



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

RAPPORT D'ÉVALUATION

Cluster Information et Communication
Bachelier Bibliothécaire-
Documentaliste

Institut Lallemand

Philippe VIALLO
Jean-Philippe ACCART
Delphine DUCARME
David PALSTERMAN

10 juillet 2020

Table des matières

Information et Communication-Institut Lallemand.....	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.....	8
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.....	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-Institut Lallemand

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 10 et 11 février 2020, à l'Institut Jean-Pierre Lallemand, 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 un représentant de la direction, 12 membres du personnel, huit étudiants, six diplômés et quatre 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 comité¹

- Philippe Viallon, président du comité
- Jean-Philippe Accart, expert de la profession
- Delphine Ducarme, experte de l'éducation
- David Palsterman, expert étudiant

¹ Un bref résumé du *curriculum vitae* des experts est publié sur le site internet de l'AEQES : http://aeqes.be/experts_comites.cfm.

FORCES PRINCIPALES

- L'institut Lallemand est, depuis quelques années, sorti d'une période agitée. Bien géré, il a retrouvé une stabilité et une identité qui lui sont propres.
- Les bâtiments sont bien situés, modernes et fonctionnels.
- La formation Bibliothécaire-Documentaliste (BD) est une formation qui se veut concrète et pratique, proche des réalités professionnelles.
- La bibliothèque, aussi modeste soit-elle, est utilisée comme laboratoire de formation.

FAIBLESSES PRINCIPALES

- Il n'y pas de responsable de la section avec une compétence métier.
- Programme à ajuster avec les nouveaux besoins des métiers.
- Les processus et procédures d'amélioration de la formation ne sont pas définis de manière continue et pérenne.
- La cohérence au sein des unités d'enseignement n'est pas toujours visible.
- Le plan d'action manque de réalisme.

OPPORTUNITÉS

- L'emplacement de l'Institut dans Bruxelles-Capitale peut offrir à la formation des opportunités spécifiques au niveau de la dimension multi-culturelle des structures.
- Des lieux de stage potentiels sont à explorer.

MENACES

- Une augmentation forte des effectifs ne devrait pas se faire au détriment de la qualité des enseignements.
- Un système de communication externe est difficile à mettre en place, car il existe une crainte de croissance des effectifs.

RECOMMANDATIONS PRINCIPALES

- 1 Nommer un responsable de la section avec une compétence métier qui aura autant une vision claire des besoins de la profession que de leur transcription pédagogique. Cela rendrait ainsi la formation en plus grande adéquation avec les exigences du métier.
- 2 Définir le processus d'implémentation de la démarche qualité.
- 3 Créer un réseau d'*alumni* et le consulter pour construire le programme de formation, aider à l'insertion des étudiants et atteindre ainsi les attentes du monde professionnel.
- 4 Donner à chaque étudiant, à l'instar de la plupart des établissements d'enseignement supérieur, une adresse mail « étudiant » (adresse mail institutionnelle).
- 5 Mettre en place un système de communication externe formalisé et centré sur différents canaux performants.

- 6 Un travail reste à faire sur la cohérence des acquis d'apprentissage (AA) au sein d'une même unité d'enseignement (UE).
- 7 Formaliser les évaluations des enseignements et du programme par les étudiants (EEE) à l'aide de questionnaires, enquêtes en ligne et anonymes ou de focus-groupes.
- 8 Continuer à développer la bibliothèque comme lieu de laboratoire et de formation.
- 9 Prioriser le plan d'action en l'élaborant au regard d'un calendrier réaliste.

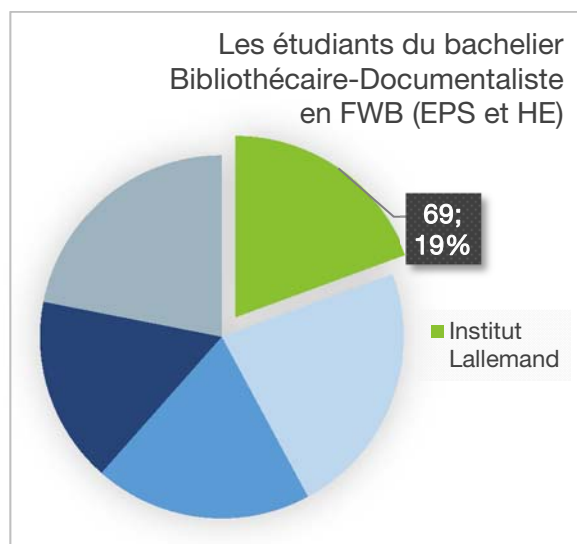
Présentation de l'établissement et du programme évalué

L'institut Lallemand est un établissement d'enseignement de promotion sociale situé dans le centre de Bruxelles. L'institut a été créé en 1995, son pouvoir organisateur (PO) est la COCOF (SPFB).

