

RAPPORT D'ÉVALUATION CONTINUE

Département des Sciences sociales et
communication
Bachelier en Assistant en psychologie (AP)

Haute Ecole de la Province de Liège (HEPL)

Date d'évaluation externe : 03 novembre 2025
Date de publication du présent rapport sur le site de la
HEPL : 20 novembre 2025

Estelle Debie
Salim Megherbi
Marie-
Francoise
Debrackeleer
Anaïs Bamba

Table des matières

Note préliminaire.....	2
I. Assistant en psychologie : Haute Ecole de la Province de Liège	2
A. Contexte de l'évaluation.....	2
B. Composition du comité	3
II. Synthèse.....	3
A. Recommandations principales programme.....	4
B. Recommandations principales qualité.....	4
III. Présentation de l'établissement et des programmes évalués	5
IV. Introduction : principales évolutions de contexte depuis l'évaluation initiale.	9
V. Critère Programme	9
A. Introduction	9
B. Constats	10
C. Recommandations	12
VI. Critère Qualité	13
A. États des lieux institutionnels impactant la démarche qualité de formation AP.....	13
B. Constats concernant la démarche qualité spécifique au cursus AP	15
C. Recommandations	16
VII. Conclusion.....	17
VIII. Droit de réponse de l'établissement.....	18

Note préliminaire

Le présent dossier adopte une approche qui privilégie les formulations neutres, les termes épicènes et les reformulations, sans recourir à l'écriture inclusive, tout en garantissant une inclusion totale.

I. Assistant en psychologie : Haute Ecole de la Province de Liège

A. Contexte de l'évaluation

L'Agence pour l'évaluation de la qualité de l'enseignement supérieur (AEQES) a procédé en 2025-2026 à l'évaluation continue du bachelier en Assistant en psychologie (AP) dans le cadre de l'évaluation du département des sciences sociales et communication. Cette évaluation se situe dans la continuité de l'évaluation précédente de ces cursus.

Dans ce cadre, le comité d'experts pour l'évaluation continue, accompagné par une secrétaire, a réalisé une visite à distance à la Haute Ecole de la Province de Liège. Le présent rapport rend compte des conclusions auxquelles sont parvenus les experts après la lecture du dossier d'avancement, centré sur les recommandations principales du précédent rapport AEQES à la charge du cursus, remis par l'entité et à l'issue des entretiens, des observations réalisées et de la consultation des documents mis à disposition. Bien que l'objet de la présente évaluation continue soit le bachelier en Assistant en psychologie, 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 ainsi qu'un ensemble de recommandations en vue de l'amélioration de la culture qualité. En ce sens, le rapport comporte des éléments spécifiques aux programmes ainsi que des recommandations plus générales sur la gestion des programmes, 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. Il désire remercier aussi les membres de la direction, les membres du personnel enseignant, les étudiants, les alumni, les membres des conseils de perfectionnement et les membres des cellules transversales qui ont participé aux entrevues et qui ont témoigné avec franchise et ouverture de leur expérience.

B. Composition du comité

- Estelle Debie, expert qualitatif, Haute Ecole Charlemagne ;
- Salim Megherbi, expert pair, HELMo ;
- Marie-Francoise Debrackeleer, expert de l'éducation, Haute Ecole de Liège ;
- Anaïs Bamba, expert étudiant, membre du conseil des étudiants HEPL.

II. Synthèse

Forces principales	Points de renforcement principaux
- Enseignants à l'écoute - Encadrement - Disponibilité des enseignants - Qualité des retours fournis aux étudiants suite aux évaluations continues - Esprit d'équipe des enseignants - Légitimité de l'expertise pratique - Étudiants bien préparés au monde professionnel - Dimension critique et réflexive de qualité dans le chef des étudiants.	Veiller à davantage : - Porter son attention sur les retours institutionnels des EEE et promouvoir leur utilité - Inclure les étudiants dans les instances institutionnelles - Porter son attention sur la charge de travail importante des étudiants - Porter son attention sur la charge de travail importante des enseignants au vu des cohortes étudiantes - Proposer des infrastructures adaptées aux groupes classes - Varier et mieux équilibrer les méthodes d'évaluation - Faciliter la recherche de stages - Veiller à informer plus tôt et de manière plus complète les étudiants sur les modalités relatives aux TFE. - Inclure l'IA dans les apprentissages liés aux pratiques professionnelles.

A. Recommandations principales programme¹

1. Il serait intéressant d'intégrer une sensibilisation à l'usage éthique et critique de l'IA dans la formation, en lien avec les enjeux du métier d'assistant en psychologie et non uniquement dans le cadre purement académique. Le comité des experts recommande que les enseignants suivent une formation à l'intelligence artificielle, conformément au plan stratégique de l'institution. Il s'agit non seulement de les sensibiliser à cette technologie, mais également de les former à son utilisation et, le cas échéant, à l'adaptation des modalités d'apprentissage et d'évaluation.

5. Même si un cadastre des travaux à rendre existe et est explicité dans le dossier d'auto-évaluation, le comité des experts recommande de renforcer la concertation entre enseignants pour encore mieux équilibrer la charge de travaux entre cours et blocs. Le recours aux étudiants dans l'élaboration de ce cadastre semble nécessaire au vu des contradictions relevées par les experts au sujet de la charge de travail. Le comité recommande vivement aux enseignants de prendre en compte le retour des étudiants concernant la charge de travail des étudiants. Enfin, il est recommandé de mieux communiquer ce cadastre entre enseignants et étudiants.

