



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

# RAPPORT D'ÉVALUATION

Cluster Information et Communication

Bachelier en Bibliothécaire-  
Documentaliste

Haute École Namur-Liège-  
Luxembourg (Hénallux)

Arnold Magdelaine  
Elizabeth Gardère  
Marc Hootelé  
Chaymae Karmous

10 juillet 2020

# Table des matières

Information et Communication : Haute École Namur-Liège-Luxembourg .....	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.....	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 : Haute École Namur-Liège-Luxembourg

## 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 28 et 29 novembre 2019 à la Haute École Namur-Liège-Luxembourg, sur l'implantation de Malonne, 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 et un membres du personnel, quatorze étudiants, six diplômés et six 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>

- Arnold Magdelaine, expert de l'éducation et président du comité des experts
- Elizabeth Gardère, experte paire
- Marc Hootelé, expert de la profession
- 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)

## Synthèse

### FORCES PRINCIPALES

- Gestion participative et culture du consensus au sein du site.
- Projet pédagogique de la HE : agilité, solidarité, bienveillance.
- Professionnalisation des « acteurs qualité ».
- Initiatives pédagogiques en intersections.
- Investissement de l'équipe afin d'aligner la formation avec l'actualité du milieu socio-professionnel.
- EEE (institutionnelle et volontaire) appliquées dans la section.

### FAIBLESSES PRINCIPALES

- Manque de feedback auprès des contributeurs et bénéficiaires des EEE.
- Faible mobilité internationale des étudiants.
- Manque d'analyse des effets des choix d'outils, de méthodes et d'espaces de communication externe afin d'optimiser les actions de promotion du bachelier.
- Manque d'analyse réflexive des dernières expériences pédagogiques de la section.
- Le labo BCD est sous-utilisé.
- Manque de moyen et de temps pour la recherche.

### OPPORTUNITÉS

- Alumni et représentants du monde professionnel sont demandeurs d'être plus impliqués dans le pilotage de la section.
- Le futur Learning Center de l'Hénallux pour réaliser de futurs cas pratiques professionnalisants.
- L'ensemble des sections BD en FWB se questionne sur l'image du métier.
- Mise en commun des bonnes pratiques entre formations BD.

### MENACES

- Nombre d'inscrits en baisse.
- Image « poussiéreuse » de la profession.
- Métier avec un fort développement permanent des pratiques et des activités qui nécessitent une prise en considération rapide dans le programme de la section.
- Perte d'attractivité et de fidélisation si la relation avec les alumni BD n'est pas optimisée.

### RECOMMANDATIONS PRINCIPALES

1. Poursuivre la professionnalisation des « acteurs qualité ».
2. Impliquer de manière systématique et efficiente les milieux socioprofessionnels dans le développement du programme.
3. Pérenniser les actions « intersections ».
4. Aligner méthodiquement et méthodologiquement l'approche-programme avec une approche compétence sur l'ensemble des 3 blocs.
5. Tendre systématiquement vers un équilibre entre l'acquisition de concepts, outils, méthodes et leurs usages par des « mises en situation » en lien avec l'actualité des professions visées.
6. Consolider le développement pédagogique et professionnel des enseignants notamment au regard du « système EEE », des dispositifs d'incitation et des partages de pratiques déjà mis en œuvre.
7. Prioriser fortement les axes stratégiques dédiés à l'organisation de la section et du programme de formation adossé (axe 1, 2, 3, 4, 6).

