



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

RAPPORT PRÉLIMINAIRE D'ÉVALUATION DE SUIVI

Audiologie

Haute Ecole Léonard de Vinci (HE
Vinci)

Valérie BAUDE
Christian RENARD

Table des matières

Audiologie : Haute Ecole Léonard de Vinci.....	3
Partie 1 : principales évolutions de contexte depuis l'évaluation initiale.....	5
Partie 2 : réalisation du plan d'action initial.....	8
Partie 3 : recommandations pour le développement d'une culture qualité	11
Droit de réponse de l'établissement.....	12

Audiologie : Haute Ecole Léonard de Vinci

Contexte de l'évaluation

L'Agence pour l'évaluation de la qualité de l'enseignement supérieur (AEQES) a procédé en 2018-2019 à l'évaluation de suivi du cursus « Audiologie ». Cette évaluation se situe dans la continuité de l'évaluation précédente du cluster « Audiologie, Optique, Optométrie », organisée en 2013-2014.

Dans ce cadre, Mme Valérie BAUDE et M. Christian RENARD, mandatés par l'AEQES et accompagnés par un membre de la Cellule exécutive, se sont rendus le 12 mars 2019 à la Haute Ecole Léonard de Vinci, sur le site de l'Institut libre Marie Haps à Ixelles. Le présent rapport rend compte des conclusions auxquelles sont parvenus les experts après la lecture du dossier d'avancement remis par l'entité et à l'issue des entretiens, des observations réalisés *in situ* et de la consultation des documents mis à disposition. Bien que l'objet de la présente évaluation de suivi soit le programme en Audiologie, la visite de suivi (et le rapport qui en découle) ne constitue pas une nouvelle évaluation de ce programme ; elle vise à mettre en lumière l'état de réalisation du plan d'action établi suite à la visite de 2014-2015 ainsi qu'un ensemble de recommandations en vue de l'amélioration de la culture qualité. En ce sens, le rapport comporte moins des éléments spécifiques au programme que des recommandations plus générales sur la gestion du programme et la démarche qualité qui s'y rapporte.

Le comité d'évaluation tient à souligner la parfaite coopération de la coordination qualité et des autorités académiques concernées à cette étape du processus d'évaluation. Ils désirent aussi remercier les membres de la direction, les membres du personnel enseignant et les étudiants qui ont participé aux entretiens et qui ont témoigné avec franchise et ouverture de leur expérience.

Composition du comité¹

- Valérie BAUDE, experte en gestion de la qualité
- Christian RENARD, expert de la profession

¹ Un résumé du *curriculum vitae* des experts est disponible sur le site internet de l'AEQES : http://aeqes.be/experts_comites.cfm.

Présentation de l'établissement et du programme évalué

La Haute École Léonard de Vinci (HE Vinci) est composée de cinq instituts : l'ECAM, l'Ecole normale catholique du Brabant Wallon, l'Institut libre Marie Haps, l'Institut Paul Lambin et le Parnasse-ISEI, situés sur Bruxelles et sur Louvain-la-Neuve. La HE Vinci appartient au réseau libre confessionnel (SeGec) et propose aujourd'hui vingt-six formations de bacheliers, sept masters et neuf spécialisations. Avec une population de plus de 8.000 étudiants, la HE Vinci est l'une des plus importantes hautes écoles de la Fédération Wallonie-Bruxelles (FWB).

Le bachelier en Audiologie est l'un des programmes d'études dispensés par l'Institut libre Marie Haps (ILMH) et relève de la Catégorie paramédicale. Outre le bachelier en Audiologie, l'ILMH organise les bacheliers en Assistant en psychologie, Logopédie, Psychomotricité.

En 2017-2018, le bachelier en Audiologie, objet du présent rapport, comptait 155 étudiants inscrits, ce qui représentait 1,9% de la population étudiante de la HE Vinci.

