



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

Pol Duray
Justin Gauquié
Mallory Schaub Geley
Françoise Stegen

RAPPORT D'ÉVALUATION CONTINUE

Cluster Psychologie-Logopédie-
Éducation

Bachelier Éducateur spécialisé en
accompagnement psycho-éducatif
Bachelier en Logopédie

Haute École Robert Schuman

11 juillet 2022

Table des matières

Psychologie-Logopédie-Éducation : Haute École Robert Schuman	3
Introduction : principales évolutions de contexte depuis l'évaluation initiale	6
Critère A	7
Critère B	9
Critère C	12
Conclusion	13
Droit de réponse de l'établissement	14

Psychologie-Logopédie-Éducation : Haute École Robert Schuman

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, M. Pol Duray, M. Justin Gauquié, Mme Mallory Schaub Geley et Mme Françoise Stegen, mandatés par l'AEQES et accompagnés par un membre de la Cellule exécutive, ont procédé à l'évaluation via visioconférence (période Covid-19) le 22 février 2022 à la Haute École Robert Schuman. 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 réalisées *in situ* et de la consultation des documents mis à disposition. Bien que l'objet de la présente évaluation continue soit le bachelier en Éducateur spécialisé en accompagnement psycho-éducatif et 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 2015 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 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 entretiens et qui ont témoigné avec franchise et ouverture de leur expérience.

Composition du comité¹

- M. Pol Duray, expert de la profession
- M. Justin Gauquié, expert étudiant
- Mme Mallory Schaub Geley, experte de l'éducation
- Mme Françoise Stegen, experte 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 Robert Schuman (HERS), créée en 1998, est issue de la fusion de trois établissements d'enseignement supérieur. Elle relève du réseau Wallonie-Bruxelles Enseignement et du pouvoir organisateur du même nom.

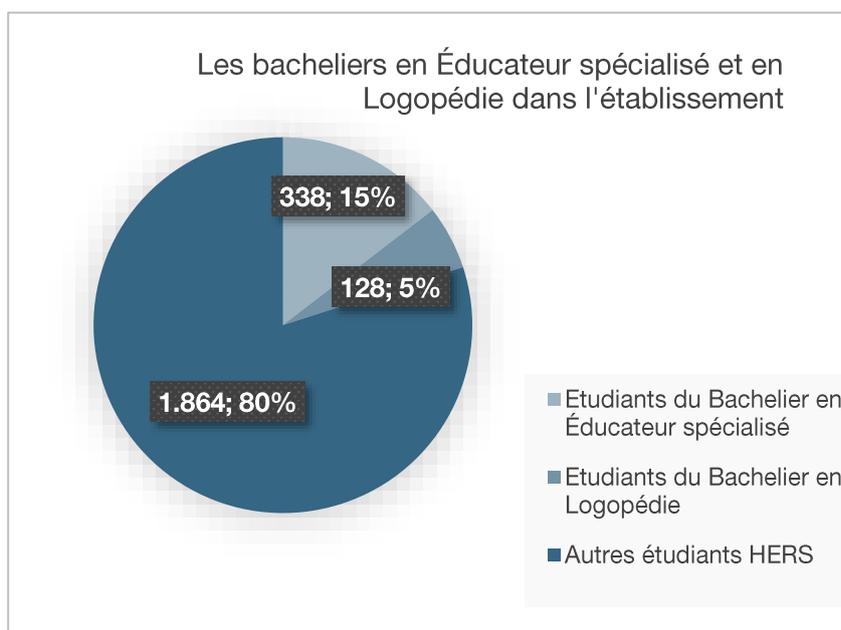
La Haute École comporte cinq départements (économique, santé, pédagogique, sociale et sciences et technologies) et dispense 26 formations de type court ou long. Ces dernières sont réparties, selon le département, sur trois implantations (Arlon, Libramont et Virton).

Le département pédagogique située sur le campus de Virton organise, outre le bachelier en Éducateur spécialisé en accompagnement psycho-éducatif (Bac ES), deux autres bacheliers (Instituteur préscolaire et Instituteur primaire) et neuf bacheliers AESI (éducation physique, langues germaniques, sciences économiques, mathématiques, sciences, sciences humaines, français-FLE, français-morale et français-EPC).

