



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

# RAPPORT D'ÉVALUATION

*Cluster* Information et Communication  
Bachelier Bibliothécaire-  
Documentaliste

Institut Reine Astrid Mons (IRAM)

Philippe VIALON  
Jean-Philippe ACCART  
Delphine DUCARME  
Chaymae KARMOUS

10 juillet 2020

## Table des matières

|  |    |
|--|----|
| Information et Communication-Institut Reine Astrid Mons.....   | 3  |
| Contexte de l'évaluation.....  | 3  |
| Synthèse.....  | 4  |
| Présentation de l'établissement et du programme évalué.....  | 6  |
| Critère 1 : L'établissement/l'entité a formulé, met en œuvre et actualise une politique pour soutenir la qualité de ses programmes.....      | 7  |
| Dimension 1.1 : Politique de gouvernance de l'établissement.....   | 7  |
| Dimension 1.2 : Gestion de la qualité aux niveaux de l'établissement, de l'entité et du programme.....                                       | 7  |
| Dimension 1.3 : Élaboration, pilotage et révision périodique du programme.....   | 7  |
| Dimension 1.4 : Information et communication interne.....  | 8  |
| Critère 2 : L'établissement/l'entité a développé et met en œuvre une politique pour assurer la pertinence de son programme.....              | 10 |
| Dimension 2.1 : Appréciation de la pertinence du programme.....  | 10 |
| Dimension 2.2 : Information et communication externe.....  | 10 |
| Critère 3 : L'établissement/l'entité a développé et met en œuvre une politique pour assurer la cohérence interne de son programme.....       | 12 |
| Dimension 3.1 : Acquis d'apprentissage du programme.....   | 12 |
| Dimension 3.2 : Contenus, dispositifs et activités d'apprentissage qui permettent d'atteindre les acquis visés.....                          | 12 |
| Dimension 3.3 : Agencement global du programme et temps prévu pour l'atteinte des acquis d'apprentissage visés.....                          | 13 |
| Dimension 3.4 : Évaluation du niveau d'atteinte des acquis d'apprentissage visés.....  | 13 |
| Critère 4 : L'établissement/l'entité a développé et met en œuvre une politique pour assurer l'efficacité et l'équité de son programme.....   | 15 |
| Dimension 4.1 : Ressources humaines (affectation, recrutement, formation continuée)...   | 15 |
| Dimension 4.2 : Ressources matérielles (matériaux pédagogiques, locaux, bibliothèques, plateformes TIC).....                                 | 15 |
| Dimension 4.3 : Équité en termes d'accueil, de suivi et de soutien des étudiants.....  | 16 |
| Dimension 4.4 : Analyse des données nécessaires au pilotage du programme.....  | 16 |
| Critère 5 : L'établissement/l'entité a établi l'analyse de son programme et construit un plan d'action visant son amélioration continue..... | 18 |
| Dimension 5.1 : Méthodologie de l'autoévaluation.....  | 18 |
| Dimension 5.2 : Analyse SWOT.....  | 18 |
| Dimension 5.3 : Plan d'action et suivi.....  | 18 |
| Conclusion.....  | 20 |
| Droit de réponse de l'établissement.....   | 21 |

# Information et Communication-Institut Reine Astrid Mons

## Contexte de l'évaluation

L'Agence pour l'évaluation de la qualité de l'enseignement supérieur (AEQES) a procédé en 2019-2020 à l'évaluation du bachelier Bibliothécaire-Documentaliste, au sein du *cluster* Information et Communication. Dans ce cadre, les experts mandatés par l'AEQES se sont rendus les 9 et 10 décembre 2019, à l'Institut Reine Astrid Mons, accompagnés par un membre de la Cellule exécutive.

Le comité des experts a élaboré le présent rapport sur la base du dossier d'autoévaluation rédigé par l'établissement et de la visite d'évaluation (observations, consultation de documents et entretiens). Au cours de cette visite, les experts ont rencontré une représentante des autorités académiques, 13 membres du personnel, six étudiants, trois diplômés et deux représentants du monde professionnel.

Après avoir présenté l'établissement et les principales conclusions de cette évaluation externe, le rapport revient plus en détail sur les constats, analyses et recommandations relatifs aux cinq critères du référentiel d'évaluation AEQES :

- 1 la gouvernance et la politique qualité
- 2 la pertinence du programme
- 3 la cohérence interne du programme
- 4 l'efficacité et l'équité du programme
- 5 la réflexivité et l'amélioration continue

Le rapport se clôture sur la conclusion de l'évaluation et se complète du droit de réponse formulé par l'établissement.

