation soumis par l'École de service social, deux membres de la Commission d'agrément de l'Association canadienne pour la formation en travail social (ACFTS) ont rencontré divers acteurs concernés par le programme lors d'une visite à l'Université Laval les 23, 24 et 25 novembre 2015. En février 2016, l'ACFTS a confirmé le renouvellement de l'agrément du baccalauréat en service social pour une période de quatre ans, soit du 1<sup>er</sup> janvier 2016 au 31 décembre 2019. Un rapport doit toutefois être déposé le 1<sup>er</sup> novembre 2019 afin de répondre aux conditions et aux recommandations formulées par l'ACTFS à l'occasion de sa visite d'agrément. Lors de l'analyse de ce rapport, un renouvellement de l'agrément pourrait être accordé pour une autre période de quatre ans<sup>2</sup>. Le baccalauréat en service social avait déjà reçu un agrément complet de l'ACFTS en 1993, 2000 et 2007.

#### **Évaluation par le Comité institutionnel d'évaluation des programmes**

À l'instar des autres programmes soumis à un agrément, l'Université Laval assume la responsabilité qui lui incombe d'évaluer périodiquement tous les programmes de formation menant à un grade. L'évaluation périodique examine des dimensions du programme qui peuvent différer de celles évaluées dans le cadre du processus d'agrément. La dernière évaluation périodique du baccalauréat en service social remonte à 2003 (CU-2003-130). Il s'agit ici de la quatrième évaluation périodique du programme.

Pour les besoins de l'évaluation institutionnelle, le Vice-rectorat aux études et aux activités internationales (VREAI) a réalisé trois questionnaires en ligne auprès de différents groupes de personnes concernées par le programme. Une discussion de groupe a également été menée auprès des enseignants. En mars et en mai 2016, le Comité institutionnel d'évaluation des programmes (CIEP) s'est réuni pour analyser la documentation disponible (le dossier d'autoévaluation incluant les résultats des consultations ainsi que le rapport du comité visiteur) et pour produire le présent rapport synthèse d'évaluation. Afin de porter un jugement sur le programme, le CIEP s'est référé aux normes de pertinence et de qualité établies à partir des critères énoncés dans la *Politique d'évaluation périodique des programmes de formation de l'Université Laval*<sup>3</sup>. Il a tout d'abord identifié les principales forces du programme. Le CIEP a par la suite formulé des recommandations dans le but de s'assurer que le programme répond bien aux normes d'évaluation. De plus, il peut avoir émis des suggestions en vue d'améliorer le programme, et ce, même si ce dernier respecte les normes. Conformément à la Politique, le doyen de la FSS devra proposer des moyens pour donner suite à chacune des recommandations et des suggestions dans son plan d'action.

---

1. Le générique masculin est utilisé dans l'unique but d'alléger le texte.

2. La période maximale d'agrément est de huit ans.

3. Source :

[http://www.vre.ulaval.ca/qualite\\_de\\_la\\_formation/evaluation\\_des\\_programmes/politique\\_devaluation\\_periodique/](http://www.vre.ulaval.ca/qualite_de_la_formation/evaluation_des_programmes/politique_devaluation_periodique/)

## PRINCIPALES FORCES DU PROGRAMME

---

- La compétence et la disponibilité des enseignants.
- La qualité du travail effectué par la direction de programme.
- La qualité du soutien offert par le personnel de gestion des études.
- L'employabilité des diplômés.
- La présence de nombreux centres de recherche dans le domaine.
- La proximité du baccalauréat en service social avec les programmes en criminologie.
- La qualité des stages.
- Les méthodes d'enseignement-apprentissages appropriées.
- L'utilisation adéquate des technologies numériques.
- Le taux de diplomation.
- Le climat de travail à l'École de service social.
- Les ressources documentaires.

## RECOMMANDATIONS ET SUGGESTIONS

---

### *Recommandations*

- Que l'on précise les objectifs généraux du baccalauréat en service social en tenant compte de ceux présentés à l'article 104 du *Règlement des études* et que l'on diffuse ces objectifs dans le répertoire officiel des programmes.
- Que l'on s'assure que le baccalauréat en service social couvre les secteurs importants et en émergence dans le domaine.
- Que l'on s'assure que le mécanisme de reconnaissance des acquis est adéquat.
- Que l'on s'assure qu'il n'y a pas de redondances de contenu entre les cours du baccalauréat en service social.
- Que l'on s'assure que le nombre de places de stage permet de répondre à la demande et aux intérêts des étudiants.

### *Suggestions*

- Que l'on s'assure que les étudiants sont bien informés des emplois auxquels mène le baccalauréat en service social.
- Que l'on examine la possibilité de mettre en place d'autres méthodes de sélection des candidats.
- Que l'on s'assure que la charge de travail est équilibrée, notamment lors de la réalisation des stages.
- Que l'on examine la possibilité d'offrir un plus grand nombre d'activités de formation pratique (ex. : études de cas, mise en situation, intervention).



UNIVERSITÉ  
LAVAL

**Évaluation périodique du programme de  
baccalauréat en service social**

Plan d'action du doyen

Faculté des sciences sociales

17 novembre 2016

## Introduction

Comme le prévoit la Politique d'évaluation périodique des programmes de formation de l'Université Laval, la Faculté rédige un plan d'action afin de donner suite aux recommandations et aux suggestions du Comité institutionnel d'évaluation des programmes.