Le département santé située sur le campus de Libramont organise, outre le bachelier en Logopédie (Bac Logo), un autre bachelier en Infirmier responsable de soins généraux avec deux spécialisations en SIAMU et en Santé communautaire et un master en Kinésithérapie.

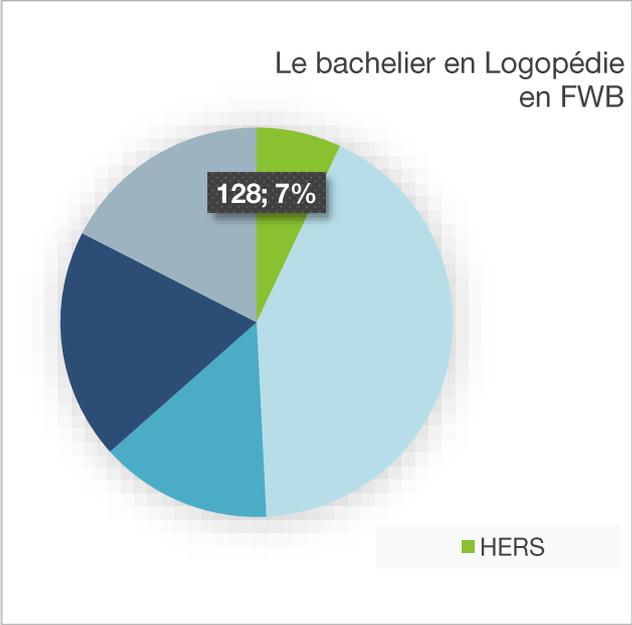
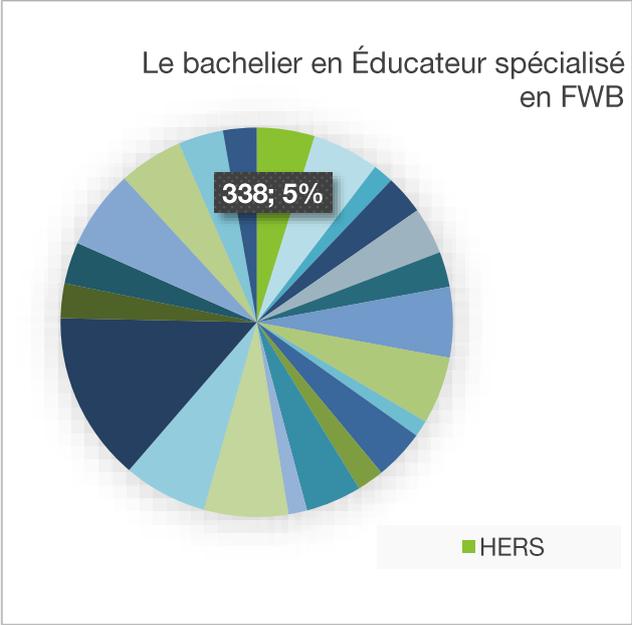
En 2019-2020, 338 étudiants sont inscrits au bachelier en Éducateur spécialisé en accompagnement psycho-éducatif, sur un total de 2330 inscrits à la HERS, soit 15 % des effectifs. Ces 338 étudiants représentent, par ailleurs, 5 % des étudiants inscrits à ce même bachelier sur un total de 7081 étudiants pour l'ensemble de la Fédération Wallonie-Bruxelles².

En 2019-2020, 128 étudiants sont inscrits au bachelier en Logopédie, sur un total de 2 330 inscrits à la HERS, soit 5 % des effectifs. Ces 128 étudiants représentent, par ailleurs, 7 % des étudiants inscrits à ce même bachelier sur un total de 1829 étudiants pour l'ensemble de la Fédération Wallonie-Bruxelles³.



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

³ *Idem.*



Introduction : principales évolutions de contexte depuis l'évaluation initiale

Depuis l'évaluation complète, plus ou moins cinq années se sont écoulées. Cela peut sembler long, mais aussi très court.

L'institution, qui s'était dotée de mécanismes efficaces pour avancer dans la qualité, a dû faire face à des événements prévisibles et imprévisibles.

Cela a engendré des changements de postes à répétition ainsi qu'une redéfinition des rôles et fonctions de chacun, nomination d'un coordinateur qualité institutionnel, coordination qualité par département et section. Depuis la rentrée académique 2020, la veille qualité fait partie du profil de fonction des coordinateurs de section.

