



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

Françoise Stegen
Barbara Föh
Louise Delvaux

RAPPORT D'ÉVALUATION CONTINUE

Cluster Psychologie-Logopédie-
Éducation

Bachelier en Logopédie

Haute École de la ville de Liège (HEL)

11 juillet 2022

Table des matières

Psychologie-Logopédie-Éducation : Haute École de la ville de Liège.....	3
Introduction : principales évolutions de contexte depuis l'évaluation initiale.....	5
Critère A	6
Critère B	8
Critère C	11
Conclusion	12

Psychologie-Logopédie-Éducation : Haute École de la ville de Liège

Contexte de l'évaluation

L'Agence pour l'évaluation de la qualité de l'enseignement supérieur (AEQES) a procédé en 2021-2022 à l'évaluation continue du cluster « Psychologie-Logopédie-Éducation ». Cette évaluation se situe dans la continuité de l'évaluation précédente de ce cluster, organisée en 2015-2016.

Dans ce cadre, Mme Françoise Stegen, Mme Barbara Fäh et Mme Louise Delvaux, mandatés par l'AEQES et accompagnés par un membre de la Cellule exécutive, ont organisé une visio-conférence le 8 février 2022 à la Haute École de la ville de Liège. Le présent rapport rend compte des conclusions auxquelles sont parvenues les expertes après la lecture du dossier d'avancement remis par l'entité et à l'issue des entretiens, des observations réalisées à distance et de la consultation des documents mis à disposition. Bien que l'objet de la présente évaluation continue soit le bachelier en Logopédie, la visite (et le rapport qui en découle) ne constitue pas une nouvelle évaluation complète du programme ; elle vise à mettre en lumière l'état de réalisation du plan d'action établi suite à la visite de 2016 ainsi qu'un ensemble de recommandations en vue de l'amélioration de la culture qualité. En ce sens, le rapport comporte des éléments spécifiques au programme ainsi que des recommandations plus générales sur la gestion du programme, la démarche qualité qui s'y rapporte et la culture qualité.

Le comité des expertes 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

- Louise Delvaux, experte étudiante
- Barbara Fäh, experte de l'éducation et en gestion de la qualité
- Françoise Stegen, experte de la profession

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

Présentation de l'établissement et du programme évalué

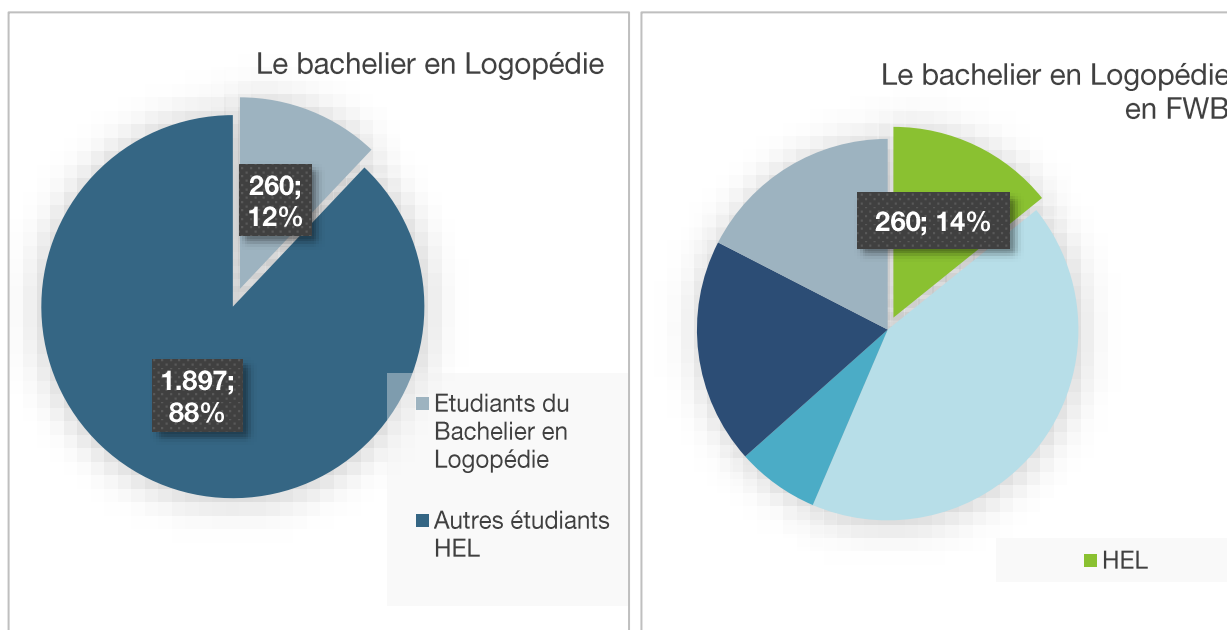
La Haute École de la ville de Liège (HEL), créée en 1996, est issue de la fusion des écoles supérieures de la Ville de Liège : l'École Communale Supérieure de Secrétariat, d'Administration et de Commerce (ECSSAC), l'Institut d'Enseignement Supérieur Pédagogique (IESP ou Jonfosse), l'École Supérieure de Logopédie (ESL) et l'Institut Supérieur d'Enseignement Technologique (ISET). Elle relève du réseau CPEONS.

