

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

### **RAPPORT FINAL DE SYNTHÈSE adressé au Centre d'Études Supérieures d'Optométrie Appliquée**

Comité des experts :  
M. Denis BERTHIAUME, président  
Mme Marijke DIERICKX, MM. Jean-Luc DUBIÉ,  
Jean-Paul ROOSEN et Thibaut SERVANT, 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 25 et 26 mars 2014 au Centre d'Études Supérieures d'Optique Appliquée (CESOA) pour évaluer le bachelier Optométrie - Optométrie. 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 et les membres du personnel administratif et technique qui ont participé aux entretiens et qui ont témoigné avec franchise et ouverture de leur expérience. Les experts regrettent n'avoir pu rencontrer de représentants du monde la profession.

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**

Le Centre d'Etudes Supérieures d'Optométrie Appliquée (CESOA) est une institution d'enseignement supérieur de promotion sociale située 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 C.E.S.O.A. organise :

- la section de Bachelier en Optique-Optométrie, classée dans l'Enseignement supérieur de type court de promotion sociale, catégorie technique ;
- la section Aide familial(e) – Aide-soignant(e), classée dans l'Enseignement secondaire supérieur de promotion sociale ;
- des unités de formation en langues, classées, selon les cas, dans l'Enseignement secondaire inférieur ou supérieur de promotion sociale.

### **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 : Elaboration, 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 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 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.

### *Droit de réponse de l'établissement*

- 2 Le comité des experts a constaté avec satisfaction que diverses mesures visant le recueil de renseignements au sujet des activités du CESOA avaient été initiées dans le cadre de la démarche d'autoévaluation. Par ailleurs, certaines décisions ont d'ores et déjà été prises quant à l'amélioration des conditions au CESOA (par ex. équipement et aménagement des locaux : vidéoprojecteurs, tables, chaises). Toutefois, il a semblé au comité des experts que cette démarche repose essentiellement sur une personne. Ceci n'est pas tout à fait compatible avec l'approche selon laquelle il est préférable que la démarche qualité découle d'une politique institutionnelle claire de façon à ce qu'elle se traduise en « culture qualité », adoptée par les diverses parties prenantes de l'institution.

### *Droit de réponse de l'établissement*

- 3 La gestion d'un programme d'études n'est pas une activité simple, particulièrement au sein d'une institution composée de personnel œuvrant principalement à temps partiel. Ainsi, il apparaît au comité des experts qu'aucune démarche systématique de suivi du programme, permettant sa révision ou son adaptation partielle, n'est en place au CESOA. Une enquête semble avoir eu lieu dans le cadre de la démarche d'autoévaluation. Toutefois, il ne s'agit là que d'un élément – ponctuel – du processus de suivi du programme et il serait judicieux de développer une démarche davantage approfondie, continue,

impliquant toutes les parties prenantes (y compris les étudiants actuels et anciens et le monde professionnel) et faisant appel à divers outils de collecte de données au sujet du programme.

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

- 4 Le comité des experts a pu constater, lors de la visite, que des efforts ont été faits en matière de communication (par ex. valves d'affichage à l'entrée du bâtiment, communication par téléphone avec les étudiants de 3<sup>e</sup> année lors d'absences d'enseignants). Toutefois, il apparaît que ces démarches ne sont pas suffisantes pour faire en sorte que les informations essentielles soient communiquées à l'ensemble des parties prenantes (par ex. enseignants, étudiants de 1<sup>re</sup> et 2<sup>e</sup> année ou encore étudiants diplômés). Entre autres, les médias électroniques semblent sous-utilisés, aucune politique à ce sujet ne semblant avoir été développée au sein de l'établissement, pour les étudiants, les enseignants et même le personnel administratif.

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

### *RECOMMANDATIONS, EN SYNTHÈSE*

- 1 Revoir le système de gouvernance actuel pour mieux définir les responsabilités respectives du PO et de la direction du CESOA de façon à rendre plus aisée et transparente la gestion des affaires courantes notamment. Cela permettra également d'éviter les situations susceptibles d'engendrer des relations hiérarchiques inextricables.