L'objectif de ce rapport est de fournir à l'établissement des informations qui lui permettront d'améliorer la qualité de son programme. Il vise en outre à informer la société au sens large de la manière dont l'établissement met en œuvre ses missions.

## Composition du comité<sup>1</sup>

- Philippe Viallon, président du comité
- Jean-Philippe Accart, expert de la profession
- Delphine Ducarme, experte de l'éducation
- Chaymae Karmous, experte étudiante

---

<sup>1</sup> Un bref résumé du *curriculum vitae* des experts est publié sur le site internet de l'AEQES : [http://aeqes.be/experts\\_comites.cfm](http://aeqes.be/experts_comites.cfm).

### FORCES PRINCIPALES

- Formulation des grilles d'évaluation des UE en cohérence avec les acquis d'apprentissage (AA).
- La spécificité de la promotion sociale est prise en compte pour répondre aux attentes des étudiants à profils variés.
- Étudiants de première année satisfaits.
- Bâtiment fonctionnel et agréable.
- Recrutement récent de deux personnes pour améliorer le pilotage de la qualité des programmes.

### FAIBLESSES PRINCIPALES

- Programme qui ne prend que très peu en compte les nouvelles technologies et des thématiques comme l'accueil des publics, la médiation, la communication.
- Absence de responsable-coordonateur de section.
- Fonds insuffisant de la section en bibliothèque.
- Communication interne et fonctionnement général peu formalisés.
- Peu d'implication des étudiants et des enseignants dans les démarches qualité.
- Démarche d'amélioration continue peu systématique (les récoltes et l'analyse des traces, la définition des procédures et processus).
- La mutualisation des démarches de l'ensemble de l'IRAM peut laisser de moins en moins de visibilité à la section.

### OPPORTUNITÉS

- Pas de concurrence directe dans la région.
- Le groupe de travail inter-établissements sur la formation Bibliothécaire-Documentaliste (BD) qui réfléchit à l'adéquation du programme par rapport aux évolutions du métier.

### MENACES

- Image de la profession très vieillie
- Les petits effectifs pourraient amener le pouvoir organisateur à remettre en question l'avenir de la section.

### RECOMMANDATIONS PRINCIPALES

- 1 Poursuivre la participation au groupe de travail dans l'optique de refonte du dossier pédagogique pour que celui-ci réponde aux attentes et besoins du monde professionnel.
- 2 Nommer un responsable/coordonateur de section proche du monde professionnel (bibliothèque et documentation).
- 3 Augmenter la place des professionnels dans le fonctionnement de la section : révision du programme, évolution de la formation, stages, jurys...

- 4 Créer rapidement les adresses mail institutionnelles et formaliser la communication à l'ensemble des parties prenantes.
- 5 Faire des étudiants des promoteurs actifs de la formation (établissements secondaires, structures professionnelles, associatives, centre d'orientation...) et lors de journées d'information, de salons étudiants.
- 6 Professionnaliser la démarche qualité en récoltant des traces et preuves de manière systématique et auprès de toutes les parties prenantes (internes et externes), les analyser et en tirer des conclusions pour élaborer les points à renforcer.
- 7 Porter les efforts sur une meilleure visibilité de la formation BD dans la communication générale de l'IRAM et ainsi recruter de nouveaux étudiants.

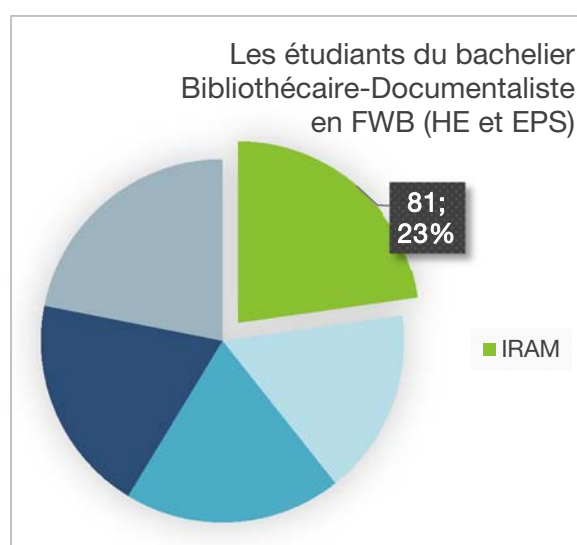
## Présentation de l'établissement et du programme évalué

L'Institut Reine Astrid Mons (IRAM) est un institut d'enseignement de promotion sociale issu de la fusion de deux établissements de promotion sociale en 1998-99 et appartenant au réseau libre confessionnel. L'établissement propose des formations de niveaux secondaire (trois formations) et supérieur de type court (10 formations : bachelier en Automobile, brevet de Bibliothécaire, bachelier Bibliothécaire-documentaliste, bachelier en Comptabilité, bachelier en Droit, bachelier en Immobilier, bachelier en Informatique de gestion, bachelier en Informatique et Systèmes, graduat Géomètre-Expert Immobilier, BES Web Designer, ainsi que le Certificat d'Aptitudes Pédagogiques) dans cinq domaines différents : économique, paramédical, pédagogique, social et technique.