## Présentation de l'établissement et du programme évalué

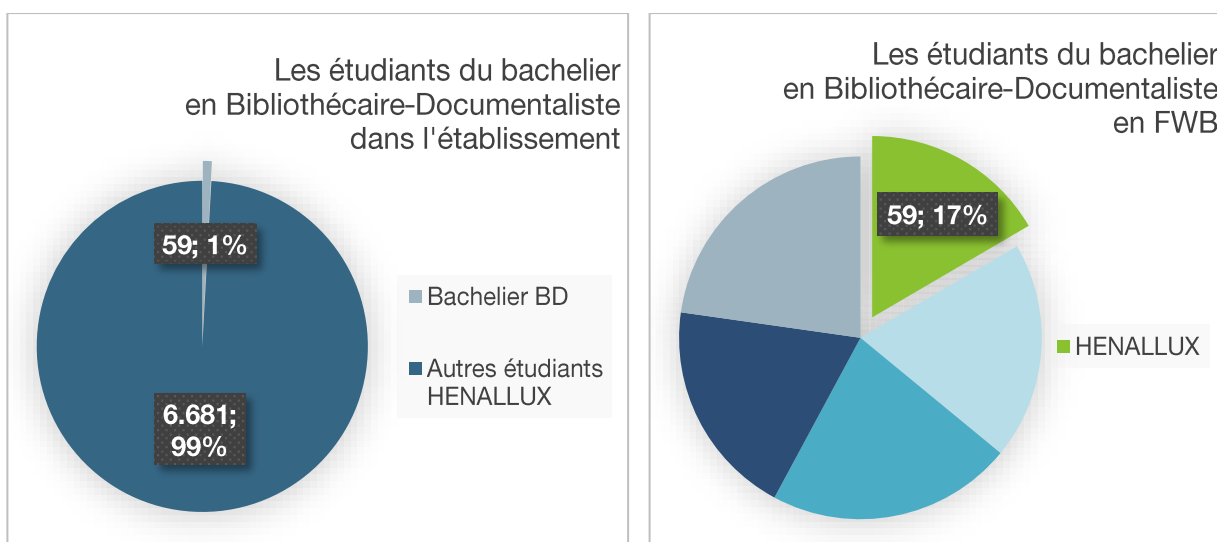
La Haute École Namur-Liège-Luxembourg (Hénallux), sous statut d'ASBL, résulte de la fusion en 2011 de deux hautes écoles (la Haute École de Namur et la Haute École Blaise Pascal). Elle relève du réseau libre confessionnel subventionné.

La Haute École comporte cinq catégories/domaines (économique, paramédicale, pédagogique, sociale et technique) et dispense 30 formations de type court ou long. Ces dernières sont réparties, selon la catégorie, sur onze implantations.

La catégorie sociale située sur trois implantations (Namur, Malonne et Arlon) organise, outre le bachelier en Bibliothécaire-Documentaliste, deux autres bacheliers (en Assistant social et en Gestion des ressources humaines), un master en Ingénierie et actions sociales et une année de spécialisation en Gestion des ressources documentaires multimédia.

Le bachelier en Bibliothécaire-Documentaliste est organisé sur l'implantation de Malonne.

En 2017-2018, 59 étudiants sont inscrits au bachelier en Bibliothécaire-Documentaliste, sur un total de 6740 inscrits à l'Hénallux, soit 1 % des effectifs. Ces 59 étudiants représentent, par ailleurs, 17 % 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 L'Hénallux est le fruit d'une fusion de plusieurs établissements avec 11 implantations et qui s'inscrit dans une dynamique positive et volontaire dans le but de créer une identité territoriale forte dans l'offre de formation et dans le respect des spécificités locales.
- 2 Il existe une organisation qui tend à faciliter les relations entre les services centraux et les relais au niveau local. Des espaces de co-construction sont existants et participent à l'opérationnalisation d'une stratégie institutionnelle.
- 3 Le comité des experts souligne l'implication et l'engagement des équipes tant au niveau institutionnel que dans la section.
- 4 Une mission de coordination de section existe et est fortement impliquée et sollicitée sur différentes facettes « métier » de la section.

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

- 5 L'Hénallux dispose d'un réseau, de services et d'un système qualité intégré avec une formalisation de la démarche dans les pratiques de l'établissement et dans la section Bibliothécaire-Documentaliste (BD). Il y a une gestion centrale de la qualité demandeuse d'un relais au niveau local formé à la démarche d'amélioration continue inspirée du modèle EFQM. Il s'agit de personnes-relais dont la performance attendue est plurielle en fonction des priorités de la section et également du fait qu'il n'y ait pas de liens hiérarchiques, mais fonctionnels.
- 6 L'équipe de coordination de la section BD du site de Malonne bénéficie du relais qualité du département (personne formée spécifiquement) afin de participer à la diffusion d'une « culture qualité » contributive et responsabilisante de la part de l'ensemble des protagonistes de la section BD.
- 7 Des instances, espaces et fonctions de régulation et de décisions (conseil de coordination, coordination des sections, réunions avec les délégués de classe, comité de pilotage de la section BD, groupes de travail thématiques) participent historiquement à l'implication de la section BD dans une démarche d'amélioration continue de la qualité.

