



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

## **Évaluation des cursus « Audiologie-Optique-Optométrie » 2013-2014**

### **RAPPORT FINAL DE SYNTHÈSE adressé à la Haute École Léonard de Vinci**

Comité des experts :  
M. Denis BERTHIAUME, président  
MM. Christian RENARD, Benoit ROY,  
Thibaut SERVANT et Mme Melina WILLEMS, experts.

**9 juillet 2014**

## **INTRODUCTION**

L'Agence pour l'évaluation de la qualité de l'enseignement supérieur (AEQES) a procédé en 2013-2014 à l'évaluation des cursus « Audiologie-Optique-Optométrie ». Dans ce cadre, le comité des experts susmentionné, mandaté par l'AEQES, s'est rendu les 11 et 12 février 2014 à la Haute École Léonard de Vinci pour évaluer le bachelier en Audiologie. Le présent rapport rend compte des conclusions auxquelles sont parvenus les experts après la lecture du rapport 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 de la profession qui ont participé aux entretiens et qui ont témoigné avec franchise et ouverture de leur expérience.

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 l'aider à construire son propre plan d'amélioration dans le cadre du type d'enseignement délivré. Il reprend la structure du nouveau référentiel AEQES en cinq critères, sur lequel l'entité s'est basée pour mener son autoévaluation<sup>1</sup>.

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

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

---

<sup>1</sup> L'année 2013-2014 est une année de transition au niveau du référentiel d'évaluation : les établissements ont eu le choix entre la liste de référence des indicateurs (référentiel en vigueur jusqu'alors) et le nouveau référentiel AEQES, publié en 2012, qui sera d'application pour tous en 2014-2015.

## **PRESENTATION DE L'INSTITUTION**

La Haute École Léonard de Vinci comprend cinq instituts :

- l'École normale catholique du Brabant wallon - Institut d'enseignement supérieur pédagogique (ENCBW) ;
- l'Institut libre Marie Haps (Marie Haps) ;
- l'Institut Paul Lambin (IPL) ;
- l'Institut Parnasse-ISEI ;
- l'ECAM - Institut Supérieur Industriel (ECAM).

Le département Audiologie dépend et est situé sur l'implantation Marie Haps.

Marie Haps comporte quatre sections de type court et une section de type long. Le type court comprend les bacheliers professionnalisants en Assistant en psychologie (catégorie sociale), en Logopédie, en Audiologie et en Psychomotricité depuis 2012-2013 (catégorie paramédicale). Le type long, de niveau universitaire, comprend le bachelier de transition en traduction et interprétation ainsi que le master en traduction, le master en interprétation et le master européen en traduction spécialisée. Un doctorat en traductologie est également organisé en inter académies.

Le département Audiologie est organisé en 3 unités de cours : cours généraux, audiologie clinique et audiologie prothétique. Le département audiologie souscrit à la mission de Marie Haps qui est dédiée à la formation de professionnels dans les domaines de la communication, du langage et de l'aide aux personnes.

La mission affirme la « volonté d'excellence » de Marie Haps au travers de 3 lignes d'actions :

- Accompagner les étudiants « vers la réussite et la meilleure employabilité tout au long de leur parcours professionnel ... dans le respect des valeurs » prônées par l'institution. Les valeurs se réfèrent entre autres au sens critique, au respect de la personne, au refus de l'autoritarisme, à la collaboration, à la proximité et à l'écoute de la personne.
- « Encourager une dynamique d'épanouissement personnel ».
- « Mettre en pratique ce que nous enseignons ».

### **Critères 1 et 5 :**

**L'établissement/l'entité a formulé, met en œuvre et actualise une politique pour soutenir la qualité de ses programmes. Il/elle a également effectué une autoévaluation du programme de façon participative, approfondie et validée.**

Ce critère est explicitement repris dans le cadre légal en Communauté française de Belgique :

« Les établissements d'enseignement supérieur sont tenus d'assurer le suivi et la gestion de la qualité pour toutes les missions qu'ils remplissent » stipule l'article 9 du décret du 31 mars 2004. Le décret du 14 novembre 2008 réaffirme l'engagement de l'enseignement de promotion sociale « [...], l'enseignement supérieur de promotion sociale s'inscrit dans le dispositif de la gestion de la qualité. Les établissements d'enseignement de promotion sociale qui organisent un enseignement supérieur assurent le suivi et la gestion de la qualité pour toutes les missions qu'ils remplissent à ce niveau d'enseignement [...] » précise l'article 73. Ce critère vise à analyser l'existence et l'efficacité d'une politique et de procédures associées pour la gestion de la qualité. Celles-ci doivent prévoir un rôle pour les étudiants et les autres parties prenantes.