6. Analyser le cadastre existant des travaux notamment concernant la répartition entre évaluations continues et examens terminaux afin de garantir un équilibre raisonnable et cohérent avec les objectifs d'apprentissage. Ce cadastre, une fois actualisé, pourrait être analysé en corrélation avec les taux de réussite des étudiants.

7. Il est recommandé de mieux faire connaître la spécificité du bachelier Assistant en psychologie auprès des milieux professionnels pour faciliter l'accès aux lieux de stage. Il serait pertinent de proposer une information la plus spécifique possible pour qualifier la formation proposée par la HEPL, notamment en vue de différencier celle-ci de celle proposée par d'autres institutions. Il est également recommandé d'accompagner davantage les étudiants dans la recherche de stage, notamment via un réseau de partenaires institutionnels.

8. Le comité conseille de fournir des informations relatives au TFE bien plus tôt dans le cursus (dès l'entame du bloc 2). Cette anticipation permettrait aux étudiants de bénéficier d'un suivi plus étalé ; ce qui pourrait probablement atténuer la difficulté du nombre d'étudiants obligeant les enseignants à recourir à la supervision collective. Enfin, il serait bon d'envisager une clarification du lien entre le stage et le TFE, voire de permettre des thématiques de TFE indépendantes du lieu de stage.

B. Recommandations principales qualité

Pour faire bref, le comité d'experts souligne que la démarche qualité est bien engagée au sein du cursus et encourage l'équipe à la poursuivre. Il recommande toutefois de renforcer la formalisation et la cohérence de la documentation, afin

¹ Par convention, seules les recommandations relevant directement de la responsabilité du cursus sont reprises dans la liste des recommandations principales.

qu'elle devienne un véritable outil de pilotage et d'amélioration continue. En particulier, les fiches actions devraient être davantage développées et contenir des indicateurs de réussite précis et spécifiques, permettant un suivi rigoureux de la mise en œuvre, de l'évaluation et de l'évolution des actions. Une formalisation plus claire des procédures d'information et de consultation des parties prenantes, ainsi qu'une meilleure valorisation des dispositifs tels que les EEE, contribueraient à consolider la dynamique qualité et à assurer la pleine mise en œuvre du cycle d'amélioration continue (Plan-Do-Check-Act).

6. Le comité recommande de promouvoir le processus des EEE non pas sous l'angle de son caractère obligatoire, mais en mettant en avant l'intérêt et la valeur ajoutée qu'il représente pour l'amélioration continue des pratiques pédagogiques et de la qualité de la formation. Le comité recommande de mettre en œuvre ce qui est précisé dans le dossier d'auto-évaluation, à savoir de prévoir, à l'initiative du coordonnateur qualité, un temps dédié en classe pour permettre aux étudiants de répondre aux questionnaires des EEE, afin de favoriser un taux de participation plus élevé et des résultats plus représentatifs. Si la volonté des enseignants du cursus est d'adapter les questionnaires des EEE pour y intégrer des questions plus ouvertes et davantage centrées sur les activités d'apprentissage plutôt que sur les unités d'enseignement, le comité recommande que ces enseignants transmettent cette demande à leur représentant au conseil pédagogique, afin d'envisager une évolution concertée des enquêtes au niveau institutionnel.

III. Présentation de l'établissement et des programmes évalués

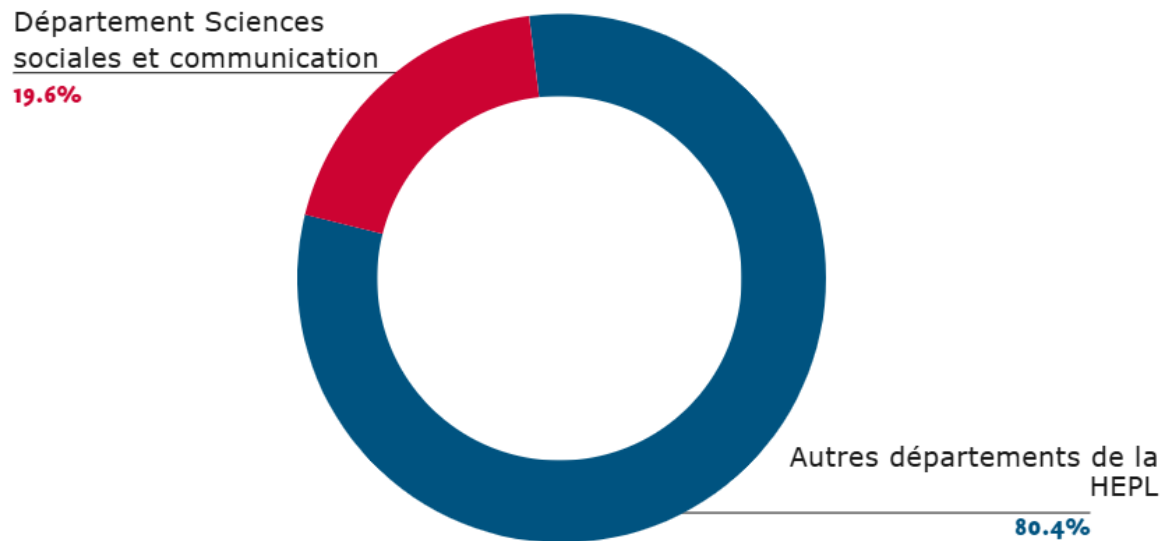
La Haute Ecole de la Province de Liège (HEPL) résulte de la fusion en 2007 de trois hautes écoles : la Haute Ecole Rennequin Salem, la Haute Ecole Léon-Eli Troclet et la Haute Ecole André Vésale. Elle relève des réseaux CPEONS (Conseil des pouvoirs organisateurs de l'enseignement officiel neutre subventionné). Son pouvoir organisateur est la Province de Liège. La HEPL est également membre du Pôle académique Liège-Luxembourg et de l'alliance d'universités européennes UNIGREEN.