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

- 2 Élargir le cercle des personnes impliquées dans la démarche qualité de façon à développer une politique institutionnelle à cet égard et ainsi créer une réelle « culture qualité » au sein du CESOA.

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

- 3 Mettre en place une démarche de suivi systématique du programme d'études au moyen d'enquêtes diversifiées (par ex. auprès des étudiants actuels et diplômés, des enseignants et de professionnels employant les diplômés) permettant de faire le point de façon régulière sur les forces et les faiblesses du programme.

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

- 4 Impliquer davantage de parties prenantes dans la réflexion et la prise de décision au sujet du programme en développant des mécanismes permanents et formels de consultation et de concertation (par ex. assemblée des personnels enseignant et administratif, des étudiants ou de professionnels).

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

- 5 Revoir les moyens de communication utilisés en effectuant un inventaire des besoins des diverses parties prenantes ; mettre l'accent sur la communication électronique qui permet de diffuser des informations plus largement et plus rapidement auprès de toutes les parties prenantes.

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

## 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 Il est apparu aux membres du comité des experts que le dossier pédagogique est respecté et que des activités additionnelles ont été développées (par ex. cours d'anglais, cours de comptabilité et de gestion financière). Les étudiants (actuels et diplômés) soulignent la formation théorique complète qu'ils reçoivent et se sont d'ailleurs dits prêts à exercer, particulièrement dans les grands magasins d'optique (bonne employabilité des étudiants). Les experts notent toutefois l'absence de formation pratique dans le domaine clinique optométrique.

En outre, l'établissement ne semble pas avoir développé ses propres fiches de cours et fait simplement appel au document générique du dossier pédagogique. Ceci ne reflète pas une réelle intégration de la dimension pédagogique dans la programmation des cours.

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

- 2 Les mécanismes de consultation et de concertation formels semblent peu présents dans le fonctionnement du CESOA. La consultation et la concertation semblent plutôt s'opérer de façon informelle, ce qui ne permet pas les échanges « multilatéraux » entre les diverses parties prenantes et la diffusion large d'informations. Ce dernier type d'échanges permet souvent de détecter des situations problématiques avant que celles-ci ne surviennent. La configuration actuelle en matière de consultation et de concertation découle probablement du manque de clarté dans la répartition des rôles entre le PO et la direction du CESOA.

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

- 3 Bien que la recherche ne fasse pas partie des missions de la promotion sociale, les experts estiment que, compte tenu du caractère scientifique de la formation, des activités de recherche, sous une forme ou une autre, sont nécessaires. Le comité des experts n'a pas pu obtenir de renseignements au sujet des activités de recherche menées au CESOA, tirant donc la conclusion que cette dimension est peu présente dans les activités de l'établissement. Il existe bien un cours lors duquel les étudiants lisent des articles scientifiques en anglais. Toutefois, aucun projet de recherche institutionnel ne semble être porté par le CESOA et les divers intervenants ne semblent pas publier de résultats de recherche sur une base régulière. L'articulation entre recherche et enseignement semble donc très limitée.

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

- 4 Il apparaît au comité des experts que des liens informels existent avec le milieu socioprofessionnel, principalement par l'entremise de la proportion importante d'intervenants externes parmi le corps professoral. Toutefois, il ne semble pas exister de lien formel, tel qu'un conseil consultatif, permettant d'éclairer la direction du CESOA quant à l'articulation enseignement – milieu socioprofessionnel. Par ailleurs, un lien formel existe avec les maîtres de stages puisqu'une visite est organisée par les responsables des stages. Toutefois, les maîtres de stages, tout comme les anciens étudiants, ne semblent pas être consultés pour les questions liées au développement du programme d'études.