## État de la discipline

Le baccalauréat en service social (B. Serv. Soc) est un programme de 93 crédits, contingenté à 155 étudiants, rattaché à la Faculté des sciences sociales (FSS). Ce programme donne accès au titre réservé de travailleur social délivré par l'Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec (OTSTCFQ). À la session d'automne 2015, 482 étudiants étaient inscrits à ce programme et 90 % d'entre eux étaient des femmes. Après avoir analysé le dossier d'autoévaluation soumis par l'École de service social, deux membres de la Commission d'agrément de l'Association canadienne pour la formation en travail social (ACFTS) ont rencontré divers acteurs concernés par le programme lors d'une visite à l'Université Laval les 23, 24 et 25 novembre 2015. En février 2016, l'ACFTS a confirmé le renouvellement de l'agrément du baccalauréat en service social pour une période de quatre ans, soit du 1<sup>er</sup> janvier 2016 au 31 décembre 2019. Un rapport doit toutefois être déposé le 1<sup>er</sup> novembre 2019 afin de répondre aux conditions et aux recommandations formulées par l'ACTFS à l'occasion de sa visite d'agrément. Lors de l'analyse de ce rapport, un renouvellement de l'agrément pourrait être accordé pour une autre période de quatre ans. Le baccalauréat en service social avait déjà reçu un agrément complet de l'ACFTS en 1993, 2000 et 2007. La dernière évaluation du programme remonte à 2003.

Le Comité institutionnel d'évaluation des programmes de l'Université Laval a jugé le programme pertinent et de qualité. Parmi les principales forces du programme, on trouve la compétence et la disponibilité des enseignants, la qualité du travail effectué par la directrice de programme, la qualité du soutien offert par le personnel de gestion des études, la présence de nombreux centres de recherche dans le domaine, l'employabilité des diplômés, la proximité du baccalauréat avec les programmes de criminologie, la qualité des stages, les méthodes d'enseignement-apprentissages appropriées, l'utilisation adéquate des technologies numériques, le taux de diplomation, le climat de travail à l'École de service social de même que les ressources documentaires.

## Recommandations [R] – actions proposées [AR]

***R1- Que l'on précise les objectifs généraux du baccalauréat en service social en tenant compte de ceux présentés à l'article 104 du Règlement des études et que l'on diffuse ces objectifs dans le répertoire officiel des programmes.***

Les objectifs du baccalauréat tels que décrits actuellement dans les documents officiels sont les suivants :

« Le programme vise à donner à l'étudiant les compétences nécessaires à la pratique du service social. Dans le contexte actuel, il vise à lui offrir une formation professionnelle particulière, pour qu'il travaille en contexte multidisciplinaire dans des services socio-sanitaires et communautaires aux pratiques polyvalentes auprès de populations qui présentent des problèmes diversifiés.

Il permet d'enrichir les connaissances (savoir), les habiletés (savoir-faire) et les attitudes (savoir-être) nécessaires à l'exercice de la pratique professionnelle en service social, de façon à atteindre un premier niveau de compétence. »

Bien que ne fonctionnant pas sur une approche par compétence mais sur une approche programme, le baccalauréat en service social respecte les 26 compétences exigées par l'ordre professionnel. Ses objectifs n'ont pas été actualisés depuis plusieurs années, alors même que le programme a évolué, à la fois dans les cours obligatoires, dans sa structure globale, dans la façon dont les étudiants sont encadrés (notamment en stage). Le CIEP fait ainsi remarquer que le dossier d'autoévaluation précise les orientations et objectifs généraux du programme et que la description officielle pourrait être bonifiée en les intégrant.

Les objectifs généraux visés, selon le dossier d'autoévaluation, sont les suivants :

- prendre connaissance des éléments théoriques et méthodologiques sur les différents aspects de la politique sociale des institutions sociales, de la profession, des services sociaux et des problématiques qui font l'objet d'intervention en service social;
- étudier les éléments théoriques et méthodologiques essentiels à la recherche en service social;
- connaître les éléments théoriques et méthodologiques essentiels à la pratique du service social et faire l'apprentissage de la pratique professionnelle elle-même;
- acquérir des connaissances sur le comportement humain et sur l'environnement social et étudier ces réalités au moyen de grilles d'analyse adaptées au service social.

Le comité de programme procèdera à une actualisation des objectifs généraux du programme en conformité avec l'article 104 du Règlement des études au cours de l'année 2016-2017, selon l'échéancier détaillé en annexe.

- Rédaction d'une **proposition** d'objectifs reformulés pour discussion et adoption par le comité de programme (étape accomplie en septembre 2016-voir Annexe 1);
- Discussion et adoption d'une proposition finale de reformulation des objectifs au cours de la session d'hiver 2017;
- Soumission de la proposition du comité de programme et adoption par l'assemblée des professeurs de l'École de service social (APESS), à la Direction générale des programmes de premier cycle (DGPC), et au Conseil facultaire de la FSS avant le 1<sup>er</sup> février 2017 pour entrée en vigueur à la session d'automne 2017;
- Insertion de la nouvelle formulation des objectifs au répertoire des programmes pour entrée en vigueur à la session d'automne 2017.

