



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

## **Evaluation du cursus « Information et communication » 2009-2010**

### **RAPPORT FINAL DE SYNTHÈSE**

**Université de Liège (ULg)**

Comité des experts :

M. Pascal LARDELLIER, président,  
M. Mihai COMAN, M. Frank PEETERS,  
M. Bruno OLLIVIER et Mme Martine SIMONIS

**11 juin 2010**

## **INTRODUCTION**

L'Agence pour l'Evaluation de la Qualité de l'Enseignement Supérieur (AEQES) a procédé en 2009-2010 à l'évaluation des cursus « Information et Communication », c'est-à-dire :

- du Bachelier en « Information et communication »
- du Master en « Information et communication »
- du Master en « Communication multilingue » (non proposé à l'ULg)
- du Master en « Arts du spectacle »

Cette évaluation s'est également déroulée au sein d'une Haute Ecole pour les programmes suivants : Bachelier en « Communication appliquée » et Master en « Communication appliquée spécialisée ».

Le comité des experts, mandaté par l'AEQES, a procédé à la visite de l'Université de Liège (ULg) les 11 et 12 février 2010. Le présent rapport rend compte des conclusions auxquelles sont parvenus les experts après la lecture du rapport d'autoévaluation rédigé par l'entité et à l'issue de leurs auditions et des observations qu'ils ont pu faire *in situ*.

Le comité des experts tient à remercier Monsieur le Recteur de l'Université qui a tenu, en personne, à l'accueillir et lui a présenté le cadre institutionnel dans lequel se situe le Département des Arts et Sciences de la communication. Le comité remercie également Monsieur Pascal DURAND, coordonnateur de l'autoévaluation, ainsi que les responsables académiques, enseignants, personnels administratifs et étudiants qui ont accordé de l'importance et du temps à cette évaluation.

L'objectif du présent rapport est de faire un état des lieux des forces et faiblesses du programme évalué et de proposer des recommandations pour aider l'entité à construire son propre plan d'amélioration.

### **Présentation de l'institution**

Fondée en 1817, l'Université de Liège (ULg) devient l'université publique et complète de la Communauté française de Belgique en 1989. Les enseignements qu'elle propose se déploient sur huit Facultés, un Institut et une Ecole.

Les cursus relevant du domaine « Information et Communication » sont proposés par le Département des Arts et Sciences de la communication, au sein de la Faculté de Philosophie et lettres : Bachelier et Master en Information et communication ; Master en Arts du spectacle. Le Master en Information et communication propose deux filières : Journalisme d'une part, Médiation culturelle et métiers du livre d'autre part. Le Master en Arts du spectacle, quant à lui, propose une filière Cinéma documentaire et une filière Spectacle et image numérique.

### **Démarche qualité dans l'institution et dans l'entité**

Le comité des experts a constaté qu'une démarche d'évaluation a bien été initiée au niveau de l'institution. Il existe ainsi un service de management et d'accompagnement de la qualité (le « SMAQ ») avec un personnel propre. Au niveau de l'entité, bien que les experts soulignent la qualité du rapport d'autoévaluation, ils pointent une approche de la qualité non systématisée. Par conséquent, il conviendrait de s'appuyer sur le diagnostic du rapport d'autoévaluation pour élaborer le plan d'action stratégique et d'établir des objectifs généraux et opérationnels pour la filière. Le comité des experts recommande également de veiller à assurer la participation de chacun à la démarche (partage des résultats et ajustements concertés). Il souligne l'importance de créer, en collaboration avec le SMAQ, des outils tels que tableaux de bord ou manuel qualité qui devraient permettre d'ancrer la démarche qualité à la fois dans le réflexe quotidien et dans une optique pérenne.

## CHAP 2 : Les programmes d'études

---

### Objectifs généraux et spécifiques des formations

Les objectifs généraux de la formation, tels qu'ils sont annoncés par le département, consistent en un enseignement de haut niveau, en liaison étroite avec une recherche autonome mais en prise sur les réalités ambiantes. Dans le champ couvert par les SIC, le département indique concentrer son enseignement et ses recherches sur la dimension culturelle des phénomènes de la communication.