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

Dimension 5.1 : Méthodologie de l'autoévaluation

Dimension 5.2 : Analyse SWOT

Dimension 5.3 : Plan d'action et suivi

### *CONSTATS ET ANALYSE*

- 1 Lors de la visite, les experts ont eu confirmation de ce qui se dégageait déjà du rapport d'autoévaluation, à savoir la mise en œuvre d'une démarche qualité sérieuse au sein de l'entité, à laquelle une majorité des membres du personnel adhère. Il a d'ailleurs pu être remarqué lors des échanges avec les divers personnels que des mesures avaient déjà été prises depuis la préparation du rapport d'autoévaluation pour améliorer certaines situations jugées problématiques lors de cet exercice.
- 2 Par ailleurs, les experts ont pris note du fort degré d'investissement des diverses catégories du personnel de l'entité et, particulièrement du département d'audiologie. Les experts tiennent aussi à souligner les efforts remarquables consentis par le chef du département en vue du maintien de la qualité du programme.
- 3 De plus, dans le cadre de la démarche qualité, une série d'enquêtes et de mécanismes de collecte de données et de consultation ont été mis en place et ont ainsi contribué à la réflexion approfondie engagée au sein de l'entité. Toutefois, bon nombre de ces mécanismes demeurent informels, ce qui signifie qu'ils courent le risque de demeurer ponctuels, lorsque des demandes externes comme l'évaluation par l'AEQES les rendent nécessaires.
- 4 Ceci semble particulièrement vrai pour le département d'audiologie où les séances formelles d'échange et de collecte de renseignements avec les divers publics (enseignants, étudiants, maîtres de stage, représentants du monde professionnel) sont rares et où les mécanismes consultatifs semblent presque toujours passer par le chef de département. Ce modèle était peut-être possible lorsque les effectifs du département étaient plus faibles. Toutefois, il semble atteindre ses limites et peut, à terme, ralentir l'évolution du programme de bachelier en Audiologie particulièrement au vu des effectifs grandissant. En effet, un nombre accru d'étudiants requiert de faire appel à un nombre accru d'enseignants et de maîtres de stage. La coordination du travail de ceux-ci devient de plus en plus nécessaire, entre autre en leur permettant de se rencontrer et d'échanger sur une base régulière au sujet de leurs enseignements.
- 5 Il s'agirait donc, pour le département audiologie et pour Marie Haps, de transformer les mécanismes mis en place lors de l'autoévaluation en mécanismes permanents de collecte et d'échange de renseignements. Ces divers organes de concertation permettront d'améliorer les flux d'informations entre les divers personnels impliqués dans le programme. Ils permettront aussi de diminuer la

prépondérance du rôle du chef de département, situation qui pourrait s'avérer problématique au moment du départ à la retraite de cette personne.

- 6 Le fait de recueillir ce genre de renseignements sur une base continue rendra plus facile l'intégration de la démarche qualité dans les opérations de tous les jours. Ceci facilitera, à l'avenir, la préparation de rapports d'autoévaluation ou tout autre document d'analyse permettant de réfléchir à l'offre de formation. D'ailleurs, des ressources existent au sein de la Haute Ecole en matière d'évaluation et d'assurance qualité. Il pourrait être utile de voir comment intégrer ces dispositifs dans la démarche de gestion de Marie Haps et du département d'audiologie.
- 7 La collecte et l'échange de renseignements sont utiles seulement si les renseignements en question servent au pilotage du programme. Il s'agirait donc de faire en sorte qu'une « boucle vertueuse » soit établie entre les mécanismes d'échange et de recueil de renseignements, et les mécanismes de prise de décision au sujet du programme.
- 8 À cet effet, le comité des experts tient à souligner la justesse de l'analyse comprise dans le rapport d'autoévaluation et la rigueur du plan d'action qui en découle. Les différentes actions proposées devraient sans difficulté permettre de gérer les dimensions problématiques identifiées lors de l'exercice d'autoévaluation. Toutefois, le comité des experts s'interroge sur la démarche pratique de mise en œuvre du plan de suivi. À l'heure actuelle, les ressources allouées à la qualité pour l'implantation Marie Haps (0,3 + 0,7 ETP) permettent l'accompagnement d'une partie des acteurs impliqués dans la mise en œuvre des recommandations du rapport. En outre, il n'est pas apparu des plus évidents comment les différentes actions seront mises en œuvre et par qui. Quels mécanismes de pilotage seront mis en place pour assurer l'atteinte des objectifs ? Qui effectuera les vérifications et contrôles nécessaires à la réalisation du plan d'action à l'égard du programme de bachelier en audiologie ? Comment ce plan d'action spécifique s'intègre-t-il au plan d'action général de Marie Haps ?

#### RECOMMANDATIONS, EN SYNTHÈSE

- 1 Rendre pérennes les mécanismes de collecte de données en instituant un système d'évaluation continue des enseignements, du programme, et des personnels de façon à ajuster le programme dès que des renseignements indiquent des difficultés ou identifient des éléments à améliorer.
- 2 Développer des lieux formels d'échange d'informations entre les divers personnels du département de façon à ce que les informations circulent davantage, sur une base régulière ; entre autres, des mécanismes d'échanges transversaux (entre enseignants et étudiants, entre étudiants et personnels administratifs, entre enseignants et personnels administratifs) seraient utiles à une diffusion moins centralisée des informations au sujet du programme et à une meilleure compréhension du rôle des divers acteurs.
- 3 Dresser un bilan, sur une base annuelle, de divers aspects du programme à partir des renseignements recueillis par l'entremise du système d'évaluation continue.
- 4 Prévoir des séances formelles de discussion de ce bilan, selon une logique *focus group*, pour permettre aux divers publics participant au programme de s'exprimer et de mettre en perspective les différentes analyses et orientations envisagées.
- 5 Utiliser le bilan et les renseignements recueillis lors des séances de discussion avec les divers personnels dans la prise de décision ; informer les divers personnels des décisions prises et des raisons de celles-ci.
- 6 Clarifier le cahier des charges des personnes coordonnant l'évaluation et la qualité, entre autre le lien opérationnel qui les lie à la direction du département et/ou de l'entité, de sorte qu'elles puissent exercer

un *leadership* à l'égard des divers éléments du plan d'action ou encore que ces éléments soient repris par la direction du département et/ou de l'entité.

- 7 Développer les mécanismes de consultation auprès du milieu professionnel (maîtres de stage et/ou employeurs potentiels des diplômés) car ceux-ci semblent moins impliqués que les personnes internes dans les processus de prise de décision à l'égard du programme.

## Critère 2 :

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

Ce critère vise à permettre d'analyser les liens entre les acquis d'apprentissage visés par le programme et les besoins sociétaux (actuels ou prévisibles) à satisfaire en matière de formation et d'épanouissement. Il vise également à faire connaître la manière dont le programme, par ses objectifs et son contenu, favorise l'insertion socioprofessionnelle des diplômés et/ou leur intégration dans un parcours flexible de formation.