***R2- Que l'on s'assure que le baccalauréat en service social couvre les secteurs importants et en émergence dans le domaine.***

De l'avis de 83 % des professeurs, la formation couvre bien les secteurs importants et en émergence, alors que 51 % des diplômés partagent ce point de vue. Dans une proportion de 59 %, les diplômés précisent que les cours obligatoires n'apportent pas une formation de base solide. Près de la moitié de ceux-ci sont « plutôt en désaccord » ou « tout à fait en désaccord » avec le fait que la formation permet de développer les connaissances, les habiletés et les compétences nécessaires pour occuper efficacement un emploi dans le domaine. Ceci étant, 98 % des étudiants et 88 % des diplômés considèrent que le contenu des cours est à jour. De leur point de vue, les cours obligatoires sont pertinents (83 % des étudiants et 71 % des diplômés). De 71 % à 96 % des étudiants et des diplômés estiment que les cours à option sont pertinents et diversifiés. Les domaines de la santé mentale (désormais couvert par un cours obligatoire

depuis 2015-2016), la gestion de crise, la toxicomanie et la délinquance, les activités professionnelles réservées aux travailleurs sociaux et le travail dans les organisations communautaires font partie des éléments cités. Les professeurs ont quant à eux mentionné la question des incapacités et des situations de handicap (un cours à option sur la collaboration interprofessionnelle en appui à la participation sociale dans le champ du handicap existe depuis l'été 2016), l'approche critique structurelle en méthodologie d'intervention, les mouvements sociaux dans les processus de transformation politique, ainsi que l'analyse critique et la compréhension des architectures sociales et de l'organisation des relations à l'échelle locale, et, de façon transversale, le champ de la pauvreté et la question du rapport à la différence et à l'autre. Certains secteurs sont d'ores et déjà couverts par l'offre de cours à option, alors que d'autres ont été intégrés dans les cours obligatoires du programme.

Deux axes sont privilégiés pour répondre à cette recommandation : agir sur l'offre de cours à option, et documenter les secteurs qui doivent être couverts par les cours du programme.

Premièrement, il conviendra, au cours de l'année 2016-2017, de documenter le nombre de cours à option dans lesquels sont abordés les domaines suivants considérés comme « importants ou en émergence » :

- Criminalité et délinquance
- Toxicomanie
- Incapacités et limitations
- Violence conjugale/familiale et violence faite aux femmes
- Pauvreté et itinérance
- Habitation, loisir et culture
- Santé physique
- Autochtonie
- Développement des communautés/développement rural
- Diversité sexuelle et de genre
- Prévention des problèmes sociaux
- Immigration et réfugiés

Deuxièmement, au cours de l'année 2017-2018, il faudra informer les professeurs, les principaux chargés de cours et les étudiants des domaines couverts et identifier, parmi les domaines importants ou en émergence, ceux qui semblent absents ou peu abordés dans les cours à option du programme. Après adoption, en assemblée, d'un accord de principe sur les domaines à développer, le comité de programme formulera des recommandations pour développer certains domaines, en vue de la mise à jour de cours existants ou de la création de cours pertinents.

### ***R3- Que l'on s'assure que le mécanisme de reconnaissance des acquis est adéquat.***

Les étudiants interrogés considèrent que les mécanismes de reconnaissance des acquis sont appropriés, mais un peu trop rigides. Les mécanismes de reconnaissances des acquis sont encadrés par la Politique de reconnaissance des acquis scolaires et extrascolaires de l'Université Laval, se font dans le respect des exigences de formation propres à l'obtention d'un baccalauréat menant à un ordre professionnel, et sont gérés entièrement au sein de l'École de service social.

La reconnaissance des acquis scolaires (équivalence de cours) implique plusieurs catégories d'acteurs et plusieurs directions et instances universitaires. Une fois le dossier de demande de reconnaissance complété, celui-ci est acheminé pour analyse par le corps professoral. Si l'équivalence est accordée, elle est inscrite au catalogue des équivalences de l'Université Laval par le registraire, puis indiquée au dossier

de l'étudiant. Bien que l'étudiant soit informé de la décision dès qu'elle est rendue, il peut s'écouler plusieurs semaines avant que cette décision ne soit inscrite à son dossier.

La reconnaissance des acquis extrascolaires pour sa part s'applique à la formation théorique et à la formation pratique en fonction des dispositifs de la même politique. Par ailleurs, même si certains cours de formation théorique ou cours d'intervention sont d'emblée exclus de toute reconnaissance d'acquis extrascolaires<sup>1</sup>, les dispositifs encadrant les demandes pour les autres cours de formation théorique sont encore inexistant à ce jour. Autrement dit, si l'étudiant qui dépose une demande de reconnaissance des acquis extrascolaires pour un cours de formation théorique bénéficie du soutien de la DGPC en fonction des dispositifs de la politique universitaire, il ne peut toutefois s'appuyer sur un guide qui peut l'informer des paramètres de l'évaluation effectuée par l'École de service social. Il n'existe pas encore, à ce jour, de paramètres pour encadrer l'évaluation de ces demandes d'acquis extrascolaires déposées en regard d'un ou plusieurs cours de formation théorique.

À l'inverse, un outil précisant les modalités quant à l'élaboration et l'évaluation des demandes de reconnaissance d'acquis extrascolaires en regard la formation pratique (SVS-2501), soit la dispense du stage I, permet de guider l'étudiant dans l'élaboration de son dossier et de rendre explicites les critères d'évaluation. Toutefois, cette procédure de reconnaissance des acquis extrascolaires liée à la formation pratique ne s'applique que pour une catégorie précise d'étudiants ; seuls les détenteurs du DEC Techniques de travail social inscrits au Registre des personnes bénéficiant des droits acquis pour une activité réservée aux travailleurs sociaux (à la suite de la mise en vigueur de la Loi 21) peuvent faire une demande de reconnaissance d'acquis pour l'activité SVS-2501. Les récents changements dans la législation québécoise et les modifications subséquentes au programme de baccalauréat ces dernières années ont fait en sorte que les conditions d'admissibilité à une demande de reconnaissance des acquis extrascolaires ont été fermement resserrées. Dans le contexte de la politique universitaire à ce sujet, il devient pertinent de s'interroger sur les conditions d'admission à la dispense de stage I.