Les formations dispensées comprennent des programmes de niveau secondaire (éducateur et auxiliaire de l'enfance), le brevet de Bibliothécaire-Documentaliste (de niveau 5 du cadre européen des certifications, CEC), et des bacheliers (bachelier en Sciences administratives et gestion publique, bachelier en Éducateur spécialisé, bachelier en Bibliothécaire-Documentaliste, de niveau 6 du CEC). Les cours sont dispensés en horaire décalé.

Le bachelier est organisé en trois ans et s'articule dans la continuité du brevet de Bibliothécaire-Documentaliste : après deux ans de formation menant à l'obtention du brevet, les étudiants qui le souhaitent peuvent poursuivre une troisième année et obtenir ainsi le diplôme de bachelier.

En 2017-2018, le bachelier Bibliothécaire-Documentaliste a attiré près de 69 étudiants, ce qui représente 27% de la population étudiante de l'Institut².



² 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. Pour la même année, le nombre d'étudiants en section BD communiqué par l'établissement est de 58.

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 Après une histoire agitée (effectifs en baisse, changements de direction, renouvellement des équipes), l'établissement a repris pied. Ayant d'abord adopté des objectifs légitimes de stabilisation, il peut maintenant approfondir la définition des missions et valeurs de la structure afin de la rendre pérenne et de communiquer sur son identité et ses spécificités.
- 2 L'Institut Lallemand est marqué par l'empreinte de la section « Éducateurs spécialisés » (importante en termes d'effectifs) et développe une vision portée sur l'éducation permanente.
- 3 L'établissement doit répondre à une demande d'augmentation des effectifs de la part du PO, ce qui rassure sur la pérennité de la structure, mais semble inquiéter à juste titre les équipes aux niveaux organisationnel et pédagogique.
- 4 La coordination au niveau interne est assurée par une réunion hebdomadaire rassemblant les responsables des coordinations pédagogiques par section et la direction. L'établissement n'a toutefois pas encore mis en place une consultation régulière de toutes les parties prenantes dans la politique de gouvernance : étudiants, professionnels, enseignants non permanents...
- 5 Le pilotage stratégique et les prises de décision de l'établissement reposent essentiellement sur une seule personne très engagée, mais qui ne peut répondre seule à tous les besoins.

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

- 6 L'établissement a initié une politique de gestion de la qualité qui se met petit à petit en place : plusieurs personnes se sont vu attribuer des fonctions (10^e de charges) liées à la qualité et/ou à la coordination pédagogique dans le cadre de l'évaluation AEQES, mais de manière hétérogène, ponctuelle et indéfinie dans le temps.
- 7 Le comité se pose la question de la continuité de la démarche d'amélioration continue : la pérennisation des charges liées à la qualité, la mise en place et le suivi des outils semblent pour le moment faire défaut.
- 8 Les processus et procédures amenant à la qualité restent à définir de manière spécifique pour la section, en lien notamment avec une vision métier.

Dimension 1.3 : Élaboration, pilotage et révision périodique du programme

- 9 Le comité apprécie le fait que l'établissement participe à un groupe de travail externe inter-établissements qui vise à redéfinir et actualiser le dossier pédagogique de la formation.
- 10 Les relations avec le PO (COCOF-SPFB) semblent parfois difficiles et certaines lourdeurs administratives sont quelquefois ressenties comme des freins au développement de la formation, à l'actualisation de ses contenus/méthodes, ainsi qu'à l'organisation de la formation (par exemple la gestion du matériel et des logiciels informatiques).

Dimension 1.4 : Information et communication interne

- 11 La communication interne se fait de façon informelle et conviviale. Des valves informent régulièrement les étudiants. Le site internet et la page Facebook délivrent également des informations. En cas d'urgence, des courriels sont envoyés. Des délégations étudiantes assurent le relais dans les deux sens (étudiants-établissement/établissement-étudiants).
- 12 Une personne relais a été désignée parmi le personnel pour assurer le lien entre enseignants, administration et étudiants (résolution de problèmes, prise des présences).

