



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

Valérie BAUDE
Jean-Paul ROOSEN

RAPPORT D'ÉVALUATION DE SUIVI

Optique-Optométrie

Centres d'études supérieures
d'optométrie appliquée (CESOA)

5 juillet 2019

Table des matières

Optique-Optométrie : Centre d'études supérieures d'optométrie appliquée	3
Partie 1 : principales évolutions de contexte depuis l'évaluation initiale	5
Partie 2 : réalisation du plan d'action initial	9
Partie 3 : recommandations pour le développement d'une culture qualité	11
Conclusion générale.....	13
Droit de réponse de l'établissement.....	14

Optique-Optométrie : Centre d'études supérieures d'optométrie appliquée

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 *cluster* « Audiologie, Optique, Optométrie ». Cette évaluation se situe dans la continuité de l'évaluation précédente de ces cursus, organisée en 2013-2014.

Dans ce cadre, Mme Valérie BAUDE et M. Jean-Paul ROOSEN, mandatés par l'AEQES et accompagnés par un membre de la Cellule exécutive, se sont rendus le 21 mars 2019 au Centre d'études supérieures d'optométrie appliquée (CESOA). 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 bachelier en Optique-Optométrie, la visite de suivi (et le rapport qui en découle) ne constitue pas une nouvelle évaluation du programme ; elle vise à mettre en lumière l'état de réalisation du plan d'action établi suite à la visite de 2014 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 des experts 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 entrevues et qui ont témoigné avec franchise et ouverture de leur expérience.

Composition du comité¹

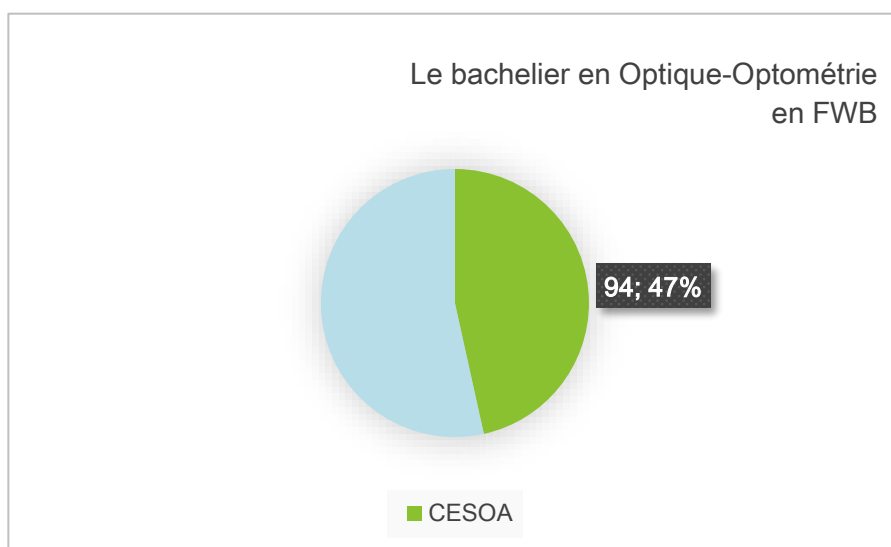
- Valérie BAUDE, experte en gestion de la qualité
- Jean-Paul ROOSEN, expert de la profession

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

Le Centre d'Etudes Supérieures d'Optométrie Appliquée (CESOA) est un établissement d'enseignement supérieur de promotion sociale situé à Bruxelles. Son pouvoir organisateur est l'A.S.B.L. des anciens diplômés du CESOA/SCTOW. Le pouvoir organisateur est affilié à la FELSI.

Le CESOA organise un bachelier en Optique-Optométrie ; ce bachelier est classé dans l'enseignement supérieur de type court de promotion sociale, catégorie technique. En 2016-2017, le bachelier en Optique-Optométrie du CESOA comptait 94 étudiants inscrits, ce qui représente 47% des étudiants inscrits dans cette formation en Fédération Wallonie-Bruxelles.



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

Les évolutions de contexte présentées ci-dessous incluent des évolutions générales (législation professionnelle et 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 tant de la profession que de la formation.

1.1 Législation de la profession d'Optométriste

La ministre de la Santé, Maggie De Block, a annoncé le 8 avril 2019 la création d'une nouvelle profession paramédicale, celle des orthoptistes-optométristes : « Grâce à cette nouvelle réglementation, les soins oculaires seront plus accessibles pour le patient. Il s'agit d'une opportunité pour optimiser le domaine des soins oculaires et j'espère que le terrain saisira cette chance »², a déclaré Maggie De Block.

