

Bachelier : sage-femme

HELHa Gilly Rue de l'Hôpital 27 6060 GILLY

Tél : +32 (0) 71 15 98 00

Fax :

Mail : sante-gilly@helha.be

1. Identification de l'Unité d'Enseignement

UE 25 Qualité, leadership, sécurité et communication 2			
Ancien Code	PAMI2B25SF	Caractère	Obligatoire
Nouveau Code	CASF2250		
Bloc	2B	Quadrimestre(s)	Q1Q2
Crédits ECTS	3 C	Volume horaire	36 h
Coordonnées des responsables et des intervenants dans l'UE	Isabelle DOULLIEZ (doulliezi@helha.be) Valérie OPILIARD (opiliardv@helha.be)		
Coefficient de pondération	30		
Cycle et niveau du Cadre Francophone de Certification	bachelier / niveau 6 du CFC		
Langue d'enseignement et d'évaluation	Français		

2. Présentation

Introduction

Le développement de l'esprit critique, de l'analyse objective et des compétences relationnelles fait partie intégrante de la formation des sages-femmes. Cette unité d'enseignement vise à renforcer les habiletés en communication, la gestion des conflits, le travail en équipe et la réflexion sur la qualité des soins. Les étudiant·es apprendront à adopter une posture professionnelle, éthique et collaborative, essentielle en milieu obstétrical.

Contribution au profil d'enseignement (cf. référentiel de compétences)

Cette Unité d'Enseignement contribue au développement des compétences et capacités suivantes :

Compétence 1 S'impliquer dans sa formation et dans la construction de son identité professionnelle

- 1.1 1. Participer au développement de ses apprentissages
- 1.2 2. Contribuer au compagnonnage par les pairs
- 1.3 3. Développer son identité professionnelle

Compétence 2 Prendre en compte les dimensions déontologiques, éthiques, légales et réglementaires

- 2.1 1. Respecter la législation, les réglementations, la déontologie propre à sa formation et à l'exercice de la profession
- 2.2 2. Pratiquer une démarche éthique

Compétence 3 Participer à la gestion humaine, matérielle et administrative

- 3.1 1. Planifier son travail en tenant compte des situations et des impératifs organisationnels
- 3.2 2. Collaborer avec les différents intervenants de l'équipe pluridisciplinaire
- 3.3 3. Participer à la démarche qualité

Compétence 4 Réaliser une démarche clinique globale (diagnostic et de stratégies d'interventions et d'accompagnement) en période préconceptionnelle, pré, per et post natale.

- 4.1 1. Rechercher les informations à partir des sources de données
- 4.4 4. Evaluer et réajuster les stratégies d'intervention et d'accompagnement

Compétence 7 Assurer une communication professionnelle envers les bénéficiaires et l'entourage professionnel

- 7.1 1. Transmettre oralement et/ou par écrit les données
- 7.2 2. Utiliser les techniques de communication adaptées au contexte rencontré
- 7.3 3. Développer la relation d'aide

Compétence 8 Conceptualiser un processus de recherche scientifique dans le domaine d'expertise des sages-femmes

- 8.1 1. Développer une réflexion sur sa pratique en vue de l'améliorer sur base des données probantes
- 8.2 2. Fonder sa pratique sur les données probantes

Acquis d'apprentissage visés

En qualité

Analysier la place et les enjeux de la démarche qualité au sein de la HELHa, du département et de la section.
Identifier et interpréter les indices de démarche qualité rencontrés lors des expériences professionnelles et des stages.
Adopter une posture réflexive face à la gestion des événements indésirables en milieu hospitalier, en développant une vision systémique et en approfondissant la compréhension par rapport au Bloc 1.
Faire des liens entre la démarche qualité et des concepts transversaux tels que la pharmacovigilance et la qualité de la relation de soin.
Comprendre et expliquer les notions d'audit et d'accréditation, en particulier dans le domaine de l'obstétrique.
Situer et valoriser le rôle de la sage-femme dans la démarche qualité, tant au niveau individuel qu'au sein de l'équipe.

En communication

(Liens avec la compétence 7 du référentiel)

Reconnaître ses modes de communication interpersonnelle et savoir les ajuster selon les situations.
Utiliser des techniques de communication verbales et non-verbales adaptées au contexte professionnel rencontré.
Développer une relation d'aide efficace et bienveillante avec les patient·es et l'équipe.