Dimension 2.1 : Appréciation de la pertinence du programme

Dimension 2.2 : Information et communication externe

## CONSTATS ET ANALYSE

- 1 Le comité des experts tient à souligner un certain nombre de forces du bachelier en Audiologie (polyvalence des diplômés, équilibre entre les deux pôles de la profession, équilibre entre théorie et pratique). Ces forces contribuent à la renommée du programme au-delà des frontières de la Belgique. D'ailleurs, il est intéressant de constater que les changements au programme opérés ces dernières années (par ex. la mise en place de travaux pratiques en audiologie prothétique (TP)) ont grandement contribué à ces forces.
- 2 Le programme s'adapte facilement à l'évolution du métier et à ses contraintes. Les infrastructures – bien que limitées pour l'audiométrie clinique – sont adaptées à l'exercice de la profession. Des mécanismes sont généralement mis en place pour compenser certaines faiblesses (par ex. les exercices en audiométrie clinique lors des stages). Le contenu des sciences professionnelles est tout à fait concordant avec les exigences de la profession. En somme, le bachelier en Audiologie est une formation « reconnue » parmi les divers acteurs du milieu professionnel, en Belgique et en Europe.
- 3 Les besoins des parties prenantes, principalement du milieu professionnel, semblent être pris en compte par l'entremise de mécanismes informels (par ex. contacts avec les enseignants professionnels et des maîtres de stage). Il pourrait être intéressant d'élargir les occasions de contact avec le milieu professionnel en prévoyant des mécanismes formels de consultation (par ex. Comité scientifique ou consultatif à qui l'on présente un fois l'an les modifications envisagées au programme de façon à recueillir leur avis) et qu'une trace écrite de ces séances soit diffusée auprès des divers personnels impliqués dans le programme.
- 4 Il semble d'ailleurs que l'offre de formation continue ne soit pas pleinement utilisée pour entrer davantage en contact avec le milieu professionnel. Cette situation devrait changer puisque les praticiens auront dorénavant l'obligation de participer à des activités de formation continue. Toutefois, il serait intéressant de réfléchir à combiner ces actions de formation continue à des mécanismes de consultation au sujet du programme. Peut-être même que ces activités pourraient servir à recruter de nouveaux maîtres de stage ou des enseignants pour le programme.
- 5 D'autre part, en termes d'épanouissement personnel et professionnel, il semblerait judicieux d'encourager les initiatives étudiantes. Les forces vives des étudiants de Marie Haps sont en effet peu mises à contribution alors qu'on pourrait attendre des actions de promotion de la profession et de sensibilisation grand public aux risques pour l'audition. Ces actions, portées par une structure gérée par les étudiants avec le soutien de l'Institut, participeraient à la visibilité et à l'attractivité de l'établissement, au sentiment d'appartenance des étudiants, au rapprochement précoce entre étudiants et professionnels et au développement de compétences transversales (gestion, tenue d'un budget, recherche de financement, qualités relationnelles, communication, etc.).
- 6 En ce qui a trait à l'articulation entre la recherche et l'enseignement, le comité des experts tient à souligner les efforts déployés pour lier le programme de formation à des projets de recherche, notamment par l'entremise d'enseignants professionnels. Toutefois, il est apparu que certaines

ressources documentaires à disposition pourraient être améliorées. Bien que les personnels enseignant et les étudiants aient accès à un nombre considérable de publications dans le domaine de l'audiologie, divers ouvrages disponibles à la bibliothèque semblent quelque peu vieillissants (peu d'ouvrages semblent avoir été acquis après le début des années 2000, sauf dans le domaine de l'audiologie clinique). Il serait donc important de mettre en place une veille scientifique pour la bibliothèque, laquelle passe en partie par les diverses personnes impliquées dans le programme (par ex. enseignants, maîtres de stage, étudiants), de façon à s'assurer de faire l'acquisition d'ouvrages à la pointe des connaissances dans le domaine. Il serait également utile de souscrire des abonnements électroniques aux principales revues scientifiques du domaine, les rendant ainsi consultables à distance. Par ailleurs, il semble que les horaires actuels de la bibliothèque ne répondent pas tout à fait aux besoins des usagers étudiants. Il serait donc utile de réfléchir à un plan de développement de la bibliothèque de façon à ce que cette dernière contribue au maximum à l'amélioration continue de l'expérience d'apprentissage des étudiants.

- 7 Toujours en ce qui a trait à l'articulation entre la recherche et l'enseignement, le comité des experts s'interroge sur la place du Travail de fin d'études (TFE) dans le programme. Celui-ci reprend la logique des travaux souvent demandés aux étudiants en fin de cursus. Toutefois, les discussions avec les enseignants et les étudiants amènent à croire que la recherche n'est pas perçue comme un aspect important du programme, et ce alors que l'objectif du TFE est de leur donner les bases d'une démarche de recherche. Il serait probablement utile de réfléchir au rôle du TFE dans le programme de formation. S'agit-il d'un travail de spécialisation ou d'un travail d'intégration ? Auquel cas doit-il être axé sur la recherche ou sur la pratique ?

#### [Droit de réponse de l'établissement](#)

- 8 Le comité des experts a aussi été interpellé par la question de la flexibilité des parcours de formation. À l'heure actuelle, une seule formule est offerte, soit le temps complet. Il est donc impossible pour l'étudiant de s'inscrire au bachelier en Audiologie et de maintenir des activités professionnelles en marge de ses études. Ceci alors que quelques étudiants inscrits dans le programme sont en reprise d'études. Le comité s'interroge à savoir pourquoi un réel parcours alternatif, à temps partiel, n'est pas offert. Cela permettrait peut-être à un plus grand nombre de candidats en reprise d'études à s'intéresser à l'audiologie ou encore rendrait la formation davantage attractive aux candidats provenant de milieux sociodémographiques désavantagés (par ex. étudiants sans soutien financier familial). La flexibilisation des programmes d'études tend à s'implanter dans plusieurs pays d'Europe. La formule généralement employée est l'allongement des études et l'identification d'un parcours à charge de travail réduite. Cela évite à l'institution de devoir dédoubler les enseignements et/ou de devoir développer des accommodements spécifiques à chaque étudiant. À ce sujet, il est également important de souligner la nécessité de la mise en place d'une passerelle pour les logopèdes. Une passerelle pourrait aussi être envisagée pour l'optique-optométrie puisque une grande partie des diplômés exerceront dans un environnement où les deux professions cohabitent.