Les orthoptistes-optométristes seront autorisés à réaliser certains actes de manière autonome (examens de vue, diagnostic et délivrance de lunettes ou de lentilles). Un arrêté définissant les exigences de formation et les missions confiées à cette nouvelle profession sera publié d'ici la fin du mois d'avril. À noter que les opticiens diplômés actuellement qualifiés pour ce type d'acte conservent leurs compétences et leurs droits.

En revanche, en cas de suspicion d'une maladie oculaire ou pour les patients âgés de moins de 16 ans, la consultation chez l'ophtalmologiste reste obligatoire. Avec cette nouvelle loi, le gouvernement souhaite recentrer les pratiques des ophtalmologistes sur le traitement des pathologies oculaires complexes.

1.2 Le contexte de CESOA

1.2.1 Le changement de direction

Dans le rapport final de synthèse rédigé à la suite de l'évaluation de 2014, le comité d'évaluation avait exprimé son inquiétude quant à la répartition des responsabilités entre la direction du CESOA et le pouvoir organisateur :

« En termes de politique de gouvernance, le comité des experts a pu constater, lors de la visite, qu'il semble exister une certaine confusion quant à la répartition des responsabilités entre la direction du CESOA et le pouvoir organisateur (PO), composé exclusivement d'enseignants du bachelier en Optique-Optométrie (actuels ou anciens). En effet, alors que dans la plupart des établissements d'enseignement supérieur, le PO agit comme mécanisme de surveillance de la direction, il semble que dans le cas du CESOA, le PO agisse comme la « présidence » (terme entendu lors des entretiens) de l'institution, reléguant ainsi la direction à de simples fonctions de gestion administrative. De par sa composition, le PO se place comme juge et partie et ne peut dès lors pas avoir toute l'objectivité nécessaire à la supervision

² Voir également l'Arrêté royal relatif à la profession d'orthoptiste-optométriste paru le 27 février 2019 : http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi/article_body.pl?language=fr&pub_date=2019-04-12&caller=summary&numac=2019011430

des activités de la direction du CESOA. Cette situation ne semble pas permettre le développement d'un projet d'établissement ou d'un projet pédagogique cohérent ; les diverses parties prenantes ne semblant pas tout à fait comprendre qui est responsable de quoi au sein de l'établissement. »³

Le Président du Conseil d'Administration, optométriste très impliqué et lui-même enseignant, est porteur d'une vision de cette profession qu'il cherche à transmettre au travers du CESOA. Le coordonnateur qualité, enseignant lui-même, omniprésent, joue un rôle prépondérant.

Lors de la visite de 2019, le comité d'expert a noté que la mise en place de l'actuelle direction a permis de retrouver un climat de sérénité et que les rôles ont été clairement cadrés dans la lettre de mission du directeur.

La nouvelle direction a souhaité ressouder les équipes en les impliquant pour construire tous ensemble la réussite des étudiants : mise en place de suivi, de remédiation, de tutorat et aussi d'une clinique. Elle a mis en place un Conseil d'étudiants et organisé des activités, des événements pour que les étudiants puissent se rencontrer.

Cependant, l'actuel directeur semble être en situation « d'intérim ». Cette situation est dépendante du retour de la directrice en titre, qui est actuellement détachée à l'administration de l'Enseignement de promotion sociale. Cette situation ne semble pas favorable à la reconnaissance de son rôle de directeur. Le comité de suivi incite le CESOA à se pencher sur cette question.

L'ambiance est « familiale » : il y a de l'entraide entre les étudiants des différents blocs. Même si le Conseil étudiant ne se réunit pas de façon formelle, les échanges assez réguliers permettent de résoudre les problèmes au fur et à mesure. Le comité de suivi encourage néanmoins à une certaine formalisation de ces échanges.

1.2.2 L'évolution de la reconnaissance de la profession opticien-optométriste

L'absence de reconnaissance officielle des formations en optique-optométrie et leur méconnaissance par le grand public sont un véritable frein à leur développement ainsi qu'au recrutement d'étudiants originaires de Belgique, et ce malgré un fort taux d'employabilité. La publication prochaine d'un l'Arrêté royal devrait modifier cet état de fait et permettre le développement ces formations pour en assurer ainsi la pérennité par un fort impact sur le recrutement.