- 5 Le comité des experts a remarqué, à la lecture du rapport d'autoévaluation et lors de la visite, que peu de dispositions existent pour favoriser la poursuite d'études à temps partiel. Ceci est particulièrement surprenant puisque le programme est offert à titre d'enseignement de promotion sociale. Par ailleurs, il semble que l'adaptation du programme pour un étudiant se fasse au cas par cas, principalement en raison d'échecs. Compte tenu de l'origine sociodémographique d'une partie du corps étudiantin du CESOA, il y aurait lieu de s'interroger sur la pertinence de développer un parcours alternatif, à temps partiel, permettant aux étudiants d'effectuer leurs études sur une plus longue durée tout en exerçant une activité professionnelle en parallèle.

#### Droit de réponse de l'établissement

- 6 Lors de la visite et à la lecture du rapport d'autoévaluation, les membres du comité des experts ont pu constater la forte présence d'étudiants étrangers parmi le corps étudiantin du CESOA. Ceci représente une force puisqu'elle favorise l'ancrage international du programme. Toutefois, cette dimension semble insuffisamment exploitée par l'établissement. Elle est plus subie que choisie et semble déséquilibrée (à sens unique) ; le comité des experts n'a pas perçu l'enrichissement qu'elle apporte au CESOA. En outre, les contacts avec d'autres écoles – en Belgique ou à l'étranger – semblent limités, voire absents. Par ailleurs, le lien avec les normes internationales en vigueur semblent relativement faibles. Il serait donc important de revaloriser cette dimension pour garantir la pertinence du programme d'études.

#### RECOMMANDATIONS, EN SYNTHÈSE

- 1 Favoriser l'appropriation du dossier pédagogique par les diverses parties prenantes de l'établissement en adaptant le contenu du dossier dans des documents pertinents telles que des fiches de cours, des plaquettes d'information propres à l'établissement.

#### Droit de réponse de l'établissement

- 2 Mettre en place des mécanismes formels de consultation et/ou de concertation avec les diverses parties prenantes de l'établissement, en plus d'entretenir les échanges informels.
- 3 Davantage mettre en évidence le lien entre recherche et enseignement dans les activités du CESOA, soit en développant un projet institutionnel de recherche, soit en développant des activités d'enseignement puisant davantage dans les résultats récents de recherche de façon à sensibiliser les étudiants à cette dimension (*evidence-based optometry*).
- 4 Développer des mécanismes formels de consultation du milieu socioprofessionnel et des anciens étudiants, entre autres par la création d'un comité consultatif et par une meilleure implication des maîtres de stages dans l'évolution du programme.
- 5 Développer et favoriser un parcours à temps partiel permettant aux étudiants faisant face à des obligations familiales et/ou professionnelles de suivre leurs études sur une plus longue période de temps et dans des conditions financières adaptées, conformément à l'esprit de l'enseignement de promotion sociale.
- 6 Développer les contacts nationaux et internationaux de façon à procéder à un *benchmarking* en continu. En effet, obtenir des renseignements sur d'autres établissements et/ou programmes offerts en Belgique ou à l'étranger permettrait de s'interroger sur la pertinence de ce qui est offert au CESOA. Ceci fait partie de toute démarche qualité.

### 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 : Evaluation du niveau d'atteinte des acquis d'apprentissage visés