Le pouvoir organisateur est le Comité Institut Reine Astrid Mons. L'établissement appartient à la fédération de l'Enseignement de Promotion sociale catholique (FEProSoC).

Les cours du bachelier sont organisés en horaire décalé : du lundi au jeudi en soirée et le samedi en journée. Le bachelier Bibliothécaire-Documentaliste est dispensé à Mons, sur le site de la HELHa, à l'instar des autres sections organisant les cours en horaire décalé.

En 2017-2018, la formation a attiré près de 81 étudiants<sup>2</sup>, ce qui représente 6% de la population étudiante de l'Institut. Le bachelier est organisé en quatre ans et s'articule dans la continuité du brevet Bibliothécaire-Documentaliste (formation en deux ans, correspondant au niveau 5 du cadre de certification).



<sup>2</sup> Source pour les statistiques : Ministère de la Fédération Wallonie-Bruxelles, Service général de l'Enseignement tout au long de la vie – Enseignement de promotion sociale. Année de référence : 2017-2018.

# Critère 1 : L'établissement/l'entité a formulé, met en œuvre et actualise une politique pour soutenir la qualité de ses programmes

## CONSTATS ET ANALYSES

### *Dimension 1.1 : Politique de gouvernance de l'établissement*

- 1 L'établissement met en avant des spécificités et principes éthiques (valeurs) liés à la promotion sociale: la plupart des échanges sont directs, la structure est à taille humaine, les personnes fortement investies dans leur travail. Il n'a cependant pas défini ni formalisé sa politique de gouvernance de manière claire (processus et procédures). Cela a pour effet de pénaliser la formation Bibliothécaire-Documentaliste (BD) qui n'est pas mise en avant.
- 2 La section a défini différentes tâches qui sont situées dans un organigramme, ce qui permet une bonne vision des missions des différents membres.
- 3 Le pilotage de la section est assuré par la direction. Elle a une volonté claire d'arrimer la section à l'établissement et l'établissement à un ensemble de partenaires régionaux (pôle hainuyer, ASBL, ...)
- 4 Le comité constate une forte centralisation de la prise de décision, ce qui peut avoir l'avantage de faciliter la gestion de la section, mais la concertation entre les différentes parties prenantes (enseignants, personnels administratif et technique, étudiants) est à repenser.

### *Dimension 1.2 : Gestion de la qualité aux niveaux de l'établissement, de l'entité et du programme*

- 5 La présence de personnes « moteurs » est indéniable dans la gestion de la qualité du programme, mais l'implication de l'ensemble des parties prenantes (tous les enseignants, les étudiants...) devrait être accentuée, par exemple pour la révision du programme.
- 6 Le processus d'amélioration continue est en place au sein de l'établissement et la volonté de prise en compte des recommandations issues des évaluations précédentes à partir de 2012 est là. La présence d'une coordination qualité qui porte la mémoire de ces évaluations est très utile, même si du travail reste à faire.

### *Dimension 1.3 : Élaboration, pilotage et révision périodique du programme*

- 7 Il existe une réflexion stratégique sur le dossier pédagogique (DP) et son actualisation (réunions de travail pour analyser le DP et identifier les manquements). L'établissement a conscience de la nécessité de revoir de manière

conséquente le programme, c'est la clé de voute de l'avenir de la formation, en vue d'intéresser de nouveaux candidats.

- 8 Le recrutement récent de deux personnes pour améliorer le pilotage de la qualité des programmes est apprécié (personnes en charge de la vie étudiante et de la coordination pédagogique).
- 9 Une journée pédagogique est organisée deux fois par an, ce qui prouve que la réflexion sur l'amélioration des programmes est engagée.
- 10 L'établissement participe aussi à un groupe de travail externe et inter-établissements qui mène une réflexion sur l'adéquation du programme par rapport aux évolutions des métiers du secteur.