RECOMMANDATIONS

- 1 Approfondir et communiquer sur les missions et valeurs de l'établissement en vue de renforcer sa visibilité et son identité.
- 2 Un poste permanent lié à la qualité et au pilotage stratégique permettrait d'asseoir la démarche amorcée pour tout l'établissement. Des représentants qualité (étudiants, enseignants, administratifs) pourraient relayer cette démarche.
- 3 La création d'une adresse courriel de l'établissement pour les étudiants faciliterait la gestion et les échanges et donnerait aux étudiants un meilleur sentiment d'appartenance.
- 4 L'augmentation des effectifs envisagée par le PO ne doit pas se faire au détriment de la qualité de la formation.
- 5 L'établissement et la section devraient trouver comment éviter une trop forte concentration des décisions au niveau de la direction : la nomination d'un responsable de section est sans doute la meilleure solution.
- 6 Une communication interne un peu plus formalisée permettrait de mieux gérer l'information. Elle sera de toute façon nécessaire si les effectifs augmentent.

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 présence de trois enseignants bibliothécaires-documentalistes actifs dans le secteur est une richesse pour la section en termes de compétences et connaissances métier. Il est dommage que cet avantage ne se traduise pas par une direction de section du même ordre.
- 2 Le programme répond en grande partie aux attentes du monde professionnel. Quelques lacunes liées à la communication, à la médiation et au développement du numérique sont à noter.
- 3 Le brevet permettant l'accès aux postes de bibliothécaires en bibliothèque publique occupe une place importante dans la formation. Une priorité est très clairement donnée à l'option bibliothèque publique au détriment de la documentation, des archives et de toutes disciplines essentielles et complémentaires en sciences de l'information.
- 4 Les équilibres horaires entre certains cours généraux et certains cours techniques ne sont pas en adéquation avec les compétences attendues : certains cours généraux disposent d'un volume horaire important tandis que d'autres matières techniques liées au métier - comme la documentation - demanderaient une place plus importante.
- 5 L'articulation entre la recherche et le programme est peu développée.

Dimension 2.2 : Information et communication externe

- 6 Il n'y a pas de volonté explicite de développer la communication externe, apparemment pour éviter une augmentation trop importante des effectifs. Les outils utilisés (site internet, page Facebook, prospectus) assurent un minimum.
- 7 Un « colloque » a été mis en place pour rendre visibles les travaux de fin d'études de l'épreuve intégrée (EI), ce qui dénote un effort de visibilité et de communication vis-à-vis du secteur.
- 8 Si toutes les parties prenantes en lien avec l'établissement ont une bonne image de l'établissement et de la section, des progrès restent à faire par rapport à l'extérieur.

RECOMMANDATIONS

- 1 Consulter de manière plus formelle le monde professionnel pour assurer la mise à jour du programme, et ce d'autant plus que l'Institut est situé au cœur de Bruxelles où sont présents de nombreux acteurs et structures.
- 2 Nommer un responsable de la section doté d'une compétence métier qui aura autant une vision claire des besoins de la profession que de leur transcription pédagogique, afin de rendre la formation en plus grande adéquation avec les exigences du métier.
- 3 Rééquilibrer les volumes horaires en fonction de la place (importance et pertinence) des matières dans la formation.
- 4 Redynamiser la communication externe pour assurer l'image de la structure et continuer de l'améliorer.
- 5 Essayer de penser le programme en vue de son optimalité : combler les lacunes liées à la communication, à la médiation et au développement du numérique.
- 6 Par ailleurs, l'archivistique et la documentation doivent se développer également pour permettre au programme d'être plus en adéquation avec les attentes du monde professionnel et permettre ainsi aux étudiants de viser des débouchés plus larges que les bibliothèques publiques.

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 Les acquis d'apprentissage du programme (formulés dans le dossier pédagogique) et les acquis d'apprentissage de certaines unités d'enseignement (UE) ne sont pas toujours en cohérence. Il est parfois difficile de percevoir le lien entre ce qui est visé comme apprentissage à l'issue du programme et ce qui est effectivement appris dans certaines unités d'enseignement.
- 2 Les acquis des unités d'enseignement sont communiqués et expliqués aux étudiants. Ils sont formulés de manière précise et cohérente dans le cahier des charges.