#### [Droit de réponse de l'établissement](#)

- 9 Finalement, le comité des experts s'est interrogé sur la dimension internationale du programme. Si la renommée de celui-ci n'est plus à faire, force est de constater que les initiatives d'internationalisation ne sont pas légion. Très peu d'étudiants ou d'enseignants participent à des échanges avec l'étranger et ce malgré les efforts du département à cet égard. Les personnels impliqués dans le programme devraient peut-être être sensibilisés à l'utilité des collaborations internationales, ne serait-ce que dans une logique de *benchmarking*, visant à recueillir des idées nouvelles pour évaluer ce qui est fait à Marie Haps et/ou à accroître davantage son rayonnement international.

- 1 Prévoir des mécanismes formels de consultation du milieu professionnel (par ex. comité consultatif ou scientifique) permettant de discuter sur une base régulière des modifications envisagées au programme.
- 2 Tirer profit des activités de formation continue pour multiplier les échanges sur le programme avec les anciens étudiants et les représentants du milieu professionnel, favorisant ainsi le développement d'une véritable communauté d'alumni autour de l'Institut.
- 3 Veiller à ce que la bibliothèque ait un plan général de développement dont une politique d'acquisition d'ouvrages dans le domaine de l'audiologie de façon à ce que les ouvrages récents soient présents sur les rayons et que les revues scientifiques ou bases de données scientifiques pertinentes soient disponibles à distance.
- 4 Revoir les finalités et le format du Travail de fin d'études (TFE) de façon à ce qu'il corresponde bien aux orientations du programme en matière de recherche et/ou de pratique.
- 5 Réfléchir à la flexibilisation du parcours de formation de façon à faciliter l'entrée dans le programme d'étudiants devant exercer une activité professionnelle en marge de leurs études (en particulier pour les étudiants provenant de l'optique-optométrie).
- 6 Encourager les divers personnels impliqués dans le programme à participer à des activités internationales de façon à accroître les activités de *benchmarking*.
- 7 Soutenir et promouvoir les initiatives étudiantes visant à améliorer l'expérience d'apprentissage en général.

### **Critère 3 :**

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

Ce critère vise à permettre d'évaluer la cohérence entre les éléments suivants : les acquis d'apprentissage annoncés du programme; les contenus mis en œuvre; l'agencement global du programme, le choix et la mise en séquence logique des activités ou dispositifs d'apprentissage; les critères et modalités d'évaluation des apprentissages et le temps prévu pour l'atteinte des acquis d'apprentissage visés par le programme.

Dimension 3.1 : Les acquis d'apprentissage du programme

Dimension 3.2 : Contenus, dispositifs et activités d'apprentissage

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*

- 1 Le comité des experts tient à souligner les efforts considérables qui ont été déployés en vue d'un passage vers l'approche compétences. Ainsi, les enseignants ont été accompagnés pour les aider à identifier des acquis d'apprentissage pour chacun des enseignements du programme. Une étude comparative des fiches de cours précédant la mise en œuvre de cette démarche et les documents actuels montrent bien le travail accompli. Par ailleurs, le fait que l'on ait eu recours à un accompagnement individuel a favorisé la prise de conscience des enseignants. Ceci a pu être observé lors des discussions avec les deux groupes d'enseignants puisque certains ont indiqué avoir changé de perspective à l'égard de leurs enseignements suite à cet exercice.
- 2 La démarche ne devrait toutefois pas s'arrêter à ce stade. La construction d'un enseignement repose généralement sur quatre pôles : la clarification des contenus, l'identification des acquis d'apprentissage, le choix des méthodes d'enseignement et le choix des méthodes d'évaluation des apprentissages. La traduction des contenus en acquis d'apprentissage, ce qui a été effectué jusqu'à présent par les enseignants du programme de bachelier en Audiologie, est donc la première étape d'un processus de « rationalisation » pédagogique, d'alignement entre les diverses composantes des enseignements. Il serait essentiel, pour que le passage à une approche centrée sur l'apprentissage et le développement de compétences se réalise complètement, d'effectuer un travail en profondeur sur les méthodes d'enseignement et les méthodes d'évaluation des apprentissages.
- 3 À cet effet, les experts ont pu prendre conscience, lors des discussions avec les enseignants, que la réflexion pédagogique, bien que présente, repose peu sur la littérature scientifique en pédagogie de l'enseignement supérieur. Or, il semble que certaines croyances soient partagées par un ensemble d'enseignants et limitent leur capacité à enseigner autrement que ce qu'ils connaissent et/ou pratiquent depuis un certain nombre d'années. Pour que l'acquis d'apprentissage serve vraiment à passer à une approche d'enseignement centré sur les apprentissages, il est essentiel que les scénarios pédagogiques soient revus. À titre d'exemple, la recherche empirique sur l'enseignement au supérieur montre clairement les limites de l'exposé magistral pour le développement de compétences intellectuelles de haut niveau (par ex. analyse, synthèse, évaluation, création). Or, il semble que peu d'enseignements du programme de bachelier en Audiologie visent simplement la rétention factuelle. Dans ce cas, il serait utile de faire appel à des méthodes d'enseignement alternatives telles que la discussion, le questionnement, les mises en situation, etc. L'obstacle le plus important, aux yeux des enseignants, semble être la taille des groupes, bien que la littérature empirique montre clairement qu'il est possible d'enseigner différemment même avec les grands effectifs. Il semble donc qu'un accompagnement soit nécessaire pour aider les enseignants à revoir les scénarios de leurs enseignements pour faire en sorte que les méthodes pédagogiques soient adaptées aux acquis d'apprentissage.
- 4 En ce qui a trait à l'évaluation des apprentissages, divers outils ont été développés pour faciliter cette démarche (par ex. grilles d'évaluation pour le stage et pour le TFE). Toutefois, les méthodes d'évaluation pour les enseignements demeurent traditionnelles et ne semblent pas toujours adaptées aux acquis d'apprentissage visés, soit des compétences plutôt que la simple rétention de contenus. Tout comme