### *Dimension 1.4 : Information et communication interne*

- 11 La volonté de mettre en place des interactions entre les sections (ex. réunions entre enseignants de langue de différentes sections) est une bonne pratique.
- 12 La communication interne fonctionne de manière orale et devrait être davantage formalisée. L'avantage de la simplicité n'arrive pas toujours à compenser les incohérences engendrées : certaines informations ne sont pas reçues par tous et des décisions importantes de la direction ne sont toujours pas connues plusieurs mois après leur mise en activité (exemple du nombre de langues vivantes enseignées). Si les valves et les sms existent, ils n'arrivent pas toujours à remplir leur fonction à temps (par exemple sms envoyés trop tard.)
- 13 Les horaires de présence du personnel administratif sont adaptés aux horaires décalés de la promotion sociale.
- 14 Les échanges entre les intervenants extérieurs sont difficiles, car ceux-ci ne sont pas tous présents en même temps à l'IRAM.
- 15 L'absence d'adresse mail institutionnelle pour les étudiants a un impact à la fois dans la communication interne et dans les échanges avec l'extérieur.
- 16 Des délégués par année servent de relais pour transmettre les informations aux autres étudiants.

## RECOMMANDATIONS

- 1 Le comité encourage à poursuivre cette lancée d'amélioration continue en capitalisant sur les évaluations successives pour définir une réelle démarche qualité.
- 2 Il suggère de formaliser les procédures et processus pour assurer la stabilité du fonctionnement de l'établissement et sa communication interne.
- 3 Le comité suggère à la direction de déléguer une partie du travail à un/une responsable identifié pour la section, pour assurer la coordination de celle-ci. Ceci permettrait de définir une vision « établissement » d'une part et, en cohérence, de donner une visibilité spécifique à la section BD qui est pour le moment insuffisante.
- 4 Il faudrait également assurer une meilleure répartition de l'implication dans la gouvernance globale entre les parties prenantes : enseignants, étudiants, professionnels du secteur. Le comité est convaincu de l'importance de la promotion sociale et des difficultés supplémentaires qu'elle engendre, du fait



notamment des cours en horaire décalé. Ce contexte implique de chercher des solutions pour favoriser une implication des parties prenantes, tout en tenant compte des contraintes. Concernant les réunions, une piste peut être, par exemple, d'utiliser les documents partagés en ligne pour éviter de devoir multiplier les réunions en présentiel.

## Critère 2 : L'établissement/l'entité a développé et met en œuvre une politique pour assurer la pertinence de son programme

### CONSTATS ET ANALYSES

#### *Dimension 2.1 : Appréciation de la pertinence du programme*

- 1 Il existe une réflexion actuellement en cours sur le programme pour rendre la formation plus en adéquation avec les évolutions du métier. Cette réflexion se prolonge via le groupe de travail auquel l'établissement participe. Le comité a par ailleurs conscience que le cadre du dossier pédagogique limite les évolutions et que sa révision ne se fait pas à la seule initiative d'un établissement mais bien via un travail impliquant des groupes de travail et différentes instances (Conseil Général de l'EPS, FWB, ARES).
- 2 Les acteurs ont conscience que de nombreux éléments du programme doivent être revus (PMB, numérique, médiation, communication avec le public).
- 3 Le comité a constaté que les parties prenantes externes, comme les associations professionnelles belges et francophones, ne semblent pas assez consultées.
- 4 Les liens entre la recherche en information et documentation et l'enseignement ne sont pas très développés. Les bibliographies données ont besoin d'être actualisées.
- 5 Les parcours à la carte sont facilités et les procédures de VAE sont utilisées par les étudiants. Ceci permet à un public diversifié de participer à la formation (reprise d'études, parents, personnes qui travaillent), ce qui est une force de la formation.
- 6 La dimension de mobilité nationale et internationale est très peu présente dans la formation du fait que les étudiants sortent peu du bassin d'emploi local.

#### *Dimension 2.2 : Information et communication externe*

- 7 La section BD bénéficie de la politique de communication de l'IRAM. Les supports de communication spécifiques à la section sont à mieux exploiter et ont besoin d'être mis à jour, notamment les brochures.
- 8 L'équipe de direction concentre actuellement l'ensemble de la communication externe.
- 9 L'image du métier et le nom de la section posent problème : hormis la participation au groupe de travail, le comité n'a pas décelé dans la communication de stratégie pour tenter de remédier à ce problème.
- 10 La section n'a pas créé d'association officielle d'anciens étudiants qui contribuerait à améliorer l'insertion professionnelle et la formation. Si un groupe Facebook peut être utile dans cette visée, il ne peut à lui seul pallier l'absence

d'une association formalisée d'anciens étudiants. On ne peut laisser cette tâche à un groupe Facebook d'étudiants.