Son pouvoir organisateur est la ville de Liège.

La Haute École comporte quatre départements (sciences économiques et de gestion, sciences logopédiques, sciences de l'éducation, sciences et techniques) et dispense 22 formations de type court. Ces dernières sont réparties, selon le département, sur trois sites de la ville de Liège (Jonfosse, Hazinelle et Sohet).

Le département Sciences logopédiques situé sur le campus Hazinelle organise, outre le bachelier en Logopédie, un autre bachelier en Orthoptie.

En 2019-2020, 260 étudiants sont inscrits au bachelier en Logopédie, sur un total de 2157 inscrits à la HEL, soit 12 % des effectifs. Ces 260 étudiants représentent, par ailleurs, 14 % des étudiants inscrits à ce même bachelier sur un total de 1829 étudiants pour l'ensemble de la Fédération Wallonie-Bruxelles².



² Source : dossier d'avancement des établissements et base de données SATURN, année de référence 2019-2020.

Introduction : principales évolutions de contexte depuis l'évaluation initiale

Le bachelier en Logopédie issu du département Sciences logopédiques de la Haute École de la Ville de Liège a fait l'objet d'une évaluation qualité initiale en 2016.

La période 2017-2021 a été traversée par une série d'événements susceptibles de perturber la mise en œuvre de la démarche qualité. Ces événements sont d'abord internes à l'institution : le changement dans les équipes de direction en 2017 et 2018, la mise en place d'un certain nombre de services transversaux tel que le Service de Soutien à la Recherche et à l'Innovation (SSRI) ou la Cellule d'Appui Pédagogique (CAP). La Commission Qualité de la HEL (CoQua) a également vu sa composition modifiée depuis l'évaluation initiale pour inclure désormais un représentant étudiant. De même la structure des relais qualité a été revue en passant notamment de 24 coordinateurs qualité cursus à 4 coordonnateurs qualité au niveau des départements.

Depuis 2019-2020, une co-organisation entre la HEL et l'ULiège portant sur 30 crédits a progressivement été mise en place. Cela permet aux étudiants qui veulent poursuivre un master en Logopédie à l'ULiège de bénéficier de dispenses pour les cours co-organisés, et donc d'obtenir un diplôme en 2 ans au lieu de 3 ans. La mise sur pied de la co-organisation a beaucoup mobilisé les équipes du bachelier de la HEL ces dernières années.

Des événements externes sont également intervenus, à l'instar de la crise sanitaire (Covid-19) qui a engendré de fortes perturbations (enseignement en distanciel, nouvelles problématiques inhérentes à l'usage imposé du numérique, etc.).

Depuis l'évaluation initiale, il est également à noter que le nombre d'étudiants et le nombre de diplômés ont fortement diminué (respectivement de plus de 50% et 70% entre 2015-2016 et 2019-2020). Cette diminution se reflète également sur le taux d'encadrement des étudiants, toute catégorie de personnel confondue.

Critère A

L'établissement/l'entité s'est engagé(e) dans une démarche d'amélioration continue adaptée à ses objectifs et s'appuyant sur des choix motivés, notamment en regard des recommandations de l'évaluation externe. Cette démarche est explicite et se fait avec la participation des parties prenantes, internes et externes à l'établissement/l'entité.