Liens avec d'autres UE

Prérequis pour cette UE : aucun

Corequis pour cette UE : aucun

3. Description des activités d'apprentissage

Cette unité d'enseignement comprend l(es) activité(s) d'apprentissage suivante(s) :

PAMI2B25SFA	Qualité	12 h / 1 C
PAMI2B25SFB	Communication interpersonnelle	12 h / 1 C
PAMI2B25SFC	AIP Communication et gestion des émotions 2	12 h / 1 C

Les descriptions détaillées des différentes activités d'apprentissage sont reprises dans les fiches descriptives jointes.

4. Modalités d'évaluation

Les 30 points attribués dans cette UE sont répartis entre les différentes activités de la manière suivante :

PAMI2B25SFA	Qualité	10
PAMI2B25SFB	Communication interpersonnelle	10
PAMI2B25SFC	AIP Communication et gestion des émotions 2	10

Les formes d'évaluation et les dispositions complémentaires particulières des différentes activités d'apprentissage sont reprises dans les fiches descriptives jointes.

Dispositions complémentaires relatives à l'UE

La note de cette unité d'enseignement est obtenue en effectuant une moyenne arithmétique pondérée des notes finales

obtenues lors des évaluations des différentes activités d'apprentissage qui la composent.

Exceptions :

1. En cas de note inférieure à 8/20 dans une des activités d'apprentissage composant l'UE, la moyenne arithmétique pondérée ne sera pas effectuée : la note d'échec (ou la note la plus faible si plusieurs échecs) sera prise en compte pour la période d'évaluation pour l'ensemble de l'UE (quelle que soit la note obtenue pour l'autre/les autres activités d'apprentissage composant l'UE).
2. En cas de mention CM (certificat médical), ML (motif légitime), PP (pas présenté), Z (zéro), PR (note de présence) ou FR(fraude) dans une des activités d'apprentissage composant l'UE, la mention dont il est question sera prise en compte pour la période d'évaluation pour l'ensemble de l'UE (quelle que soit la note obtenue pour l'autre/les autres activités).

En cas d'ajournement pour l'UE à l'évaluation du 3e quadrimestre (septembre), pour (ou les) activité(s) d'apprentissage pour la(les)quelle(s) l'étudiant a obtenu en juin :

- une mention CM, PP, Z, PR ou FR : il doit (re)présenter l'évaluation correspondant à cette activité d'apprentissage
- une note de 10/20 ou plus : il voit cette note partielle maintenue pour la période d'évaluation de septembre (sauf s'il fait le choix de renoncer à cette note dans la perspective de la réussite de l'UE)
- une note inférieure à 10/20 : il doit OBLIGATOIREMENT présenter en septembre l'évaluation correspondant à cette activité d'apprentissage. Si l'étudiant ne représente pas cette partie, il aura un PP à l'activité d'apprentissage qui sera ensuite porté à la note de l'UE.

Pour les modalités spécifiques, l'étudiant doit se référer au document annexe I de la fiche ECTS mis en ligne sur les valves de connectED/Examens

5. Cohérence pédagogique

Associer la qualité des soins et la communication interpersonnelle est essentiel : une relation de confiance, d'écoute et de respect améliore la sécurité et la satisfaction des patient·es. En développant ces deux compétences, les étudiant·es apprennent à créer un environnement où la qualité technique et la qualité humaine se renforcent, pour une prise en charge plus efficace et durable en obstétrique.

Référence au RGE

En cas de force majeure, une modification éventuelle en cours d'année peut être faite en accord avec le Directeur adjoint de département, et notifiée par écrit aux étudiants. (article 67 du règlement général des études 2025-2026).

Bachelier : sage-femme

HELHa Gilly Rue de l'Hôpital 27 6060 GILLY
Tél : +32 (0) 71 15 98 00 Fax :

Mail : sante-gilly@helha.be

1. Identification de l'activité d'apprentissage

Qualité			
Ancien Code	15_PAMI2B25SFA	Caractère	Obligatoire
Nouveau Code	CASF2251		
Bloc	2B	Quadrimestre(s)	Q1Q2
Crédits ECTS	1 C	Volume horaire	12 h
Coordonnées du Titulaire de l'activité et des intervenants	Valérie OPILIARD (opiliardv@helha.be)		
Coefficient de pondération	10		
Langue d'enseignement et d'évaluation	Français		

2. Présentation

Introduction

Les démarches qualité, qui concernent l'ensemble des professionnels d'une structure de soins, constituent un enjeu de santé publique, dans la mesure où l'amélioration de la qualité des soins se fait au bénéfice du client.