## RECOMMANDATIONS

- 1 La désignation d'un responsable de section, spécialiste du domaine, déjà évoquée plus haut, permettrait d'améliorer la pertinence du programme.
- 2 Réviser le programme en adéquation avec les évolutions du métier et de la recherche: le numérique, la médiation, la communication et l'accueil du public, sans renier bien sûr le cœur du métier, c'est-à-dire les techniques documentaires, ceci dans la limite des possibilités laissées par le cadre du dossier pédagogique. .
- 3 Les supports de communication sont à réviser en fonction des évolutions futures du dossier pédagogique. Ils doivent être plus attractifs pour attirer de nouveaux étudiants vers la formation. Si la section BD profite de la promotion globale de l'établissement, il faut aussi assurer une communication spécifique sur la section, qui se fasse de manière claire pour le public.
- 4 Impliquer davantage les étudiants dans la communication externe de la section, au-delà des journées portes ouvertes. Ceci peut se faire par exemple via leur participation dans les salons étudiants.
- 5 Élargir le cercle des parties prenantes externes (le milieu associatif et le monde professionnel notamment) et les consulter sur le programme et l'ensemble de la formation. Ils peuvent jouer un rôle de relais de l'institution dans sa communication.
- 6 Un *benchmarking* avec d'autres formations pourrait aussi apporter des idées intéressantes.
- 7 Ouvrir, par exemple par les stages, l'horizon géographique des étudiants afin de faciliter leur insertion professionnelle et élargir le bassin d'emploi au-delà de la ville ou de la région.
- 8 Créer une association d'*alumni* pour renforcer les liens entre la formation et le monde professionnel.

## Critère 3 : L'établissement/l'entité a développé et met en œuvre une politique pour assurer la cohérence interne de son programme

### CONSTATS ET ANALYSES

#### *Dimension 3.1 : Acquis d'apprentissage du programme*

- 1 Le travail sur la production des fiches d'unités d'enseignements (UE) est en cours, notamment grâce au nouveau poste de coordinateur pédagogique. Pour les fiches qui sont finies, les acquis d'apprentissage (AA) sont formulés de manière cohérente.
- 2 Les modalités des UE (acquis d'apprentissage, modalités d'évaluation, méthodes d'enseignement) sont communiquées aux étudiants au début de l'année et impliquent la signature du document par l'étudiant. Le comité encourage cette bonne pratique originale et intéressante qui favorise la transparence sur les attendus et qui responsabilise l'étudiant.
- 3 Le feedback donné aux étudiants sur ce qui a été acquis et non acquis est également une très bonne pratique.

#### *Dimension 3.2 : Contenus, dispositifs et activités d'apprentissage qui permettent d'atteindre les acquis visés*

- 4 L'axe « bibliothécaire » est mis en avant dans la section, alors que les axes « documentation » et « archives » ont aussi leur importance. Cela a comme inconvénient de limiter les choix des étudiants pour leur stage et pour leur orientation professionnelle.
- 5 Les dispositifs d'apprentissage sont variés et choisis en cohérence avec les acquis d'apprentissage visés : stages, études de cas, travaux en équipes, cours magistraux... Cependant, pour certains cours, il existe une inadéquation entre le contenu d'enseignement et les méthodes utilisées.
- 6 Le comité approuve l'existence d'un stage par année et la flexibilité proposée aux étudiants en ce qui concerne la période choisie pour effectuer le stage.
- 7 Les étudiants sont bien accompagnés dans leur démarche en amont pour le stage. Un accompagnement pendant et après le stage les aiderait davantage dans leurs apprentissages dans le monde professionnel. Faire suivre les stagiaires par des enseignants est une pratique assez commune, qui demande du temps, mais qui apparaît essentielle. C'est d'autant plus important que les étudiants n'ont pas toujours le bagage nécessaire pour « affronter » le terrain.
- 8 Les stages ont lieu essentiellement en bibliothèque publique, cela restreint trop les horizons professionnels.

- 9 La répartition des promoteurs de TFE est laissée au choix de l'étudiant en fonction de ses affinités, ce qui favorise la convivialité mais peut empêcher la cohérence entre le thème choisi et les compétences du promoteur. Ceci pourrait avoir un impact sur la recherche de l'étudiant. Les thèmes choisis sont très variés, ce qui suppose une assez grande liberté laissée aux étudiants. Le traitement est généralement correct, parfois assez approfondi.
- 10 La section a fait le choix bénéfique de garder deux langues vivantes (néerlandais et anglais) dans la formation.
- 11 L'organisation des épreuves intégrées (EI) à blanc est un bon point, les ateliers de soutien à la préparation de l'EI (lancés en mai 2018 et animés par la documentaliste de la bibliothèque de la HELHa) également.