Un département a eu droit à un changement de dénomination. En effet, l'institution a voulu que celle-ci corresponde au plus près à la dénomination officielle et à la réalité de terrain. Ainsi le département « Paramédical » devient le département « Santé ».

On note depuis la précédente évaluation complète, un effort notable pour développer la mobilité à l'international tant du point de vue des enseignants (projets de partenariat pour l'enseignement et le projet numérique) que pour les étudiants (stages au Canada et en Afrique francophone, modules en anglais). La participation aux bourses de l'ARES entre dans cette dynamique.

En ce qui concerne la population étudiante, la section Éducateur spécialisé a connu une légère augmentation avec toutefois une baisse des diplomations. La section Logopédie, quant à elle, connaît une baisse progressive et continue tant de ses étudiants inscrits que de ses diplômés.

En outre, un événement imprévisible, la pandémie mondiale du Covid-19, a ralenti la mise en œuvre de certaines actions (notamment le chantier de l'évaluation des enseignements par les étudiants (EEE) qui a subi un coup d'arrêt) tout en favorisant d'autres (implémentation des technologies pour l'enseignement), peut-être non priorisées au départ. En effet, la situation a exigé la mise en place d'outils faisant appel aux nouvelles technologies notamment pour prodiguer les enseignements. À ce moment précis, le département compte une personne à temps partiel (qui passera ultérieurement à temps plein) pour coordonner l'implémentation des outils nécessaires. La souplesse de l'équipe a permis des évolutions conséquentes et positives dans l'emploi des nouvelles technologies dans le cadre des enseignements.

Par ailleurs, afin d'améliorer les interactions via le numérique, l'institution a modifié la structure de son site afin de le rendre plus attractif et plus complet.

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 HERS s'est dotée d'un système qualité bien structuré avec une coordination institutionnelle, des coordonnateurs qualité dans les départements et enfin des relais qualité au niveau des sections via les coordinatrices de section ce qui donne une bonne condition au développement d'un suivi qualité. De même, l'institution a rédigé un plan stratégique et a choisi un modèle managérial via l'EFQM. Des efforts sont constatés pour communiquer sur les démarches (sites internet, MyHERS, newsletter, charte qualité, capsules vidéos). Toutefois, la connaissance de la population étudiante de ces démarches qualité reste restreinte ce qui pourrait être lié à l'existence de failles dans la diffusion et/ou réception de l'information. Ceci peut porter préjudice à leur participation et compréhension des démarches qualité.
2. En ce qui concerne les EEE, la mise en place fut de prime abord problématique. Les positions syndicales à ce sujet étaient tranchées. Elles ont induit une opposition qui bloqua leur mise en place. En 2018-2019, la situation se débloque grâce notamment à la collaboration avec l'ULiège pour implémenter les EEE, ce qui a rassuré les enseignants. Toutefois, la crise sanitaire a mis un coup de frein au processus. Non pas que l'institution veuille annuler la mise en place des EEE, mais un déplacement des priorités met le processus en veille.

Le comité constate après ces débuts difficiles, la reprise d'une évaluation formative des enseignements par les étudiants. Mais, il observe également les freins actuels ; principalement la faible participation des étudiants qui ne permet donc pas d'assurer un pilotage pertinent de la formation sur base des résultats ou un réel *feedback* aux étudiants. L'adhésion des étudiants à ce genre d'approche reste, certes, lente, mais le comité constate que les modalités de son organisation (questionnaire sur un volet « institutionnel » et sur un volet « activité d'apprentissage », temporalité de réponse, perception des enseignants, etc.) semblent en constituer un frein. Malgré cela, l'ouverture des personnels enseignants à collecter l'avis des étudiants semble en bonne partie acquise, en témoigne la mise en place de pratiques individuelles. Enfin, les dispositifs d'accompagnement des enseignants suite à ces EEE restent à la discrétion des enseignants lors d'un contact avec la direction de département, mais sans réel appui d'une cellule pédagogique. Ceci laisse les enseignants seuls face aux remarques des étudiants et devant leurs pratiques. L'évolution de celles-ci pourrait être limitée à cause de l'absence de soutien ou l'absence de réflexion critique sur son enseignement.