Partie 1 : principales évolutions de contexte depuis l'évaluation initiale

Les évolutions de contexte présentées ci-dessous incluent des évolutions générales (législation de la formation en Fédération Wallonie-Bruxelles) ainsi que des évolutions spécifiques à l'établissement évalué qui ont pu l'impacter dans l'implémentation de sa culture qualité. Ces éléments de contexte dans lesquels s'inscrit cette évaluation de suivi, posent en effet les enjeux essentiels dans lesquels s'inscrit la formation.

1.1 Législation de la formation en fédération Wallonie-Bruxelles

Le décret Paysage² a notamment modifié l'organisation des études supérieures. L'étudiant est impliqué dans un parcours qui le mènera au titre de bachelier lorsqu'il aura accumulé les 180 crédits du programme auquel il s'est inscrit. Il démarre le bachelier avec, à son programme annuel, un premier bloc de 60 crédits répartis en unités d'enseignement (UE). Il doit obtenir au moins 45 crédits de ce programme annuel pour pouvoir poursuivre son parcours. Chaque UE comporte une ou plusieurs activités d'apprentissage (AA). Ces nouvelles modalités de penser et d'organiser la formation ont engendré pour les organismes de formation une refonte des programmes et une réorganisation en UE formalisées autour d'AA et de compétences à acquérir.

1.2 Le contexte de l'ILMH

1.2.1 Changement de direction

En ce qui concerne le département d'Audiologie, l'ancien mode de gouvernance conduisait à ce que de très nombreuses responsabilités reposaient sur une seule et même personne, à savoir le chef du département. Suite au départ du précédent chef de département, un nouveau chef de département a été nommé pour gérer un fort contexte de crise et faire face à une longue période d'instabilité.

Au regard de la situation, le nouveau chef du département d'Audiologie préconise, à court terme, la mise en place d'un binôme, composé d'un audiologue et d'un pédagogue, pour diriger le département d'Audiologie.

Cette situation a cristallisé certaines préoccupations chez les étudiants, les enseignants, les maîtres de stage et les autorités académiques : habitués à traiter en direct avec l'ancien responsable de département, ils ont logiquement éprouvé des difficultés à identifier leurs nouveaux interlocuteurs, et à trouver des réponses à leurs questions ou des solutions face aux difficultés rencontrées.

Compte tenu de cette situation, certaines actions envisagées à la suite de l'évaluation initiale de 2014 ont été abrogées ou mises en attente, car elles nécessitaient un organigramme de décision parfaitement structuré. En parallèle, des initiatives plus ou moins fructueuses ont été initiées auprès des étudiants, des enseignants et des maîtres de stage.

² Décret du 7 novembre 2013 définissant le paysage de l'enseignement supérieur et l'organisation académique des études : https://www.galillex.cfwb.be/document/pdf/39681_029.pdf.

1.2.2 L'augmentation du nombre d'étudiants

Un autre élément de contexte significatif est celui de l'augmentation importante du nombre d'étudiants, avec une grande hétérogénéité au niveau des âges, des niveaux d'étude, des connaissances, des expériences, etc. Certains étudiants semblent ainsi avoir des bases très insuffisantes pour suivre le programme d'enseignement et le nombre d'échecs en bloc 1 du bachelier a donc fortement augmenté. Les enseignants et les étudiants ont souligné les difficultés engendrées par cette évolution de la population étudiante dans la construction et le suivi des projets pédagogiques en bloc 1.

Malgré ces difficultés, différentes mesures ont pu être envisagées et appliquées, afin de poursuivre les enseignements dans ce contexte complexe, et de pouvoir mettre en place de nouvelles organisations ou procédures dans le cadre de ce qui avait été envisagé lors de l'évaluation initiale en 2014.

Les entretiens réalisés lors de cette évaluation ont permis de constater la forte adhésion des enseignants et des étudiants à ces différentes démarches.

Les étudiants soulignent, en effet, avoir fortement ressenti et subi les difficultés organisationnelles liées à la situation de crise dans laquelle s'est trouvée le département d'Audiologie. Ils ont également perçu les éléments d'amélioration suite aux décisions prises par la nouvelle direction.

