



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

# RAPPORT D'ÉVALUATION

*Cluster* Information et Communication

Bachelier en Bibliothécaire-  
Documentaliste

Haute École Bruxelles-Brabant (HE2B)

Philippe Viallon  
Jean-Philippe Accart  
Delphine Ducarme  
Chaymae Karmous

10 juillet 2020

# Table des matières

Information et Communication : Haute École Bruxelles-Brabant.....	3
Contexte de l'évaluation.....	3
Synthèse.....	4
Présentation de l'établissement et du programme évalué .....	5
Critère 1 : L'établissement/l'entité a formulé, met en œuvre et actualise une politique pour soutenir la qualité de ses programmes.....	6
Dimension 1.1 : Politique de gouvernance de l'établissement.....	6
Dimension 1.2 : Gestion de la qualité aux niveaux de l'établissement, de l'entité et du programme.....	6
Dimension 1.3 : Élaboration, pilotage et révision périodique du programme.....	7
Dimension 1.4 : Information et communication interne.....	7
Critère 2 : L'établissement/l'entité a développé et met en œuvre une politique pour assurer la pertinence de son programme.....	9
Dimension 2.1 : Appréciation de la pertinence du programme .....	9
Dimension 2.2 : Information et communication externe.....	9
Critère 3 : L'établissement/l'entité a développé et met en œuvre une politique pour assurer la cohérence interne de son programme.....	11
Dimension 3.1 : Acquis d'apprentissage du programme .....	11
Dimension 3.2 : Contenus, dispositifs et activités d'apprentissage qui permettent d'atteindre les acquis visés.....	11
Dimension 3.3 : Agencement global du programme et temps prévu pour l'atteinte des acquis d'apprentissage visés.....	12
Dimension 3.4 : Évaluation du niveau d'atteinte des acquis d'apprentissage visés.....	12
Critère 4 : L'établissement/l'entité a développé et met en œuvre une politique pour assurer l'efficacité et l'équité de son programme .....	14
Dimension 4.1 : Ressources humaines (affectation, recrutement, formation continuée) ...	14
Dimension 4.2 : Ressources matérielles (matériaux pédagogiques, locaux, bibliothèques, plateformes TIC) .....	14
Dimension 4.3 : Équité en termes d'accueil, de suivi et de soutien des étudiants .....	15
Dimension 4.4 : Analyse des données nécessaires au pilotage du programme.....	15
Critère 5 : L'établissement/l'entité a établi l'analyse de son programme et construit un plan d'action visant son amélioration continue .....	16
Dimension 5.1 : Méthodologie de l'autoévaluation .....	16
Dimension 5.2 : Analyse SWOT .....	16
Dimension 5.3 : Plan d'action et suivi .....	16
Conclusion .....	18
Droit de réponse de l'établissement.....	19

# Information et Communication : Haute École Bruxelles-Brabant

## 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 en Bibliothécaire-Documentaliste. Dans ce cadre, les experts mandatés par l'AEQES se sont rendus les 25 et 26 novembre 2019 à la Haute École Bruxelles-Brabant, sur l'implantation de l'IESSID à Bruxelles, 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 trois représentants des autorités académiques, vingt membres du personnel, treize étudiants, trois diplômés et cinq 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, expert pair et président du comité des experts
- 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

- Implication forte de la direction et des équipes enseignantes.
- Haute école à taille « humaine » ayant le sens de la convivialité.
- Démarche qualité en place.
- Satisfaction de la majorité des parties prenantes vis-à-vis de la formation.

### FAIBLESSES PRINCIPALES

- La formation actuelle n'est pas pleinement à jour.
- Implication des maitres-assistants et des étudiants dans le processus de redéfinition du programme.
- Manque de coordination entre les services centraux et les services de la section.
- Perception du métier.