- Reconnaissance des acquis pour les étudiants diplômés du DEC Techniques en travail social (TTS) : le cheminement

Le rapport d'évaluation fait référence à la reconnaissance des crédits de formation aux étudiants titulaires d'un DEC en TTS au sujet des éléments dits de redondance entre les contenus de cours couverts par leur formation collégiale et ceux abordés dans les différents cours de leur programme à l'Université Laval.

La recommandation fait référence également au processus de reconnaissance des acquis jugé trop « rigide » par les étudiants et les diplômés. La question des ressemblances des contenus de cours du programme avec ceux des programmes de techniques de sciences humaines associées au domaine de la relation d'aide, particulièrement pour la formation en technique de travail social, existe depuis de nombreuses années et fait régulièrement l'objet de discussions et de travaux au comité de programme du baccalauréat. À ce titre, une démarche formelle de révision des contenus de formation collégiale en travail social a été réalisée au début des années 2000. En 2010, le comité de programme du baccalauréat a de nouveau procédé à l'analyse des contenus de formation des deux niveaux de formation pour réactualiser la passerelle, en tenant compte de l'évolution des contenus de savoir dans la discipline ainsi que des modes et des méthodes d'apprentissage dans les deux niveaux de formation. La passerelle, réactualisée en 2010, a été révisée de nouveau de 2012 à 2014 dans le contexte de l'adoption de la Loi 21 qui a entraîné la notion d'actes réservés aux professionnels bacheliers du travail social, notamment en

---

<sup>1</sup> Il s'agit des cours SVS-1000, SVS-1004, SVS-1006, SVS-1007, SVS-1008, SVS-2003, SVS-2004, SVS-2005, SVS-3000, SVS-3002, SVS-3100, SVS-3101 et SVS-3102.



matière de mandats de protection. La Loi étant désormais appliquée et le système de services sociaux réorganisé, la passerelle a été revue en 2015 pour tenir compte de cet ajustement.

La cohorte de 2016 bénéficie d'une troisième version de la passerelle qui semble bien ajustée à la nouvelle réalité de la pratique du travail social. Enfin, il apparaît important de souligner que les processus de reconnaissance des acquis ne sont pas de même nature selon qu'il s'agit de juger d'une équivalence entre des crédits de formation universitaire et des crédits de formation collégiale et lorsque l'équivalence ne concerne que des crédits de formation universitaire. En effet, si l'École décide d'accorder une équivalence pour le cours X du programme à tous les diplômés de la technique, la décision s'applique pour tous les programmes de formation collégiale en techniques de travail social au Québec. À l'inverse, quand une décision est rendue sur une équivalence entre deux cours universitaires, l'équivalence ne concerne que les deux cours concernés. Ainsi, considérant les changements récents apportés à la passerelle DEC-BAC et ses révisions successives au cours des dernières années, le mécanisme de reconnaissance des acquis pour la reconnaissance de la formation collégiale en TTS a déjà été réalisé en même temps que le processus d'évaluation périodique et celui du renouvellement de l'agrément qui avaient cours.

L'accès à une information claire et pertinente sur le mécanisme de reconnaissance étant l'un des irritants dans le processus, il convient d'améliorer la diffusion de l'information au sujet du processus. La directrice de programme continuera à informer les nouveaux étudiants du processus de reconnaissance des acquis (scolaires et extrascolaires) à l'École lors de la rencontre d'accueil en septembre. Elle veillera également à insérer une section sur le site Internet de l'École sur la reconnaissance des acquis scolaires afin que l'information donnée verbalement à la rencontre d'accueil soit disponible de façon permanente (composantes de la demande de reconnaissance ou procédure, les composantes de l'évaluation ou les éléments sur lesquels porte l'examen de même que l'information au sujet du cheminement-type d'un dossier de demande et les rôles de chaque acteur impliqué).

En ce qui a trait aux mécanismes de reconnaissance des acquis extrascolaires, la directrice de programme a rencontré en octobre 2016 la responsable de ce dossier au sein de la DGPC, afin de réfléchir sur les besoins des étudiants dans l'élaboration de leur dossier de demande de reconnaissance. Des discussions sont en cours à ce titre sur la nature des guides pouvant faciliter l'élaboration des demandes de reconnaissance des acquis extrascolaires et les paramètres de leur évaluation. La directrice de programme s'informerait également des pratiques en vigueur dans les autres écoles de service social relativement aux instruments d'accompagnement et aux paramètres de l'évaluation des demandes lorsque celles-ci s'appliquent dans le cadre d'une politique universitaire. En fonction des résultats de ces consultations, un guide explicatif de la politique sera mis à disposition des étudiants et des professeurs interpellés soit dans l'élaboration ou soit dans l'évaluation des demandes.