La reconnaissance de l'optométrie au moyen d'un arrêté royal aura un impact positif pour le recrutement au sein du CESOA, dont le souhait est maintenir le focus sur l'optométrie, sans nécessairement aller vers l'orthoptie.

De même, avec l'intensification de l'utilisation du digital amplifiant les difficultés visuelles des enfants, le besoin de professionnels spécialisés devrait s'accroître. La direction du CESOA est attentive à cette problématique et souhaite contribuer à y apporter des solutions.

Les anciens étudiants soulignent que la formation reçue leur donne un bagage supplémentaire ; notamment dans le domaine pathologique, ils se sentent déjà préparés à assumer le rôle d'optométriste dans le cadre de la réforme.

³ <http://www.aeges.be/documents/20140709%20RFS%20CESOA.pdf>

1.2.3 Le déménagement à Namur

Le déménagement à Namur envisagé à la prochaine rentrée académique devrait permettre de développer des collaborations et des co-diplomations. Aucun établissement ne dispense encore cette formation en Wallonie : le CESOA y voit un potentiel de développement en termes de recrutement d'étudiants, de partenariats et de reconnaissance par les industriels du secteur.

Des contacts avec les autorités namuroises ont été pris et une large campagne d'information vers les professionnels, les hôpitaux et les écoles de la région est envisagée. La mise en place d'une clinique ouverte aux populations défavorisées devrait également contribuer à donner de la visibilité à cette formation.

Tous envisagent le déménagement avec enthousiasme dans la mesure où le CESOA disposera ainsi d'une meilleure infrastructure et de matériel neuf. Les enseignants n'expriment pas de crainte particulière quant au déménagement. La majorité du corps enseignant étant composé de praticiens, titulaires d'UE déterminantes, il est prévu d'établir un horaire regroupant les heures par journée ou demi-journées pour faciliter les déplacements.

Les étudiants ont, pour leur part, besoin d'être rassurés : le déménagement n'est pas envisagé sereinement par tous. Nombre d'entre eux redoutent des difficultés de déplacement, de transport lorsqu'ils vivent en région bruxelloise où certains ont de la famille. Ils craignent également d'avoir moins d'opportunités de stages dans la région de Namur. Le comité de suivi incite le CESOA à réfléchir à cette question.

1.2.4 Le recrutement des étudiants

Le travail accompli depuis l'évaluation initiale a permis un doublement des effectifs en BAC1 atteignant la capacité maximale actuelle de l'établissement. Ce recrutement reste néanmoins très majoritairement orienté vers l'Afrique (Maroc et Afrique francophone) (>95%). L'organisation du recrutement en BAC1 sur deux périodes, la préinscription pour les Hors UE et l'inscription pour les UE ne semble pas avoir résolu cette difficulté.

La forte déperdition entre le BAC1 et le BAC2 (80%) fragilise la formation. Certains étudiants intègrent le BAC1 comme une passerelle vers d'autres formations. D'autres parlent d'un choc lorsqu'ils réalisent que la profession n'est pas reconnue, qu'ils ne sont pas paramédicaux.

La reconnaissance de la profession d'optométriste ainsi que le déménagement à Namur devraient contribuer à rééquilibrer le recrutement des étudiants.

1.2.5 La mise en place d'un nouveau programme

Seul le coordonnateur qualité a participé au groupe de travail avec l'Institut d'Optique Raymond Tibaut (IORT). La diminution des horaires d'enseignement (-20% l'an prochain) n'inquiète pas les enseignants : ils y voient une opportunité d'amélioration, d'épuration des programmes, de suppression des redondances.

Les autorités académiques et le coordinateur qualité estiment que les 20% d'autonomie du nouveau dossier pédagogique seront suffisants pour adapter les cours en fonction des attentes des professionnels. Ils voient également d'un œil positif la réorganisation des stages, avec la suppression du stage en BAC1, mais le maintien du volume horaire global.

Les étudiants souhaitent une plus grande préparation pratique avant le stage. Ils souhaitent également plus de flexibilité pour les horaires de stage et que celui-ci soit inclus dans la formation.

Ils plébiscitent l'instauration de cliniques en plus des TP et l'ouverture aux publics différenciés ayant besoin de soins visuels (enfants, personnes âgées notamment).