### OPPORTUNITÉS

- L'ensemble des sections BD de FWB se questionne sur l'image du métier.
- Finalisation de la fusion au sein de la HE2B.
- Mise en commun des bonnes pratiques entre formations BD.
- Augmenter par la mutualisation le nombre de moyens (bibliothèque virtuelle, listes partenaires belges et étrangers).

### MENACES

- Image du métier.
- Pas de prise d'avis formel des parties prenantes externes.
- Avancées technologiques.

### RECOMMANDATIONS PRINCIPALES

- 1 Refondre le programme pour qu'il réponde aux attentes et aux besoins du monde professionnel.
- 2 Mettre en place un plan stratégique de communication externe en privilégiant les médias sociaux et les contacts personnels.
- 3 Développer la coordination entre les enseignants des différentes matières.
- 4 Impliquer toutes les parties prenantes de manière formelle et systématique à la démarche d'amélioration continue.

## Présentation de l'établissement et du programme évalué

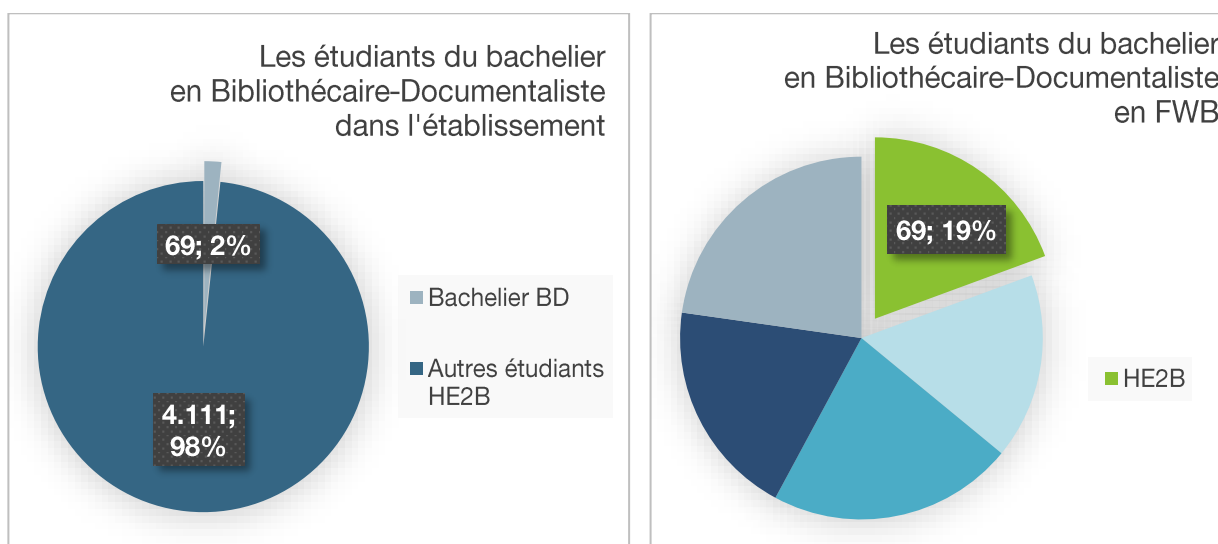
La Haute École Bruxelles-Brabant (HE2B) est issue en 2016 de la fusion de deux établissements : la Haute École de Bruxelles et la Haute École Paul-Henri Spaak. Elle est organisée et subventionnée par la Fédération Wallonie-Bruxelles (FWB).

Son pouvoir organisateur est le réseau Wallonie-Bruxelles Enseignement.

La Haute École se compose de sept unités structurelles (Nivelles, Defré, ESI, ISIB, ISES, ISEK et IESSID) autour d'une unité de direction de l'ensemble, réparties sur dix implantations. Elle dispense 55 formations de type court et long dans dix domaines de formation différents sur les quatorze organisés par les hautes écoles en FWB.

L'IESSID située sur le campus d'Ixelles organise, outre le bachelier en Bibliothécaire-Documentaliste, trois autres bacheliers (en Assistant social – en spécialisation en Sciences et techniques du jeu – en spécialisation en Travail psychosociale en santé mentale) et un master en Ingénierie et actions sociales.