pour les méthodes d'enseignement, un accompagnement des enseignants visant à les aider à revoir les méthodes d'évaluation utilisées pourrait être utile. L'objectif serait d'assurer un alignement entre les méthodes d'évaluation et les apprentissages visés de façon à ce qu'il soit bien certain que les capacités visées par le programme soit effectivement évaluées.

- 5 À cet effet, les experts s'interrogent sur le rôle du Travail de fin d'études (TFE) à l'égard de l'évaluation des compétences du programme. À l'heure actuelle, aucune épreuve ne sert à évaluer, de façon intégrée, l'atteinte des compétences du programme. Ceci découle du fait que le TFE est davantage un travail de spécialisation, axé sur la recherche, qu'un travail d'intégration, axé sur la pratique. Comme mentionné ci-dessus, il serait intéressant de revoir les finalités et les modalités du TFE pour le transformer en outil permettant d'évaluer le développement ou non des compétences visées par le programme, et ce de façon intégrée. D'ailleurs, à ce sujet, les experts ont apprécié l'utilité des tableaux croisant les activités d'enseignement et les capacités liées au référentiel de compétences. Toutefois, ces tableaux ne sont produits que par année académique (Bac 1, Bac 2, Bac 3) et ne permettent que difficilement d'avoir une vue d'ensemble du ciblage des compétences par l'ensemble des enseignements. À cet effet, il serait probablement utile de construire un 4<sup>e</sup> tableau intégrant les trois premiers. Celui-ci permettrait de détecter les enseignements qui ne ciblent pas vraiment les compétences attendues ou encore les compétences qui sont peu ciblées dans le cadre du programme.

#### Droit de réponse de l'établissement

- 6 Un dernier élément relatif à l'évaluation ayant interpellé les experts est la distance observée entre l'évaluation et l'expérience d'apprentissage dans certaines situations. À titre d'exemple, il semble que le maître de stage ne soit pas impliqué dans l'évaluation sommative du stage mais seulement dans l'évaluation formative de celui-ci. Il apparaîtrait opportun d'impliquer davantage les maîtres de stage dans l'attribution de la note plutôt que de laisser le département attribuer celle-ci seul. Le maître de stage est en première ligne et mieux en mesure d'évaluer le niveau de compétence de l'étudiant, bien entendu à condition que le maître de stage ait été informé des critères d'évaluation. Une telle approche permettrait de réunir les maîtres de stage ou de les rencontrer pour discuter avec eux des attentes à l'égard du stage. À l'heure actuelle, il semble que des différences persistent entre les lieux de stage, ce qui mène à des variations importantes dans l'expérience d'apprentissage des étudiants lors des stages.
- 7 Finalement, les experts ont remarqué suite aux discussions avec les divers personnels impliqués dans le programme que la notion de crédits (ECTS) n'est peut-être pas tout-à-fait maîtrisée et intégrée dans le programme. À titre d'exemple, le TFE compte pour 15 ECTS, ce qui représente environ 450 heures d'apprentissage (1 ECTS = 30 heures d'apprentissage). Or, dans la situation actuelle, une majorité d'étudiants remet son TFE en juin, alors que les semaines du semestre d'hiver sont remplies par le stage et quelques enseignements ainsi qu'un volume important de travaux personnels à rendre. Il leur est donc impossible de produire un travail correspondant à 450 heures d'apprentissage, et ce même en s'exécutant en soirée ou lors du week-end. Bien que la qualité des travaux rendus soit intéressante, il est fort probable que ceux-ci ne correspondent pas entièrement à ce qui devrait être attendu d'un travail de 450 heures. Il serait probablement préférable de faire en sorte, comme cela est le cas dans d'autres programmes d'études, de viser une remise du travail au mois d'août de sorte que l'étudiant ait pu bénéficier d'une période plus longue pour préparer le travail. Une alternative serait de revoir les crédits alloués dans le cadre du TFE et de redistribuer ceux-ci vers une activité lors de laquelle les étudiants passent plus de temps que ce qui est prévu. De façon générale, le calcul des ECTS ne semble pas reposer sur une démarche rigoureuse de calcul de la charge de travail liée à l'apprentissage, démarche effectuée conjointement par les enseignants et les étudiants.

- 1 Accompagner les enseignants dans une réflexion au sujet des méthodes d'enseignement et d'évaluation des apprentissages de façon à s'assurer qu'elles correspondent bien aux acquis d'apprentissage visés, et ce pour chacun des enseignements du programme.
- 2 Aider les enseignants à s'approprier les éléments de base de la littérature scientifique et empirique en pédagogie de l'enseignement supérieur pour éviter d'effectuer des choix sur la simple base de croyances en matière de pédagogie.
- 3 Réfléchir aux finalités et aux modalités du TFE entre autres en clarifiant s'il s'agit d'un travail d'intégration des compétences ou de spécialisation, et en s'assurant que les crédits ECTS correspondants reflètent la réalité en terme de charge de travail et d'apprentissages réalisés par les étudiants.
- 4 Impliquer davantage les maîtres de stage et les promoteurs/membres du jury du TFE dans l'évaluation des productions étudiantes ; ceci nécessitera probablement de mieux informer ces personnels au sujet des modalités et des critères d'évaluation des apprentissages.
- 5 Développer un tableau de bord intégral pour l'ensemble du programme, mettant en relation les compétences/capacités et les enseignements du programme pour pouvoir plus facilement identifier les compétences/capacités étant trop ou pas assez ciblées ou encore les enseignements ne ciblant pas assez ou trop celles-ci.
- 6 Développer une démarche rigoureuse de calcul de la charge de travail liée à l'apprentissage de façon à pouvoir établir clairement et avec une certaine précision le poids en ECTS des diverses activités d'apprentissage du programme.