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

- 8 La section dispose d'un comité de pilotage interdisciplinaire qui participe au pilotage/révision du programme. Ce dernier n'est pas une représentation exhaustive des parties prenantes (étudiants, professionnels, etc.) étant essentiellement composé par des enseignants et l'équipe de direction. Cependant, il existe d'autres lieux de concertation qui les impliquent et auxquels le comité de pilotage se réfère.
- 9 Le comité constate une réelle volonté de connaître la vie des formations par des enquêtes organisées systématiquement (par exemple par l'évaluation des enseignements par les étudiants (EEE)) et prenant en considération tous les niveaux du programme (intra, micro, meso, macro). L'ensemble des unités d'enseignement (UE) et des activités d'apprentissage du programme de la section BD sont évaluées dans un cycle de 3 ans. L'EEE volontaire est, toutefois, à la discrétion de chaque enseignant.
- 10 La section s'est lancée dans une nouvelle forme managériale de la formation BD (approche-programme) afin d'adapter et d'optimiser sa coordination autour du référentiel de compétences révisé en réseau (groupe « établissements de formation des bibliothécaires-documentalistes en FWB », associations professionnelles, etc.). La grille pour le bloc 1 est d'ores et déjà révisée. Le service d'accompagnement/d'aide pédagogique est en soutien par des fiches outils.

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

- 11 La section a des outils de communication interne diversifiés qui participent à l'animation quotidienne de la vie de la section. Des usages individuels de communication interne ont été explicités comme pouvant participer à la création d'aléas mettant en difficulté les étudiants (gestion des horaires, absences ponctuelles d'intervenant).
- 12 La section BD peut s'appuyer sur un relais de communication institutionnelle multicanale dans une logique informative (journal électronique, séances d'information, télévisions, etc.)
- 13 Une « boîte de suggestion » institutionnelle est notamment mise à disposition des étudiants de la section BD afin de faire remonter leur proposition.
- 14 La communication tant institutionnelle qu'entre l'équipe pédagogique de la section et les étudiants se fait essentiellement par mail.

## RECOMMANDATIONS

- 1 Le comité préconise de poursuivre la professionnalisation des « acteurs qualité » (direction, service, coordinateurs, relais) intervenant à tous niveaux de l'organisation et contribuant fortement à l'animation territoriale d'une démarche d'assurance qualité effective et efficiente.
- 2 Le comité recommande la formalisation régulière d'espaces d'échanges sur les pratiques, de capitalisation d'expériences « qualité » entre les différents acteurs dont l'un des objectifs serait de poursuivre la création collective d'outils d'harmonisation et leur mise en pratique par les relais dans la section. Cela participerait également à

clarifier, pérenniser le rôle et le périmètre de chacun des « acteurs qualité » dans le développement du programme de formation notamment dans la section BD. Cela contribuerait également à donner à lire, voir et comprendre la complémentarité avec d'autres services comme le service d'accompagnement/d'aide pédagogique.

- 3 Le comité suggère d'impliquer encore plus l'ensemble des parties prenantes notamment les étudiants, les alumni et les représentants du monde professionnel dans le comité de pilotage.
- 4 Le comité propose de consolider le mode opératoire du recueil, du traitement, et de l'analyse des données liées aux enquêtes participants à la révision du programme et de poursuivre le travail de feedback auprès des différents contributeurs et bénéficiaires des enquêtes. Continuer à se porter garant que les résultats obtenus seront utilisés pour questionner la pertinence du programme existant.
- 5 Le comité appuie l'intérêt de mettre en place une procédure interne et unique de signalement et de gestion d'aléas liée à la vie pédagogique de la section (absence d'enseignants, changement de salle, etc.).
- 6 Le comité recommande une harmonisation des pratiques de communication interne et de mettre en lumière « la boîte de suggestions » si la section souhaite que celle-ci soit un réel outil participatif de feedback. Il serait également profitable pour la section de poursuivre la réorganisation de l'accueil des étudiants au quotidien entre les missions des coordinatrices et les services d'accueil et de secrétariat.