***R4- Que l'on s'assure qu'il n'y a pas de redondances de contenu entre les cours du baccalauréat en service social.***

Au total, 98 % des étudiants et 88 % des diplômés considèrent que le contenu des cours est à jour. De leur point de vue, les cours obligatoires sont pertinents (83 % des étudiants et 71 % des diplômés). De 71 % à 96 % des étudiants et des diplômés estiment que les cours à option sont pertinents et diversifiés. Cependant, d'après un bon nombre d'étudiants (58 %) et de diplômés (60 %), le contenu de certains cours est redondant sans pour autant que l'on sache lesquels.

L'École de service social est sensible au problème perçu de redondance des contenus de cours au programme de premier cycle. Plusieurs dimensions entrent en jeu ici : des contenus de savoir théoriques

sur le fonctionnement social et sur le comportement humain en tant que domaine de savoir approfondi dans un cours (famille et enfance) sont repris en regard de la pratique professionnelle s'y rapportant. C'est un premier niveau de recoupement qui, bien que nécessaire, est quelquefois perçu comme redondant. En effet, les contenus de savoirs professionnels, s'ils sont transmis en tant que savoir-faire ou savoir-agir, n'en demeurent pas moins enracinés dans des dynamiques sociales qu'il faut pouvoir repérer et mettre en lumière dans l'intervention. Le second niveau, plus présent, est celui de la critique de la redondance entre les éléments de contenus liés à des théories, des concepts ou des auteurs. Par exemple, on aborde Durkheim et son œuvre dans plusieurs cours. À l'inverse, on ne parle de gestion de crise que durant quelques heures ou bien on n'aborde le thème de l'itinérance que dans un cours, en traitant de la mobilité sociale. Il y a quelques années, une démarche de consolidation des éléments de contenu couverts dans les cours de méthodologie a été réalisée. Tous les professeurs titulaires d'un cours associé à l'une des trois méthodologies d'intervention du service social ont procédé à la comparaison de leur contenu de cours et ont réparti les séquences d'apprentissage en conséquence. Cet examen a toutefois été complété uniquement dans les cours de méthodologie d'intervention et sans comparer les contenus entre les méthodes ou au sein des autres cours obligatoires.

Toutefois, étant donné l'évolution des connaissances et les changements dans les manuels de formation, de plus en plus spécialisés, et la référence de plus en plus marquée dans la formation aux méthodes dites intégrées, nous croyons pertinent à cette étape-ci d'élargir cet examen comparatif à l'ensemble des cours obligatoires du programme (72 crédits). Misant sur une approche-programme, le comité de programme réalisera, en lien avec les professeurs impliqués, une comparaison des contenus des cours obligatoires pour éviter les redondances et maximiser l'offre de formation.

***R5- Que l'on s'assure que le nombre de places de stage permet de répondre à la demande et aux intérêts des étudiants.***

La vaste majorité des étudiants (91 %) et des diplômés (92 %) considèrent que les stages sont pertinents. La diversité des stages est jugée positivement par 63 % des étudiants et 80 % des diplômés. Ils sont également plutôt satisfaits de l'encadrement lors des stages (84 % des étudiants et 66 % des diplômés). Toutefois, 62 % des étudiants estiment que le nombre de places de stage est insuffisant pour répondre à la demande. Le service de la formation pratique de premier cycle est en partenariat avec **69 établissements actuellement pour 105 stagiaires**. Certains établissements accueillent plusieurs stagiaires, tels que les Centre intégrés universitaires en santé et services sociaux (CIUSSS) et le Centre intégrés en santé et services sociaux (CISSS). Selon le recensement des milieux de stage et des places disponibles réalisé en août 2016 (un même milieu de stage peut offrir plusieurs places de stage), l'École a **la possibilité d'accueillir actuellement 149 étudiants** en stage à chaque session, soit un nombre supérieur au nombre de stagiaires. L'École de service social est en négociation avec sept nouveaux établissements, ce qui pourrait augmenter la capacité totale à **environ 160 places** de stage pour septembre 2017.

En revanche, un stagiaire n'obtient pas nécessairement son premier choix de stage. Un nouveau processus d'attribution des stages a été expérimenté pour la première fois à l'hiver 2016 en vue du stage de l'automne 2016 qui se poursuit à l'hiver 2017. En effet, depuis septembre dernier les étudiants du premier cycle doivent réaliser deux stages en continu soit de septembre à décembre et de janvier à avril, durant 54 jours, à raison de quatre jours par semaine chacun. À chaque session, un cours « séminaire de stage » est concomitant à chacun des stages. Les deux stages se déroulent au même endroit, c'est-à-dire au sein du même établissement ou organisme. Ce nouveau processus devrait être à même de diminuer la perception que le nombre de places de stage est insuffisant ou que les étudiants n'obtiennent pas le milieu désiré. Il permet notamment à l'étudiant d'identifier le type de clientèle désirée, les problématiques privilégiées ou le type de milieu de pratique souhaité (institutionnel, réseau public, etc.).

Les étudiants sont ensuite rencontrés en sous-groupes déterminés selon les choix exprimés, et un jumelage est effectué en tenant compte du choix de chaque étudiant et des offres disponibles. Une entrevue d'acceptation finale dans le milieu se déroule à la fin du processus.