### *Dimension 3.3 : Agencement global du programme et temps prévu pour l'atteinte des acquis d'apprentissage visés*

- 12 La logique de la progression globale de la formation sur les quatre années n'apparaît pas clairement. La progression globale de la formation sur les 4 années est à repenser. Ainsi, il est nécessaire de souligner l'importance de l'acquisition progressive des connaissances techniques en bibliothéconomie et en documentation.
- 13 Le comité approuve la stratégie d'inciter les étudiants à présenter le brevet au terme de la deuxième année, puis de leur conseiller de continuer vers le bachelier. Ils ont ainsi plus de chances ensuite sur le marché du travail.
- 14 Il existe un déséquilibre de la charge de travail au cours de l'année. Un calendrier-échéancier des travaux, pratique énoncée dans le plan d'action, est à mettre en place, car certaines périodes sont très chargées. Ce point est à mettre en relation avec la progression globale de la formation vue au point 12.
- 15 Certains étudiants peuvent combiner leur TFE et leur stage de dernière année, ce qui permet une cohérence entre la formation et la pratique de terrain et leur donne plus de poids.

### *Dimension 3.4 : Évaluation du niveau d'atteinte des acquis d'apprentissage visés*

- 16 Le comité apprécie l'engagement des membres du personnel et de la direction dans un processus de révision des grilles d'évaluation des UE.
- 17 Les modalités d'évaluation du stage sont à revoir. La grille d'évaluation du stage (à destination du maître de stage) n'a pas de critères ni d'indicateurs précis, ce qui ne permet pas à l'étudiant de s'autoévaluer, ni au maître de stage de donner un feedback construit. C'est dommageable par rapport au fait constaté de la diversité des activités proposées.
- 18 La révision des grilles d'évaluation des EI est en cours. Elle devrait être achevée lors de la publication de ce rapport.

## RECOMMANDATIONS

- 1 Il est nécessaire de développer l'articulation et la complémentarité entre les différentes UE pour atteindre les objectifs visés.
- 2 Le travail entamé avec les fiches UE et les grilles d'évaluation est à systématiser auprès de l'ensemble des enseignants.
- 3 Les méthodes pédagogiques doivent être adaptées aux contenus nouveaux ; par exemple est-il nécessaire de passer par une fiche papier pour expliquer un fichier numérique ? L'informatique documentaire (les catalogues de bibliothèques, les portails, les bases de données) doit être expliqué avec les outils adéquats. Les voir et les utiliser pendant les périodes de stages n'est pas suffisant pour armer les étudiants qui seront confrontés à cette question cruciale pour faire fonctionner un service et renseigner efficacement les utilisateurs.
- 4 Il faut associer toutes les parties prenantes (enseignants et coordinateurs) au travail de réflexion sur la cohérence entre les AA, les méthodes d'apprentissage et les évaluations des acquis en regard du dossier pédagogique.
- 5 La grille d'évaluation des stages doit être revue et il faut formaliser les échanges entre enseignants, maîtres de stages et étudiants (une même grille pour tous avec critères et indicateurs). L'accompagnement des stages doit être plus poussé, par exemple en organisant systématiquement des visites sur site.
- 6 Profiter de la prochaine révision du dossier pédagogique pour envisager une augmentation de la durée du stage de première année et une meilleure couverture du domaine de la documentation. Le domaine de la documentation doit être exploité, car il est aussi pourvoyeur d'emplois. Par ailleurs, il est nécessaire d'encourager la diversité géographique des lieux de stage.
- 7 Il faut conserver le choix de langue entre néerlandais et anglais pour ouvrir plus de possibilités professionnelles.
- 8 L'annonce de la création d'un échéancier des travaux demandés aux étudiants est fortement soutenue par le comité, de même qu'il faudrait commencer la préparation de l'EI dès la deuxième année.
- 9 Si la liberté du choix du promoteur du TFE laissée aux étudiants est intéressante, la démarche pourrait être complétée par une décision orientée en fonction des compétences des promoteurs.
- 10 Il faudrait continuer à accentuer le lien entre le stage et le TFE, par exemple en répondant davantage à des vrais besoins exprimés par les structures d'accueil.
- 11 Le fait de faire prévoir des retours sur ce qui est acquis ou non est à développer au sein de l'ensemble du programme.

## Critère 4 : L'établissement/l'entité a développé et met en œuvre une politique pour assurer l'efficacité et l'équité de son programme

### CONSTATS ET ANALYSES

#### *Dimension 4.1 : Ressources humaines (affectation, recrutement, formation continuée)*

- 1 Il n'y a pas de responsable identifié pour la section BD. Cela a pour effet de diminuer la relation à la compétence métier et d'enlever de la visibilité à la formation vis-à-vis de l'extérieur. Ce manque de visibilité est pénalisant pour recruter de nouveaux étudiants.
- 2 Le comité aurait aimé rencontrer plus d'enseignants et une diversité plus grande d'étudiants. Leur manque de représentativité pendant les entretiens diminue la valeur des recommandations du comité.
- 3 L'offre de formation continue du personnel est complète. En revanche, il n'y pas de volonté affirmée de développer la formation continue des enseignants, ni de se former de la part des enseignants. Le monde associatif professionnel offre pourtant des possibilités de formation continue.
- 4 Les liens entre les enseignants et les professionnels qui interviennent dans la formation ne semblent pas très forts, ce qui implique un manque de coordination entre certains cours et d'implication de certaines personnes. Ces liens sont à développer.