En 2017-2018, 69 étudiants sont inscrits au bachelier en Bibliothécaire-Documentaliste, sur un total de 4180 inscrits à la HE2B, soit 2 % des effectifs. Ces 69 étudiants représentent, par ailleurs, 19 % des étudiants inscrits à ce même bachelier sur un total de 356 étudiants pour l'ensemble de la Fédération Wallonie-Bruxelles<sup>2</sup>.



<sup>2</sup> Source : base de données SATURNE, 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 La HE2B est le fruit de la fusion de plusieurs établissements, fusion menée afin de donner une visibilité plus grande à plusieurs petits établissements. Une durée de 5 ans a été déterminée pour la mise en place et la concrétisation de cette fusion. Au moment de la visite du comité, trois années se sont déjà écoulées, il en reste donc deux pour finaliser la fusion.
- 2 Le comité constate que la HE2B n'est pas encore parvenue à présenter vers l'extérieur une unité institutionnelle. Il n'a pas pu identifier ni valeurs, ni plan stratégique commun aux différentes sections qui permettraient l'articulation des spécificités de chaque section avec les grandes orientations de la HE2B. Le comité note cependant que la section bibliothécaire-documentaliste (BD) de l'établissement remplit ses missions en formant des futurs professionnels des bibliothèques et de la documentation.
- 3 Sur le plan de la gouvernance de la section BD, la section bénéficie d'une direction à plein temps qui gère aussi d'autres sections. Le fait que le directeur soit issu de la section BD est certainement un avantage : il connaît parfaitement les forces et les faiblesses du programme. Les experts soulignent la très forte implication du directeur et de l'ensemble de son équipe dans leurs missions, implication positive et qui est porteuse d'améliorations. L'implication des étudiants de la section pourrait cependant être améliorée et formalisée.

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

- 4 Il existe à ce jour une vision globale de l'assurance qualité qui est intégrée au fonctionnement de l'établissement. La HE2B fait preuve d'une culture qualité maîtrisée et professionnalisée qui met en évidence une réflexion sur l'amélioration continue des programmes, notamment pour la section BD. Cela se traduit par une implication et une coordination entre les coordinatrices qualité de l'établissement et de la section. Les parties prenantes sont également impliquées. Le comité souligne par exemple des actions telles que le souper avec les anciens qui permet à la fois de créer une dynamique conviviale et favorable à l'implication des alumni et qui favorise également le lien entre les évolutions professionnelles et les objectifs du programme. Le comité apprécie et encourage l'initiative visant à valoriser l'implication des étudiants dans la démarche qualité au travers d'une unité d'enseignement (UE) inscrite dans le programme et donnant donc droit à des ECTS.

- 5 Les enquêtes de satisfaction et les traces récoltées via les différentes parties prenantes sont réalisées et l'analyse est faite de manière professionnelle pour en tirer des pistes d'amélioration concrètes.

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

- 6 La participation aux évaluations des enseignements par les étudiants (EEE) reste peu élevée à l'heure actuelle.
- 7 Un processus de révision complète du programme est en cours. Il est mené par les maîtres de formation pratique (MFP), la coordination qualité et la direction.
- 8 La démarche de redéfinition du programme est un processus cohérent et pertinent : partir des profils métiers et des représentations de ceux-ci pour définir les acquis d'apprentissage des enseignements et leurs évaluations est la bonne stratégie. Le comité encourage les équipes à définir, en regard des acquis d'apprentissage et des évaluations, les dispositifs d'apprentissage adaptés. Envisager les nouvelles technologies comme un acquis transversal est également une bonne chose.
- 9 Les professionnels sont associés au fonctionnement de la section, mais moins au pilotage du programme. Cela ne permet pas de faire évoluer pleinement la formation selon les besoins du monde du travail.