Les principes généraux abordés en 1 BSF seront ici contextualisés dans une pratique hospitalière.

Elle vise aussi à sensibiliser le futur professionnel à la réalité des audits et accréditation, à le faire réfléchir sur son positionnement dans cette réalité .

Objectifs / Acquis d'apprentissage

À l'issue de cette unité d'enseignement, l'étudiant·e sera capable de :

Analysier la place et l'importance de la démarche qualité au sein de la HELHa, du département et de la section, en identifiant ses enjeux pour la formation et la pratique professionnelle.

Identifier et interpréter les indices de démarche qualité rencontrés lors de ses expériences professionnelles, en mobilisant une observation active et critique du terrain.

Adopter une posture réflexive face à la gestion des événements indésirables en milieu hospitalier : approfondir la compréhension des mécanismes, des responsabilités et des réponses institutionnelles, en développant une vision systémique et en s'appuyant sur des exemples concrets (approfondissement par rapport au Bloc 1).

Établir des liens entre la démarche qualité et des concepts transversaux tels que la pharmacovigilance, la qualité de la relation de soin, la sécurité du patient et la gestion des risques.

Assimiler les notions d'audit et d'accréditation, en particulier dans le domaine de l'obstétrique, et comprendre leur impact sur l'amélioration continue des pratiques professionnelles.

Situer et valoriser le rôle spécifique de la sage-femme dans la démarche qualité, tant au niveau individuel qu'au sein de l'équipe pluridisciplinaire, en intégrant les dimensions éthique, relationnelle et organisationnelle.

3. Description des activités d'apprentissage

Contenu

Qualité dans l'environnement de formation (HELHa)

Réflexion et échanges sur la place de la qualité à la HELHa, dans le département et la section.

Partage d'expériences de stage pour identifier les pratiques qualité observées.

Audit, accréditation et indicateurs de qualité en maternité

Découverte des démarches d'audit et d'accréditation spécifiques aux maternités.

Analyse des indicateurs de qualité et réflexion sur le rôle de la sage-femme dans ces démarches.

Gestion des événements indésirables

Approche réflexive sur la gestion des événements indésirables en milieu hospitalier, en intégrant la responsabilité de l'étudiant·e.

Analyse de situations concrètes rencontrées en obstétrique.

Compétences et responsabilités de la sage-femme dans la qualité des soins

Débat et réflexion sur les compétences attendues et les devoirs professionnels de la sage-femme dans la démarche qualité.

--

L'enseignant se réserve le droit de modifier ou de compléter cette liste en fonction des besoins et des opportunités.

Démarches d'apprentissage

Information : Utilisation de notes de cours structurées.

Métacognition : Approche interactive et déductive pour réfléchir à ses méthodes d'apprentissage.

Débat : Brainstorming et études de cas pour développer l'esprit critique et l'argumentation.

Exploration : Lecture d'articles scientifiques et création d'un portefeuille de références pour approfondir et diversifier ses connaissances.

Dispositifs d'aide à la réussite

Questionnement en classe

Des temps de questionnement interactif sont régulièrement proposés en cours pour permettre aux étudiant·es de clarifier leurs doutes, approfondir leur compréhension et s'exercer à l'argumentation.

Ressources en ligne

Des liens web sélectionnés (articles, vidéos, plateformes pédagogiques, outils interactifs) sont mis à disposition pour compléter les apprentissages, encourager l'autoformation et faciliter l'accès à des ressources actualisées.