La HEPL dispense 70 formations regroupées en 12 domaines distincts. Selon le domaine auquel elles sont associées, les formations sont organisées sur des implantations différentes. La HEPL compte 11 implantations situées dans la province de Liège.

Le bachelier en AP fait partie du département Sciences sociales et communication et est organisé sur le campus 2000.

En 2024-2025, 510 étudiants étaient inscrits au bachelier en AP à la HEPL dont 283 étaient inscrits en B1.

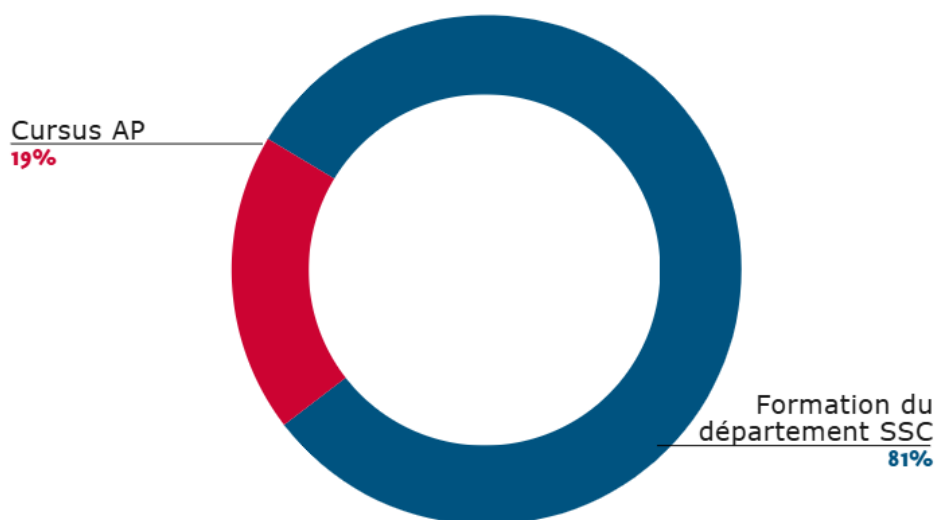
Représentation des étudiants inscrits dans le Département "Sciences sociales et communication" VS étudiants inscrits à la HEPL pour l'année académique 2024 - 2025



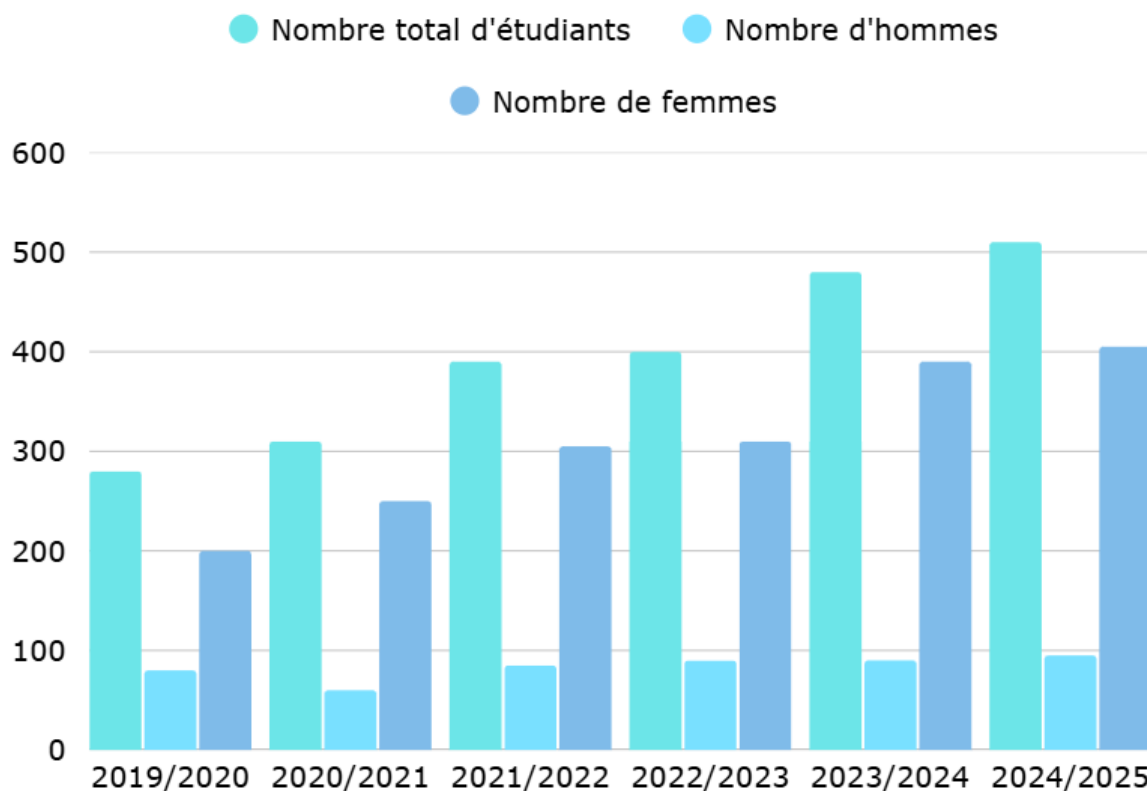
Représentation des étudiants inscrits au cursus AP VS étudiants inscrits à la HEPL pour l'année académique 2024-2025