### CONSTATS ET ANALYSE

- 1 À l'examen de divers documents et lors de la visite, le comité des experts a pu constater que les acquis d'apprentissage sont présents dans le dossier pédagogique et qu'ils sont utilisés par certains enseignants dans le cadre des cours. Toutefois, ce n'est pas le cas pour tous les enseignants et ce, en dépit du fait que l'échéancier pour la mise en place du Décret Marcourt (paysage de l'enseignement supérieur) est fixé à juin 2014. Ainsi, il est attendu que tous les enseignements aient identifié les acquis d'apprentissage et que ceux-ci soient incorporés dans les pratiques pédagogiques.
- 2 Il est apparu lors de la visite que le niveau de compréhension et de réflexion pédagogique est inégal entre les enseignants. Pour améliorer la situation, il serait utile de formaliser la réflexion et l'échange entre enseignants au sujet de leurs pratiques pédagogiques de façon à mettre en évidence les pratiques éprouvées et de revoir les pratiques qui peuvent paraître utiles mais qui détournent l'apprentissage des compétences visées (par ex. documents à trous qui favorisent l'apprentissage du vocabulaire plutôt que l'apprentissage des concepts). Certaines institutions font appel à des mécanismes tels que l'évaluation des enseignements par les étudiants (et/ou anciens étudiants) ou encore l'observation de l'enseignement par les pairs pour permettre aux enseignants d'obtenir un retour sur leurs pratiques pédagogiques et enrichir celles-ci.
- 3 L'architecture du programme et l'organisation des cours sur trois ans semblent avoir privilégié l'offre de cours spécialisés en 3<sup>e</sup> année. Ceci n'est pas un problème en soit mais l'articulation entre ces cours n'est pas évidente, probablement en raison du peu de contact entre les divers intervenants. À nouveau, il serait donc judicieux d'identifier les acquis d'apprentissage de chaque cours et de réfléchir à exploiter la complémentarité entre ceux-ci, de façon à renforcer les apprentissages des étudiants et leur intégration.

Les experts apprécient le choix de conserver des après-midi libres, notamment en 3<sup>e</sup> année pour la réalisation des stages et du TFE. Cependant, le programme semble relativement lourd en termes de présentiel et ce, en dépit du fait que l'approche en ECTS privilégie les activités effectuées par l'étudiant en dehors de la classe (dans le système de Bologne, 1 ECTS équivaut à 25-30 heures d'apprentissage dont 30-50% seulement correspondent à l'apprentissage en présence de l'enseignant).

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

Les experts encouragent finalement les initiatives d'activités extracurriculaires contribuant aux apprentissages des étudiants (par ex. la participation aux *special olympics*).

- 4 Dans certains cours, il semble que les étudiants soient impliqués dans l'évaluation par la réalisation de présentations. Il est néanmoins apparu au comité des experts qu'une réflexion au sujet des méthodes d'évaluation des apprentissages pourrait s'avérer pertinente. En effet, il est généralement accepté que certaines méthodes d'évaluation permettent d'évaluer certains types d'apprentissages (par ex. le questionnaire à choix multiples pour les apprentissages de type rétention ou mémorisation). Ainsi, l'identification des acquis d'apprentissages pour chacun des cours offerts dans le programme (y compris

les stages et le TFE) permettra de réfléchir aux modalités d'évaluation les mieux adaptées à ces acquis d'apprentissages.

Il serait aussi intéressant de faire appel à un(e) spécialiste de l'évaluation pour affiner les grilles d'évaluation utilisées à l'heure actuelle. En effet, les grilles utilisées s'apparentent davantage à un barème de correction (par distribution de points) et ne réduisent aucunement la subjectivité lors de l'évaluation. Ces grilles, bien qu'elles semblent être utiles, risquent de créer davantage de problèmes que d'en éviter.

#### *RECOMMANDATIONS, EN SYNTHÈSE*

- 1 Sensibiliser tous les enseignants à l'utilité des acquis d'apprentissage dans l'enseignement et développer des documents de cours les identifiant clairement.
- 2 Développer des mécanismes de recueil systématique d'informations au sujet des enseignements (par ex. évaluation par les étudiants actuels ou anciens, observation par les pairs) de façon à aider les enseignants à réfléchir en continu à leurs pratiques pédagogiques.
- 3 Prévoir des moments d'échange et de réflexion en groupe au sujet des pratiques pédagogiques, soit par l'entremise d'ateliers de formation sur des sujets précis (par ex. grilles d'évaluation) soit sur des problématiques rencontrées par une majorité d'enseignants.
- 4 Favoriser la complémentarité entre les cours en prévoyant une séance de coordination pédagogique en présence de tous les enseignants impliqués dans une année donnée (1<sup>re</sup>, 2<sup>e</sup>, 3<sup>e</sup>) et ce, chaque quadrimestre.
- 5 Revoir la formule d'enseignement pour réduire les activités en présentiel avec l'enseignant et augmenter la portion de travail effectuée en autonomie par l'étudiant (par ex. en donnant du matériel à lire à l'avance ou des travaux à effectuer suite à une séance de cours).
- 6 Améliorer la compatibilité entre les méthodes d'évaluation des apprentissages choisies pour chacun des cours et les acquis d'apprentissage visés dans ces cours.
- 7 Revoir les grilles d'évaluation pour les éloigner de la logique du « barème » et les rapprocher de la logique de la « grille critériée ».