L'organigramme du Département est aujourd'hui beaucoup mieux identifié par les étudiants, qui savent vers quelle personne se tourner en cas de besoin.

Le rôle des délégués de chaque bloc du bachelier est positivement souligné. Désormais invités aux réunions du département d'Audiologie, ils y participent activement et ils reçoivent une formation spécifique au sein de la HE Vinci afin de remplir leur rôle dans les meilleures conditions.

Les enseignants ont également dû gérer la situation de crise au sein du département. Les réorganisations ont été positivement ressenties, avec une sensation de plus grande clarté dans la définition des missions de chacun.

Le remaniement de l'équipe enseignante, avec une meilleure répartition des fonctions, a aussi favorisé une meilleure communication et une organisation plus lisible par tous (redistribution des cours, programme plus cohérent, etc.).

L'organisation concernant la sélection des lieux et maitres de stage a été fortement impactée par les évolutions du département. En effet, l'ancien chef de département entretenait de longue date un lien étroit avec les maîtres de stage.

Sa qualité d'Audiologue et l'ancienneté de ses relations avec les professionnels constituaient ainsi un bloc solide pour proposer des lieux et maitres de stage adaptés aux profils de chaque étudiant. Le suivi et les retours de chaque stage, réalisés par le responsable de département auprès des étudiants et des maitres de stage, faisaient également l'objet d'une analyse précise et enrichissante pour les futurs stages.

Le département d'Audiologie a lancé un appel à candidature pour la fonction de maitre de stage, mais malheureusement sans succès. La situation a toutefois pu être résolue pour les stages cliniques, mais elle reste épineuse concernant les stages pratiques en centre auditif.

Consciente de la trop grande dissymétrie dans les qualités des stages en audiologie, l'équipe de direction a récemment décidé de mettre en place une formation des maitres de stage, pour harmoniser le cursus d'apprentissage des étudiants.

Le système de notation de ces stages, qui n'était pas clairement établi auprès des maitres de stage, a été revu : une grille d'évaluation critériée est désormais disponible et le planning des stages a été revu pour plus de cohérence.

Un comité éthique est également en cours d'élaboration, pour répondre à d'éventuelles situations problématiques sur les lieux de stage.

Parallèlement, une nouvelle dynamique pédagogique a d'ailleurs été mise en place en renfort de l'équipe enseignante : une nouvelle coordinatrice qualité a été nommée à la suite de l'audit de 2015, ainsi qu'une responsable GRH et une responsable de projets. Ensemble, elles ont remis en place un plan d'actions avec un calendrier d'objectifs prioritaires et adressent des feuilles de route précises aux différents interlocuteurs.

Partie 2 : réalisation du plan d'action initial

Suite à la visite d'évaluation initiale réalisée au cours de l'année académique 2013-2014, le plan d'action initial s'est construit autour de 5 axes :

AXE 1	Mettre en œuvre le volet pédagogique du décret Paysage
AXE 2	Rendre les milieux professionnels davantage partenaires dans la formation
AXE 3	Gérer les personnes et les services
AXE 4	Développer une proactivité collective au niveau de la qualité
AXE 5	Développer et reconnaître le travail collaboratif

Les recommandations émises par le comité des experts lors de l'évaluation initiale ont globalement été entendues et des opportunités d'amélioration ont été saisies.

Globalement le « plan de suivi des recommandations des experts » dressé par le département en 2014 n'a pas pu être mené selon l'échéancier prévu. En effet, l'échéancier semblait très ambitieux au regard de l'importance des actions envisagées. De plus, des changements majeurs au sein de l'ILMH (changements d'organigramme et de direction, etc.) ont beaucoup mobilisé les acteurs de cette petite structure.

Une analyse plus détaillée montrera d'une part, que certains points apparaissent toujours d'actualité aux experts et que d'autre part, malgré les difficultés rencontrées, des actions pertinentes ont été menées.