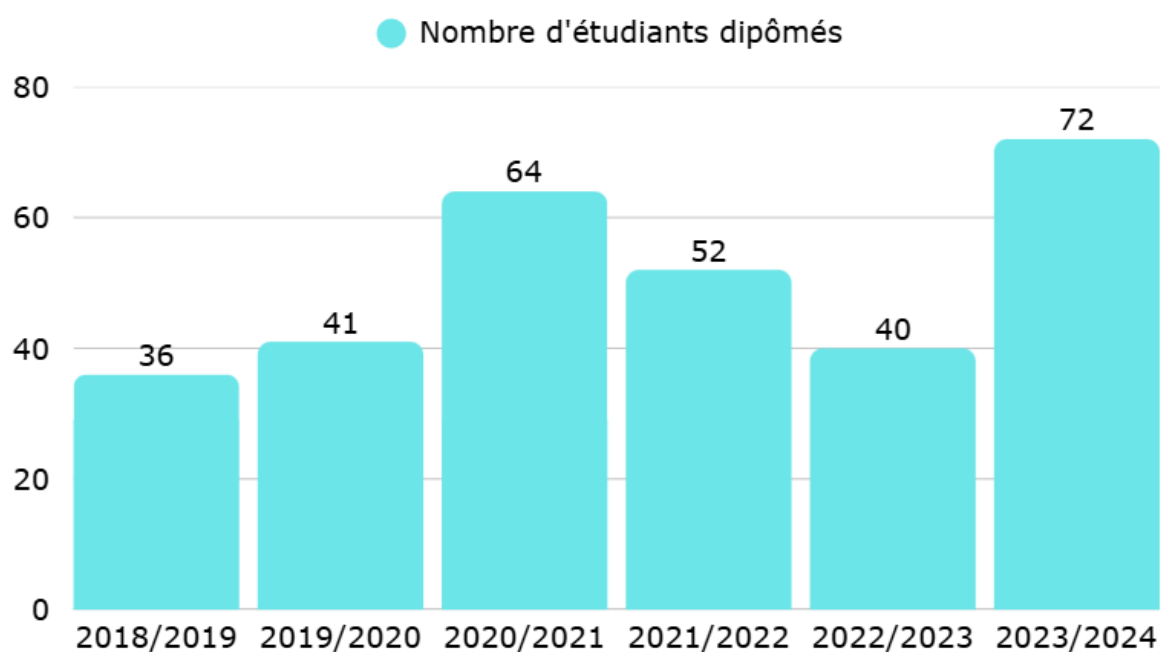
Représentation des étudiants inscrits en AP VS étudiants inscrits dans le Département des sciences sociales et communication pour l'année académique 2024-2025



Evolution du nombre d'inscrits



Evolution du nombre de diplômés



Evolution du taux d'encadrement

23 - 24

	Heures	équivalents TP
MA	6.412,2	13,3587
MFP	477	0,636
Invité	0	0

24 - 25

	Heures	équivalents TP
MA	7,350	15.3125
MFP	1.217,72	1,6236
Invité	0	0

IV. Introduction : principales évolutions de contexte depuis l'évaluation initiale.

Les changements majeurs au sein de la section ont consisté en des changements d'attribution, et l'évolution de la taille de la cohorte des étudiants.

Concernant les attributions, les modifications ont essentiellement touché la coordination de la qualité, ainsi que la coordination de la section. La coordination de la qualité est toujours à la charge d'une seule personne. Claude Colette s'est vu attribué cette mission à partir de 23-24, en remplacement de Manuela Marques. Claude Colette a également été chargé de la coordination de la section à partir de 24-25, en remplacement de Valérie Lambert et Sylvie Mouillet, qui assuraient cette charge conjointement.

Mesdames Lambert et Mouillet se répartissaient également les attributions de conseiller académique, relai Erasmus, coordinateur de stage et de TFE. Aujourd'hui, la charge est répartie sur quatre personnes : Monsieur Colette pour le relai Erasmus, Madame Claeys et Monsieur Tridetti pour la coordination des stages et le conseil académique, Mesdames Claeys et Quadri, ainsi que Messieurs Tridetti et Colette pour la coordination des TFE.

V. Critère Programme

Dans le respect de l'autonomie et de la responsabilité des établissements, les évolutions apportées par le cursus de formation contribuent à la dynamique d'amélioration du programme, en particulier au regard de sa pertinence, de sa cohérence interne, de son efficacité et de son équité. La communication de l'établissement auprès des parties prenantes, internes et externes, est actualisée en conséquence.

A. Introduction

De manière générale, le comité tient à souligner qu'un grand nombre de recommandations émises lors de la précédente évaluation de 2020-2021 ont été reprises par les établissements. Elles ont été suivies d'effets positifs tant du point de vue de la conduite et du pilotage des établissements que sur les retombées d'ordre pédagogique sur les formations. On peut citer de manière non exhaustive, et largement documenté dans le dossier 1 du dossier d'auto-évaluation du département des Sciences sociales et communication et via le plan stratégique de la HEPL :

- La consolidation du système de management de la qualité en s'appuyant sur une volonté constante d'amélioration (objectif opérationnel 7.3 du plan stratégique institutionnel) ;

- La mise en place de méthodes d'enseignement innovantes en adéquation avec les évolutions de la société (objectif opérationnel 3.2 du plan stratégique institutionnel).