#### **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 : Equité 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 Le comité des experts note que très peu d'activités de développement professionnel pour le corps enseignant sont organisées au sein du CESOA. Certains enseignants participent activement aux activités organisées par la FELSI mais ceux-ci demeurent l'exception et non la règle. Les enseignants – professionnels ou non – gagneraient à réfléchir en continu à leurs pratiques pédagogiques par l'entremise d'activités de formation.

Par ailleurs, il est apparu lors de la visite que les pratiques en matière de ressources humaines ne sont pas les mêmes pour la filière optométriste et pour la filière aide-soignante, la direction ne pouvant intervenir que pour les recrutements de la seconde filière. Aucune explication logique ne semble pouvoir être donnée à ce sujet si ce n'est que le PO est exclusivement formé d'optométristes (voir commentaires au sujet de la gouvernance du CESOA à la p. 4 de ce rapport).

#### *Droit de réponse de l'établissement*

- 2 La visite a permis de confirmer une impression que le comité des experts avait développée à la lecture du rapport d'autoévaluation. Il semble que la direction du CESOA n'ait pas de plan directeur pour l'occupation et l'aménagement des locaux ou pour la mise à disposition de ressources nécessaires à l'apprentissage. Les décisions à cet effet semblent d'ailleurs se prendre dans l'urgence par le PO, propriétaire du bâtiment, avec peu de consultation de la direction de l'établissement. À cet effet, l'attribution des contrats pour les travaux semble assez opaque alors qu'il devrait normalement y avoir compatibilité avec la politique de marchés publics. Par rapport à d'autres établissements offrant le même type de cursus en Belgique ou à l'étranger, le matériel est en grande partie vétuste, les étudiants ne disposent d'aucun local de détente ou de travail, la bibliothèque est peu accessible (sans compter l'absence d'arrangements avec d'autres bibliothèques pour le prêt inter-institutions) et le wifi est disponible depuis peu à la grandeur du bâtiment mais les étudiants ne disposent pas des codes d'accès. Finalement, les syllabi ne semblent pas actualisés et ne sont disponibles qu'au format papier, ce qui est de moins en moins courant dans l'enseignement supérieur.

#### *Droit de réponse de l'établissement*

- 3 La population estudiantine du CESOA est presque exclusivement étrangère. Ceci signifie que les étudiants de l'établissement se retrouvent plus facilement dans une situation précaire (par ex. absence de contact à

Bruxelles, faible connaissance du milieu de vie, compréhension difficile de la langue, etc.). En ce sens, le comité des experts estime qu'un système d'aide à la réussite axé sur l'accompagnement individualisé serait essentiel pour les étudiants en difficulté. L'absence de ce système peut en partie expliquer le haut taux d'échec en 1<sup>re</sup> année d'études et l'abandon important. Certains membres du personnel enseignant et administratif se dévouent de façon à soutenir l'expérience d'apprentissage des étudiants mais cela n'est pas nécessairement inscrit dans leur description de poste. Il serait donc utile de clarifier les responsabilités de chacun à cet égard et d'institutionnaliser les pratiques dans un système d'aide à la réussite.

Par ailleurs, le comité des experts a découvert lors de la visite l'existence passée d'un cours de français. Il s'agit là d'un effort louable pour aider les étudiants étrangers. Toutefois, il serait utile de réfléchir aux modalités d'offre de ce cours (par ex. caractère obligatoire ou non, formule pédagogique, contenu).