2.1 Axe 1 : Mettre en œuvre le volet pédagogique du décret Paysage

Les experts tiennent à souligner que, malgré un contexte mouvant des ressources humaines au sein de l'institut (changement de direction, mouvements internes, etc.), un travail de fond a été engagé sur la révision des programmes en lien avec les recommandations émises lors de l'évaluation initiale en 2014.

Ainsi, les experts constatent que le programme a été réajusté pour s'inscrire au plus près des exigences d'une approche par compétences. En ce sens, le programme a été structuré autour d'unités d'enseignement.

Les freins de mise en œuvre de cette révision du programme sont essentiellement dus à la multiplicité des intervenants dans le programme d'enseignement. Il a donc fallu réussir à réunir et à coordonner l'ensemble des intervenants et enseignants d'une même unité d'enseignement pour retravailler conjointement à la mise en œuvre d'un ensemble cohérent.

Les experts constatent que des acquis d'apprentissage transversaux ont été rédigés. Cependant, ils s'interrogent sur leur niveau de pertinence et l'adéquation de leur mise en œuvre.

Parallèlement, les acquis d'apprentissage spécifiques sont en cours de rédaction et/ou de révision. Ceux-ci seront à mettre en lien avec les acquis d'apprentissage transversaux et les unités d'enseignement.

2.2 Axe 2 : Rendre les milieux professionnels davantage partenaires dans la formation

Les experts ont constaté une réalisation très inégale des objectifs fixés pour cet axe de travail.

En effet, des bonnes pratiques sont mises en œuvre et sont à encourager telles que la consultation des maîtres de stage lors de la révision des programmes. De plus, les maîtres de stage sont ponctuellement invités à des réunions de concertation ce qui tend à favoriser les échanges entre institut et terrain.

Toutefois, ces relations restent ponctuelles et ne permettent pas de travailler à l'identification des besoins en termes de formation initiale. De même, les experts estiment qu'un partenariat plus étroit entre maîtres de stage et institut favoriserait une préparation optimale des étudiants au milieu professionnel.

A ce jour, un travail important doit s'engager tant sur les aspects organisationnels que sur les aspects pédagogiques du stage.

En effet, l'organisation actuelle des stages sur deux journées ne permet pas aux étudiants de travailler réellement au développement de leurs compétences.

Les experts remarquent également que l'évaluation de stage manque d'objectivité car elle ne repose pas sur une approche par compétences. De plus, les étudiants ne connaissent pas la grille d'évaluation de stage ce qui ne leur permet ni de s'autoévaluer, ni de situer leur niveau de progression durant la formation.

Une réflexion doit être menée afin de faciliter la traçabilité des compétences professionnelles développées par l'étudiant. Le premier objectif serait de rendre visible les acquis et les marges de progression aux professionnels qui encadrent les étudiants en stage. Le second objectif serait de permettre à l'étudiant de formuler des objectifs de stage adaptés à ses besoins de formation et à la réalité de la pratique du stage qui l'accueille.

Les experts ont pris note que des réflexions sont en cours sur la formation des maîtres de stage. Ils encouragent l'institut à mettre en œuvre ces formations afin de professionnaliser l'encadrement et la formation des stagiaires. Cela permettrait également à l'institut de renforcer ses liens avec les terrains de stages existants voire de recruter de nouveaux maîtres de stages en leur proposant un accompagnement à l'accueil et l'encadrement des étudiants.

Le comité propose, afin de faciliter la recherche de nouveaux lieux de stage, d'institutionnaliser la démarche de recherche de stage en la renforçant par une qualification et un agrément des terrains de stage. Ceci permettrait de s'assurer de la qualité de l'encadrement proposé aux étudiants et de formaliser les actes et activités proposés par le terrain de stage aux étudiants.

Enfin, le comité propose à l'institut d'envisager de solliciter des fabricants pour participer à la formation des étudiants via des démonstrations et/ou des mini formations sur du matériel spécifique, innovant et qui correspond à la réalité des pratiques sur le terrain.

2.3 Axe 3 : Gérer les personnes et les services

Sur cet axe, les experts remarquent que la mutualisation des ressources au sein de la HE Vinci est engagée et ils incitent l'ensemble des acteurs à poursuivre dans ce sens.