#### **Critère 4 :**

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

Le critère d'efficacité porte sur le degré de réalisation des objectifs du programme compte tenu des ressources mises en œuvre. Il vise à établir si le programme produit les résultats attendus, c'est-à-dire si les étudiants ont atteint à l'issue de leurs études les acquis d'apprentissage visés.

Par ce critère, l'établissement/l'entité est invité à considérer l'étudiant au moment de son inscription au programme, à suivre son parcours, à examiner les niveaux d'atteinte des acquis d'apprentissage et à considérer les taux de réussite. L'évaluation de l'efficacité du programme porte ainsi non seulement sur les caractéristiques des diplômés, mais également sur la capacité de l'établissement à favoriser la réussite des étudiants admis au programme. Le critère impliquera aussi l'examen de facteurs d'efficacité tels que l'affectation des ressources, les pratiques pédagogiques et les modalités organisationnelles mises en œuvre pour soutenir la qualité du programme. Le critère d'équité porte sur les dispositifs mis en place au sein du programme afin d'être en mesure d'offrir aux étudiants, quel que soit leur parcours de formation antérieur, leur situation personnelle, sociale ou économique, la possibilité d'acquérir, d'actualiser et de développer tout au long de leur vie à la fois les acquis visés et des compétences professionnelles nécessaires afin d'assurer leur employabilité et de favoriser leur épanouissement personnel, l'approfondissement de leur formation, la citoyenneté active et le dialogue interculturel.

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*

- 1 Comme cela a déjà été souligné, le comité des experts note la forte implication des divers personnels du bachelier en Audiologie, en particulier celle du chef de département. Grâce à cet investissement personnel, la formation offerte aux étudiants est grandement appréciée et reconnue en Belgique et en Europe. Le professionnalisme des divers intervenants et le souci d'offrir aux étudiants une expérience d'apprentissage significative permettent de maintenir cette reconnaissance.
- 2 Il existe néanmoins des domaines qui, aux yeux des experts, pourraient être travaillés de façon à rendre encore plus facile l'implication des divers personnels dans la démarche qualité. L'un de ceux-ci porte sur le modèle de calcul de la charge de travail des enseignants externes. Comme dans bon nombre d'institutions d'enseignement supérieur, il semble que la charge de travail des externes soit calculée sur les heures d'enseignement en présentiel effectuées auprès des étudiants. Or, enseigner implique davantage que « donner ses cours ». Il s'agit aussi de les développer en amont des séances d'enseignement, d'accompagner les étudiants lors des enseignements, d'évaluer les apprentissages et conseiller les étudiants, de revoir les scénarios privilégiés une fois l'enseignement complété et de chercher à développer ses compétences. Malheureusement, le modèle actuel de calcul de la charge de travail tend à privilégier les séances face aux étudiants et à négliger les autres aspects. À titre d'exemple, il est très difficile pour un enseignant externe, faisant face à des activités professionnelles, de se libérer pour une séance de coordination ou encore de développement professionnel car cela représente la plupart du temps une perte de revenus et/ou une augmentation de la charge de travail. À cet effet, il y aurait lieu de considérer inclure dans le calcul de la charge de travail des enseignants quelques heures additionnelles pour tenir compte des activités de coordination (par ex. échange formels entre collègues au sujet des enseignements) ou de développement professionnel (par ex. atelier de 3-4 heures sur les méthodes pédagogiques actives). Ceci paraît d'autant plus important que le contingent d'externes à faible charge d'enseignement (nombre limité d'heures) est relativement important. La coordination entre ces collègues est particulièrement importante pour développer un projet pédagogique commun et une logique d'équipe pédagogique.
- 3 En ce qui a trait aux ressources matérielles, les experts notent que tout est fait pour que les infrastructures répondent le mieux possible aux besoins des étudiants et des enseignants, et ce malgré la configuration sur deux sites rendant parfois plus difficile le fonctionnement quotidien. À titre d'exemple, la faible fréquentation de la bibliothèque par les étudiants du bachelier en Audiologie peut s'expliquer par le besoin de se déplacer pour consulter les ressources imprimées. À cet effet, nombre d'étudiants ont

mentionné ne pas avoir accès aux bases de données de la bibliothèque à distance alors que ceci semble être possible. Il semblerait donc important de trouver des alternatives en matière de communication car le message à cet effet ne semble pas être très bien compris des étudiants.