- 4 Le comité des experts a pu constater, lors de la visite, que très peu de données sont recueillies dans une logique de pilotage du programme. Ce genre d'information est crucial à la prise de décision. Parmi les données essentielles figurent ce que deviennent les anciens étudiants (par ex. où travaillent-ils, depuis combien de temps, combien de temps ont-ils mis à trouver du travail, quelles compétences développées dans le programme utilisent-ils le plus ou le moins, etc.). À l'heure actuelle, il semble que les étudiants diplômés soient très peu sollicités par le CESOA alors que ce serait une façon d'obtenir des renseignements très utiles et de rendre visible la formation.
- 5 Par ailleurs, le comité des experts s'interroge sur certaines pratiques à l'égard des droits d'inscription. En effet, certaines personnes rencontrées ont fait part de leur inquiétude au sujet du manque de transparence en matière d'établissement des droits d'inscription. Il semble aussi que les pratiques visant les étudiants redoublant ne sont pas des plus claires (les étudiants doivent-ils payer à nouveau l'entièreté du minerval en cas d'échec, y compris les unités d'enseignement réussies ?).

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

#### *RECOMMANDATIONS, EN SYNTHÈSE*

- 1 Prévoir un plan de développement professionnel pour tous les enseignants de l'établissement dans les domaines jugés importants par la direction.
- 2 Développer un plan directeur concerté pour l'occupation et l'aménagement des locaux et ce, pour un horizon allant de 5 à 10 ans, en fonction des prévisions de recrutement étudiant et prenant en compte les directives en matière de sécurité et d'accès aux personnes à mobilité réduite.
- 3 Développer les ressources liées à l'apprentissage (par ex. syllabi, plateforme d'enseignement) de façon à améliorer l'expérience d'apprentissage des étudiants, surtout si les heures en présentiel avec l'enseignant sont appelées à être réduites dans le cadre de la réforme de Bologne.
- 4 Développer un système institutionnel d'aide à la réussite permettant de détecter les étudiants en difficulté dès leur arrivée et de les accompagner de façon à réduire le taux d'échec en 1<sup>re</sup> année.
- 5 Remettre au programme le cours de français pour les étudiants étrangers en développant un examen diagnostic leur permettant de déterminer s'ils ont besoin de ce cours ou non. Par ailleurs, le cours pourrait cibler les connaissances de base acquises dans une langue autre que le français pour aider les étudiants étrangers à faire la transition depuis leur langue vers le français.
- 6 Développer un réseau d'étudiants diplômés pour permettre au CESOA d'évaluer le programme de formation à la lumière du devenir de ses diplômés, en multipliant les contacts avec ces étudiants.

- 7 Rendre les droits d'inscription davantage transparents en communiquant directement avec les étudiants à ce sujet et s'assurer que ces derniers sont dûment informés.

