



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

Gildas GAUTIER
Marie-Laure KAISER

RAPPORT D'ÉVALUATION DE SUIVI

Bachelier en Ergothérapie

Haute École de la Province de Liège
(HEPL)

17 juillet 2018

Table des matières

Contexte de l'évaluation	3
Présentation de la Haute École de la Province de Liège et du bachelier en Ergothérapie	4
Partie 1 : principales évolutions de contexte depuis l'évaluation initiale	5
Partie 2 : réalisation du plan d'action initial	6
Partie 3 : recommandations pour le développement d'une culture qualité	8
Conclusion générale.....	9
Droit de réponse de l'établissement.....	10

Contexte de l'évaluation

Haute École de la Province de Liège : bachelier en Ergothérapie

L'Agence pour l'évaluation de la qualité de l'enseignement supérieur (AEQES) a procédé en 2017-2018 à l'évaluation de suivi des cursus « bachelier en Ergothérapie ». Cette évaluation se situe dans la continuité de l'évaluation précédente de ces cursus, organisée en 2012-2013.

Dans ce cadre, Mme Marie Laure Kaiser et M Gildas Gautier¹, mandatés par l'AEQES et accompagnés par un membre de la Cellule exécutive, se sont rendus le 7 décembre 2017 à la Haute École de la Province de Liège (HEPL). 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 ergothérapie, 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 à la suite de la visite de 2013 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 de suivi tient à souligner la parfaite coopération de la coordination qualité et des autorités académiques concernées à cette étape du processus d'évaluation. Il désire 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 comité²

- Gildas GAUTIER, expert de l'éducation et en gestion de la qualité
- Marie-Laure KAISER, experte paire

1 Composition du comité des experts et bref curriculum vitae de chacun de ses membres disponibles sur : http://aeqes.be/experts_comites.cfm (consulté le 17 janvier 2018).

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

Présentation de la Haute École de la Province de Liège et du bachelier en Ergothérapie

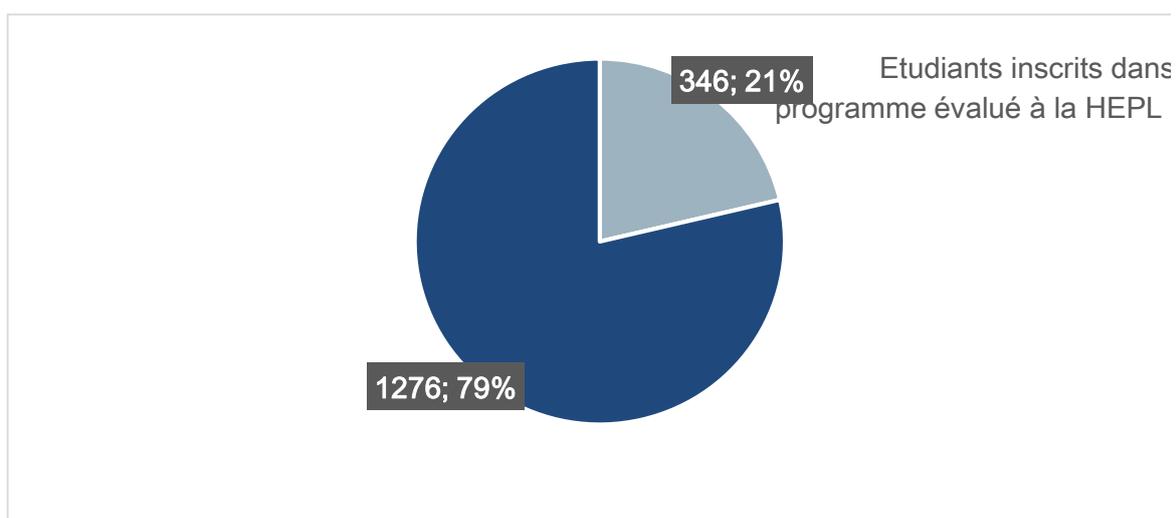
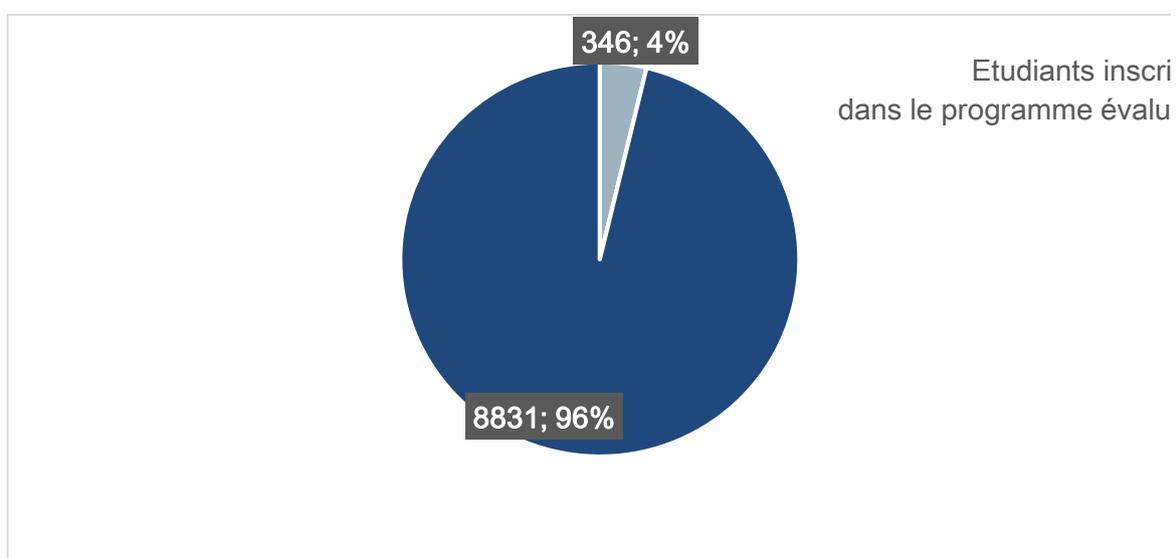
La Haute École de la Province de Liège (HEPL), créée en 2007, est issue de la fusion de trois hautes écoles provinciales, régie par le décret du 5 août 1995.