3. La HE dispose de plusieurs canaux de communication interne qui ont par ailleurs augmenté (en intensité d'utilisation et diversité) en raison de la pandémie (MyHERS, Moodle et Teams, réseaux sociaux). Le comité constate une certaine redondance ou

confusion dans la diversité des canaux, un manque de standardisation, d'anticipation et de coordination, pouvant engendrer une perte d'information. Le comité souligne toutefois la bonne connaissance des services transversaux comme le service d'aide à la réussite par les étudiants.

4. Certaines recommandations issues de l'évaluation complète de 2015-2016 n'ont pas été suivies d'actions (portfolio, modules à option, reconnaissance du statut de certains enseignants), sans qu'il en soit précisé les raisons. À ce stade, ces actions semblent rester pertinentes et le manque d'information quant au fait qu'elles n'ont pas été suivies altère la transparence du suivi du plan d'action.

RECOMMANDATIONS

1. Le comité encourage la HE à réviser sa stratégie de communication pour que tous les outils/canaux mis en place touchent adéquatement leur cible. Il se pourrait que le renforcement de contacts directs soit une piste plus ciblée et incarnée que les voies indirectes par les canaux numériques. Une meilleure définition des rôles et fonctions des délégués avec, par exemple, une mission de relai d'information sur les démarches qualité, pourrait concourir à cette communication directe entre pairs.
2. L'implémentation du dispositif d'EEE est à poursuivre en faisant expérience des différentes phases test et de la collaboration avec l'ULiège ou plus largement le pôle académique. Une attention particulière devrait être accordée quant au *feedback* fait aux étudiants sur ces EEE, afin qu'elles prennent sens et démontrent leur impact. Ceci pourrait adéquatement s'accompagner d'un appui des enseignants dans le développement des pratiques pédagogiques qui, en l'absence de financement à ce stade, pourrait se développer entre pairs.
3. En écho de la première recommandation, il serait judicieux de revoir la communication interne pour les deux cursus évalués (déterminer le bon message au bon public). De bonnes pratiques sont à tirer de la période de pandémie. Une bonne rationalisation des canaux permettrait de répondre au souhait de la population étudiante d'accéder à l'information sur le quotidien de leur formation.
4. Par souci de cohérence et transparence dans le suivi du plan d'action, il serait souhaitable que les recommandations non suivies soient accompagnées d'une information clarifiant les raisons. Si la pertinence des recommandations est maintenue, alors une réintégration dans le plan d'action pourrait être envisagée, même si c'est à plus long terme.

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 a pu constater, au travers du dossier d'avancement (DAv) et des entretiens, les multiples actions réalisées depuis l'évaluation complète (révision des profils professionnels, de la grille des programmes, soutien à la mobilité internationale, livret d'accueil des enseignants, création d'une cellule techno-pédagogique). En particulier, le comité relève la révision des dispositifs TFE avec notamment la réalisation d'un guide à ce sujet. Les étudiants semblent bien au fait des services d'aide à la réussite et des débouchés associés aux programmes évalués. Toutefois, comme déjà constaté par les experts du comité d'évaluation complète, il reste à déployer des efforts au niveau de la transversalité – du partage de bonnes pratiques entre cursus, indépendamment des rattachements structurels. Ceci afin de mutualiser et d'épargner la charge de travail des enseignants en les faisant travailler sur des projets communs. (par exemple : remontée d'information des milieux professionnels qui présente un succès variable entre les deux sections).
2. Le comité constate la consultation des milieux professionnels et les alumnis (rencontres, enquêtes) afin de pouvoir améliorer la pertinence des programmes de formation. Suite à celles-ci des adaptations ponctuelles des programmes sont possibles. Cette consultation est cependant à géométrie variable entre les cursus et la portée de leur adaptation ne prend pas son plein potentiel notamment pour le Bac ES, limitant l'évolution positive des programmes.
3. Concernant la logopédie, le comité a relevé une problématique liée aux stages ainsi qu'à la construction du cursus (cohérence verticale en particulier). À titre d'exemples des décalages entre cours thématiques et stage ont été relevés, l'absence de professionnel spécialiste du domaine pour l'encadrement des stages ou encore l'inéquité de la charge de travail. Les récents changements de répartition des cours dans les blocs du bachelier ne semblent pas avoir eu les effets positifs souhaités sur la charge de travail.