- 4 Par ailleurs, les salles de classe répondent aux normes observées dans des institutions similaires en Europe. Elles sont équipées de matériel techno-pédagogique et semblent confortables pour les étudiants compte tenu de leur nombre et de leur assiduité en classe. Par contre, il semblerait qu'une légère amélioration puisse être attendue du côté des horaires des services aux étudiants. En effet, divers services fonctionnent sur l'horaire régulier d'opération (entre 8h et 18h). Pourtant, les étudiants sont généralement en classe à ces moments de la journée. Il pourrait être intéressant d'étudier des formules alternatives telles qu'une ouverture jusqu'à 20h de certains services comme la bibliothèque, le soutien informatique ou le secrétariat des étudiants, quitte à ce que cela ne soit pas le cas tous les jours de la semaine. Il serait aussi possible de faire appel à des étudiants pour assurer une forme de permanence en dehors des heures régulières. L'objectif ici est de rapprocher le service de l'étudiant plutôt que de demander à l'étudiant, lequel fait face à des contraintes horaires assez rigides, de se débrouiller pour avoir accès aux services.
- 5 Il semble aussi qu'il puisse être utile d'enclencher une réflexion sur le rôle de la bibliothèque et son fonctionnement dans les années à venir, surtout si l'on cherche à modifier les approches pédagogiques pour favoriser les apprentissages en profondeur chez les étudiants. Une telle démarche passera inévitablement par davantage de travaux de groupe chez les étudiants. Ainsi, les espaces dévolus au travail de groupe (par ex. salle au sein de la bibliothèque, cafétéria) paraissent limités alors que les espaces de travail individuel et de consultation des ressources imprimées semblent suffire à la tâche. À terme, le passage au numérique de plusieurs ressources telles que les revues savantes permettra de libérer quelques espaces de consultation et ainsi permettre l'implantation de davantage d'espaces de travail en groupe, selon la logique des *Learning Centres* apparaissant au sein de diverses institutions d'enseignement supérieur en Europe et de par le monde.
- 6 En ce qui a trait à l'équité et à l'aide à la réussite, les experts notent qu'un programme dynamique d'aide à la réussite est en place pour détecter et soutenir les étudiants pouvant se trouver en situation de difficulté académique. Les experts jugent particulièrement innovant et bien structuré le programme de tutorat par les pairs, particulièrement l'accompagnement fait auprès des tuteurs pour que ceux-ci remplissent bien les fonctions qui leur sont dévolues. Il semble toutefois qu'il soit difficile de recruter des étudiants pour ce rôle. À ce sujet, les experts soulignent la méconnaissance du milieu professionnel de la part des étudiants de Bac 1 qui ne sont pas en mesure d'imaginer ce qui sera attendu d'eux sur le terrain après l'obtention de leur bachelier. Ce facteur semble crucial à la mise en place d'une démarche d'aide à la réussite.
- 7 Les experts notent toutefois que le profil sociodémographique des étudiants à l'entrée est relativement homogène. Ceci semble s'expliquer de deux façons. D'une part, il semble que la profession ne soit pas très connue en Belgique et qu'il y ait lieu d'augmenter les canaux de communication au sujet de celle-ci auprès d'étudiants potentiels. À l'heure actuelle, une majorité d'étudiants accède au programme en raison de contacts antérieurs avec ce domaine professionnel (par ex. études de logopédie ou parent exerçant à titre d'audicien). D'autre part, le fait que le cursus n'offre pas une réelle possibilité de suivre ses études à temps partiel limite potentiellement l'accès au programme d'étudiants ne bénéficiant pas du soutien financier familial, devant exercer un certain nombre d'heures d'activité professionnelle en semaine pour subvenir à leurs besoins. Il est possible que la flexibilisation permette d'augmenter de quelques points le taux de réussite en 1<sup>ère</sup> année. Une telle démarche n'est donc pas négligeable.

#### [Droit de réponse de l'établissement](#)

- 8 Par ailleurs, les experts notent que la signalisation est extrêmement bien développée au sein des divers bâtiments.

- 1 Revoir le modèle de calcul de la charge de travail des enseignants pour qu'il soit davantage représentatif de la réalité du travail de l'enseignant et qu'il tienne compte de l'investissement dans son développement professionnel à titre d'enseignant.
- 2 Multiplier les canaux de communication au sujet des services offerts aux étudiants, en particulier en ce qui concerne la bibliothèque, en intervenant auprès de ceux-ci et auprès des enseignants directement.
- 3 Revoir les horaires d'ouverture des services auxquels font appel les étudiants pour leur permettre d'y avoir accès en dehors des heures de cours (par ex. après 18h).
- 4 Réfléchir au rôle et à la configuration de la bibliothèque dans les années à venir, notamment à l'articulation de ses services et à l'organisation de ses espaces en fonction des changements potentiels en matière de pédagogie et d'activités d'apprentissage chez les étudiants (par ex. extension des heures d'ouverture lors des périodes de révision).
- 5 Identifier des façons de flexibiliser le programme de façon à faciliter l'entrée dans celui-ci d'étudiants faisant face à des obligations professionnelles en plus des activités d'enseignement et d'apprentissage.
- 6 Réfléchir à la mise en place d'un stage en Bac 1 pour pallier la méconnaissance des nouveaux étudiants du milieu professionnel, favoriser l'orientation active et le développement du projet professionnel.

## EN SYNTHÈSE

Sur la base des informations figurant dans ce rapport, le comité des experts a identifié des forces, points à améliorer, opportunités et risques pour le programme de bachelier en Audiologie. Il a aussi formulé diverses recommandations. Ces éléments ne figurent pas en ordre d'importance. Il s'agit plutôt d'une synthèse des observations formulées par le comité des experts.