La Haute École comporte six catégories (agronomique, économique, paramédicale, pédagogique, sociale et technique). Les formations y sont de type court ou long. La catégorie paramédicale située sur son implantation principale de Liège, quai du Barbou.

La Haute École relève de l'enseignement officiel subventionné ; le Pouvoir organisateur dont elle dépend est la Province de Liège.

La catégorie paramédicale, dont fait partie la section Ergothérapie, est une composante importante de la haute école, représentant plus de 45 % de la population étudiante totale de l'institution avec 4084 étudiants inscrits en 2016-2017. Cela représente une augmentation de plus de 7% en cinq ans.

En 2016-2017, les étudiants se répartissaient comme suit :



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

Outre la mise en œuvre du décret « Paysage » et ses conséquences sur la modification du programme de la formation, les principales évolutions relevées portent sur :

- Des changements importants dans les différentes fonctions de responsabilité : en effet, une nouvelle directrice de la catégorie paramédicale est entrée en fonction suite au départ à la retraite de sa prédécesseure.
- Le développement de la fonction qualité institutionnelle au niveau de la HE : un responsable du système qualité a été nommé et son équipe renforcée, avec la volonté affichée de gérer le système qualité de manière plus proche du terrain.
- Dans l'environnement local de Liège, la création du pôle d'enseignement supérieur de Liège Luxembourg favorise aujourd'hui une mutualisation de moyens -dont l'accès aux bibliothèques universitaires- a été mentionné par une des enseignantes et constitue une ressource nouvelle et importante pour la HE, elle-même faiblement dotée sur ce plan.
- Au sein de l'école, un service d'aide à la réussite (SAR) a été mis en place et une cellule d'appui pédagogique aux enseignants (CAP) est en cours d'instauration.

Partie 2 : réalisation du plan d'action initial

Le comité de suivi a relevé une volonté de suivre les recommandations émises par l'expertise de 2013. Il relève le développement des relations internationales avec des partenariats avec la Suisse et le Canada. L'organisation des stages a été revue, un stage de huit semaines a remplacé deux stages courts. Le nombre de rapports de stage est passé de douze à dix. Les services à la communauté ont été développés de manière intéressante.

Malgré ces changements objectifs, le comité de suivi relève une faible cohérence du programme constatée à la lecture de la liste des unités d'enseignement (UE) constituant le programme. De plus, les étudiants relèvent la répétition de certaines matières pouvant aller jusqu'à sept fois et l'absence d'autres matières.

Une faible cohérence à l'intérieur des UE est également constatée. En effet, à la consultation des fiches UE, le comité de suivi a eu l'impression d'un agglomérat de cours. De plus, la collaboration entre les enseignants d'une UE n'a été citée que pour une situation par les étudiants et par les enseignants.

Les étudiants ont également mentionné des incohérences au niveau des contenus. En effet, ils reçoivent des messages contradictoires en fonction des enseignants de la section. Ils relèvent également des contenus qui n'ont pas été actualisés depuis de nombreuses années dans certains enseignements.