Sources et références

Les sites Web et les ouvrages de références et la bibliographie actualisée se trouvent dans les supports de cours posté sur ConnectED

Auclair C, Gerbaud L, Vendittelli F (2016) Indicateurs qualité en maternité ,Directive qualité du CNGOF consultable sur <http://cngof.net/Publications-CNGOF/Pratique-clinique/DIRECTIVES%20QUALITE/Directive-Qualite-Indicateurs-en-Maternite-TL.pdf>

Brun, JP(2008). Management d'équipe : 7 leviers pour améliorer bien-être et efficacité au travail, Eyrolles

Didry A 2020 - Activez vos soft skills 2020 Du leadership à la collaboration : les 10 compétences essentielles pour réussir

Gillet F 2023 - La boîte à outils de la qualité - 5e édition Dunod

Gillet F 2017 - Toute la fonction QSSE - Qualité-Santé-Sécurité-Environnement - 2e édition

Haller, g.(2014) Démarches qualité à l'hôpital : laquelle choisir ? Rev Med Suisse 2014; volume 10. 1143-1147

Miller M 2025 - Comment développer son leadership (VERSION NOUVEAUX HORIZONS)6 préceptes pour les managers

Pelletier L 2021 - Manager en pleine conscience - 2e éd - Devenez un leader éthique et inspirant

Testa JP 2021 - La boîte à outils du Leadership - 2e éd. - 59 outils et méthodes

SITE web / Qualité des soins et sécurité du patient à l'hôpital

<https://www.health.belgium.be/fr/qualite-des-soins-et-securite-du-patient-lhopital>

-
SPF Santé publique. (2024). Qualité des soins et sécurité du patient à l'hôpital.
<https://www.health.belgium.be/fr/qualite-des-soins-et-securite-du-patient-lhopital>

-
PAQS – Plateforme pour l'Amélioration de la Qualité des Soins. (s.d.). Indicateurs.
<https://www.paqss.be/indicateurs>

HAS (2014), Qualité et sécurité des soins dans le secteur de naissance Guide méthodologique, consultable sur https://www.has-sante.fr/upload/docs/application/pdf/2014-03/guide_qualite_securite_secteur_naissance.pdf

- Haute Autorité de Santé. (2025). Référentiel de certification des établissements de santé - Qualité des soins (version 2025).

https://www.has-sante.fr/upload/docs/application/pdf/2025-01/referentiel_certification_es_qualite_des_soins_version_2025.pdf

<https://accreditation.ca/intl-fr/accreditation/processus/>
<https://accreditation.ca/intl-fr/accreditation/importance/>

-- autres sources consultables sur connected

Supports en ligne

Les supports en ligne et indispensables pour acquérir les compétences requises sont :

Les supports en ligne et indispensables pour acquérir les compétences requises sont :

- Power Point et notes de cours posté sur ConnectED

- Site Web de référence

-- Ces documents, seuls, ne suffisant pas à la maîtrise du cours, une bonne prise de notes en classe est indispensable.

4. Modalités d'évaluation

Principe

examen écrit sur base d'une description d'une situation emblématique

Les consignes sont postées sur le premier onglet du cours

Examen en trois parties :

Partie 1 : questions de connaissance : expliciter les termes du domaine de la qualité (notions de bases notés "à retenir")

Partie 2 : analyse de cas sur base d'une situation emblématique : faire des liens explicites dans l'analyse de la démarche qualité avec au moins la description d'un outil adapté à cette démarche

Partie 3 : sur base de la situation de façon décontextualisée (prise de recul, dans la pratique en général) : proposer une présentation du rôle et de la responsabilité de la sage-femme dans cette démarche qualité

Critère Minimum :

- Analyse explicite par une bonne utilisation des modèles « qualité » explorés en cours

- Restitution des définitions des notions de base notés "à retenir"

- Place de la sage-femme argumentée

Un non-respect d'un de ces critères entraîne une note inférieure à 8/20 à l'AA

-- Si examen non réussi au Q2: examen écrit au Q3 (modalité identique)

Pondérations

	Q1	Q2	Q3
--	----	----	----

	Modalités	%	Modalités	%	Modalités	%
production journalière						
Période d'évaluation			Exe	100	Exe	100

Exe = Examen écrit

La pondération de cette activité d'apprentissage au sein de l'UE dont elle fait partie vaut 10

Dispositions complémentaires

Pour les modalités spécifiques, l'étudiant doit se référer au document annexe I de la fiche ECTS mis en ligne sur les valves de connectED/Examens

Référence au RGE

En cas de force majeure, une modification éventuelle en cours d'année peut être faite en accord avec le Directeur de département, et notifiée par écrit aux étudiants. (article 67 du règlement général des études 2025-2026).