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

- 3 Le comité souligne la variété des dispositifs d'apprentissage mis en place et leur caractère pratique et concret (proche des réalités professionnelles) : études de cas, travaux en équipe, colloque.
- 4 La cohérence pédagogique de certaines UE, c'est-à-dire l'alignement entre les acquis d'apprentissage visés, les dispositifs d'apprentissage et l'évaluation, n'est pas toujours visible. Par exemple l'équilibre e-learning/présentiel n'est pas adéquat pour les cours de langues.
- 5 Le dispositif de stages semble bien fonctionner : présence de trois stages, dont un stage d'observation (dont la durée a été doublée dans l'actuel dossier pédagogique). L'établissement a pu pour le moment sursoir à l'absence de la personne responsable des stages.
- 6 Le dispositif de TFE (et d'épreuve intégrée) est original, réfléchi et fait l'objet d'une vision transversale : répartition des étudiants par grandes thématiques sur lesquelles ils travaillent en partie à plusieurs, présence d'une partie commune et d'une partie individuelle dans l'épreuve intégrée, pilotage des thèmes par des binômes d'enseignants, présentation des épreuves intégrées en colloque. Le suivi du TFE se fait par des séances collectives puis des rencontres individuelles avec les promoteurs. Les étudiants sont encouragés à lier leur TFE au dernier stage. Enfin, les TFE commencent à être archivés en bibliothèque.
- 7 Les étudiants ne voient pas l'utilité des cours de langues, car les besoins en langues pour travailler en bibliothèque publique francophone, qui est le principal débouché envisagé par la formation, sont faibles. Il est certain que la perspective est

complètement différente si l'on envisage le caractère bilingue de Bruxelles et sa dimension internationale.

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

- 8 Le comité apprécie que les parties prenantes jugent la charge de travail appropriée et satisfaisante.
- 9 Le principe d'un cours bisannuel est susceptible d'induire un biais dans la progression pédagogique des étudiants : les étudiants qui échouent à un cours organisé un an sur deux sont ralentis dans leurs parcours.
- 10 L'articulation brevet-bachelier a été pensée, les étudiants sont informés sur les différences entre les deux diplômes, un travail a été mené pour calibrer différemment l'EI du brevet et celle du bachelier.

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

- 11 Le comité apprécie que les attendus et les méthodes d'évaluation soient détaillés adéquatement dans des grilles et communiqués aux étudiants.
- 12 Les professionnels ont une bonne image des étudiants formés dans l'établissement grâce aux compétences acquises.
- 13 Le comité apprécie le fait que l'établissement ait initié parmi les enseignants un travail à une évaluation formative dans leurs cours. Cela ne peut se faire qu'au profit de la qualité.
- 14 Les dates d'examens sont imposées aux enseignants, cela peut poser problème en enseignement de promotion sociale.

RECOMMANDATIONS

- 1 Continuer la réflexion sur la cohérence globale du programme et notamment sur l'adéquation entre acquis d'apprentissage visés du programme et acquis d'apprentissage des unités d'enseignement. Un travail reste à faire sur la cohérence des acquis d'apprentissage au sein d'une même UE.
- 2 Il faut veiller à ce que les dispositifs mis en place répondent aux objectifs spécifiques des cours, par exemple l'équilibre e-learning/présentiel. Le travail sur l'évaluation des acquis et plus précisément sur l'évaluation formative est à poursuivre.
- 3 Supprimer l'organisation bisannuelle de cours qui engendrent des inégalités dans les parcours des étudiants.
- 4 Le suivi des stages doit être pérennisé, notamment si l'absence actuelle de la personne référente pour les stages devait se prolonger.
- 5 La démarche sur les évaluations formatives doit être poursuivie, ainsi que son accompagnement pédagogique pour les enseignants qui le nécessiteraient.

- 6 Discuter avec les enseignants sur les dates d'examen afin de penser collectivement des modalités garantissant de bonnes conditions d'examen aux étudiants et aux enseignants.