Le plan d'action a été adapté au fil du temps et est le témoin des actions futures qui seront engagées. En priorité, pour le bachelier, il s'agit de :

- Établir des actions correctrices suite aux EEE après échanges avec les enseignants (action n°49 du plan stratégique du cursus) ;
- Adosser la section à un programme de recherches (action n°41 du plan stratégique du cursus) ;
- Créer un groupe de représentants du monde professionnel régulièrement consulté sur le programme et sur les problématiques émergeant du terrain (action n°36 du plan stratégique du cursus).

B. Constats

1. Le cursus de formation AP a développé et met en œuvre une politique pour assurer la pertinence de son programme d'études

1. Le comité d'experts a pu constater que les étudiants connaissent l'existence de l'IA, mais qu'ils n'ont reçu aucune formation à son usage responsable. Le sujet est uniquement abordé sous l'angle de l'interdiction, sans lien précis avec son utilisation pertinente dans le cadre de leur futur métier.
2. Le comité constate que les étudiants sont ravis par l'aspect pratique de la formation ainsi que par la présence de professionnels comme enseignants.
3. Le comité d'experts relève que les étudiants se sentent bien préparés pour entrer dans le monde du travail.
4. Le comité d'experts souligne que les étudiants semblent avoir développé une dimension critique et réflexive probablement due à la qualité de la formation.

2. Le cursus de formation AP a développé et met en œuvre une politique pour assurer la cohérence interne de son programme d'étude.

5. Le comité d'experts a remarqué que les étudiants mentionnent une charge de travail importante, surtout au bloc 2. Ces derniers ne perçoivent pas de réelle coordination entre enseignants pour équilibrer la somme des travaux à rendre. Certes, un cadastre des travaux existe, mais les étudiants semblent méconnaître son existence. Enfin, les étudiants estiment que le temps laissé par les enseignants pour réaliser les travaux est insuffisant ; alors que les enseignants, de leur côté, pensent le contraire.

6. Le comité d'experts souligne que les étudiants bénéficient d'un feedback à la suite de leurs évaluations continues. Cependant, les étudiants estiment que ces évaluations continues sont trop nombreuses au sein du cursus. Cette multiplication entraîne une surcharge de travail et représente une réelle source de stress, ce qui nuit au bien-être des étudiants. Il faut savoir également que certains cours cumulent à la fois évaluations continues et examens terminaux. Enfin, les heures de travail prévues en dehors des cours en présentiel ne semblent pas suffisantes pour permettre aux étudiants de réaliser l'ensemble des travaux demandés.

7. Le comité d'experts relève que les étudiants doivent trouver eux-mêmes leurs lieux de stage, ce qui a tendance à générer du stress dans le chef des étudiants. À l'issue de leurs démarches, ils soulignent que la concurrence avec l'Université de Liège rend cette recherche particulièrement difficile et que le bachelier en Assistant en psychologie demeure encore trop méconnu des milieux professionnels.

8. Les experts ont remarqué que les étudiants se disent « dans le flou » concernant les TFE à cause notamment d'un manque d'informations, d'un calendrier peu clair et de liens mal compris entre les stages et les TFE. En effet, selon les étudiants, les informations arrivent trop tard dans le cursus, et celles proposées au bloc 2 semblent trop générales voire insuffisamment précises.

9. Le comité d'experts constate que les enseignants estiment faire face à une charge de travail importante et à un encadrement insuffisant au regard du nombre croissant d'étudiants. Ce point constitue un élément de vigilance particulier, notamment si les cohortes étudiantes devaient se maintenir à un niveau aussi élevé dans les prochaines années. Il convient toutefois de souligner que, du point de vue des étudiants, l'encadrement est perçu de manière très positive, ceux-ci mettant en avant la disponibilité et l'investissement de l'équipe enseignante. Le comité précise néanmoins qu'il n'a pas été en mesure de situer le taux d'encadrement du cursus par rapport à la moyenne observée au sein de la Fédération Wallonie-Bruxelles.

10. Le comité d'experts a remarqué que les étudiants soulignaient la grande disponibilité et l'écoute des enseignants qui les accompagnent volontiers dans leurs apprentissages et leurs difficultés.

3. Le cursus de formation AP a développé et met en œuvre une politique pour assurer l'efficacité et l'équité de son programme d'études

11. Le comité d'experts souhaite mettre en évidence que les espaces disponibles aux étudiants pour travailler, manger ou se reposer sont jugés insuffisants par les différentes parties prenantes. Les locaux sont parfois trop petits pour accueillir les groupes, obligeant les enseignants à en chercher d'autres en début de séance d'apprentissage, ce qui implique une perte de temps. La cafétéria et les zones d'études sont saturées, limitant les possibilités de travail sur place. Enfin, une

perte importante d'heures de cours est due au fait qu'un cours annulé ne peut être remplacé à l'horaire car, aux dires des intervenants, cela semble impossible au vu de la complexité de l'agencement des horaires entre tous les cursus et tous les blocs intervenant sur le Campus 2000.

C. Recommandations²

1. Il serait intéressant d'intégrer une sensibilisation à l'usage éthique et critique de l'IA dans la formation, en lien avec les enjeux du métier d'assistant en psychologie et non uniquement dans le cadre purement académique. Le comité des experts recommande que les enseignants suivent une formation à l'intelligence artificielle, conformément au plan stratégique de l'institution. Il s'agit non seulement de les sensibiliser à cette technologie, mais également de les former à son utilisation et, le cas échéant, à l'adaptation des modalités d'apprentissage et d'évaluation.