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

- 10 La communication interne à la section BD fonctionne bien : de nombreuses fonctionnalités de *Moodle* sont utilisées, les services d'aide sont connus et utilisés, les informations pratiques circulent correctement aussi bien entre les enseignants et les étudiants qu'entre l'administration et les étudiants.
- 11 En revanche, le comité s'interroge sur les échanges entre certains services transversaux de la H2B et la section BD. Plus précisément le service de communication ne semble pas efficace pour répondre aux attentes de la section BD.

## RECOMMANDATIONS

- 1 Continuer la fusion entre les unités en multipliant les interactions : cours communs, TFE de la section BD pour les autres sections pour les aider à constituer un fonds documentaire pertinent, réunions entre enseignants de même discipline de différentes sections, implication des maîtres-assistants.
- 2 Développer des valeurs communes entre tous les services en vue de créer une identité HE2B.
- 3 Solliciter un meilleur appui des unités pour gérer la qualité institutionnelle : aller vers le développement d'une cellule qualité.
- 4 Développer une stratégie équitable et collaborative entre les services de la HE2B et la section BD.
- 5 La démarche qualité, déjà bien intégrée au fonctionnement de l'école, pourrait être améliorée en formalisant les prises d'avis d'autres parties prenantes : professionnels, associations professionnelles belges et étrangères, autres écoles étrangères : l'EBSI à Montréal, *Faculty of Information* de Toronto, la *Fachhochschule* de Postdam, etc.

- 6 La participation aux EEE demande à être renforcée et systématisée, et les questionnaires standardisés.
- 7 Le comité encourage à davantage formaliser les rencontres avec les différents publics. Il serait utile pour le comité d'ouvrir la concertation à d'autres parties prenantes, notamment les maîtres-assistants et les professionnels du terrain, voire les employeurs.



## 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 La qualité du programme est reconnue par le monde professionnel et par les étudiants. Les débouchés professionnels sont nombreux et le taux d'emploi est excellent. Mais il doit aussi appréhender les évolutions futures du métier, par exemple, la gestion de l'information en relation étroite avec les nouvelles technologies ou le croisement de différentes disciplines comme l'archivistique et la bibliothéconomie.
- 2 La pertinence du contenu de formation est en cours de réévaluation. Une tension entre un caractère polyvalent de la formation et une spécialisation est palpable.
- 3 Un déséquilibre entre les axes métiers et la culture générale est également ressenti par le comité. L'importance donnée aux enseignements de culture générale est faite au détriment d'autres matières devenues aujourd'hui plus essentielles et plus pertinentes telles que le numérique, l'accueil, la médiation et la communication-marketing.
- 4 Des tentatives de développer la recherche ont été menées.
- 5 La valorisation des acquis de l'expérience (VAE) fonctionne bien et permet à des étudiants en réorientation de reprendre des études à leur satisfaction.
- 6 Le nom même de la formation n'est pas sans poser problème. Lié à une image vieillie, il dessert le très bon travail accompli.

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

- 7 Le comité constate que la communication vers l'extérieur n'a pas les effets souhaités sur l'image de l'institution. Un travail sur l'attrait de la formation BD et le recrutement est à réaliser. Il est à noter qu'une partie du travail est faite en interne à la section et repose sur la bonne volonté de certaines personnes dont ce n'est pas le mandat. Par exemple, la brochure de la section a été revue et est de qualité. Plus précisément, les médias sociaux et les contacts directs ne sont que peu ou pas du tout exploités. Ils sont pourtant aujourd'hui essentiels pour toucher les publics et se faire connaître sur la scène professionnelle.
- 8 La présence de la section auprès de son futur public potentiel (salon sur les études et établissements secondaires) n'est pas suffisante pour se faire connaître et faire évoluer son image.

- 9 La signalétique extérieure et intérieure au bâtiment n'est pas efficace. Elle est à mettre à jour pour renforcer l'identité de la HE2B tout en mettant en avant l'IESSID et ses spécificités.