## 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 Optique. 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>⇒ Liens informels avec des professionnels (enseignants experts qui ferment leur magasin pour pouvoir venir donner cours)</li> <li>⇒ Formation théorique complète selon les étudiants actuels et diplômés</li> <li>⇒ CESOA propriétaire du bâtiment et potentiel d'amélioration et de nouveaux aménagements</li> <li>⇒ Etudiants impliqués dans l'école dans la mesure où cela est possible</li> <li>⇒ Acquisition récente de nouveau mobilier, de tableaux et de projecteurs</li> <li>⇒ Supports de cours présents pour la majorité des enseignements (mais pouvant être actualisés)</li> <li>⇒ Rythme d'étude et horaires laissant de la latitude pour les stages. En B3, plusieurs après-midis libérés pour les stages et le TFE.</li> <li>⇒ Présence de la section en aide soignante et possibilité de créer des synergies</li> <li>⇒ Étudiants se sentant prêts à exercer, particulièrement dans les grands magasins d'optique (bonne employabilité des étudiants)</li> <li>⇒ Bon suivi des TFE et des stages</li> <li>⇒ Personnel administratif disponible et compétent</li> <li>⇒ Activités extra curriculaires (<i>special olympics</i> notamment)</li> <li>⇒ Dans certains cours, étudiants impliqués dans l'évaluation des apprentissages (par l'entremise de présentations)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Confusion dans la répartition des responsabilités entre la direction et le pouvoir organisateur</li> <li>⇒ Démarche qualité reposant essentiellement sur une personne</li> <li>⇒ Pas de démarche systématique de suivi du programme, permettant sa révision/adaptation</li> <li>⇒ Médias électroniques sous-utilisés</li> <li>⇒ Absence d'une réelle intégration de la dimension pédagogique dans la programmation des cours</li> <li>⇒ Mécanismes formels de consultation et de concertation peu présents</li> <li>⇒ Dimension recherche peu présente dans les activités de l'établissement</li> <li>⇒ Absence d'un lien formel, tel qu'un conseil consultatif, avec le milieu socioprofessionnel</li> <li>⇒ Peu de dispositions pour favoriser la poursuite d'études à temps partiel</li> <li>⇒ Dimension internationale insuffisamment exploitée par la direction de l'établissement</li> <li>⇒ Niveau de compréhension et de réflexion pédagogique inégal entre les enseignants</li> <li>⇒ Utilisation inégale des acquis d'apprentissage et faible complémentarité entre les cours</li> <li>⇒ Méthodes d'évaluation pas toujours adaptées</li> <li>⇒ Peu d'activités de développement professionnel pour le corps enseignant organisées au CESOA</li> <li>⇒ Absence de plan directeur pour l'aménagement des locaux ou la mise à disposition de ressources</li> <li>⇒ Pas de système formel d'aide à la réussite axé sur l'accompagnement individualisé des étudiants</li> <li>⇒ Peu de données recueillies dans une logique de pilotage du programme</li> <li>⇒ Manque de transparence en matière d'établissement des droits d'inscription</li> </ul>

### Recommandations

- ⇒ Voir la fin de chaque chapitre

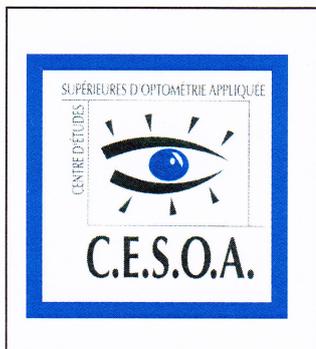
### Opportunités

- ⇒ La reconnaissance de la formation en Belgique et, surtout, auprès des étrangers
- ⇒ Un marché en expansion, ce qui constitue une garantie d'emploi pour les diplômés et donc une forte attractivité de la formation
- ⇒ La complémentarité avec la formation offerte dans d'autres institutions (notamment à Bruxelles)
- ⇒ 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**

- ⇒ Les réformes successives de l'enseignement supérieur qui rendent difficile l'implication volontaire des divers personnels et le développement d'une stratégie claire
- ⇒ Déficit d'attractivité de la filière à l'entrée ; difficulté de garder les étudiants en cours d'études



### Droit de réponse de l'établissement évalué

*Commentaire général éventuel :*

*Le personnel pédagogique et administratif du BAC Optique-Optométrie tient à remercier le Comité d'experts et ne manquera pas de mettre en œuvre certaines des recommandations afin d'améliorer la démarche qualité entamée pendant l'exercice d'évaluation au sein du BAC et de l'établissement.*

*Il est cependant utile de préciser que certaines des remarques et suggestions émises par les experts dépassent les prérogatives de l'établissement et sont en fait du ressort du Conseil Général de l'Enseignement de Promotion sociale.*