Selon les données statistiques obtenues en mars 2016 à la suite de la mise en place de ce processus, 104 des 108 stagiaires avaient obtenu leur placement dans le milieu de stage choisi. Quatre étudiants n'avaient pas été en mesure d'obtenir le milieu de stage initialement demandé, et deux étudiants avaient démontré de l'insatisfaction au sujet du processus. Les quatre étudiants qui n'avaient pas été en mesure d'obtenir leur premier choix quant au milieu de stage ont cependant obtenu une place de stage dans un autre milieu, mais auprès de la clientèle et en lien avec la problématique de leur choix. Par ailleurs, même s'il n'existe pas d'ententes écrites à ce sujet, une habitude de pratiques de collaboration dans la planification des appels d'offres de stage permet aux écoles de service social œuvrant dans le territoire des régions de la Capitale-Nationale et de Chaudière-Appalaches (ex : École de travail social de l'UQAR) de coordonner leurs efforts afin de maximiser l'utilisation des milieux et des places de stage en fonction des territoires et des besoins respectifs de chaque école.

De janvier à avril 2017, les informations sur les offres de stage des partenaires (réseau de la santé, milieu communautaire et judiciaire), une fois confirmées, seront transmises aux étudiants, en même temps qu'un profil de stage sera attribué à chacun d'entre eux en fonction du type de clientèle, des problématiques et milieu de stage désiré. De mars à avril 2017 les profils des étudiants seront mis en relation avec les milieux disponibles et les jumelages proposés. En avril les communications seront établies entre chaque milieu et chaque stagiaire pour confirmer le placement en stage.

## **Suggestions [S] – actions proposées [AS]**

Sur la base de l'analyse de la documentation disponible, le CIEP suggère d'examiner les points suivants :

### ***S1- Que l'on s'assure que les étudiants sont bien informés des emplois auxquels mène le baccalauréat en service social.***

Le tiers des étudiants interrogés et 40 % des diplômés se disent insuffisamment informés des perspectives d'emplois dans le domaine. Les données de l'enquête *La Relance à l'Université* montrent néanmoins que parmi les 438 diplômés d'un baccalauréat en service social (promotion 2011), 84,2 % avaient un emploi (dans 93,4 % des cas, les emplois à temps plein étaient liés à la formation), 7,5 % étaient aux études, 3,0 % étaient à la recherche d'un emploi et 5,3 % étaient inactifs. Si le placement ne semble pas être un problème, il conviendrait de mieux informer les étudiants sur les titres d'emploi, les secteurs ou bassins d'emploi, et ce, dès le début de leur parcours universitaire.

L'École de service social propose déjà sur son site Internet un ensemble d'information relié aux emplois en service social (<http://www.svs.ulaval.ca/index.php?pid=643>), décrivant à la fois les milieux et titres d'emplois accessibles aux bacheliers en service social. Le Service de placement de l'Université Laval (SPLA) a également produit une analyse de marché (<http://www.spla.ulaval.ca/analyses-marche-emploi/fss/service-social>).

L'École de service social veillera à intégrer sur son site internet un lien :

- 1- vers le SPLA;
- 2- un autre lien vers la section emploi de l'Info-Bac;

- 3- un dernier lien vers le document de l'analyse de marché de l'emploi produite par le Service de placement.

**S2- *Que l'on examine la possibilité de mettre en place d'autres méthodes de sélection des candidats.***

Les étudiants considèrent les exigences d'admission adéquates, mais souhaitent que le processus de sélection des candidats (actuellement basé sur la cote R pour les collégiens, et la valeur globale pour les étudiants en changement de programme) puisse intégrer un outil d'évaluation des aptitudes sociales nécessaires en relation d'aide.

Au cours de l'année 2018-2019, la directrice de programme examinera la possibilité de recourir à des méthodes alternatives ou complémentaire de sélection des candidats en s'informant des pratiques mises en œuvre dans d'autres écoles de taille similaire. À la lumière de l'expérience acquise depuis les dernières années par le comité d'admission, il faudra explorer les possibilités d'améliorer la procédure établie pour des candidats provenant de groupes sous-représentés dans la discipline, particulièrement les candidats autochtones et les candidats adultes masculins. Compte tenu des normes encadrant l'admission dans les programmes contingentés, les éventuels changements pourraient s'appliquer à partir de la session d'automne 2021.

**S3- *Que l'on s'assure que la charge de travail est équilibrée, notamment lors de la réalisation des stages.***

Étudiants et professeurs ont soulevé le fait que les sessions de réalisation des stages sont surchargées. En effet, les étudiants admis avant la session d'automne 2014<sup>2</sup> (qui sont ceux ayant été interrogés) devaient suivre à la quatrième session (hiver de la deuxième année) un stage de 9 crédits, et deux cours de processus d'intervention. Ils devaient suivre le deuxième stage et un cours à l'automne de leur dernière année.

Le programme de baccalauréat ayant été modifié à l'automne 2015, les sessions de stage sont désormais moins lourdes, et se déroulent sur les deux dernières sessions<sup>3</sup>. Le premier stage se déroule à l'automne et le stage II à l'hiver au même lieu de stage, et les étudiants doivent également suivre un seul cours de trois crédits, réparti sur les deux sessions.