## RECOMMANDATIONS

- 1 Le programme des trois années pourrait être plus équilibré et plus adapté aux besoins des entreprises, des institutions, du monde professionnel.
- 2 L'évolution des technologies et des pratiques professionnelles et sociales nécessite une adaptation conséquente du programme en termes de numérique, d'accueil et de médiation et de communication-marketing.
- 3 Assurer moins de cours de culture générale et proposer des cours spécifiques au métier dans des langues étrangères permettraient un meilleur équilibre dans les thématiques fondamentales de la documentation : les techniques documentaires, l'environnement professionnel, les traitements et analyses de l'information, la recherche documentaire sont au cœur du métier. C'est là que le métier trouve son fondement et sa raison d'être.
- 4 Le comité encourage les équipes à se positionner entre « polyvalence » et « spécialisation » en évaluant les impacts des deux afin de faire un choix concerté qui trouve son sens pour les futurs étudiants et professionnels.
- 5 Le comité recommande à la HE2B de mener une véritable politique d'appui de ses services de communication et de la recherche pour la section BD afin que celle-ci valorise ses compétences. Le soutien des services *ad hoc* (B2RI et Synhera) est en effet une manière de les valoriser.
- 6 Le comité encourage à répéter les efforts de tentatives de développer la recherche et à faire connaître les compétences internes à la HE2B grâce au soutien des services *ad hoc* (B2RI et Synhera).
- 7 La présence sur les salons d'étudiants est essentielle à la fois pour faire connaître la formation auprès d'étudiants potentiels, mais aussi pour changer petit à petit l'image un peu « vieillie » du métier. À cette occasion, les étudiants en cours de formation sont les meilleurs porte-paroles de l'institution et cette opération peut faire l'objet d'un exercice dans le cadre d'une unité d'enseignement sur la thématique de la médiation. Cela va également développer les compétences de communication des étudiants qui se sentent souvent plus à l'aise dans une posture de « consommateurs ».
- 8 Les étudiants pourraient rendre visite à leur ancien établissement du secondaire et faire la promotion de leur formation pour attirer du public vers une formation peu connue.
- 9 Le comité encourage l'établissement et le service de communication à définir un plan stratégique de communication externe.

## 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 La révision du programme est en cours. Toutefois à l'heure actuelle, les acquis d'apprentissage (AA) sont clairement formulés, communiqués et repris dans les fiches UE. Mais ils ne correspondent plus ni dans leur énoncés ni dans leurs objectifs aux attentes du monde professionnel.

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

- 2 Les dispositifs pédagogiques et les activités d'apprentissage ne sont pas assez explicités et communiqués aux étudiants. De même, l'adéquation entre les AA visés et les évaluations n'est pas toujours évidente. Quelle activité développe quel AA ? Quelles sont les preuves des acquis ?
- 3 Les cours restent relativement cloisonnés, car c'est une approche par cours qui préside à l'élaboration du cursus : cela a pour conséquence des répétitions d'un enseignant à l'autre.
- 4 Le comité apprécie le nombre de stages et leurs durées. Les documents relatifs au déroulement de ces stages sont également fournis et complets. Ils permettent une découverte du monde professionnel et des différentes facettes du métier. Par ailleurs, celui en archivistique pose question de par sa forme : deux jours de stage sont soit insuffisants, soit inutiles.
- 5 Les visites professionnelles et les voyages sont nombreux et appréciés par les étudiants et les équipes encadrantes. Elles permettent de créer un esprit convivial de la section et une cohésion du groupe d'apprenants.
- 6 Les stages sont très bien encadrés et leur gestion ne pose pas de problème spécifique grâce aux collègues en charge de ceux-ci et aux supports d'accompagnement divers. Il semble, toutefois, que l'information faite aux étudiants n'arrive pas toujours dans la bonne temporalité. De même la gestion de son déroulement peut parfois poser problème : dans le stage de bloc 2 en langue, elle est communiquée trop tardivement engendrant stress et difficultés de trouver un lieu de stage pour les étudiants.
- 7 Le stage de langue est une initiative originale. Cependant, son évaluation ne semble pas alignée avec les objectifs visés.
- 8 Le travail de fin d'études (TFE) est bien encadré, les consignes sont claires et précises et sont communiquées aux étudiants.