Le comité de suivi met en évidence une faible lisibilité de l'approche par compétence. Lors de la restitution, l'école confirme ce constat et explique que la refonte du programme s'est faite rapidement et qu'il n'a pas été possible de former les enseignants à cette approche.

De plus, la manière dont certains syllabi sont conçus ne favorise pas l'approche par compétences. En effet, dans certains enseignements, les étudiants sont amenés à remplir des textes à trous, pratique pédagogique qui ne favorise pas la réflexion et la compréhension des concepts. Les étudiants relèvent le fait qu'ils doivent acheter les syllabi alors que les enseignants modifient leurs cours durant l'année, rendant ces premiers obsolètes. Ils relèvent un mixte peu judicieux entre les syllabi et les PowerPoint.

Au niveau de l'évaluation des UE, on constate une absence d'harmonisation des exigences. Les étudiants mentionnent que les exigences sont très diverses et varient d'un enseignant à l'autre. En outre, les évaluations ne semblent pas clairement définies au préalable dans les fiches d'enseignement. Le comité des experts relève également que les fiches ECTS ne sont pas précises à ce niveau. De plus, le système de notation des cours et des UE ne semble pas clair pour les étudiants.

Ils ont l'impression d'avoir une série de cours qu'ils doivent valider. A ce sujet, la direction de la catégorie paramédicale précise lors de l'entretien de restitution qu'un conseil de classe présidé par la directrice délibère sur les situations d'échec d'un enseignement à l'intérieur d'une UE qui permet de considérer l'ensemble de la production d'un étudiant. Toutefois, le comité de suivi relève que les étudiants ne semblent pas clairement informés de cette procédure. Il mentionne également un manque de clarté dans les processus de décision et la communication.

En outre, les étudiants constatent un décalage important entre la théorie vue en cours et la pratique lors des stages et soulignent leur difficulté à faire des liens. Ils ont le sentiment que les lieux de stage sont dévalorisés par certains enseignants de la section et se sentent inconfortables par rapport à cette situation. Ils relèvent un suivi des stages très variable entre les enseignants et à nouveau un décalage avec le terrain. Le suivi des stages réalisés hebdomadairement semble être apprécié de manière différente en fonction des étudiants. Ils

relèvent la surcharge de travail pour la rédaction de trois rapports lors du stage de huit semaines. Le comité de suivi a pu constater une faiblesse de ces rapports de stage, notamment au niveau du raisonnement clinique et de la pratique réflexive. Les étudiants doivent suivre une structure stricte de rapport ne favorisant pas le raisonnement clinique.

Concernant les délais de rendu des rapports de stage, les étudiants proposent de pouvoir le rendre le lundi suivant la fin de stage. Lors de la restitution, la directrice de la catégorie explique que cette pratique a été instaurée pour les soins infirmiers. Le comité de suivi suggère de revoir significativement les volumes et les objectifs de production des rapports de stage dans le sens d'un allègement mais aussi d'une meilleure définition de leur fonction pédagogique.

Concernant la politique d'ouverture vers l'extérieur (axe deux du PAI), des activités en lien avec les pratiques sociales et professionnelles autour de l'ergothérapie dans la société et dans la région ont pu être instaurées. De même, des activités de relations et de mobilités internationales ont pu être développées.

Les étudiants perçoivent difficilement la cohésion entre les enseignants et relèvent de nombreuses incohérences dans la conduite du programme. L'absence d'une concertation pédagogique formelle et régulière est à l'évidence dommageable pour la cohérence de la formation. Une difficulté de reconnaissance des fonctions de coordination pédagogique paraît de nature à compliquer cette nécessaire cohésion. La répartition des rôles entre la coordinatrice pédagogique et la coordinatrice qualité nécessite d'être clarifiée pour faciliter le fonctionnement de la section et favoriser une mise en œuvre cohérente du plan d'amélioration de la formation.

Enfin l'accompagnement de l'étudiant est assuré par un dispositif de conseil individualisé aux étudiants sur leur PAE. Il est assumé par la coordinatrice de section et peut s'appuyer sur le service d'Aide à la Réussite (SAR).

Le projet de plan d'action actualisé (PAA) reprend les axes initiaux du PAI de 2013 retenus par la section, suggérant ce faisant que les besoins d'amélioration identifiés en 2013 restent pour l'essentiel les mêmes aujourd'hui.

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

La haute école a développé récemment son système qualité interne, en créant notamment un service central pour son animation relayé par des coordinateurs qualité dans les sections, assuré dans celle d'ergothérapie par une enseignante, sur une quote-part de son temps.