**S4- *Que l'on examine la possibilité d'offrir un plus grand nombre d'activités de formation pratique (ex. : études de cas, mise en situation, intervention).***

Au total, 39 % des étudiants et 45 % des diplômés estiment que le nombre d'activités de formation pratique n'est pas assez élevé (ex. : études de cas, mise en situation, intervention). Les enseignants sont également d'avis que le programme devrait mieux préparer les étudiants à la formation pratique. Le programme de baccalauréat consacre directement une grande part des crédits (21 crédits sur 93) à la formation pratique. Le programme est particulièrement reconnu au Canada pour son accent sur les

---

<sup>2</sup> Voir le cheminement à cette adresse:

[https://www.cms.fss.ulaval.ca/upload/svs/fichiers/cheminement\\_regulier\\_etudiants\\_admis\\_au\\_bsvs\\_avant\\_a\\_2014.pdf](https://www.cms.fss.ulaval.ca/upload/svs/fichiers/cheminement_regulier_etudiants_admis_au_bsvs_avant_a_2014.pdf)

<sup>3</sup> Voir le cheminement à cette adresse :

[https://www.cms.fss.ulaval.ca/upload/svs/fichiers/cheminement\\_regulier\\_-\\_a-2016.pdf](https://www.cms.fss.ulaval.ca/upload/svs/fichiers/cheminement_regulier_-_a-2016.pdf)

contenus de savoir d'intervention (les cours de méthodologie d'intervention) et sur la construction du savoir professionnel (21 crédits de formation obligatoire en méthodologie d'intervention). Si l'on ajoute les trois crédits obligatoires associés à la pratique professionnelle dans les contextes d'intervention interdisciplinaire, on peut voir que près de la moitié des crédits de formation (45 crédits sur 93) sont directement orientés vers le savoir-faire professionnel. De plus, des invités issus des milieux de pratique viennent régulièrement dans les cours.

Il faut comprendre que les étudiants sont souvent assoiffés de contenus de cours sur les aspects procéduraux, voire techniques de l'intervention, et plus réticents aux cours théoriques de réflexion qui guident ensuite l'intervention et qu'il est de notre responsabilité de développer chez eux afin de favoriser une autonomie professionnelle et une capacité de réflexion critique, éthique et responsable qui transcende, précède et suit les savoirs procéduraux.

## **Remerciements**

Le doyen de la Faculté des sciences sociales tient à remercier sincèrement tous ceux et celles qui ont participé à cet important exercice d'évaluation périodique du programme, notamment M<sup>me</sup> Myreille St-Onge, directrice du programme de baccalauréat jusqu'en août 2016. Il tient à souligner l'excellent travail des membres du CIEP et à remercier M<sup>me</sup> Ysabel Provencher, directrice actuelle du programme, M. Gilles Tremblay, directeur de l'École de service social, M<sup>me</sup> Gina Muckle, vice-doyenne aux études, M<sup>me</sup> Pascaline Lamare, conseillère en gestion des études, pour leur aide précieuse dans la préparation du présent document.

Le doyen.

François Gélinau  
17 novembre 2016

**ÉCHÉANCIER**  
**Baccalauréat en service social**  
**Faculté des sciences sociales**

N <sup>o</sup>	Recommandations [R] Suggestions [S]	Session anticipée de réalisation	Actions proposées par la faculté	Actions réalisées ou en cours de réalisation par la faculté, s'il y a lieu	Responsables
R1	Que l'on précise les objectifs généraux du baccalauréat en service social en tenant compte de ceux présentés à l'article 104 du Règlement des études et que l'on diffuse ces objectifs dans le répertoire officiel des programmes.	Automne 2017	<p>Mise à jour des objectifs du programme dans la description officielle.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rédaction d'une proposition d'objectifs reformulés pour discussion et adoption par le comité de programme;</li> <li>-Discussion et adoption d'une proposition finale de reformulation des objectifs au cours de la session d'hiver 2017;</li> <li>-Soumission de la proposition du comité de programme et adoption par l'assemblée (APESS) et au Conseil facultaire de la FSS avant le 1<sup>er</sup> février 2017 pour entrée en vigueur à la session d'automne 2017;</li> <li>-Insertion de la nouvelle formulation des objectifs au répertoire des programmes pour entrée en vigueur à la session d'automne 2017.</li> </ul>	Une première proposition a été soumise par le comité de programme (septembre 2016).	Comité de programme Faculté
R2	Que l'on s'assure que le baccalauréat en service social couvre les secteurs importants et en émergence dans le domaine.	<p>Automne 2018</p> <p>Automne 2019</p>	<p>Documenter au cours de l'année 2016-2017 le nombre de cours à option dans lesquels sont abordés les domaines considérés comme « importants ou en émergence ».</p> <p>Révision de la liste des cours à option du programme (hors cours SVS) pour l'automne 2018.</p> <p>Au cours de l'année 2017-2018, informer les professeurs, les principaux chargés de cours et les étudiants des</p>		<p>Comité de programme École de service social</p> <p>Comité de programme École de service social</p>

**ÉCHÉANCIER**  
**Baccalauréat en service social**  
**Faculté des sciences sociales**

N <sup>o</sup>	Recommandations [R] Suggestions [S]	Session anticipée de réalisation	Actions proposées par la faculté	Actions réalisées ou en cours de réalisation par la faculté, s'il y a lieu	Responsables
		<p>domaines couverts et identifier, parmi les domaines importants ou en émergence, ceux qui semblent absents ou peu abordés dans les cours à option du programme.</p> <p>Adoption, en assemblée, d'un accord de principe sur les domaines à développer.</p> <p>Formulation par le comité de programme de recommandations pour développer certains domaines, en vue de la mise à jour de cours existants ou de la création de cours pertinents.</p> <p>Réflexion collective sur les domaines en émergence, pour mise à jour de certains cours ou développement de cours dans les domaines identifiés.</p>			
R3	Que l'on s'assure que le mécanisme de reconnaissance des acquis est adéquat.	Automne 2017	<p>Mieux informer les étudiants sur le mécanisme de reconnaissance des acquis scolaires et extrascolaires, notamment en mettant à jour le site Internet de l'École de service social.</p> <p>Arrimage continu avec la DGPC pour la gestion des demandes de reconnaissance des acquis extrascolaires.</p> <p>S'informer des pratiques en vigueur dans les autres écoles de service social</p>	<p>Informations au cours des séances d'accueil des nouveaux étudiants.</p> <p>Rencontre réalisée en octobre 2016 avec la personne responsable à la DGPC.</p>	Directrice de programme