#### *Dimension 4.2 : Ressources matérielles (matériaux pédagogiques, locaux, bibliothèques, plateformes TIC)*

- 5 La section a la chance de pouvoir profiter des locaux modernes et bien équipés de la HELHa. C'est un cadre agréable et propice à l'apprentissage des étudiants.
- 6 La bibliothèque est ouverte le samedi matin lors de la présence des étudiants. Là encore la section profite des fonds des autres sections de plein exercice, mais le fonds spécifique BD est encore très maigre, car très récent.
- 7 Moodle a été mis en place en 2018, mais toutes les fonctionnalités n'en sont pas utilisées en raison de freins techniques : les étudiants n'ont pas d'adresse institutionnelle IRAM. Cela pose des problèmes forts de communication entre l'administration et les étudiants.
- 8 Les salles informatiques gagneraient à être ouvertes plus souvent.

### *Dimension 4.3 : Équité en termes d'accueil, de suivi et de soutien des étudiants*

- 9 Le comité se félicite de la création d'un poste de conseiller à la vie étudiante, qui prend (entre autres) en charge les VAE. La procédure de VAE semble cependant encore complexe pour les étudiants.
- 10 Les étudiants semblent peu informés des rôles et missions de la conseillère à la vie étudiante. La communication sur ce point n'est pas suffisante.
- 11 L'accueil d'étudiants à besoins spécifiques est bien assuré et des possibilités d'aménagements des cours sont offertes.
- 12 Les offres d'emploi et de stage sont diffusées auprès des étudiants.
- 13 La formation compte très peu d'étudiants en situation d'échec grâce au suivi personnalisé qui est assuré.

### *Dimension 4.4 : Analyse des données nécessaires au pilotage du programme*

- 14 Pour piloter le programme, des données sont récoltées via des enquêtes et des réunions de travail, mais l'analyse de ces traces apparaît peu, ce qui a un impact sur les conclusions et notamment le manque de faiblesses identifiées dans le dossier d'autoévaluation, permettant de définir des pistes d'action.
- 15 L'évaluation des enseignements par les étudiants (EEE) était menée chaque année. Elle ne l'a pas été cette année. Les raisons de cette modification n'ont pas été diffusées aux enseignants ni aux étudiants.
- 16 L'idée récente d'alterner des EEE et des enquêtes thématiques a été mise en place. Mais toutes les parties prenantes n'ont pas été informées des modalités et du calendrier.

## RECOMMANDATIONS

- 1 Le comité souligne l'importance pour l'établissement d'inciter ses enseignants à la formation continue. La qualité de la formation BD en dépend. Cet aspect est à souligner car les métiers BD évoluent sensiblement et il faut suivre de près cette actualité.
- 2 Les horaires d'ouverture des salles informatiques sont à étendre, en négociation avec l'établissement d'accueil, afin d'augmenter les plages d'accès des étudiants IRAM aux locaux informatique.
- 3 Le comité recommande de créer le plus rapidement possible les adresses institutionnelles pour les étudiants et de s'assurer que les étudiants reçoivent leur accès à Moodle dès le début des cours.
- 4 Il faut professionnaliser la récolte des données et leur analyse. Un retour doit être également assuré à tous les publics consultés afin de conforter l'intérêt pour ce type de démarche.
- 5 Le fonds spécifique à la section BD de la bibliothèque doit être rapidement complété avec les ouvrages de base et des abonnements aux revues



professionnelles. La nature d'un fonds « idéal » et adapté à cette formation pourrait faire l'objet d'un TFE.

- 6 L'EEE ne doit pas nécessairement être menée tous les ans, elle peut être alternée avec d'autres enquêtes afin de ne pas saturer les enquêtés. Il est cependant nécessaire d'expliquer la stratégie à l'ensemble des parties prenantes et de les impliquer.
- 7 Il faut améliorer le déroulement des VAE et en simplifier la procédure, par exemple en organisant les demandes par année académique et non par quadrimestre. Il faudrait aussi plus communiquer sur le rôle de la conseillère à la vie étudiante auprès des étudiants.