## 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 coordination de la section est consciente que les acquis d'apprentissage visés étaient à revoir. Elle a d'ores et déjà entamé en intra la refonte du programme de formation avec la révision de la grille minimale, les cours du bloc 1 et demain des blocs 2 et 3 dans le cadre d'une approche-programme, de logiques compétences et de modalités pédagogiques alternant mises en situation professionnalisantes sur le site de Malonne et cours théoriques.
- 2 L'alignement de la formation avec l'actualité du milieu socioprofessionnel visé par la section BD est reconnu par l'ensemble des parties prenantes et se témoigne notamment par un taux d'employabilité important. Cela se traduit également par une réputation positive du site de Malonne explicitée par les étudiants au regard d'autres sites de formation en FWB. La section prend en considération les besoins, attentes, réalités des terrains professionnels des secteurs visés par le BD par des interventions de spécialistes extérieurs, une veille métier qui est réalisée par les maître de formation pratique (MFP) non seulement dans la section, mais aussi au niveau des filières professionnelles. L'implication des professionnels dans les activités de formation est à saluer (maître de stage (MDS), jurys, MFP).
- 3 Des enquêtes (évaluation du stage par l'étudiant, insertion des anciens diplômés, organisation des stages avec les MDS, etc.) viennent consolider le processus d'appréciation de pertinence professionnalisante du programme du BD.
- 4 Le service de valorisation des acquis de l'expérience (VAE) fonctionne avec une prise en charge individuelle du parcours étudiant en vue des dispenses adéquates. La demande estudiantine de VAE est actée du point de vue administratif au niveau central de l'Hénallux. Elle donne lieu à une prise en charge individualisée sur le site de Malonne par la coordinatrice pédagogique afin de valider les acquis puis de contractualiser le programme annuel de l'étudiant (PAE). Le service d'aide à la réussite (SAR), également appelé CAP'SUP, peut aussi faciliter l'organisation flexible du parcours.
- 5 Le comité constate la volonté d'internationaliser les parcours étudiants et de favoriser la mobilité afin de favoriser l'insertion socioprofessionnelle. Toutefois, l'appropriation de cette mobilité reste marginale côté étudiant.

## Dimension 2.2 : Information et communication externe

- 6 Toutes les parties prenantes de la section se sentent concernées par la promotion de la formation BD et investissent les temps, les outils (ex : site Internet, brochures, etc.) et les espaces (ex : rencontre avec les élèves inscrits dans le secondaire, promotion en direct sur les lieux d’immersions professionnelles, etc.), mais arrivent au bout de la réflexion.
- 7 La section BD est impliquée dans de multiples événements externes pour promouvoir le caractère professionnalisant du programme et permettre des premières immersions, mises en situation pour les étudiants de la section au regard des compétences visées à terme. La section entretient des relations collaboratives externes fortes avec les milieux socioprofessionnels afin de consolider son ancrage territorial (ex : festival namurois des jeunes lecteurs, festival littéraires *Nuit d’encre*, etc.)
- 8 Il subsiste une différence importante entre les initiatives et les efforts de communication entrepris notamment par la coordination de la section (ex : organisation d’un groupe focus de novembre 2018) et le faible retour effectif sur investissement (nombre d’inscrits en baisse).

## RECOMMANDATIONS

- 1 Le comité encourage la poursuite par la section BD de l’implication systématique et efficiente des milieux socioprofessionnels dans le développement du programme, des compétences et des acquis d’apprentissage visés en fonction des évolutions métiers constatées (ex : activités d’animation, d’organisation d’évènements, de gestion). Cela participe efficacement à l’insertion professionnelle des étudiants du site Malonne ainsi qu’à la reconnaissance du programme par les professionnels du secteur.
- 2 Le comité appuie l’intérêt qu’a la section BD à pérenniser des actions « intersections » en intra (ex : classe lecture, mise au vert, etc.), tourner vers les partenaires externes (ex : journée différenciation) dans une logique professionnalisante.
- 3 Le comité suggère d’optimiser les séances d’information, d’accompagnement et de retours d’expériences facilitant les départs à l’étranger pour les étudiants en les informant dès leur arrivée dans l’établissement et de poursuivre les démarches de partenariats en faveur des équivalences et en faveur des doubles diplômes.
- 4 Le comité recommande de consolider la relation avec le service d’accompagnement/d’aide pédagogique pour que l’individualisation des parcours, la personnalisation de la relation pédagogique et la modularisation de la formation soient effectives, au service de l’adéquation des acquis d’apprentissage visés, des besoins sociétaux et l’épanouissement de chacun des acteurs impliqués dans la vie de la section BD.
- 5 Le comité souligne la valeur ajoutée de s’associer à la section marketing de la HE pour réfléchir ensemble à la promotion des métiers « Bibliothécaire-Documentaliste » en cours d’évolution et à la promotion de la section BD. C’est une initiative intersection qui mérite d’être menée à son terme dans le but de potentialiser une nouvelle forme « d’attractivité métier ». Cela participera notamment au « dépoussiérage » de la représentation des professions visées par la section BD.

- 6 Le comité recommande désormais d'analyser les effets des multiples choix d'outils, de méthodes, d'espaces de communication tournés vers l'extérieur dans le but d'optimiser les futures actions de promotion.