Points forts	Points d'amélioration
<ul style="list-style-type: none"><li>⇒ La polyvalence des diplômés en raison de l'équilibre observé entre les deux pôles de la profession au sein du programme et entre la théorie et la pratique (par ex. TP, stages)</li><li>⇒ Les forts liens avec le milieu professionnel, particulièrement par la présence de nombreux enseignants en exercice dans le domaine des sciences professionnelles, ce qui rend les enseignements adaptés aux évolutions, aux contraintes de la profession</li><li>⇒ Les infrastructures de bonne qualité, adaptées ; les stratégies mises en place pour remédier aux faiblesses potentielles (par ex. les exercices pour pallier le manque d'infrastructures en audiométrie clinique)</li><li>⇒ L'attachement fort du personnel à l'audiologie et à Marie Haps, la forte cohésion au sein du département</li><li>⇒ L'engagement fort des personnels et du chef de département</li><li>⇒ L'encadrement individualisé des étudiants, les efforts proactifs du service d'aide à la réussite</li><li>⇒ La satisfaction générale des étudiants à l'égard de leur cursus</li><li>⇒ L'adhésion des divers personnels à la démarche qualité, ce qui a permis aux équipes de s'exprimer et s'impliquer dans divers projets (par ex. la mise en place des acquis d'apprentissage)</li><li>⇒ La réalisation d'enquêtes fouillées, fournissant des renseignements très utiles à la prise de décision</li><li>⇒ La multiplicité des mécanismes informels de communication</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>⇒ L'absence d'une stratégie intégrée de communication interne et externe pour le département</li><li>⇒ Le faible encouragement au développement pédagogique des divers enseignants (y compris les maîtres de stage)</li><li>⇒ L'absence de système de recueil d'informations auprès des étudiants pour détecter les difficultés potentielles à l'égard des services.</li><li>⇒ L'absence ou l'insuffisance de mobilité internationale des enseignants et/ou des étudiants (par ex. vision, stratégie, efforts visant les partenariats ou le simple <i>benchmarking</i>)</li></ul>

### Recommandations

- ⇒ Voir la fin de chaque chapitre

### Opportunités

- ⇒ La situation de monopole en Belgique, qui limite toute concurrence directe
- ⇒ La reconnaissance de l'excellence de la formation en Belgique et à l'étranger
- ⇒ Un marché en expansion, ce qui constitue une garantie d'emploi pour les diplômés et donc une forte attractivité de la formation
- ⇒ Le potentiel de développement de la formation continue, entre autre en raison de l'obligation de développement professionnel continu pour les professionnels en exercice
- ⇒ Le décret « Paysage de l'enseignement supérieur » qui fournit un potentiel intéressant de développement

(par ex. le passage aux compétences et aux acquis d'apprentissage)

### **Risques**

- ⇒ La possibilité d'une modification de la réglementation professionnelle
- ⇒ Les réformes successives de l'enseignement supérieur qui rendent difficile l'implication volontaire des divers personnels et le développement d'une stratégie claire
- ⇒ La nécessité de s'aligner sur les standards établis dans le processus de Bologne, ce qui n'est pas entièrement le cas à l'heure actuelle
- ⇒ La suppression potentielle du décret limitant la population des étudiants non-résidents avec pour conséquence un nouvel afflux d'étudiants étrangers au détriment des possibilités d'accueil d'étudiants résidents en Belgique

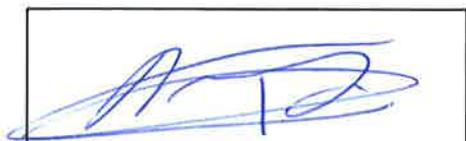
**Droit de réponse de l'établissement évalué**

*Commentaire général :*

*Les responsables, l'équipe du département audiologie et les membres des divers services de la HE Vinci, implantation Marie Haps ont apprécié tout le travail réalisé par le comité des experts et l'AEQES, tant lors de la visite que dans leur rapport de synthèse. Nous avons également apprécié les balises accompagnant le nouveau référentiel utilisé. Toutefois, nous souhaitons insister sur l'importance d'un rapport oral complet et pertinent au terme de la visite des experts. Il est regrettable que la restitution orale n'ait porté que sur 3 points forts et 3 points à améliorer. En effet, ce rapport préliminaire est de qualité et très riche en informations qu'il aurait fallu exposer en présence de toutes les parties prenantes du département, de l'institut et de la Haute Ecole. Cela nous aurait permis d'améliorer et/ou de poursuivre de manière pertinente et cohérente l'approche programme imposée par le décret Marcourt avec des propositions issues de la visite des experts.*

Page	Critère	Point	Observation de fond
8	2	7	Objectifs du travail de fin d'études (TFE) dans le programme : Le guide du TFE (voir annexe D.3 du rapport d'autoévaluation) précise au point 1.2 les objectifs du TFE : « Le TFE doit permettre aux étudiants d'acquérir et d'approfondir des connaissances spécifiques sur un sujet bien déterminé grâce à la réalisation d'un état de l'art guidé par une question de recherche . . . ». Il s'agit donc d'un travail de recherche appliquée.
11	3	5	« ... le TFE est davantage un travail de spécialisation axé sur la recherche, qu'un travail d'intégration, axé sur la pratique. ... » L'évaluation intégrée de larges capacités liées au référentiel de compétences et relevant du savoir-faire en audiologie est réalisée dans le contexte des stages. Le TFE est donc complémentaire aux stages.
8 14	2 4	8 7	Flexibilité du parcours de l'étudiant : - la possibilité d'étalement existe et des dispenses sont accordées aux étudiants ayant déjà réussi des cours jugés équivalents lors de précédentes études (p. 25 et 26 du rapport d'autoévaluation). D'autre part, des étudiants, actuellement en parcours de VAE, poursuivent une activité professionnelle à temps partiel. - Nous ne défendons pas l'idée de passerelle depuis l'optique- optométrie. En effet, les matières communes font déjà l'objet de dispenses et pour le reste, les programmes des cursus sont trop différents, la formation en audiologie relevant de la catégorie paramédicale.

Nom et signature du (de la) Directeur(-trice)-Président(e)



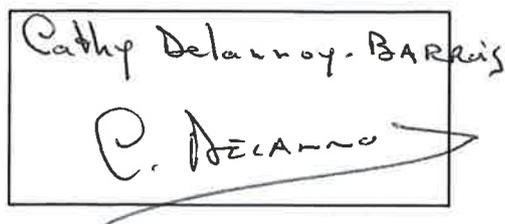
Paul ANCIAUX

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



ML LEBRUN - AENY

Nom et signature du (de la ou des) Directeur(-trice)(s) de catégorie



Cathy Delannoy-BARRIS  
C. DELANNOY