## Critère 5 : L'établissement/l'entité a établi l'analyse de son programme et construit un plan d'action visant son amélioration continue

### CONSTATS ET ANALYSES

#### *Dimension 5.1 : Méthodologie de l'autoévaluation*

- 1 Le dossier d'autoévaluation fourni était bien structuré et son contenu était détaillé et de qualité, il a permis au comité de se faire une idée assez précise de la situation.
- 2 Les différentes étapes de l'autoévaluation ont été bien définies et bien détaillées. Les intervenants extérieurs et les étudiants semblent avoir eu une part restreinte dans le travail.
- 3 Les panels rencontrés en visite étaient parfois réduits. Cela a constitué une difficulté pour le comité de se positionner quant à la participation active des parties prenantes à l'élaboration et à la validation du dossier d'autoévaluation.

#### *Dimension 5.2 : Analyse SWOT*

- 4 Le manque d'analyse des données se traduit par le peu de faiblesses identifiées par écrit dans le SWOT et qui sont apparues lors des entretiens. Il en découle un faible nombre d'actions à entreprendre. Le tout rend difficile la démarche d'amélioration continue.
- 5 Le SWOT étudiants a été guidé par des items restreints, ce qui est un frein à la méthodologie participative ; sa synthèse au SWOT global s'est faite au détriment de certains éléments.

#### *Dimension 5.3 : Plan d'action et suivi*

- 6 Le comité apprécie le plan d'action : il est détaillé, planifié, les responsables sont identifiés. Les priorités mises sont cohérentes.
- 7 Le comité n'a pas eu au jour de la visite les moyens d'apprécier si le calendrier était respecté.
- 8 La méthodologie choisie (*Plan-Do-Check-Act*) est adaptée aux objectifs.
- 9 La difficulté de faire venir les enseignants extérieurs aux réunions est constatée.

### RECOMMANDATIONS

- 1 Intégrer les étudiants et les professionnels au plan d'action apparaît comme un point essentiel pour l'évolution de la qualité future de la formation.

- 2 Plus et mieux motiver les enseignants pour participer au suivi du plan d'action, en combinant l'élaboration et le suivi de celui-ci avec d'autres réunions professionnelles est essentiel.
- 3 Dans une autoévaluation, les faiblesses doivent aussi apparaître, et pas seulement les forces. Il faudrait corriger ce déséquilibre, par exemple en obtenant une participation active de toutes les parties prenantes.

## Conclusion

Le fonctionnement et l'organisation générale de la section BD de l'IRAM sont satisfaisants et efficaces sur bien des points, grâce notamment à des personnels engagés. La direction est cependant très présente, ce qui a des avantages et des inconvénients. Une meilleure (ou une autre?) répartition des tâches est souhaitable. La représentation extérieure de l'établissement et de la formation BD est à améliorer, car elle semble parfois absente des préoccupations. Il faudrait aussi une présence extérieure plus forte, des contacts plus réguliers avec le monde associatif lié à la profession. Tout cela bénéficierait à la formation BD, la rendrait plus visible et attractive.

La formation donnée correspond à un certain degré de qualité, même si elle doit être fortement repensée et actualisée. Les étudiants apparaissent satisfaits, notamment en première année, mais semblent dubitatifs sur certains enseignements pas assez ou pas encore actualisés (on pense aux logiciels de bibliothèques, au numérique en général). Les activités offertes sont très diversifiées et c'est positif.

Le processus de qualité est en voie d'amélioration et la direction ouverte aux conseils. La section BD gagnerait énormément en améliorant les différents points cités : elle trouverait sa vraie place en formant de futurs professionnels compétents dans une société de plus en plus exigeante par rapport à l'information.

# Droit de réponse de l'établissement



Évaluation  
Information et Communication  
2019-2020

Bachelier bibliothécaire-  
documentaliste

### Droit de réponse de l'établissement évalué

Commentaire général éventuel :

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

| Critère / Dimension | Rubrique <sup>1</sup> | Point <sup>2</sup> | Observation de fond |
|---------------------|-----------------------|--------------------|---------------------|
|                     |                       |                    | Néant               |
|                     |                       |                    |                     |
|                     |                       |                    |                     |
|                     |                       |                    |                     |
|                     |                       |                    |                     |
|                     |                       |                    |                     |
|                     |                       |                    |                     |
|                     |                       |                    |                     |
|                     |                       |                    |                     |

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

B. Waterlot  
Justice

Nom et signature du  
coordonnateur de  
l'autoévaluation

V. L.A.

<sup>1</sup> Mentionner la rubrique (« Constats et analyse » ou « Recommandations »).

<sup>2</sup> Mentionner le numéro précédant le paragraphe.