## 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 compétences visées, les acquis d'apprentissage (AA) et les fiches UE sont compréhensibles et mises à disposition de l'ensemble des acteurs de la section BD. Elles sont également accessibles à distance via une plateforme sous *Moodle*.
- 2 Le fruit du travail réflexif de la section BD sur le bloc 1 (et à venir pour les blocs 2 et 3) en approche-programme prend la forme d'un tableau de concordance. Ce tableau de révision du bloc 1 donne à lire, à voir et à comprendre de façon globale les choix d'agencement des AA et leur priorisation en fonction des documents de références (ex : profils d'enseignement, référentiel de compétences) et de l'actualité socioprofessionnelle.

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

- 3 Des efforts de mise en situation et d'immersion professionnelle sont présents au niveau de la section BD et participent grandement à la reconnaissance de la qualité de la formation. De même des initiatives pédagogiques à visée « métier » voient le jour avec la refonte du bloc 1.
- 4 Dans le développement des compétences, le labo BCD est un outil à disposition. Il s'inscrit dans la démarche d'amélioration continue des pratiques professionnelles visées. Il n'est cependant plus animé au regard des moyens humains associés aux choix d'organisation actuelle du bachelier BD.
- 5 Toutefois, limiter lors du bloc 1 la découverte en stage d'un seul secteur du métier peut porter préjudice à l'engagement des étudiants dans le parcours de formation.
- 6 On constate un accompagnement individualisé des étudiants dans leurs stages/TFE, mais qui selon le cas ne répond pas toujours aux besoins de compétences spécifiques à la thématique des étudiants. Les sujets de TFE et de stage sont débattus en cohérence avec le projet professionnel. De plus, ils s'inscrivent dans une démarche qualité avec un livrable pour le commanditaire (organisme d'accueil de stage) devenant démonstrateurs des compétences techniques, communicationnelles, procédurales, et des acquis du bachelier BD.
- 7 La place de la culture générale est de 20% et est en phase d'actualisation via les métiers. Ce sera de la culture au travers des situations professionnelles réelles (ex : analyse de la censure qui fait appel à la culture générale au travers d'un sujet technique et regroupe les thématiques de diverses matières).

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

- 8 La section BD est consciente du travail nécessaire d'ajustement entre les modalités d'intervention, d'évaluation et la charge de travail des étudiants.
- 9 Le comité constate une montée en puissance des modalités de travail visant à professionnaliser les étudiants. Cependant, le sentiment de rupture brutale entre les modalités des blocs 1 et 2, et celles du bloc 3 engendre une perte de repère liée à une sensation de surcharge de travail à forts enjeux (diplôme, insertion, etc.).
- 10 Le TFE est un levier à l'emploi, mais ses modalités actuelles de réalisation amplifient la charge de travail pour l'étudiant. Cependant, la charge de travail a été évaluée et valorisée en termes de crédits et de planification des activités d'apprentissage liées.
- 11 La gestion des niveaux de langues disparates fait l'objet d'un test entre débutants et les autres niveaux. Un travail en autonomie sur *Moodle* permet une mise à niveau. Le dispositif d'apprentissage des langues propose plusieurs entrées de matières avec livrable (exposition, outils numériques...) de restitution.

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

- 12 Les modalités d'évaluation sont mises à disposition de tous sur la plateforme *Moodle* via les fiches descriptives des UE. La mise à disposition aux étudiants des grilles critériées liées aux modalités d'évaluations des UE est par contre propre à chaque intervenant.
- 13 Les échéances quant à la réalisation des travaux ne sont pas systématiquement précisées dans le planning annuel. Cela ne facilite pas *a priori* la mise en place par les étudiants de tactiques d'ajustement individuel, collectif au service d'une organisation efficace de leurs apprentissages.

## RECOMMANDATIONS

- 1 Le comité soutient la nécessité de capitaliser l'expérience du travail réflexif réalisé pour le bloc 1 avec les services d'aide/d'accompagnement pédagogique et qualité pour aligner tant sur le fond que sur la forme la logique compétence, le modèle managérial de type approche-programme, les situations d'apprentissage et d'évaluation pour l'ensemble du bachelier BD. Par exemple, dans le cadre de la refonte entamée, il paraît utile de prévoir une consolidation de l'intégration du TFE et de ses modalités de réalisation au programme (par ex : banaliser des temps spécifiques d'idéation, de conception, de réalisation puis d'analyse du TFE sur 3 ans, dès le bloc 1, dès le 1<sup>er</sup> stage, non plus restreint, mais ouvert). Il paraît également opportun pour le comité de consolider la refonte globale du bachelier BD autour également de l'observation et de la mesure du développement de la culture générale et des *softskills* chez les étudiants tout au long de leurs parcours.
- 2 Le comité suggère d'aligner méthodiquement et méthodologiquement l'approche-programme avec une approche compétence sur l'ensemble des 3 blocs du BD dans le but de créer de manière optimale des situations d'apprentissage et d'évaluation, des parcours individualisés et une coordination optimale des activités scientifiques, logistiques, techniques et pédagogiques de la section.