- 9 On peut cependant regretter que leur thématique renvoie parfois à des sujets qui ne sont pas dans l'actualité de la profession et de son évolution.
- 10 Les disparités des niveaux de langues des étudiants sont importantes et posent problème. Le comité encourage les enseignants à proposer des dispositifs d'apprentissage différenciés en fonction des niveaux pour garantir l'équité pédagogique.

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

- 11 Toutes les parties prenantes au programme s'accordent pour dire que la charge de travail n'est pas régulière sur l'ensemble du cursus. Elle est trop importante les deux dernières années (en comparaison de la première année), ce qui décourage les étudiants, voire amène certains à abandonner les études. Une analyse plus approfondie du nombre de cours par année, des travaux et des évaluations devra être réalisée pour un rééquilibrage sur les trois ans, quitte à renforcer la charge de travail la première année.

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

- 12 Les modalités d'évaluation sont bien communiquées aux étudiants. Les évaluations sont diversifiées et réalisées de manière continue pour assurer un apprentissage en profondeur chez les étudiants. Le comité constate le nombre important de celles-ci, ce qui implique une charge de travail importante (voir point précédent).
- 13 Il semble que les évaluations ne soient pas intégrées par UE, ce qui renforce la dimension logique de cours évoquée plus haut au détriment d'une logique plus globale (UE ou programme).

## RECOMMANDATIONS

- 1 Le comité encourage l'équipe enseignante complète avec le regard de la coordinatrice qualité à continuer le travail de redéfinition des objectifs de la formation qui aura comme impact d'assurer plus de coordination et de liens entre les différentes matières.
- 2 Le comité recommande à tous les enseignants de préciser les dispositifs d'apprentissage pour leurs cours dans les fiches d'activité. Ce travail est une manière d'analyser si les dispositifs permettent d'atteindre les acquis d'apprentissage visés. Ceci aurait également comme impact une meilleure visibilité des dispositifs pédagogiques innovants, à partager entre collègues.
- 3 Il convient de favoriser une approche programme avec une intégration plus prononcée qui pourraient être construits avec plus de liens et de coordination : anglais et monde professionnel ; recherche d'information et réseaux sociaux et veille ; utilisation d'Internet pour la recherche d'emploi.
- 4 Certaines matières devront être repensées dans leur contenu et leur présentation avec des objectifs plus clairs et plus en lien avec le monde professionnel. Fusionner un même cours donné en bloc 1 et 2 pour une meilleure articulation de celui-ci du point de vue du métier en bloc 3 semble plus intéressant pour les étudiants (ex. du cours

de droit les deux premières blocs et approfondissement du cours de droit d'auteur en bloc 3).

- 5 De manière générale, les cours pourraient être organisés en binômes (maître de formation pratique et maître-assistant) : cela aurait comme objectif d'accroître les liens entre théorie et pratique et d'associer plus les maitres-assistants à l'amélioration du programme de formation.
- 6 Un équilibre dans la durée est à trouver au niveau des stages, car les 3 domaines visés sont importants pour permettre aux étudiants de vivre la diversité du métier. Ils leurs permettront de développer leurs projets professionnels
- 7 Le comité recommande de mettre en place des dispositifs d'apprentissages actifs et différenciés pour tenir compte des diversités des niveaux de langue des étudiants. Les cours de langue pourraient être organisés par niveau (et non par année) avec la mise en place d'un test de placement en début de cursus. Dans les blocs 2 et 3, les cours de langue pourraient être fondus avec des cours disciplinaires, avec des mises en situation concrètes issues de la vie professionnelle. Ceci permettrait d'améliorer les compétences d'acquisition du vocabulaire professionnel et favoriserait l'implication de chaque étudiant dans le respect des diversités des niveaux. Cela permettrait également aux étudiants de réaliser de la recherche en anglais ou en néerlandais.
- 8 Les informations concernant le stage (notamment les prérequis pour y accéder et la gestion de son déroulement) devraient être communiquées bien à l'avance.
- 9 Les sujets des TFE doivent être en prise directe avec l'actualité et les nouveaux enjeux du métier. Les nouveautés de la technique et des usages offrent un champ vaste dans les domaines de la bibliothèque, de la documentation et de l'archivistique.
- 10 Un échéancier des travaux et des évaluations est à construire par année pour faire le point sur la charge de travail et la rééquilibrer entre les quadrimestres.