5. Même si un cadastre des travaux à rendre existe et est explicité dans le dossier d'auto-évaluation, le comité des experts recommande de renforcer la concertation entre enseignants pour encore mieux équilibrer la charge de travaux entre cours et blocs. Le recours aux étudiants dans l'élaboration de ce cadastre semble nécessaire au vu des contradictions relevées par les experts au sujet de la charge de travail. Le comité recommande vivement aux enseignants de prendre en compte le retour des étudiants concernant la charge de travail des étudiants. Enfin, il est recommandé de mieux communiquer ce cadastre entre enseignants et étudiants.

6. Analyser le cadastre existant des travaux notamment concernant la répartition entre évaluations continues et examens terminaux afin de garantir un équilibre raisonnable et cohérent avec les objectifs d'apprentissage. Ce cadastre, une fois actualisé, pourrait être analysé en corrélation avec les taux de réussite des étudiants.

7. Il est recommandé de mieux faire connaître la spécificité du bachelier Assistant en psychologie auprès des milieux professionnels pour faciliter l'accès aux lieux de stage. Il serait pertinent de proposer une information la plus spécifique possible pour qualifier la formation proposée par la HEPL, notamment en vue de différencier celle-ci de celle proposée par d'autres institutions. Il est également recommandé d'accompagner davantage les étudiants dans la recherche de stage, notamment via un réseau de partenaires institutionnels.

8. Le comité conseille de fournir des informations relatives au TFE bien plus tôt dans le cursus (dès l'entame du bloc 2). Cette anticipation permettrait aux étudiants de bénéficier d'un suivi plus étalé ; ce qui pourrait probablement atténuer la difficulté du nombre d'étudiants obligeant les enseignants à recourir à

² La numérotation des recommandations renvoie aux numéros des constats correspondants, afin de faciliter la lecture et la mise en relation entre les observations formulées et les propositions d'amélioration associées.

la supervision collective. Enfin, il serait bon d'envisager une clarification du lien entre le stage et le TFE, voire de permettre des thématiques de TFE indépendantes du lieu de stage.

9. Le comité des experts a bien pris note du faible niveau d'encadrement, mais ne peut formuler de solution directe à cet égard, celui-ci dépendant d'une enveloppe fermée fondée sur le nombre d'étudiants des trois années précédentes. Le comité recommande toutefois que les directions considèrent ce point comme un élément de vigilance lors de l'attribution des charges d'enseignement et de la constitution des groupes-classes, en tenant compte des spécificités de chaque unité d'enseignement.

11. Le comité recommande de mieux informer les horairistes de la spécificité du cursus notamment au niveau du nombre d'étudiants afin qu'ils puissent réserver, dans la limite du possible, des locaux adaptés aux groupes afin d'éviter les changements fréquents de salles.

VI. Critère Qualité

Le cursus de formation s'est engagé dans une démarche qualité au service de l'amélioration continue de son programme. Sa démarche témoigne de choix motivés, notamment en regard des évaluations internes et externes. Elle est adaptée à ses objectifs, sa culture qualité et son contexte. Elle est explicite, s'appuie sur des processus, procédures et des outils identifiés dont un plan d'action et intègre la participation des parties prenantes, internes et externes au cursus de formation et à l'établissement.

A. États des lieux institutionnels impactant la démarche qualité de formation AP

La HEPL est parmi les plus grandes hautes écoles de la FWB par son nombre d'étudiants et d'enseignants. Elle résulte de diverses fusions opérées au fil des ans. Les objectifs stratégiques de l'établissement regroupant de nombreux cursus de formation ont été établis sur la base d'un travail collectif mené il y a quelques années avec l'appui d'une société externe spécialisée dans les évaluations externes. Le plan stratégique résultant se décline en l'énoncé de missions et d'une vision pour l'établissement s'appuyant sur un certain nombre de valeurs. Il en résulte huit objectifs stratégiques ventilés sur les différentes missions de l'établissement, la formation, la recherche, le cadre de vie, les partenariats, la gestion des ressources humaines, le pilotage et la durabilité.

La qualité occupe une place importante dans cette stratégie, comme en témoigne le renforcement de toutes les équipes dédiées au sein de l'établissement et au sein de toutes les sections. Des réunions régulières ont lieu entre les différents acteurs de la démarche qualité à tous les niveaux de l'établissement.

Le plan d'action de chaque section est traduit en une succession d'actions très opérationnelles, de sorte que la qualité se retrouve intégrée dans les réunions pédagogiques et formalisée par le coordonnateur de chaque section. Des réunions pédagogiques sont, en effet, organisées au minimum trois fois par an dans l'ensemble de la HEPL par le coordonnateur qualité de chaque section, ce qui permet d'actualiser régulièrement l'analyse SWOT dans le domaine de la formation et d'adapter le plan d'action en conséquence. Il revient à chaque direction de département de prioriser les actions et de veiller à leur mise en place.

La culture qualité est diffusée à toutes les parties prenantes de l'établissement par le biais de la plateforme Teams qui centralise et porte à la connaissance de tous les documents et fiches actions dédiés à la démarches qualité.

Les processus sont formalisés par la rédaction des fiches actions qui reprennent les objectifs de ces actions, le calendrier associé et la ou les personnes responsables de cette action.

La plateforme Teams et l'Ecole Virtuelle portent à la connaissance de tous les fiches actions et les documents dédiés à la démarche qualité pour être consultés à tout instant. Les fiches étant interactives, elles obligent à une implication de tous les acteurs qui partagent, de fait, les mêmes valeurs et objectifs.