Le partenariat actuel avec l'ULiège (cours « passerelle » co-organisés) peut représenter un défi dans la bonne répartition des UE au sein des blocs. Le comité a pu entendre les difficultés organisationnelles soulevées par le partage des enseignements avec l'ULiège, la perception d'une incohérence de leur place dans le cursus, ainsi qu'un manque de compréhension de la population étudiante sur les objectifs et la plus-value de ces cours co-organisés ce qui ne facilite pas pleinement leur adhésion à ce partenariat.

4. La révision des études de logopédie par la masterisation du cursus est actuellement à l'étude, ce qui sera non sans conséquence sur la valeur du diplôme et la charge de travail notamment.

5. Concernant la formation des éducateurs spécialisés, comme constaté lors de l'évaluation complète, un problème associé à la connaissance de la langue française reste présent (déficit de syntaxe et de vocabulaire). Ceci peut engendrer des difficultés rédactionnelles notamment dans la production des TFE et de communication notamment le risque de description incorrecte d'évènements professionnels, etc.
6. L'ouverture à l'international se fait notamment par des stages organisés à l'étranger (au Québec et au Bénin) et par la prise en charge de réfugiés ne maîtrisant pas la langue française, ce qui pose des difficultés aux stagiaires. Ces ouvertures culturelles pourraient nécessiter la connaissance de langues étrangères et en particulier la bonne maîtrise de l'anglais, permettant en outre l'accès indispensable à la littérature scientifique dans le domaine. Au niveau des cursus, les cours de langue sont, au mieux, suivis sur la base d'une démarche volontaire de l'étudiant et pas spécifiquement au sein de la HE. Notons toutefois les premières démarches de sensibilisation des enseignants à proposer des modules/cours en anglais.
7. Le comité a pu entendre la grande disparité dans la qualité des infrastructures entre les deux sites, menant à des conditions d'enseignement très variables. Les ressources matérielles restent contraignantes pour assurer la qualité et l'évolution de l'enseignement et des conditions d'apprentissage. Le comité est bien conscient de la faible marge de manœuvre de l'institution pour répondre à ces contraintes.

RECOMMANDATIONS

1. Le comité suggère de renforcer les échanges entre les deux sections afin d'augmenter la transversalité et résoudre des problématiques communes ou mener à bien des projets communs.
2. Le comité encourage le renforcement des relations avec les milieux professionnels ainsi que les alumnis et à exploiter plus activement les données issues de ces contacts (enquêtes en particulier). Il s'agira ainsi d'en tirer meilleur profit et valoriser l'apport du terrain afin que celui-ci se sente davantage impliqué dans la mise en adéquation des programmes et des nécessités du terrain.
3. Au niveau de la logopédie, des actions proposées antérieurement mériteraient d'être reprises et restent d'actualité ; notamment : impliquer davantage les professionnels de terrain dans l'encadrement et l'évaluation des stagiaires et proposer des lieux de stage pouvant assurer une présence et un suivi par un référent logopède.
4. Par ailleurs, la masterisation qui se présente semble être une piste pertinente pour répondre à la problématique récurrente de la charge de travail durant le cursus en logopédie. Le comité encourage la HE à continuer et renforcer le partenariat avec l'ULiège dans cette optique de même qu'à bien en communiquer les objectifs auprès des étudiants.
5. En ce qui concerne les éducateurs spécialisés, il conviendrait d'approfondir l'enseignement de la langue française pour pallier aux risques cités précédemment et améliorer les compétences en communication orale et écrite (compétence transversale centrale) des diplômés de ce cursus.
6. Le comité encourage la continuité des actions visant à offrir aux étudiants l'accès à des modules donnés en anglais. Tout comme il recommande l'enseignement de langues étrangères par le biais de modules optionnels.
7. Le comité, bien conscient des faibles marges de manœuvre, soutien et encourage toutefois à documenter et remonter aux instances compétentes, les difficultés

d'infrastructures et matérielles rencontrées tant du point de vue des étudiants que des enseignants.