## 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 Le personnel de la section est compétent, il travaille à la grande satisfaction des étudiants. Une surcharge de travail est toutefois palpable chez les plus engagés.
- 2 La formation continue n'est pas pour l'instant très développée, ni encouragée. Elle repose sur l'initiative personnelle.
- 3 Vu la taille « humaine » de la structure, les échanges entre les personnels sont plutôt informels : il n'y a, par exemple pas d'entretien annuel qui permettrait à chaque membre de l'administration de faire le point sur ses tâches et missions et de se définir des objectifs et un plan d'amélioration professionnel.

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

- 4 Le bâtiment est vétuste, mais il a du potentiel. Les salles de cours et certains mobiliers sont vieillots. Il existe un ascenseur pour une seule partie du bâtiment, ce qui impacte les personnes à mobilité réduite.
- 5 Le wifi n'est pas présent partout et ne peut pas supporter de nombreuses connexions. Le personnel de direction en est conscient et essaie de régler peu à peu le problème. De manière générale, l'évolution des besoins des étudiants en ce qui concerne les prises électriques nécessite une modernisation du réseau électrique du bâtiment.
- 6 Les salles informatiques sont bien équipées. Malheureusement, elles ne sont pas accessibles aux étudiants en dehors des cours.
- 7 La plateforme *Moodle* et ses possibilités sont bien exploitées par le personnel enseignant et par les étudiants. Elle propose une navigation cohérente et visible pour les utilisateurs.
- 8 L'espace bibliothèque est petit et pauvre en termes de documentation. On s'attend à une exploitation plus moderne et actuelle pour une section dont c'est le métier.

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

- 9 Le service d'aide à la réussite, le service social et le service d'accompagnement assurent un suivi des parcours des étudiants de grande qualité. Le tutorat est une pratique intéressante et bien menée.
- 10 Les bonnes relations entre étudiants et enseignants permettent le dialogue pour parfois éviter des procédures de recours, qui restent cependant possibles.
- 11 Des aménagements ont été réalisés dans le bâtiment pour permettre son accès à tous. Sa configuration limite malheureusement les possibilités.

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

- 12 Les EEE sont menées deux fois par an. Elles sont un instrument de collecte de données et de prise d'avis pour améliorer les cours et le programme. En revanche, la section doit encore pérenniser sa collecte de données auprès des diplômés ainsi que définir un processus pour donner un retour/feedback aux publics interrogés.
- 13 Tous les maitres-assistants pourraient être interrogés par des enquêtes de manière plus régulière pour les impliquer dans la définition du futur programme et pour créer une meilleure cohésion avec le reste de l'équipe.