La bibliothèque a connu une évolution positive pour l'institut mais pas encore pour la section. De ce fait, les experts s'interrogent sur la perception qu'ont les étudiants de la bibliothèque. Ils encouragent ainsi l'équipe pédagogique à présenter aux étudiants les intérêts à fréquenter la bibliothèque et la plus-value que celle-ci peut leur apporter en termes de recherche et de lectures professionnelles.

Les experts remarquent que la vie étudiante est inexistante ; il n'y a pas d'émulation ni de coordination entre les trois promotions de la section. L'infrastructure actuelle ne favorise pas la vie étudiante au sein des locaux de l'institut, bien qu'un espace de restauration existe.

Par ailleurs, la lisibilité de l'organigramme n'est pas encore claire pour les étudiants ; ceux-ci souhaiteraient avoir une personne ressource par année de formation afin d'échanger sur les problématiques qu'ils rencontrent au quotidien. Les experts constatent qu'il est difficile pour les étudiants d'exprimer les problématiques auxquelles ils sont confrontés à l'institut ou en stage. En ce sens, une personne ressource non enseignante permettrait probablement de libérer la parole des étudiants et d'assurer une relation de confiance avec les équipes de l'institut.

Enfin, les experts ont bien perçu la période de profonds remaniements qu'a traversé la section. Malgré cela, ils ont pu constater que les acteurs de la section restent motivés et impliqués dans les projets collectifs avec une réelle volonté de stabiliser la section. Les experts souhaitent voir les organisations se pérenniser et sont satisfaits de constater qu'à tous les niveaux de l'institution, l'ensemble des acteurs de la section ont su remettre en question leurs pratiques afin d'avancer ensemble vers un fonctionnement et une communication apaisée.

Les équipes expriment d'ores et déjà une sérénité retrouvée au sein de l'institut et une plus grande facilité à trouver leur place dans l'organisation.

2.4 Axe 4 : Développer une proactivité collective au niveau de la qualité

Le constat global des experts est très positif ; une grande remise en question a été opérée et celle-ci a déjà permis de réajuster un grand nombre d'éléments institutionnels.

La cellule qualité a fourni un travail intéressant au niveau du maquettage et de l'harmonisation des documents.

Les experts souhaitent que l'équipe s'ouvre davantage vers l'extérieur et notamment vers d'autres instituts proposant des formations du même type, y compris à l'étranger, afin de bénéficier de l'émulation engendrée par les échanges et le partage entre professionnels.

2.5 Axe 5 : Développer et reconnaître le travail collaboratif

Les experts notent le développement d'un conseil de département ce qui représente une évolution positive en termes d'échanges et de communication. Les experts proposent quelques points d'amélioration sur les modalités d'organisation et de tenue de ce conseil à savoir :

- Favoriser l'écoute des étudiants, de leurs avis et de leurs problématiques.
- En fonction de l'ordre du jour, inviter les enseignants vacataires s'ils sont concernés et en leur précisant les objectifs de la réunion.

Partie 3 : recommandations pour le développement d'une culture qualité

Gouvernance

- Veiller à la lisibilité de l'organigramme en privilégiant une ligne décisionnelle identifiable par toutes les parties prenantes
- Veiller à l'adéquation de l'attribution des missions au regard des profils de personnes désignées

Démarche qualité

- Pérenniser la démarche qui est déjà bien implémentée en interne
- Favoriser l'adhésion des intervenants extérieurs (ex. experts, maitres de stage) à cette démarche et à ses outils ad hoc
- Former les nouveaux membres des personnels (enseignants et administratifs) pour garantir une transmission de la culture qualité

Plan d'action actualisé

- Prioriser les actions autour d'objectifs réalistes
- Envisager un calendrier de suivi raisonnable, qui intègre la phase d'évaluation et de correction des premières actions menées

Droit de réponse de l'établissement

(Sera inclus dans le rapport d'évaluation)