Les partenaires de la formation interagissent avec les autorités de l'établissement soit lors du suivi des stagiaires, soit de manière plus formelle en participant au comité de perfectionnement. Ils peuvent ainsi suivre les évolutions des pratiques et des programmes des formations en fonction des modifications qu'ils souhaitent suggérer.

Depuis l'évaluation précédente, les ressources dédiées à la démarche qualité ont été renforcées à la fois au niveau institutionnel et au sein de chaque formation. Deux personnes sont engagées à temps plein pour assurer la démarche qualité de l'établissement. Un dixième a aussi été octroyé à chaque coordonnateur qualité de section, afin qu'il puisse exercer pleinement ses missions. Cette augmentation de ressources dédiées à la démarche qualité a contribué à une amélioration notable de la communication horizontale et verticale entre les parties prenantes.

La cellule qualité institutionnelle s'empare de la démarche qualité au sein de la HEPL par vagues successives entre deux évaluations réalisées par l'AEQES. Cette évaluation interne porte sur les aspects de la vie de l'établissement et de ses missions. Elle concerne ainsi toutes les parties prenantes à la fois internes (les enseignants, les étudiants, le personnel administratif et le collège de direction) et externes (les anciens étudiants, les différents partenaires et le monde professionnel). Chacun est sollicité de manière formelle pour actualiser l'analyse SWOT de son environnement, rechercher et proposer des pistes d'action.

La HEPL apparaît clairement en ordre de marche pour piloter les démarches qualité à travers la mise en place d'outils systématisés comme des tableaux interactifs et des ressources de communication étendues et accessibles à tous par le canal

Teams. L'usage collectif de Teams apporte en effet une réelle plus-value dans le suivi des programmes et des actions menées, y compris dans le domaine de la qualité. L'outil permet une visualisation par toutes les parties prenantes des actions en cours disposées sous la forme de fiches et de tableaux interactifs avec un calendrier associé et des prises de responsabilités affichées.

Les évaluations des enseignements par les étudiants (EEE) ont lieu dans 3 UE par bloc à la fin de chaque quadrimestre sur la base d'un même questionnaire pour tous les étudiants. Les résultats des EEE sont portés à la connaissance de la direction de chaque enseignant concerné. En cas d'éventuelle difficulté, la direction cherche à accompagner l'enseignant avec l'appui de la CAPN. Cette modalité de fonctionnement permet au cursus d'évaluer toutes ces UE sur un cycle de 3 ans, permettant ainsi à l'ensemble des enseignants intervenant dans une UE de mettre en place des actions dans un temps suffisant avant une nouvelle évaluation. De la sorte, les actions mises en place ont le temps de porter leurs fruits.

B. Constats concernant la démarche qualité spécifique au cursus AP

- Le cursus de formation AP a établi l'analyse de son programme d'études et construit un plan d'action visant son amélioration continue.
- 1. Le comité d'experts constate que, au vu des documents présentés dans le portfolio du cursus, le coordonnateur assure un suivi régulier sur le terrain, notamment par des passages fréquents dans les classes. Cependant, les experts s'interrogent sur la présence d'un seul document relatif à la rencontre avec les étudiants des trois blocs au Q2 2024-2025, ainsi que pour d'autres années académiques (cf. archives du portfolio qualité du cursus). Il semble que les étudiants aient été réunis collectivement. Si, dans certaines situations, des échanges inter-blocs peuvent être pertinents, ce regroupement ne paraît pas adéquat lorsqu'il s'agit d'établir un état des lieux spécifique à chaque bloc.
- 2. Le comité d'experts relève que le calendrier et le plan de suivi du cursus sont présents et complets. En revanche, les fiches actions restent peu explicites pour un lecteur externe, bien que la présence de livrables compense partiellement ce manque de clarté.
- 3. Le comité d'experts soulève qu'une méthodologie d'informations et de recueil des données est bien disponible et rend compte d'actions récurrentes.
- 4. Le comité d'experts constate qu'un tableau de suivi des recommandations est proposé, et plusieurs actions ont effectivement été mises en place à la suite de la précédente évaluation externe.
- 5. Le comité d'experts souligne que, dans l'ensemble, les documents requis par la méthodologie qualité HEPL sont bien présents.

6. Le comité d'experts constate que le processus d'évaluation des enseignements par les étudiants (EEE) est bien en place, mais qu'il rencontre encore certaines difficultés. Des erreurs logistiques ont notamment été relevées l'année académique de l'évaluation (2025-2026) lors de la diffusion des questionnaires. Le taux de participation, bien que jugé faible par les enseignants (environ 10 %), est considéré comme acceptable au regard du nombre d'étudiants et des taux observés dans d'autres établissements, selon le comité. Les enseignants estiment que l'ajout de questions ouvertes pourrait contribuer à améliorer la pertinence et l'exploitation des résultats, ce qui pourra être déterminé une fois les données actuelles analysées et exploitées. Le comité relève par ailleurs que, si le processus existe, il n'est pas encore pleinement mobilisé comme un levier d'amélioration continue, mais davantage perçu comme une obligation institutionnelle.

7. le comité d'experts déplore l'absence de représentation officielle des étudiants en assistant en psychologie au sein des différentes instances institutionnelles. Des délégués sont élus par les étudiants, mais de façon informelle, uniquement sur base d'une demande de la part des étudiants.