**ÉCHÉANCIER**  
**Baccalauréat en service social**  
**Faculté des sciences sociales**

N <sup>o</sup>	Recommandations [R] Suggestions [S]	Session anticipée de réalisation	Actions proposées par la faculté	Actions réalisées ou en cours de réalisation par la faculté, s'il y a lieu	Responsables
			<p>relativement aux instruments d'accompagnement et aux paramètres de l'évaluation des demandes lorsque celles-ci s'appliquent dans le cadre d'une politique universitaire.</p> <p>Mettre un guide explicatif relatif à la reconnaissance des acquis extrascolaires à la disposition des étudiants et des professeurs interpellés soit dans l'élaboration ou soit dans l'évaluation des demandes, précisant ce sur quoi porte l'évaluation</p>		
R4	Que l'on s'assure qu'il n'y a pas de redondances de contenu entre les cours du baccalauréat en service social.	Automne 2019	Révision et arrimage des contenus des cours obligatoires (72 crédits) selon une approche-programme.		Professeurs Comité de programme
R5	Que l'on s'assure que le nombre de places de stage permet de répondre à la demande et aux intérêts des étudiants.	A 2016		<p>Nouveau processus d'attribution des stages expérimenté à l'hiver 2016 en vue des stages de l'automne 2016.</p> <p>L'École a la possibilité d'accueillir actuellement 149 étudiants en stage à chaque session, soit un nombre supérieur au nombre de stagiaires. L'École de service social est en négociation avec sept nouveaux établissements, ce qui pourrait augmenter la capacité totale à environ 160 places de stage pour septembre 2017.</p>	Directrice de programme Responsable des stages



**ÉCHÉANCIER**  
**Baccalauréat en service social**  
**Faculté des sciences sociales**

N°	Recommandations [R] Suggestions [S]	Session anticipée de réalisation	Actions proposées par la faculté	Actions réalisées ou en cours de réalisation par la faculté, s'il y a lieu	Responsables
S1	Que l'on s'assure que les étudiants sont bien informés des emplois auxquels mène le baccalauréat en service social.	Automne 2017	Créer une section « Emploi » sur le site de l'École de service social avec toutes les informations pertinentes sur le marché de l'emploi et les milieux de travail. L'École de service social veillera à intégrer sur son site internet un lien : 1-vers le service de placement de l'université Laval (SPLA); 2- un autre lien vers la section emploi de l'Info-Bac; 3-un dernier lien vers le document de l'analyse de marché de l'emploi produite par le SPLA.	L'École de service social propose déjà sur son site Internet un ensemble d'information relié aux emplois en service social ( <a href="http://www.svs.ulaval.ca/index.php?pid=643">http://www.svs.ulaval.ca/index.php?pid=643</a> ), décrivant à la fois les milieux et titres d'emplois accessibles aux bacheliers en service social. Le Service de placement de l'Université Laval a également produit une analyse de marché ( <a href="http://www.spla.ulaval.ca/analyses-marche-emploi/fss/service-social">http://www.spla.ulaval.ca/analyses-marche-emploi/fss/service-social</a> ).	Directrice de programme, en lien avec le SPLA
S2	Que l'on examine la possibilité de mettre en place d'autres méthodes de sélection des candidats.	Automne 2021	Au cours de l'année 2018-2019, la directrice de programme examinera la possibilité de recourir à des méthodes alternatives ou complémentaires de sélection des candidats en s'informant des pratiques mises en œuvre dans d'autres écoles de taille similaire.  Examen des moyens pour diversifier les candidatures provenant des groupes sous-représentés.		Comité d'admission Directrice de programme
S3	Que l'on s'assure que la charge de travail est équilibrée, notamment lors de la réalisation des stages.	Automne 2015		La nouvelle version de programme implantée à l'automne 2015 a permis une répartition plus équilibrée de la charge de travail lors des sessions de stage en modifiant la charge de cours concomitants aux stages (voir section S3).	Directrice de programme

**ÉCHÉANCIER**  
**Baccalauréat en service social**  
**Faculté des sciences sociales**

N°	Recommandations [R] Suggestions [S]	Session anticipée de réalisation	Actions proposées par la faculté	Actions réalisées ou en cours de réalisation par la faculté, s'il y a lieu	Responsables
S4	Que l'on examine la possibilité d'offrir un plus grand nombre d'activités de formation pratique (ex. : études de cas, mise en situation, intervention).	Automne 2017	<p>Rendre plus explicite dans la documentation de l'École de service social le fait que la formation universitaire implique de maîtriser les savoirs théoriques qui sous-tendent les pratiques.</p> <p>Faire ressortir l'importance de la formation pratique dans le cursus du baccalauréat puisque près de la moitié des crédits de formation (45 crédits sur 93) sont directement orientés vers le savoir-faire professionnel.</p>		Directrice de programme