*Légende pour le tableau des observations :*

*C=critère      R=recommandation      PA=point d'amélioration*

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

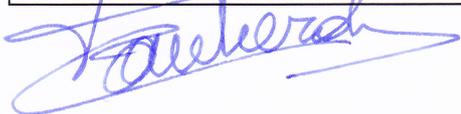
Page	Chap.	Point <sup>1</sup>	Observation de fond
4 5	C1-5	1 R1	Nous tenons à préciser que le Pouvoir Organisateur (PO) est juridiquement responsable de la gestion de l'établissement dont il a délégué la gestion quotidienne à la direction via la lettre de mission. La confusion quant à la répartition des responsabilités entre la direction du CESOA et le PO ainsi que la difficulté de développer un projet pédagogique cohérent résultent de la succession des directions à la tête de l'établissement depuis août 2011. La directrice actuelle ayant pris ses fonctions uniquement mi-août 2013, le PO a donc été amené à prendre des décisions relevant de la direction en l'absence de celle-ci, notamment l'organisation de la rentrée, la gestion des horaires de cours et l'attribution des locaux. Or, le PO n'a pas été entendu lors de la visite des experts. Il nous semble également utile de préciser que la visite des experts a eu lieu peu après une absence prolongée de 5 à 6 semaines de la direction.
4 5	C1-5	2, 3 et 4 R2, 3, 4	La succession de chefs d'établissement n'a pas permis d'initier une politique institutionnelle en matière de « culture qualité », de suivi du programme et en matière de communication. Néanmoins, il est à relever que des décisions concernant ces différents points ont été prises avant et à la suite de la visite des experts dans l'intérêt des étudiants et du personnel.
5	C1-5	R5	L'installation très récente du système de communication électronique au sein de l'établissement n'a pas encore donné le temps nécessaire à toutes les parties prenantes à se l'approprier et de définir leurs propres besoins. Ce processus est actuellement en cours.
6 7	C2	1 R1	La réalisation de fiches de cours est en cours de réalisation.

<sup>1</sup> Mentionner la rubrique (force, point d'amélioration ou recommandation) suivie du numéro précédant le paragraphe.

6	C2	2	Nous relevons le manque de formalisation dans les mécanismes de consultation et de concertation mais nous tenons à souligner que la petite taille de l'établissement et l'esprit convivial qui y règne sont à l'origine de ces échanges informels et que ce manque de formalisation ne résulte pas nécessairement du manque de clarté dans la répartition des rôles entre le PO et la direction du CESOA.
6	C2	3	Nous prenons bonne note des suggestions formulées par les experts au sujet de l'articulation entre recherche et enseignement. Cependant, il convient de préciser que la recherche ne fait pas partie pas des dossiers pédagogiques de l'enseignement de promotion sociale.
6-7	C2	5	L'inscription éventuelle à un horaire à temps partiel est laissée à la discrétion de l'étudiant qui est informé de cette possibilité par le secrétariat de l'établissement lors de son inscription ou réinscription. Il est néanmoins important de préciser que la législation en matière d'octroi d'un titre de séjour ne permet aux étudiants hors Union européenne de bénéficier de ce type d'horaire qu'à concurrence de 750 périodes de cours minimum.
8	C3	3	En ce qui concerne la lourdeur du programme, une révision du dossier pédagogique est du ressort du Conseil Général de la Promotion sociale.
10	C4	1	Cette situation peut s'expliquer par l'arrivée récente de la direction actuelle et par le degré d'expertise en optique-optométrie des membres du pouvoir organisateur (PO).
10	C4	2	Le plan directeur pour l'occupation et l'aménagement des locaux ou pour la mise à disposition des ressources nécessaires à l'apprentissage a été établi par le PO en concertation avec les directions précédentes, et dans un cadre respectant la législation appliquée aux ASBL en matière de politique de marché public et d'attributions des travaux à effectuer dans l'établissement.
11	C4	5	Les unités de formation réussies ne font plus l'objet d'une réinscription et ne sont donc plus comptées dans le calcul du droit d'inscription à charge de l'étudiant redoublant. Ce mode de l'inscription/réinscription correspond au système modulaire mis en place par l'enseignement de promotion sociale.

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

Pour la Direction,  
le président du  
Pouvoir Organisateur,  
Monsieur Baylerch



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

Cernero