- 3 Dans le contexte du bloc 1, le comité suggère d'ouvrir le choix de secteur pour le premier stage, au regard de l'ambition de la section de former de futurs gestionnaires de ressources informationnelles. Il est aujourd'hui restreint au secteur public.
- 4 Le comité appuie la valeur ajoutée pour la coordination et l'équipe pédagogique du bachelier BD à tendre systématiquement vers un équilibre entre l'acquisition de concepts, outils, méthodes et leurs usages par des « mises en situation » internes et/ou externes en lien avec l'actualité des professions visées (ex : volet service à la personne, médiation, valorisation et animation d'événements). Il paraît opportun pour le comité de profiter de « la refonte des blocs » pour potentialiser de nouveau le labo BCD dans les futures mises en situation « qui font le métier d'aujourd'hui » sur le site de Malonne et en parallèle de futurs cas pratiques avec le futur Learning Center de l'Hénallux.
- 5 Le comité suggère de poursuivre l'autonomie du choix de sujet des TFE par les étudiants, tout en vérifiant et en s'assurant de l'attribution de personnes ressources pour assurer la faisabilité du TFE.
- 6 Le comité préconise de planifier collectivement et de « rendre complémentaires » les modes de production académiques attendus, d'évaluation des acquis d'apprentissage, de validation des UE dès le bloc 1 (peut-être en cours avec la refonte du programme) pour faciliter les tactiques individuelles et collectives d'apprentissage chez les étudiants et une montée en puissance « douce » du rythme de travail tout au long du bachelier BD.
- 7 Le comité propose que des expériences d'évaluation inter-UE puissent faire l'objet de valorisation pour générer des repères d'actions à destination des autres collègues enseignants. Les logiques compétences et l'approche-programme devraient faciliter la création et la gestion de dispositifs d'évaluation collectifs, inter-UE pouvant « libérer » du temps au sein de l'équipe pédagogique. Ce « temps » pourrait ainsi être ventilé dans les dispositifs d'accompagnement, dans les expérimentations pédagogiques inter-UE, intersection, dans la recherche au service du programme d'études.
- 8 Le comité propose de systématiser la publication des modalités d'évaluation et de validation *a minima* par quadrimestre. Le comité recommande la présentation, voire le rappel utile et nécessaire tout au long de l'UE, face aux étudiants, de ces informations. Il en va de même pour les acquis d'apprentissage et les compétences visés.
- 9 Le comité préconise de profiter du travail réflexif sur l'approche-programme et les logiques compétences du programme d'études pour explorer la mise en place d'un dispositif de gestion de parcours individualisé durant tout le bachelier co-animé en *intra* ainsi qu'avec les professionnels associés (ex : portfolio, e-portfolio, test d'autopositionnement sur les compétences visées suivi d'entretiens individualisés, etc.)

## 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 Une journée d'accueil ainsi qu'un vademécum sur la vie du département dont fait partie la section BD sont mis en place.
- 2 Un plan de formation du personnel est ouvert, proposé et accessible à tous. Le service d'accompagnement/d'aide pédagogique est force de proposition pour les personnels enseignants (forum pédagogique, partage d'expériences, ateliers de formation, etc.). Des rencontres pour les personnels administratifs notamment de la section BD sont organisés pour être en adéquation avec les performances attendues du décret Paysage.
- 3 Il existe des temps individuels et collectifs au sein de l'établissement et à l'extérieur qui permettent volontairement l'échange sur les pratiques et contribuent à une vie sociale positive.

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

- 4 La section dispose d'une bibliothèque propre, d'un Labo BCD et d'un *Creative school lab* co-gérés avec les étudiants pour un accès autonome approprié à leur formation. Une convention avec l'UNamur permet l'accès à la BUMP et ses services (bases de données, ordinateurs, etc.)
- 5 La section dispose d'un portail informatif et d'une plateforme d'apprentissage en ligne (*Moodle*) qui participe à la diffusion et au partage d'informations et de ressources liées au programme, la vie de la section, la vie de l'établissement.
- 6 Toutes les salles dont une salle informatique sont à disposition des étudiants y compris en dehors des heures de cours.
- 7 Les logiciels métiers et leur appropriation sont intégrés dans le programme de la section BD.