Partie 2 : réalisation du plan d'action initial

À la suite de la visite d'évaluation initiale réalisée au cours de l'année académique 2013-2014, le plan d'action initial s'est construit autour de 3 axes :

AXE 1	Amélioration de l'information et de la communication interne et externe
AXE 2	Ressources matérielles
AXE 3	Démarche qualité

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 CESOA en 2014 a été assez bien suivi. Le comité constate que ce plan semblait assez raisonnable avec un niveau de faisabilité optimisé ; la mise en œuvre s'en est trouvée facilitée car le plan a été conçu en respectant les contraintes des acteurs concernés.

Une analyse plus détaillée montrera, d'une part, que certains points apparaissent toujours d'actualité aux experts et que, d'autre part, malgré les changements, des actions ont été menées avec le souci d'une cohérence d'ensemble.

2.1 Axe 1 : Amélioration de l'information et de la communication interne et externe

Sur cet axe, les experts constatent une grande fluidité de la communication au sein de l'établissement où l'ensemble des acteurs semble communiquer de façon efficiente avec un objectif d'optimisation de l'organisation au sein de l'institut. La communication, tant formelle qu'informelle, est fonctionnelle et contribue à l'amélioration de la vie quotidienne de l'établissement.

De la même façon, entre les enseignants et les étudiants, les experts remarquent que la communication est aisée et naturelle. Les étudiants n'hésitent pas à partager avec l'équipe de l'établissement les difficultés qu'ils rencontrent au quotidien, ce qui permet une prise en compte et une résolution rapide des problématiques. En ce sens, le Conseil étudiant ne trouve plus sa place car les étudiants, via leurs délégués ou en direct, se sentent libres de faire remonter leurs difficultés aux enseignants.

Cependant, sur des questions plus complexes comme la recherche de stages, les experts invitent les équipes à organiser des rencontres plus formelles pour mener une réflexion de fond quant à la place de l'institution comme intermédiaire ou facilitateur dans la recherche des stages. Les experts soulignent qu'une communication institutionnelle à destination des maîtres de stage pourrait lever certaines difficultés auxquelles sont confrontés les étudiants.

Enfin, pour l'ensemble des acteurs, la plateforme est perçue comme un réel outil d'appui à la communication. Les experts invitent l'établissement à engager une réflexion pour faire évoluer cet outil vers une réelle modalité pédagogique en utilisant ses autres fonctionnalités. Ce développement est à envisager avec des objectifs pédagogiques bien définis et un rythme de déploiement adapté aux évolutions de l'établissement. Les experts soulignent que, dans le contexte du futur déménagement de l'établissement, la plateforme pourrait également devenir un véritable atout dans la mobilité des étudiants.

2.2 Axe 2 : Ressources matérielles

Les experts notent que, malgré des locaux contraints, anciens, et à terme l'objectif annoncé d'un déménagement, une attention particulière a été portée à l'amélioration et à l'adaptation des locaux actuels. À ce jour, les locaux sont plus adaptés aux enseignements et les équipements ont été modernisés.

Dans l'optique du déménagement, cet ensemble sera à repenser d'un point de vue architectural afin de faire correspondre, dans le nouveau bâtiment, les besoins impératifs en locaux et en matériel aux exigences du futur site de formation.

Dans ce cadre, les experts incitent également l'établissement à mener une réflexion sur les possibilités de développement d'une activité clinique par les étudiants. Ceci doit se penser tant en termes de matériel que d'adaptation des locaux. Ainsi, les experts conseillent à l'établissement de se rapprocher des grandes enseignes et des fabricants avec une formalisation de partenariats qui pourraient déboucher, par exemple, sur des parrainages de promotion, la mise à disposition de matériel, etc. La mise en œuvre d'une activité clinique pourra contribuer également à la visibilité de l'institut dans son nouveau bassin de recrutement.

2.3 Axe 3 : Démarche qualité

Les experts tiennent ici à saluer l'important travail qui a été mené concernant l'amélioration continue de la qualité et, tout particulièrement, la dynamique qui a été insufflée à l'ensemble des acteurs par la coordination qualité.

Le défi de l'instauration des évaluations par les compétences semble réussi. En effet, tant du point de vue enseignant que du point de vue étudiant, des éléments positifs sont soulevés par les acteurs. Les experts encouragent donc vivement la poursuite et le suivi de ce processus qui permet aux étudiants, à tout moment de leur formation, de situer leur progression dans leurs apprentissages et de connaître les points d'amélioration prioritaires qu'ils ont à travailler. Bien que difficile au départ pour certains enseignants, ils perçoivent aujourd'hui les bénéfices de ce changement de construction des évaluations et adaptent leurs enseignements pour correspondre à cette dynamique par compétences.