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 La direction doit composer avec de nombreuses contraintes : administratives, humaines, professionnelles, ce qui a un impact sur les attributions de cours. Cela remet même parfois en cause la pertinence de la logique de compétences spécifiques de certains enseignants, certains cours n'étant pas confiés à la personne la plus adéquate.
- 2 L'établissement et les enseignants peuvent avoir du mal à se projeter dans le futur pour ces raisons.
- 3 La plateforme Moodle offre de nombreuses possibilités ; elles ne sont pourtant pas toutes utilisées par tous les enseignants, sans doute par manque de formation à l'outil.
- 4 Le renforcement de l'équipe administrative depuis cette année, avec un nouveau poste pour le suivi des inscriptions et des VAE, est un plus.
- 5 La formation continue des enseignants ne fait pas l'objet d'un plan de formation. Les formations se font à la discrétion des enseignants (via les participations à des journées d'étude ou les contacts avec le terrain).

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

- 6 Les locaux sont bien situés, modernes, fonctionnels et bien équipés. C'est un plus indéniable pour l'établissement.
- 7 La bibliothèque est récente et son fonds est constitué d'un petit fonds professionnel et de divers types de documents (documentaires, récits, romans) qui servent aux exercices. Elle adopte une posture de « laboratoire » qui plait au comité : associer formation, exercice pratique, lieu de stage et objet de TFE est une idée à développer.
- 8 Le PO constitue un frein à l'installation de logiciels car l'établissement nécessite son autorisation pour les mises à jour ou installations de programmes.

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

- 9 Les étudiants sont satisfaits de l'accueil dans les secrétariats, dans le bâtiment, et se sentent accompagnés dans leurs démarches de VAE, même si la démarche semble un peu laborieuse. Le comité s'étonne que cette VAE soit aussi utilisée par des étudiants qui viennent d'autres établissements dispensant la même formation.
- 10 Certains problèmes techniques et administratifs restent encore à régler (cartes étudiants reçues en février malgré le système de sécurité qui impose l'obtention de cette carte pour accéder aux locaux).
- 11 Une double stratégie semble avoir été mise en place pour à la fois développer l'autonomie des étudiants et leur apporter le soutien nécessaire en cas de besoin. Par exemple, une liste de lieux de stages circule, mais les étudiants peuvent solliciter les enseignants s'ils ont besoin d'aide.
- 12 Les bâtiments récents sont à la norme d'accueil des publics à mobilité réduite (PMR).
- 13 Le principe retenu d'examens le samedi ne fait pas l'unanimité. Le mélange avec d'autres sections ne simplifie pas la démarche et n'offre pas aux étudiants des conditions optimales pour le déroulement des examens.
- 14 Le contrôle des absences est lourd : le scan de la carte pour chaque cours est ressenti comme infantilisant par les étudiants. Le dispositif peut pourtant être contourné par des moyens techniques.

Dimension 4.4 : Analyse des données nécessaires au pilotage du programme

- 15 Il n'y a pas de récolte de traces systématisée. Certains enseignants réalisent des évaluations des enseignements par les étudiants (EEE) pour leurs cours (questionnaires papier ou enquêtes en ligne), ce qui est positif mais n'est pas harmonisé à l'échelle de la section et ne permet pas un questionnement sur la cohérence globale du programme.

RECOMMANDATIONS

- 1 Mettre en place une formation Moodle pour les enseignants, afin que le manque de connaissance sur les fonctionnalités de l'outil ne soit plus un frein à son utilisation. Ces formations pourraient mobiliser des ressources internes ou solliciter des externes si les ressources internes manquent.
- 2 Continuer à développer le fonds professionnel de la bibliothèque et en faire un lieu de formation. Par ailleurs, le fond professionnel est à étoffer.
- 3 Formaliser les évaluations des enseignements par les étudiants à l'aide de questionnaires anonymes ou de focus-groupes et en faire des retours aux enseignants comme aux étudiants.
- 4 Repenser de manière collaborative le principe des examens le samedi pour offrir aux étudiants et aux enseignants des conditions d'évaluation optimales.
- 5 Évaluer la pertinence et l'efficacité du système actuel de contrôle des présences, ainsi que son maintien dans l'hypothèse d'une montée en puissance des effectifs.

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 (DAE) a été rédigé avec un appui ponctuel méthodologique extérieur et en capitalisant sur l'expérience dans une autre section d'une précédente évaluation.
- 2 Certaines parties du dossier étaient trop descriptives et lacunaires pour permettre au comité de se faire une image précise de la situation.