CONSTATS ET ANALYSES

- 1 Le comité constate que la HEL s'inscrit dans une posture réflexive et dans une démarche d'amélioration continue. La HEL a ainsi fait le choix de décloisonner les coordinations qualité en instaurant des relais au niveau des départements (formalisés à travers des descriptifs de fonction) et non plus cursus par cursus. Elle favorise en outre, le partage d'expériences et d'outils entre les parties prenantes internes de la HEL notamment via : la mise en place d'une *ToolBox* (intranet qualité), la rédaction d'une charte qualité, d'un rapport qualité annuel, d'un journal qualité (4 fois par an), d'un manuel qualité et d'un guide interne à destination des coordonnateurs.
- 2 Anticipant les évolutions méthodologiques des évaluations externes AEQES, la HEL s'est dotée d'un outil d'autoévaluation institutionnelle depuis 2019 via le processus Cadre d'Autoévaluation des Fonctions publiques (CAF). À l'issue de cet exercice, un plan stratégique, un plan d'action institutionnel et des indicateurs devraient voir le jour, dans l'attente, un plan « Ambition » a été réalisé avec 20 actions prioritaires. Cette démarche démontre la volonté de la HEL de créer un cadre qualité cohérent dans lequel les démarches programmatiques trouveront leur place.
- 3 La commission qualité institutionnelle marque son souhait d'impliquer les étudiants dans la démarche qualité notamment en incluant depuis 2016 un représentant étudiant, en consultant régulièrement les étudiants par le biais d'enquêtes et des évaluations des enseignements par les étudiants (EEE), et en ayant recours aux délégués étudiants comme relais d'informations. Toutefois, le comité a pu constater que pour le bachelier en Logopédie, le mandat de délégué ne permet pas un relais optimal d'informations principalement en raison de la charge de travail liée aux études. Par ailleurs, le comité regrette que les étudiants ne soient pas systématiquement informés des résultats d'enquêtes diffusées par la HEL, ce qui sur le long terme pourrait nuire à leur participation à la démarche qualité.
- 4 Concernant l'implication des parties prenantes externes, la CDQ a élaboré des enquêtes récurrentes destinées aux maîtres de stage, employeurs et anciens étudiants. Les résultats de ces enquêtes sont traités par la CDQ et ensuite utilisés notamment à des fins de communication externe sur la page de description du bachelier.
- 5 Le comité a pu apprécier la mise en place d'une réflexion commune pour soutenir la qualité et le développement du programme, en particulier ces dernières années concentrée sur la co-organisation des 30 crédits avec l'ULiège, les stages et les TFE.
- 1 Le comité d'expertes constate que le plan d'action initial a été réalisé dans une large mesure. Celui-ci avait été exclusivement basé sur les forces et les recommandations

formulées en 2015-2016 à l'occasion de l'évaluation AEQES. Dans la continuité de cette démarche, la cellule qualité a mis en place un plan d'action institutionnel propre pour les années 2018 à 2023 et fait un bilan tous les 3 mois de l'état d'avancement de celui-ci. Bien que les chantiers prioritaires de la section sont présentés dans le dossier d'avancement, ces derniers ne sont pas déclinés en actions, échéances, personne responsable et indicateurs d'accomplissement, ce qui complique potentiellement le pilotage interne de la section.

RECOMMANDATIONS

- 2 Le comité recommande de clarifier le mandat de délégué étudiant et d'en garantir la compatibilité avec la charge de travail liée aux études.
- 3 Le comité recommande de systématiquement informer les étudiants sur les principaux résultats issus des enquêtes et plus largement de poursuivre les efforts visant à impliquer les étudiants en tant que parties prenantes de la démarche qualité au niveau institutionnel et départemental.
- 4 Le comité recommande à l'établissement de poursuivre la mise en place de son plan d'action institutionnel et de l'utiliser dans le cadre de sa démarche d'amélioration continue. Il encourage, par ailleurs, la section Logopédie à se doter d'un plan d'action propre qui entrerait en cohérence avec le plan d'action institutionnel et le futur plan stratégique. Ce plan d'action devrait intégrer les résultats des évaluations AEQES, mais aussi les résultats des enquêtes des parties prenantes internes et externes et les réflexions issues des réunions de section.

Critère B

Les évolutions apportées par l'établissement/l'entité contribuent à la dynamique d'amélioration du programme/cluster, en particulier au regard de sa pertinence, de sa cohérence interne, de son efficacité et de son équité. La communication de l'établissement/l'entité est actualisée en conséquence.

CONSTATS ET ANALYSES

- 1 Le comité souligne la forte cohésion d'équipe ainsi que la réflexion commune pour soutenir la pertinence et le développement du programme de bachelier en Logopédie, notamment à travers la co-organisation des 30 crédits de cours avec l'ULiège depuis 2017. Toutefois, le comité attire l'attention de la section à ne pas délaissier l'approfondissement de ses propres projets de développement pédagogiques.

Par ailleurs, malgré qu'un suivi des diplômés ne soit pas formellement réalisé par la HEL, il semblerait que le nombre d'étudiants issus de la HEL et poursuivant leurs études en master en Logopédie soit faible ; ce constat interroge le comité sur la réelle compréhension de la population étudiante des objectifs et de la plus-value de cette co-organisation, voire plus largement du projet en cours de masterisation du cursus.