Les experts constatent, par ailleurs, que le suivi pédagogique mis en place est apprécié des étudiants et semble pertinent et porteur en termes de progression.

Enfin, le plan d'action actualisé est adéquat, réaliste, faisable et doté d'indicateurs précis pour en évaluer la réalisation. Néanmoins, compte tenu du contexte de déménagement à venir et de la place centrale que devra y prendre la communication, les experts incitent l'établissement à développer l'axe communication au sein de leur plan stratégique. En effet, le déménagement constitue dans le même temps une opportunité de développement et un nécessaire repositionnement stratégique de l'offre de formation de l'établissement. Il semble donc opportun de faire de cet axe une priorité qui pourrait peut-être être accompagnée ou soutenue par un organisme extérieur.

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

Pour le développement d'une culture qualité au sein du CESOA, le comité d'évaluation de suivi formule les recommandations suivantes :

1. Gouvernance

- Envisager tous les axes stratégiques liés au déménagement : communication, l'humain, le matériel, le recrutement des étudiants, etc.
- Informer les étudiants sur le déménagement à Namur pour qu'ils puissent anticiper une organisation de vie : les étudiants sont en attente d'une décision rapide, ils ont besoin de certitudes.
- Favoriser la créativité et l'innovation sur le plan pédagogique et sur le plan des partenariats pour développer la pratique des étudiants.
- Les étudiants ont besoin aujourd'hui de plus de pratique et d'une pratique qui réponde aux attentes des professionnels pour pouvoir s'insérer dans un stage et développer des pratiques professionnelles. Par conséquent, dans la révision du programme, il faut dès lors :
 - Veiller à insérer davantage de pratique qui permette aux étudiants de développer leurs compétences dans l'ensemble de l'exercice professionnel (sans les enfermer dans une pratique spécifique).
 - Envisager le développement de séances de formation continue pour les professionnels pour favoriser l'enseignement des pratiques plus spécifiques. Faire basculer les pratiques plus spécifiques en formation continue. La révision du programme est l'occasion de recentrer la formation sur la pratique générale.
- Développer des relations entre l'institut et les maitres de stages en instaurant des rencontres formalisées et régulières
- Développer des partenariats pour permettre aux étudiants de pratiquer en situation réelle (sur des vrais patients).

2. Démarche qualité

- Poursuivre le travail de transversalité des UE par des échanges pédagogiques formalisés au sein de l'équipe (formalisation entendue comme production d'outils de travail à mettre en commun, notamment dans le cadre du nouveau dossier pédagogique).
- Poursuivre la mise à jour des contenus et des fiches pédagogiques.

3. Plan d'action actualisé

- Elaborer un plan stratégique sur le long terme qui tienne compte des évolutions de la profession et du contexte du CESOA afin de promouvoir l'école et la profession auprès des jeunes.

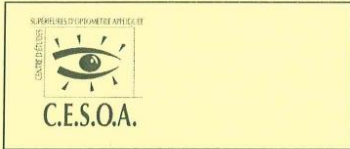
- Maintenir le principe de rationalisation des évolutions envisagées en y incluant un cycle d'évaluation des actions engagées précédemment pour ancrer la démarche qualité et encourager la participation active de l'ensemble des acteurs de l'institut.

Conclusion générale

Le CESOA a pleinement investi la démarche qualité, ce qui lui permet aujourd'hui d'avoir apporté des améliorations concrètes à la formation. La qualité des locaux, des infrastructures et des équipements semble assurée avec l'objectif d'un déménagement dans une structure moderne au sein d'un nouvel environnement. Dans ce contexte, le CESOA doit engager les moyens nécessaires pour communiquer et promouvoir la formation car la pérennité de l'institut ne sera assurée que par son rayonnement et son attractivité.

Un travail important a été mené, appuyé par l'équipe pédagogique, visant l'amélioration continue de la qualité de la formation. Celui-ci est à pérenniser en visant l'employabilité et la professionnalisation des étudiants.

Droit de réponse de l'établissement



Évaluation du *Cluster*
« **Audiologie, Optique,**
Optométrie »
2018-2019

Droit de réponse de l'établissement évalué

Commentaire général éventuel :

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

Critère / Dimension	Rubrique ¹	Point	Observation de fond

Nom, fonction et signature
de l'autorité académique
dont dépend l'entité

M. Willaote
Directeur

Nom et signature du
coordonnateur de l'autoévaluation

¹ Mentionner la rubrique « CA » (Constats et analyse) ou « R » (Recommandations).