C. Recommandations

1. Le comité d'experts recommande de veiller à appliquer la méthodologie qualité HEPL telle que décrite dans le DAE, à savoir organiser une rencontre entre **les étudiants de chaque bloc** et le coordonnateur qualité une fois par quadrimestre. Ces rencontres doivent permettre d'informer et de recueillir les perceptions des étudiants, mais également d'évaluer les actions menées au moyen d'indicateurs de réussite SMART, afin d'en mesurer la pertinence et d'identifier les pistes d'amélioration. Autrement dit, il s'agit de respecter pleinement la logique du cycle Plan-Do-Check-Act. Si le travail annoncé a été réalisé, il conviendrait de mieux le référencer dans l'espace partagé de l'équipe. Cela permettrait à tout membre, au-delà de la personne en charge de la formalisation de la démarche qualité, de s'informer et de suivre l'évolution du processus.

2. Le comité d'experts recommande de poursuivre la mise à jour régulière du calendrier et du plan de suivi, et de renforcer la précision des fiches actions. Au-delà de leur dimension formelle dans la démarche qualité, ces fiches doivent permettre un véritable suivi des actions, de leur évolution et des difficultés rencontrées. Elles constitueraient également un outil utile pour les nouveaux enseignants, désireux de s'informer sur les initiatives du cursus, contribuant ainsi à étayer l'action prévue pour l'accueil et l'intégration des nouveaux agents.

3. Il est également recommandé d'élaborer une fiche méthodologique concernant l'information et le recueil d'information aux différentes parties prenantes plus détaillée, précisant notamment les moments, la durée, la fréquence et les moyens utilisés pour informer et recueillir les informations auprès des parties prenantes externes.

4. Le comité pense que certaines actions de suivi, suite aux évaluations externes, mériteraient d'être approfondies. Le comité comprend que toutes les mesures ne puissent être entièrement mises en œuvre sur un cycle de six ans, mais estime qu'à tout le moins, la planification d'actions correctives devrait être envisagée.

5. Le comité pense que les documents présents gagneraient à être davantage développés afin de renforcer la lisibilité et la portée de la démarche qualité.

6. Le comité recommande de promouvoir le processus des EEE non pas sous l'angle de son caractère obligatoire, mais en mettant en avant l'intérêt et la valeur ajoutée qu'il représente pour l'amélioration continue des pratiques pédagogiques et de la qualité de la formation. Le comité recommande de mettre en œuvre ce qui est précisé dans le dossier d'auto-évaluation, à savoir de prévoir, à l'initiative du coordonnateur qualité, un temps dédié en classe pour permettre aux étudiants de répondre aux questionnaires des EEE, afin de favoriser un taux de participation plus élevé et des résultats plus représentatifs. Si la volonté des enseignants du cursus est d'adapter les questionnaires des EEE pour y intégrer des questions plus ouvertes et davantage centrées sur les activités d'apprentissage plutôt que sur les unités d'enseignement, le comité recommande que ces enseignants transmettent cette demande à leur représentant au conseil pédagogique, afin d'envisager une évolution concertée des enquêtes au niveau institutionnel. En cas de dysfonctionnement informatique lors de l'envoi des questionnaires, il est recommandé de signaler rapidement la difficulté à la direction afin qu'elle puisse mettre en place les mesures nécessaires. Cette réactivité permettra de garantir la continuité du processus et de maintenir une démarche d'amélioration de la formation.

7. Il est recommandé de promouvoir la représentation des étudiants AP au sein des différentes instances. Le comité des experts recommande également une élection formelle de délégués de classe.

VII. Conclusion

Le bachelier en Assistant en psychologie s'appuie sur une équipe pédagogique investie, disponible, à l'écoute et soucieuse du bien-être ainsi que de la réussite des étudiants. L'encadrement de proximité et la qualité des retours fournis lors des évaluations continues constituent des atouts indéniables de la formation. Ces éléments participent à la construction d'une solide préparation au monde professionnel et favorisent le développement de la dimension critique et réflexive des étudiants.

Le comité d'experts souligne toutefois plusieurs axes d'amélioration à envisager pour renforcer encore la pertinence, la cohérence et l'efficacité du programme. Parmi ceux-ci, une meilleure régulation de la charge de travail, une communication

plus claire autour du TFE et des stages, ainsi qu'une prise en compte accrue des retours étudiants figurent parmi les priorités. L'intégration d'une sensibilisation à l'usage éthique et critique de l'intelligence artificielle apparaît également comme une évolution pertinente, en lien avec les pratiques professionnelles émergentes.

Sur le plan institutionnel, la démarche qualité est solidement implantée au sein de la HEPL et soutenue par des outils structurants. Toutefois, le comité encourage le cursus à veiller à l'application rigoureuse de la méthodologie qualité, notamment en matière de rencontres régulières avec les étudiants de chaque bloc, de formalisation des fiches actions et de valorisation du processus des EEE comme levier d'amélioration continue. L'implication formelle des étudiants dans les différentes instances constitue, par ailleurs, un enjeu majeur pour renforcer la culture du dialogue et la coresponsabilité dans la qualité du programme.

En définitive, la formation en Assistant en psychologie dispose de fondations solides et d'un réel potentiel d'évolution. Les recommandations formulées visent à consolider les démarches déjà entreprises, à renforcer la lisibilité et l'équilibre du programme, et à poursuivre le développement d'une culture qualité partagée, au service d'une formation humaine, professionnalisante et résolument tournée vers l'avenir.

VIII. Droit de réponse du département et du cursus

Le département et le cursus n'ont pas émis de droit de réponse au rapport final d'évaluation, le droit de réponse formulé à la suite du rapport préliminaire ayant été entièrement pris en compte dans la version finale du rapport.