Bachelier : sage-femme

HELHa Gilly Rue de l'Hôpital 27 6060 GILLY
Tél : +32 (0) 71 15 98 00 Fax :

Mail : sante-gilly@helha.be

1. Identification de l'activité d'apprentissage

Communication interpersonnelle			
Ancien Code	15_PAMI2B25SFB	Caractère	Obligatoire
Nouveau Code	CASF2252		
Bloc	2B	Quadrimestre(s)	Q1Q2
Crédits ECTS	1 C	Volume horaire	12 h
Coordonnées du Titulaire de l'activité et des intervenants	Isabelle DOULLIEZ (doulliezi@helha.be)		
Coefficient de pondération	10		
Langue d'enseignement et d'évaluation	Français		

2. Présentation

Introduction

Cette activité d'apprentissage apporte les bases théoriques initiales qui seront en lien avec des éléments pratiques développés dans l'AIP communication et gestion des émotions de cette UE.

Elle est en lien avec la compétence 7

Objectifs / Acquis d'apprentissage

Les acquis d'apprentissage sont en lien avec la compétence 7 du référentiel

- 1) Etre capable de reconnaître ses modes de communication et de les ajuster
- 2) Utiliser les techniques de communication adaptées au contexte rencontré
- 3) Développer la relation d'aide

3. Description des activités d'apprentissage

Contenu

- communication interpersonnelle , les enjeux: analyse transactionnelle, triangle de Karpman, positions de vie
- les attitudes dans la communication
- les enjeux de la relation d'aide
- les techniques de communication verbale (empathie, e proration, soutien, cadrage)
- les techniques de communication non verbale
- la communication inefficace et les impasses relationnelles

--

L'enseignant se réserve le droit de modifier ou de compléter cette liste en fonction des besoins et des opportunités.

Démarches d'apprentissage

Cours participatif lié aux AIP

Dispositifs d'aide à la réussite

Sources et références

Marc, E., & Picard, D. (2020). Relations et communications interpersonnelles (4e éd.). Dunod.

Parent, N. (2019). La communication interpersonnelle en santé : Habilités et attitudes essentielles pour favoriser un processus de guérison. Presses Université Laval.

Bibliographie intégrée aux notes de cours

Supports en ligne

Les supports en ligne et indispensables pour acquérir les compétences requises sont :

Notes de cours sur connected

Ces documents, seuls, ne suffisant pas à la maîtrise du cours, une bonne prise de notes en classe est indispensable.

4. Modalités d'évaluation

Principe

Travail écrit individuel intégré entre le cours de communication ET AIP communication , gestion des émotions 2 à poster sur connected le premier jour de la session.

Sur base d'un travail écrit : analyse d'une situation de communication interpersonnelle et relation d'aide selon les six points présentés aux cours.

- 1 - Compétences personnelles reconnues (C7)
- 2 - Analyse de situation selon un modèle vu en cours (triangle de kartman, Drivers , position de vie...)
- 3 - Savoir observer et se remettre en question par rapport à la qualité d'écoute et aux facteurs perturbant la relation.
- 4 - Ebauche une carte de l'empathie
- 5 - Choix d'une technique de relation de soin efficiente
- 6 - Se positionner par rapport aux attitudes de porteur
- 7 - Cibler les éléments du langage verbal et paraverbal
- 8 - Réajustement (Réflexivité)

Les critères minimuns sont explicités dans la grille d'évaluation " travail écrit de communication et d'AIP" postée sur connected

Un non-respect d'un de ces critères entraîne une note inférieure à 8/20 à l'AA

Si non réussi au Q2 : Au Q3 amélioration du travail

Pondérations

	Q1		Q2		Q3	
	Modalités	%	Modalités	%	Modalités	%
production journalière						
Période d'évaluation			Trv	100	Trv	100

Trv = Travaux

La pondération de cette activité d'apprentissage au sein de l'UE dont elle fait partie vaut 10

Dispositions complémentaires

Pour les modalités spécifiques, l'étudiant doit se référer au document annexe I de la fiche ECTS mis en ligne sur les valves de connectED/Examens

Référence au RGE

En cas de force majeure, une modification éventuelle en cours d'année peut être faite en accord avec le Directeur de département, et notifiée par écrit aux étudiants. (article 67 du règlement général des études 2025-2026).