Cette politique qualité ne peut pas s'appuyer aujourd'hui sur un plan stratégique qui semble formellement inexistant, mais qui est présenté comme la déclinaison annuelle de priorités d'amélioration, au niveau de l'école et de ses composantes. Ces priorités annuelles sont définies selon une logique d'axes et d'objectifs généraux (inscrits dans la première colonne du calendrier plan de suivi annuel de l'école), mais le document de référence, présentant la structure générale des six axes annoncés et de leurs objectifs généraux n'a pas été communiqué au comité d'expert (seul un document complémentaire de présentation du Système de Management de la Qualité, inspirée de l'approche ISO par processus a été transmis en complément). Le calendrier et plan de suivi annuel de la HE est présenté comme devant intégrer les actions d'amélioration prévues dans les différentes sections ou catégories telles que celles-ci ressortent en particulier des évaluations de l'AEQES. Le comité d'experts ne peut ici que constater la faible lisibilité de ce système qualité de la HE.

Au niveau de la section, la démarche qualité de préparation de la visite AEQES apparaît avoir été plutôt formelle : si le dossier d'avancement présente des analyses effectuées à partir du traitement statistique issu de questionnaires de priorisation d'action et d'une synthèse SWOT de ces éléments, il n'apparaît pas de sentiment d'implication à cette démarche de la part des enseignants ni des étudiants, qui, pour ces derniers n'ont pas eu de feed-back sur les résultats de l'enquête auprès d'eux. Peu d'outils effectifs d'écoute et d'enregistrement des avis des étudiants sont mis en place (pas d'Évaluation des Enseignements par les Étudiants – EEE, exercice d'une fonction de représentation des étudiants dans des instances de consultation/concertation présentée comme très formelle par ceux-ci). De fait, le comité de suivi n'a pas pu identifier un processus d'amélioration continue, ni les outils de sa mise en œuvre. Il a constaté une absence de lien visible entre le processus qualité et le processus de coordination pédagogique. L'implication des parties prenantes est très peu présente et les étudiants ne se sentent pas entendus.

Si le projet de PAA figurant dans le dossier d'avancement présente une structure claire et une déclinaison (résultats attendus, actions, responsables, échéances...) plutôt complète sur la forme, la connaissance et à fortiori l'appropriation de ce plan d'action par les diverses parties prenantes (coordinateurs, enseignants, étudiants...) apparaissent faibles ou inexistantes. Sans ces éléments précédents, les chances de réussite d'un tel plan sont à l'évidence impossibles. Le comité d'experts ne peut ici que recommander, en s'appuyant sur le travail de diagnostic opéré dans la préparation de la visite de suivi et en approfondissant celui-ci, sur les axes au demeurant pertinents de ce PAA, d'engager un travail collectif associant toutes les parties prenantes de la section, visant à faire partager les éléments de ce plan, à le préciser et à se donner les moyens internes de sa mise en œuvre. L'instauration d'une instance qualité interne à la section, associant toutes ces parties prenantes, serait de nature à soutenir, contrôler et piloter sa mise en œuvre dans une logique d'amélioration continue.

Conclusion générale

En conclusion, il nous semble que l'amélioration réelle nécessaire du programme d'ergothérapie et de sa mise en œuvre passe par une clarification des rôles et fonctions de sa coordination qui relève bien d'une question de processus de management. Il est important que les processus de décision, communication et d'évaluation soient rapidement clarifiés. De plus, un travail sur une appréhension commune de l'ergothérapie doit être mené pour arriver à une vision consensuelle non dogmatique partagée entre tous les enseignants. Il est important de respecter les besoins des ergothérapeutes du terrain et de prendre également en considération leurs demandes de sujets de TFE. Un écart trop important entre les enseignements de la section et la pratique du terrain ne favorise probablement pas les changements de pratique et risque de créer une rupture entre ces deux mondes dommageables pour la formation des étudiants.

En s'appuyant sur le projet de PAA établi et en le partageant réellement et en l'approfondissant avec toutes les parties prenantes de la section, la section pourra avancer efficacement sur l'amélioration globale et continue du cursus d'ergothérapeute de la HEPL.

Droit de réponse de l'établissement



Évaluation de suivi
Ergothérapie
2017-2018

Droit de réponse de l'établissement évalué

Commentaire général éventuel : La fiche de poste décrivant les rôles et missions du coordinateur de section, lui prodigue un rôle d'harmonisation des diverses activités au sein de la section. Aucune autorité ne lui est conférée envers les enseignants et toute difficulté de cet ordre est reléguée à la direction de catégorie.

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

Page	Partie	Point ¹	Observation de fond

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

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

Nom et signature du (de la) (des) Directeur(-trice)(s) de catégorie

¹ Mentionner le paragraphe ou le n° de la ligne.