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

- 8 Le service de VAE fonctionne avec une prise en charge individuelle du parcours étudiant en vue des dispenses adéquates.
- 9 Un ensemble de services (service d'aide à la réussite (SAR), service social, etc.) participent grandement à l'intégration du public en difficulté ou en demande d'accompagnement spécifique (aménagement raisonnable, PMR, etc.).
- 10 Des étudiants volontaires de 2<sup>e</sup> et 3<sup>e</sup> bloc assurent une fonction tutorale dans le but de faciliter la vie sociale et académique d'autres étudiants, notamment de bloc 1. Le candidat tuteur doit avoir une certaine moyenne pour exercer cette fonction, ce qui permet d'assurer un tutorat de qualité.
- 11 Le service des relations internationales initie des projets conventionnés dits « Nord/Sud » dans le but de favoriser la mobilité et les expériences à l'étranger pour les étudiants de la section.
- 12 Les équipes pédagogiques des différentes sections et les services techniques du site de Malonne s'organisent systématiquement ensemble pour faciliter et adapter l'organisation logistique de l'accès aux bâtiments d'étudiants en situation de handicap.
- 13 La section BD prend en considération l'accès logistique contraignant au site excentré de Malonne pour les étudiants dans l'organisation journalière du programme.

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

- 14 Des instances de régulation, de coordination avec l'ensemble des protagonistes (équipes pédagogiques, étudiants, professionnels, anciens, etc.) de la section ainsi que, par exemple, des groupes thématiques permettent de recueillir des données qui sont analysées et peuvent être injectées dans le pilotage du programme.
- 15 Des dispositions générales d'EEE (institutionnelle et volontaire) sont appliquées dans la vie de la section permettant de recueillir et d'analyser des données spécifiques liées aux enseignements afin de renforcer le pilotage du programme.
- 16 La valeur ajoutée des alumni n'est pas exploitée de façon optimale afin d'affiner la pertinence du programme au fur et à mesure des « évolutions terrains ».

## RECOMMANDATIONS

- 1 Le comité préconise un renforcement du suivi individuel de tous les membres du personnel qui participerait au suivi des carrières et à leur évolution dans la section et plus largement dans la HE.
- 2 Le comité souligne l'intérêt de partager, voire d'aligner les pratiques d'EEE volontaires (recueil, analyse, restitution, utilisation des données) dans la section afin de soutenir la coordination du recueil et de l'analyse des données et la systématisation de la restitution puis de l'utilisation des données dans le développement du programme. Un système d'accompagnement spécifique des enseignants dans l'interprétation des



résultats récoltés dans le cadre de l'EEE doit être formalisé en associant le service d'accompagnement/d'aide pédagogique.

- 3 Le comité suggère de consolider le développement pédagogique et professionnel des enseignants de la section au regard du « système EEE » et des partages de pratiques déjà mis en œuvre.
- 4 Le comité propose qu'une analyse des effets des dispositifs d'incitation (Labo BCD, EEE, formations pédagogiques, obtention de master en sciences de l'éducation pour les enseignants, etc.) aux expérimentations pédagogiques, au développement pédagogique des enseignements (activités, pratiques), au développement professionnel continu des personnels académiques soit réalisée.
- 5 Le comité préconise un suivi de l'alignement entre les ressources matérielles à visées professionnalisantes mises à disposition des étudiants de la section BD et les ressources matérielles existantes sur le terrain professionnel.
- 6 Le comité soutient le désir de l'établissement de faciliter l'accès à la mobilité internationale pour les étudiants de la section BD et de poursuivre la réflexion sur une organisation participant à la stimulation de vivre une expérience internationale professionnalisante pour un.e futur.e bibliothécaire-documentaliste.
- 7 Le comité appuie l'idée de systématiser la collecte de données auprès des multiples collaborateurs de la section et notamment les diplômés en vue de récolter un maximum d'informations participant à la consolidation, voire au développement du programme et à la veille de sa pertinence.

## 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 DAE de la section BD s'inscrit dans une démarche stratégique globale de l'établissement et s'appuie sur la participation et la contribution de tous les protagonistes.