Bachelier : sage-femme

HELHa Gilly Rue de l'Hôpital 27 6060 GILLY
Tél : +32 (0) 71 15 98 00

Fax :

Mail : sante-gilly@helha.be

1. Identification de l'activité d'apprentissage

AIP Communication et gestion des émotions 2			
Ancien Code	15_PAMI2B25SFC	Caractère	Obligatoire
Nouveau Code	CASF2253		
Bloc	2B	Quadrimestre(s)	Q1Q2
Crédits ECTS	1 C	Volume horaire	12 h
Coordonnées du Titulaire de l'activité et des intervenants	Isabelle DOULLIEZ (doulliezi@helha.be)		
Coefficient de pondération	10		
Langue d'enseignement et d'évaluation	Français		

2. Présentation

Introduction

En lien avec les cours théoriques de communication (AA B), l'AIP va permettre aux étudiants d'explorer l'apport des notions de communication à travers des mises en situation réalistes.

Objectifs / Acquis d'apprentissage

- expérimenter des situations où la communication est posée en focus
- pouvoir exprimer ses ressentis
- pouvoir échanger avec le groupe
- retrouver la posture adoptée dans une situation particulière
- reconnaître les canaux de communication adéquats

3. Description des activités d'apprentissage

Contenu

- jeux de rôles: communication interpersonnelle , les enjeux: analyse transactionnelle, triangle de Karpman, positions de vie
 - les attitudes dans la communication: jeux de rôles, repérage des attitudes de communication verbales et non verbales, débriefing,
-

L'enseignant se réserve le droit de modifier ou de compléter cette liste en fonction des besoins et des opportunités.

Démarches d'apprentissage

L'enseignant reste dans un rôle de modérateur, particulièrement lors des échanges collectifs il facilite l'émergence du ressentis, tout en laissant place à la libre expression.
le feedback individuel et collectif après les mises en situation permet une mise en mot de ce qui a été expérimenté, et permet le réajustement si besoin

Dispositifs d'aide à la réussite

disponibilité du tuteur

Séances questions- réponses à la demande de l'étudiant

Sources et références

Mazoyer, M. (2022). Les émotions au cœur du soin. Vuibert.

autres sources consultables sur connected

Supports en ligne

Les supports en ligne et indispensables pour acquérir les compétences requises sont :

notes de cours et PP

feedback des AIP (modélisation des séances)

Ces documents, seuls, ne suffisant pas à la maîtrise du cours, une bonne prise de notes en classe est indispensable.

4. Modalités d'évaluation

Principe

Travail écrit individuel intégré entre le cours de communication ET AIP communication , gestion des émotions 2 à poster sur connected le premier jour de la session.

Sur base d'un travail écrit : analyse d'une situation de communication interpersonnelle et relation d'aide selon les six points présentés aux cours.

- 1 - Compétences personnelles reconnues (C7)
- 2 - Analyse de situation selon un modèle vu en cours (triangle de kartman, Drivers , position de vie...)
- 3 - Savoir observer et se remettre en question par rapport à la qualité d'écoute et aux facteurs perturbant la relation.
- 4 - Ebauche une carte de l'empathie
- 5 - Choix d'une technique de relation de soin efficiente
- 6 - Se positionner par rapport aux attitudes de porteur
- 7 - Cibler les éléments du langage verbal et paraverbal
- 8 - Réajustement (Réflexivité)

Les critères minimuns sont explicités dans la grille d'évaluation " travail écrit de communication et d'AIP" postée sur connected

Un non-respect d'un de ces critères entraîne une note inférieure à 8/20 à l'AA

si non réussi au Q2 : au Q3 amélioration du travail

Pondérations

	Q1		Q2		Q3	
	Modalités	%	Modalités	%	Modalités	%
production journalière						
Période d'évaluation			Trv	100	Trv	100

Trv = Travaux

La pondération de cette activité d'apprentissage au sein de l'UE dont elle fait partie vaut 10

Dispositions complémentaires

Pour les modalités spécifiques, l'étudiant doit se référer au document annexe I de la fiche ECTS mis en ligne sur les

Référence au RGE

En cas de force majeure, une modification éventuelle en cours d'année peut être faite en accord avec le Directeur de département, et notifiée par écrit aux étudiants. (article 67 du règlement général des études 2025-2026).