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. Le comité tient à relever la mise en place des éléments nécessaires à une culture qualité intégrée (structures évoquées au critère A, la charte qualité, etc.). Il souligne l'évolution positive des mentalités des équipes depuis l'évaluation complète. Toutefois, cette évolution en marche reste à géométrie variable, voire implique encore trop peu certaines parties prenantes comme les étudiants, les alumni et les représentants du milieu professionnel (tout en notant que des contacts existent bel et bien). Ce manque d'implication peut constituer un frein, à moyen terme, au déploiement et l'ancrage de la culture qualité.
2. Les défaillances de communication signifiées au critère A ont un impact sur la percolation de la culture qualité. En effet, la perception de la culture qualité aux différents étages se fait aussi en fonction des feedback obtenus (par exemple, quelle utilisation et quel impact des données des enquêtes qui sont menées) et la transparence des résultats.
3. L'institution a fait le choix d'adhérer au modèle EFQM pour son pilotage. Le comité a constaté que ce choix n'a à ce jour pas été discuté, communiqué, vers les différents départements et sections. Ce manque d'information pourrait constituer un frein à l'adhésion des parties à ce modèle de management, au bon suivi de son implantation et à un suivi adéquat de la qualité.

RECOMMANDATIONS

1. Le comité recommande de continuer les efforts entrepris au niveau de l'implémentation de la culture qualité en impliquant davantage les parties prenantes à tout niveau et en particulier les partenaires externes pour une bonne évolution de la cohérence des cursus.
2. Il pourrait être pertinent d'intégrer, dans la stratégie de communication, un retour sur les diverses démarches qualité et leurs retombées et s'assurer que cette communication percole convenablement.
3. Le choix du modèle de management de la qualité EFQM réalisé par l'institution ne devrait pas rester limité à la direction. Il serait judicieux d'adjoindre une communication vers les différentes instances pour rapidement leur permettre de comprendre ce que c'est, à quoi cela sert, en quoi cela va impacter leur travail et contribuer à la qualité des enseignements notamment.

Conclusion

Le comité d'experts tient à souligner la qualité du DAv et l'ensemble des annexes mises à disposition et complétés durant les échanges. L'écriture à plusieurs mains du DAv témoigne de l'implication des différentes parties concernées. Les échanges ont été honnêtes et ouverts facilitant le travail des experts. Le comité rappelle ici son objectif qui vise à soutenir l'institution dans son évolution et aider à ses priorisations.

Concernant justement les récentes évolutions, le comité tient à souligner tout le travail et les moyens mis en place permettant d'améliorer le système qualité de la HE, les enseignements et globalement les cursus.

Le comité encourage l'ensemble des équipes à maintenir la dynamique d'évolution actuelle mise en place, en s'appuyant aussi sur les principales recommandations émises dans ce rapport.

Parmi les grands thèmes abordés dans ces recommandations, le premier, celui de la communication couvre plusieurs des critères évalués. Il s'agira de développer une stratégie de communication plus efficiente et pertinente (bonnes informations aux bonnes personnes) et que celle-ci intègre un retour sur les démarches et leurs résultats. Le second thème est celui de l'évaluation des enseignements par les étudiants qu'il est important de concrétiser. Le troisième est celui des partages et échanges, que ceux-ci portent sur des collaborations internes entre sections qui sont à optimiser, qu'à l'externe avec le renforcement des consultations des milieux professionnels.

À côté de ces thèmes généraux, pointons aussi deux spécificités à garder en point de vigilance :

1. au niveau des deux cursus évalués, la problématique des langues étrangères ;
2. le partenariat avec l'ULiège en logopédie.

Le comité transmet à l'ensemble des équipes et à la direction ses encouragements pour la suite des travaux associés aux plans d'action et espère que cette évaluation continue contribuera à leur conduite. Bien qu'il puisse exister des disparités dans la mobilisation des équipes selon leur statut, le comité a perçu une volonté d'implication forte des enseignants statutaires, facteur-clé sur lequel les sections et l'institution peuvent compter pour la poursuite des travaux 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

Cécily CHAMPION,
Directrice du Département
Pédagogique

Frédéric REMY,
Directeur du Département Santé

Nom et signature du coordonnateur de
l'autoévaluation

Zoé PREVOT, Coordonnatrice Qualité du
Département (CQD) Pédagogique

Sabrina DOYENARD, CQD Santé

Par délégation, le Coordinateur Qualité
Institutionnel