Dimension 5.2 : Analyse SWOT

- 3 Les parties « menaces » et « opportunités » n'ont pas été vraiment développées. Il y a eu confusion entre les éléments internes et externes.
- 4 L'analyse concerne autant l'établissement que la section, avec un niveau de description très général. Si les deux sont nécessairement liés, la spécificité « métier » de la formation ne ressort pas assez.

Dimension 5.3 : Plan d'action et suivi

- 5 Le plan contient de nombreuses actions proposées dans trois axes, mais il manquait, dans le DAE, d'échéances et de responsables. Tout comme l'analyse SWOT, le plan d'action concerne surtout l'établissement et peu d'actions sont liées à la section elle-même.
- 6 Suite à l'entretien préalable et préalablement à la visite, l'établissement a apporté des compléments à son plan d'action. Cette version plus détaillée du plan d'action a été mise en ligne avant la visite et mise à disposition des experts (sur ordinateur portable) le jour de la visite. La version complétée du plan d'action donne une idée plus précise des objectifs que se donne l'établissement sur les trois axes choisis. Elle détaille notamment les échéances et responsables liés aux actions. Des éléments d'actions ciblés concernent notamment le programme de la section et des pistes pour mener à une actualisation des contenus (comme par exemple la poursuite de la réflexion avec le groupe de travail), mais les actions prévues concernant spécifiquement la section restent rares.

RECOMMANDATIONS

- 1 Préciser et développer les actions liées à la section dans le plan d'action en accentuant l'aspect « métier » de la section BD.
- 2 Porter une vigilance sur la charge de travail que représentent les responsabilités liées aux actions prévues pour les personnes responsables de ces actions.

Conclusion

Après une histoire un peu complexe, l'institut Lallemand a réglé depuis quelques années les principaux problèmes qui se posaient à lui en termes de gestion et d'organisation. Le déménagement dans des locaux bien situés et fonctionnels a constitué un moment-clé de l'avis même des personnels. Une gestion efficace et une vraie insertion dans le monde professionnel font de la section bibliothécaire-documentaliste de l'Institut Lallemand une structure de formation reconnue.

La désignation d'un ou une responsable de la formation avec une compétence métier, le renforcement de la dimension qualité et une refonte du programme, tenant compte des nouvelles exigences des métiers auxquels elle forme, devraient lui permettre de conforter sa place dans le paysage de formation bruxellois. La prise en compte des trois dimensions du métier de manière équilibrée (bibliothèque, archives, documentation) constituerait un plus.

Droit de réponse de l'établissement



Évaluation
Information et Communication
2019-2020

Droit de réponse de l'établissement évalué

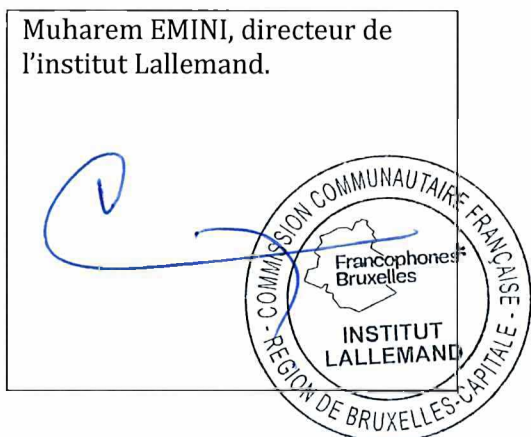
Commentaire général éventuel :

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

Critère / Dimension	Rubrique ¹	Point ²	Observation de fond

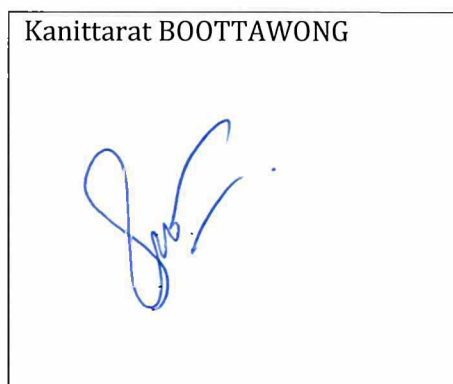
Nom, fonction et signature de
l'autorité académique dont
dépend l'entité

Muharem EMINI, directeur de
l'institut Lallemand.



Nom et signature du
coordonnateur de
l'autoévaluation

Kanittarat BOOTTAWONG



¹ Mentionner la rubrique (« Constats et analyse » ou « Recommandations »).

² Mentionner le numéro précédant le paragraphe.