- 2 Concernant les stages, le comité constate, à la lecture du dossier d'avancement et des entretiens, les efforts et les améliorations consentis depuis l'évaluation précédente (grille d'évaluation, rapports de stage et guide de l'étudiant régulièrement révisés, etc.). Toutefois le comité constate la persistance de certaines difficultés telles que l'impossibilité actuelle de réaliser, une visite de stage pour tous les étudiants, la présence non-systématique de professionnels spécialistes du domaine pour assurer le rôle de maîtres de stage et la possible iniquité de la charge de travail pour les stagiaires, ce qui ne contribue pas à une expérience professionnalisante complète pour les étudiants. L'établissement est conscient de ces difficultés mais peine à trouver des solutions structurelles.
- 3 Au sujet du TFE, le comité constate la réflexion constante menée par l'équipe enseignante (révision de la grille d'évaluation, création d'une commission TFE pour valider les sujets, note d'intention). Il ressort toutefois des entretiens que la communication réalisée autour du TFE n'est pas toujours optimale et dans un temps approprié pour les étudiants ; ce qui ne leur permet pas de bien échelonner les échéances relatives au TFE, accroissant de fait leur charge de travail à certains moments de l'année.
- 4 Le comité souligne la mise en place des « vignettes cliniques » (cas pratiques) comme approche pédagogique par problèmes. Ces dernières sont appréciées des étudiants qui y voient une réelle plus-value. Le comité constate néanmoins qu'à l'heure actuelle ces vignettes ne couvrent pas l'ensemble des domaines de la logopédie.
- 5 La période 2020-2021 a indéniablement été marquée par la crise du Covid-19. Moyennant un temps d'ajustement, la HEL s'est adaptée à la situation et est parvenue à s'appropriier les outils numériques nécessaires à l'enseignement à distance. La CAP s'est notamment mise à disposition des enseignants pour les aider. Cette période, bien que compliquée pour tous, s'est aussi révélée être porteuse d'opportunités en

permettant l'accélération du développement des outils numériques (Teams, etc.). L'établissement souhaite conserver certaines bonnes pratiques expérimentées durant la crise telles que l'enseignement hybride/co-modal.

- 6 Bien que le taux de réussite global du programme ne semble pas avoir changé durant la période Covid, la session d'examen de janvier 2022 semble marquée par une augmentation du taux d'échec des étudiants de première année. Cela semble s'expliquer principalement par le fait que la fin de cycle secondaire de ces étudiants a été fortement perturbée et le choc du passage au cycle supérieur plus important par conséquent. Toutefois l'établissement ne reste pas passif sur cette question. Le comité salue d'ailleurs la mise en place de remédiations et la disponibilité du service d'aide à la réussite pour soutenir les étudiants.
- 7 Malgré une série d'améliorations réalisées (couverture WIFI généralisée, aménagement de locaux dédiés à la pratique logopédique, installation de vidéoprojecteurs dans les salles de classe, etc.), le comité constate que les infrastructures et les équipements restent aux yeux des parties prenantes un point de faiblesse empêchant un cadre de vie propice aux études, avec l'absence notamment d'un local de restauration et d'un local dédié aux étudiants.

RECOMMANDATIONS

- 1 En ce qui concerne la collaboration avec l'ULiège, le comité d'expertes encourage l'institution à tirer les enseignements de ce partenariat en interrogeant les étudiants et le personnel sur leur vécu. Par ailleurs, il encourage la HEL à renforcer la communication faite aux étudiants sur les objectifs et la plus-value de la co-organisation avec l'ULiège.
- 2 Le comité encourage la HEL à assurer un suivi de ses diplômés (notamment pour mieux visualiser ceux qui poursuivent leurs études en master en Logopédie) afin d'orienter le pilotage et les enjeux stratégiques de la formation.
- 3 Le comité invite la section à poursuivre ses efforts sur la gestion des stages en garantissant l'encadrement du stagiaire par un professionnel du domaine, en actualisant régulièrement la base de données des lieux de stage et en poursuivant la réflexion sur l'encadrement des stagiaires par l'équipe pédagogique. À cet égard, une possibilité pourrait être de prévoir des séminaires d'accompagnement en groupe afin de mutualiser les expériences de stages. Cela permettrait une meilleure appréciation des situations vécues en stage par les étudiants, voire de signaler plus facilement des difficultés rencontrées (rapport d'une situation problème par un étudiant et traitement de cette dernière en groupe).
- 4 Le comité recommande à la section d'optimiser la communication concernant le TFE en menant notamment une réflexion avec les étudiants sur le calendrier des séances d'informations.
- 5 Le comité préconise le développement des « vignettes cliniques » ainsi qu'une plus grande diversification de celles-ci afin de couvrir l'activité des logopèdes. Il encourage par ailleurs à développer cette approche par problèmes à travers les blocs du bachelier.
- 6 Le comité propose, en plus des séances de remédiations et du SAR, l'aménagement d'un système de tutorat entre étudiants afin que les étudiants plus avancés dans leur parcours puissent partager leur expérience et venir en soutien à ceux qui en ont besoin.