#### *Dimension 5.2 : Analyse SWOT*

- 2 La production du SWOT traduit une forte envie d'explicitation sur des axes prioritaires. Le SWOT synthétique final mis à disposition en annexe du DAE est un plus pour déterminer les menaces et opportunités externes liées aux objets priorités (cf. les intitulés des cartes graphiques).
- 3 Dans la philosophie rédactionnelle du DAE, une méthode contributive a été mise en œuvre en *intra* afin que l'ensemble des protagonistes de l'établissement puissent s'investir et co-construire des pistes d'actions, voire les prioriser.

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

- 4 Le plan d'action de la section est pragmatique (10 axes) et s'inscrit dans des variables temporelles à « grosses mailles » (court, moyen, long terme) engageant l'établissement et la section sur des réalisations durant les années académiques 2019-2020-2021.
- 5 Les responsabilités des personnes et les indicateurs de suivi sont peu étayés. Cela ne donne pas à lire, à voir, à comprendre la manière dont cela prendra vie en *intra*, de la façon que cela sera priorisé, animé, évalué.

### RECOMMANDATIONS

- 1 Le comité encourage la personne relais qualité à poursuivre cette dynamique contributive en matière d'assurance qualité au-delà du périmètre de l'évaluation AEQES.
- 2 Les multiples pistes d'action micro (équipe pédagogique, relation étudiants, etc.), meso (organisation, dispositif d'accompagnement, système d'évaluation, etc.) et macro (stratégie territoriale, politique de formation *intra*, modèles financier et économique, etc.) de la section BD conscientisées, explicitées, analysées, voire priorisées doivent continuer à s'inscrire dans une logique collective, intégrative et non

juxtaposée dans la vie de l'établissement. Le comité préconise un pilotage et un suivi collectif interne fort, voire un appui ponctuel par un tiers externe, afin d'être alignées avec un principe de réalité territoriale, politique, de ressources humaines, budgétaires et matérielles disponibles afin de garantir une qualité de vie au travail positive des multiples collaborateurs sollicités.

- 3 Le comité invite à poursuivre l'affinage sur le plan d'action (par exemple sous un Gantt, Perth, etc.) pour aboutir à un échéancier et des jalons précis et réalistes dont la visualisation des actions réalisées et à venir sont accessibles à tous les protagonistes.
- 4 Le comité partage l'intérêt de prioriser fortement les axes dédiés à l'organisation de la section et du programme de formation adossé (axe 1, 2, 3, 4, 6) d'ores et déjà entamés dans le cadre de cette année académique 2019-2020.

## Conclusion

Le bachelier en Bibliothécaire-Documentaliste de La Haute Ecole Namur-Liège-Luxembourg s'inscrit de façon dynamique et volontaire dans le plan stratégique de l'établissement dans le but notamment de créer une identité territoriale forte dans l'offre de formation et en adéquation avec les spécificités locales. Dans ce contexte d'engagement tant de la section que de l'institution locale, le développement continu des compétences des « acteurs qualité » (direction, service, coordinateurs, relais) intervenant à tous niveaux de l'organisation et contribuant fortement à l'animation territoriale d'une démarche d'assurance qualité effective et efficiente est un enjeu fort perçu par le comité. Il semblera opportun d'analyser les initiatives de ces acteurs pour inscrire durablement la démarche au sein de l'organisation.

En écho à l'engagement évoqué ci-dessus, le comité encourage dans un premier temps la section à poursuivre collectivement le travail de développement continu initié sur le bloc 1 dans une logique « compétence » tant sur la coordination, l'organisation que sur les contenus et les modalités pédagogiques en s'appuyant systématiquement sur l'offre de multiples services d'appui transversaux.

De plus, le comité a noté un ensemble de pratiques individuelles (organisationnelles, pédagogiques, didactiques, scientifiques) lié aux expériences de la section qui mériterait d'être partagé, questionné, capitalisé collectivement. Cela consoliderait ainsi à la fois les processus d'adéquation entre les cursus et une certaine réalité socio-professionnelle et scientifique ainsi que les mécanismes de développement professionnel de chacun.

Finalement, au cours des différentes rencontres, le comité a bien identifié les initiatives de la section qui participent à l'ancrage territorial de l'offre de formation dans le but de faciliter l'insertion professionnelle des étudiants. Cependant, il a été perçu par le comité que les interactions avec les milieux professionnels sont à accroître dans une perspective d'amélioration continue des dispositifs de formation, d'accompagnement, de gestion de parcours individualisé et d'évaluation.

# 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 <sup>1</sup>	Point <sup>2</sup>	Observation de fond

Féry Margarita, Directrice des  
Départements pédagogique et  
social de Malonne

Bultot Alain  
Coordonnateur de  
l'autoévaluation

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

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