## RECOMMANDATIONS

- 1 Systématiser les enquêtes auprès des diplômé(e)s, les récoltes de données des maitres-assistants et les prises d'avis du monde professionnel pour avoir le regard de toutes les parties prenantes sur le programme. Le comité recommande de mettre en place un processus pour donner un retour/feedback aux publics interrogés.
- 2 Formaliser des entretiens individuels en interne entre le personnel et le directeur pour faciliter les feedbacks sur les actions et missions et encourager les plans d'évolution de carrière de tous. En encourageant la formation continue du personnel, les échanges avec d'autres professionnels enseignants (francophones, en France ou en Suisse), en assistant à des conférences professionnelles ou en en organisant ; la formation bénéficierait de divers regards externes qui auraient un impact certain sur l'actualisation de la formation.
- 3 Une rénovation de fond du bâtiment pourrait offrir un meilleur cadre d'enseignement et servirait à contrer l'image parfois vieillissante du métier.
- 4 Le comité encourage le renforcement de la documentation professionnelle au sein de la bibliothèque (collections à compléter) et il incite à proposer d'autres services aux étudiants que le prêt de documents. Pour sa rénovation et son actualisation, la bibliothèque pourrait être un terrain d'étude pour les étudiants (via le TFE par exemple).

## 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 comité souligne la grande qualité du dossier d'auto-évaluation, résultat d'une réelle concertation et réflexion continue de la part de l'équipe.
- 2 Le comité a apprécié la posture critique et réflexive qui transparait dans le dossier. Les équipes ont mené une vraie réflexion sur le programme. Notamment, les points en cours de réflexion et les pistes d'amélioration futures du programme sont identifiées (en rouge dans le dossier).
- 3 L'avis des différentes parties prenantes (étudiants, personnels, enseignants) sont pris en compte et les traces référencées. Les étudiants et les maitres-assistants pourraient plus s'impliquer dans la réflexion d'amélioration de la section.

#### *Dimension 5.2 : Analyse SWOT*

- 4 Le travail d'autocritique est poussé et clairvoyant sur les forces et les faiblesses de la HE2B.

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

- 5 Le comité souligne les forces du plan d'action : personnes identifiées comme responsables des actions à mener, échéances. Il reste cependant à définir des priorités, car trop de priorités et un calendrier trop serré risquent de mettre en danger l'ensemble des actions. Des indicateurs précis permettraient également d'apprécier l'avancement des différents projets.

### RECOMMANDATIONS

- 6 Consolider l'implication des étudiants et des maitres-assistants dans la démarche d'amélioration continue.
- 7 Le comité encourage les équipes à maintenir la dynamique du changement en mettant des échéances plus réalistes et en définissant des priorités d'actions et des indicateurs de réussite.
- 8 Le travail d'autocritique doit perdurer de manière continue et avec les différentes parties prenantes pour être mené à bien et arriver à un programme équilibré et tenant compte des évolutions de la branche BD.



- 9 Une meilleure répartition des tâches du personnel permettrait de soulager les personnes trop chargées comme la direction.

## Conclusion

Le fonctionnement et l'organisation générale de la section BD de la HE2B sont satisfaisants et efficaces sur bien des points, grâce notamment à des personnels engagés et volontaires.

La formation donnée est de qualité, même si elle doit être fortement repensée et actualisée. Les étudiants apparaissent très satisfaits. Le processus de qualité est bien engagé et la direction ouverte aux conseils. La section BD gagnerait en visibilité et en attractivité si, en parallèle avec un programme renouvelé, les bâtiments étaient rénovés. Elle pourrait devenir un élément moteur pour la Fédération Wallonie-Bruxelles et trouver sa place en tant que formation en lien avec les exigences et les préoccupations de la société.

## Droit de réponse de l'établissement



Évaluation  
**Information et Communication**  
2019-2020

### Droit de réponse de l'établissement évalué

*Commentaire général :*

La Commission Qualité IESSID tient à remercier le Comité des experts de l'intérêt des recommandations formulées au sein du rapport final d'évaluation. Ce rapport propose à la section Bibliothécaire-Documentaliste de l'IESSID de relever un certain nombre de défis que la Commission Qualité IESSID avait d'ores et déjà identifiés dans son plan d'action.

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

Jean-Sébastien Vandebussche  
Directeur de l'US IESSID

Nom et signature du  
coordonnateur de  
l'autoévaluation

Aline Durieux  
Coordonnatrice Qualité HE2B