- 7 Le comité encourage la HEL à poursuivre toutes les initiatives nécessaires pour améliorer ses infrastructures et garantir un cadre agréable pour l'ensemble des parties prenantes.

Critère C

La culture qualité de l'entité, au service de l'amélioration continue de son (ses) programme(s), s'appuie tant sur l'engagement individuel et collectif de toutes les parties prenantes que sur des procédures et des outils identifiés.

CONSTATS ET ANALYSES

- 1 L'évaluation institutionnelle (CAF) témoigne de la volonté de l'établissement d'installer la qualité comme l'un des instruments de pilotage. La Cellule qualité joue un rôle déterminant dans la mise en œuvre des outils et des processus. En effet, depuis 2015-2016, un investissement très important a été réalisé dans le développement de la qualité. Celui-ci semble percoler dans la section, en témoignent les nombreuses améliorations observées au niveau des stages, des travaux de fin d'études et de la formation des équipes.
- 2 Le comité constate cependant que la culture qualité du programme repose à ce stade plus sur l'investissement individuel d'un petit nombre de personnes. Cela fait courir à la section le risque d'une trop grande personnification des actions menées, fragilisant la pérennité de celles-ci.
- 3 Dans ce contexte, le travail en réseau à l'intérieur mais aussi à l'extérieur de l'établissement est important aux yeux du comité. Bien que régulièrement consultées par des enquêtes qui leur sont destinées, les parties prenantes externes au programme ne sont pas encore sensibilisées et incluses dans la culture qualité de l'établissement. Cela limite la prise en compte de leurs besoins dans l'identification des objectifs prioritaires de l'établissement ; à l'échelle du programme, cela freine la réflexion globale sur la pertinence du programme vis-à-vis des attentes du monde professionnel.

RECOMMANDATION

- 1 Le comité d'expertes recommande la mise en place d'une culture qualité intégrée, plus ouverte sur les parties prenantes externes. Il recommande également la poursuite des efforts consentis pour impliquer le plus grand nombre d'acteurs internes. Ces deux recommandations visent à recueillir les réflexions de tous et à assurer la pérennité des démarches d'amélioration continue.

Conclusion

Depuis 2015-2016, la HEL a consenti des efforts considérables pour intégrer les recommandations issues de l'évaluation initiale, au bénéfice de la cohérence du programme de bachelier en Logopédie. Une certaine instabilité a caractérisé la vie de la haute école au cours des dernières années (changements des équipes de direction, restructuration de certains services transversaux, départementalisation de la démarche qualité). L'approche institutionnelle (CAF) en développement devrait permettre rapidement à l'établissement de déterminer des priorités stratégiques pour l'avenir et d'aligner sur celles-ci ses processus internes ainsi que les plans d'action des sections.

L'implication accrue des étudiants dans la démarche qualité et la départementalisation des relais qualité ont manifestement constitué un levier important pour le développement d'une culture qualité plus participative. Les nouveaux défis sont, aux yeux des expertes, l'implication des parties prenantes externes et la pérennisation des démarches en cours.

Malgré la dynamique positive en cours, la section doit faire face à une chute importante de sa population étudiante, ce qui constitue un risque majeur pour l'avenir. Le comité encourage la section à renforcer ses partenariats avec les parties prenantes externes (monde professionnel et alumni) afin de renforcer encore la pertinence du programme organisé. Il encourage également la section à mieux communiquer sur les objectifs et la plus-value de la co-organisation avec l'ULiège qui constitue, sans conteste, un des atouts de la section. Enfin, une amélioration des infrastructures et du cadre de travail permettrait probablement d'attirer un nombre plus important d'étudiants.

Les expertes ont constaté que l'établissement était lucide face aux difficultés auxquelles il est confronté. Elles encouragent l'établissement à poursuivre le travail entrepris.

Droit de réponse de l'établissement



Évaluation continue
Psychologie-Logopédie-
Éducation
2021-2022

Droit de réponse de l'établissement évalué

Commentaire général éventuel :

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

Partie du rapport (A/B/C) n° de page. n° §	Observation de fond

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

GABRIEL Françoise,
Directrice

Nom et signature du
coordonnateur de
l'autoévaluation

THEUNSSENS Eric