### Programmes

- 1 En termes d'articulation globale du programme, le comité des experts a constaté que les attentes et exigences sont en lien tout au long du programme. De même, il a entendu la satisfaction des étudiants quant aux apports de contenus théoriques, des éléments de culture générale et de variété d'approches pédagogiques.
- 2 En revanche, les étudiants regrettent l'absence de cours de langues au niveau des Masters. Bien que les experts aient noté une initiative positive en la matière dans une des options des nouveaux programmes en Information et communication, ils recommandent de généraliser cette pratique à l'ensemble des Masters. En outre, il conviendrait d'étudier la possibilité d'insérer des cours disciplinaires en langues étrangères, ce qui permettrait par ailleurs d'attirer des étudiants étrangers.
- 3 La grande majorité des cours sont rétribués par 4 crédits ECTS, comme si une sorte de « justice distributive » prévalait à leur octroi. L'attribution des ECTS devrait être repensée en mesurant la charge réelle du travail présentiel et non-présentiel fourni par l'étudiant.
- 4 Les experts pointent la volonté du département de renforcer les liens entre le monde académique et le monde professionnel. C'est actuellement visible dans le Master en Arts du spectacle et en développement dans le Master en Information et communication. Lors des entretiens, le comité des experts a entendu que les nouveaux programmes renforceront l'articulation entre savoirs et savoir-faire, entre connaissances théoriques et pratiques. Ainsi ces programmes, lui a-t-on expliqué, devraient s'appuyer davantage sur les contacts noués avec le monde professionnel. Les experts attirent l'attention du département sur l'importance d'outiller davantage les étudiants à l'approche du monde professionnel, notamment par rapport à ses exigences et modes de fonctionnement.

### Droit de réponse de l'établissement

- 5 Si pour les deux Masters, une cohérence réelle a été constatée entre l'évaluation et les cours, une certaine opacité a été relevée quant aux critères et modalités de notation, en particulier pour les stages – un point relevé tant par les étudiants autant que par les maîtres de stages.  
Il conviendrait d'identifier et de clarifier le rôle des maîtres de stage, en communiquant précisément les modalités et critères d'évaluation. A cette fin, par exemple et de manière concrète, il faudrait réfléchir à la mise en place d'un carnet de stage définissant les objectifs, le cahier des charges, les responsabilités de chacun, les modalités et critères d'évaluation, dans le cadre d'une démarche qualité.

### *Droit de réponse de l'établissement*

- 6 Concernant les mémoires de fin d'études, le comité des experts a noté la qualité des mémoires et la satisfaction des étudiants concernant l'encadrement de ceux-ci.
- 7 Le dispositif global de l'évaluation des enseignements doit faire l'objet d'un effort accru de réflexion et de mise en place plus rapprochée.

### **CHAP 3 : Vie étudiante**

---

- 1 Il est à noter que les démarches de remédiation, proposées par des professeurs du secondaire, notamment en français et en histoire ont été positivement appréciées et semblent justifier toute leur utilité. Les experts soulignent l'intérêt du service « guidance études » et l'organisation de certains ateliers visant la remédiation.
- 2 Pour ce qui est du suivi des débouchés des diplômés, le comité des experts recommande de procéder à une collecte de données plus systématique des informations, et notamment de réaliser une enquête auprès des diplômés des dix dernières années.
- 3 Malgré quelques difficultés rencontrées par les étudiants en matière de communication et d'accès à certaines informations organisationnelles, ces derniers vantent la disponibilité des enseignants, et notamment celle des assistants.  
Le site Internet et le forum géré « par les étudiants pour les étudiants » leur permettent d'avoir accès à des informations administratives et leur donnent de bons conseils dans la préparation des examens. Ces espaces numériques constituent de précieux outils d'entre-aide.
- 4 Enfin, le comité des experts invite le département à mettre en œuvre toutes les modalités possibles pour revitaliser la participation des étudiants aux organes consultatifs et décisionnels.

## CHAP 4 : Les ressources

---

- 1 Concernant le personnel et la gestion des ressources humaines, le comité des experts suggère de vérifier les équilibres entre départements en termes d'encadrement. En raison du succès des filières concernées, il conviendrait notamment de répercuter plus rapidement les besoins générés en matière d'encadrement. Malgré la disponibilité du personnel administratif, il semble que l'accroissement de la population étudiante n'ait pas engendré un ajustement des effectifs administratifs.
- 2 Le comité des experts attire par ailleurs l'attention sur la nécessité d'être attentif aux besoins de formation continue du personnel administratif et technique et de veiller à aménager leurs horaires de manière à rendre effectif le suivi de ces formations.
- 3 Quant aux ressources matérielles et aux équipements, le département bénéficie d'un contexte patrimonial unique allié aux nouvelles technologies, et la bibliothèque départementale répond pleinement aux besoins. Il est proposé de systématiser la politique d'abonnement aux grands titres nationaux et internationaux, notamment en version électronique.
- 4 Le comité des experts recommande également d'explorer davantage les opportunités offertes par *l'e-learning*. Il suggère notamment le développement et l'utilisation de *l'e-learning* pour favoriser la poursuite des cours durant les périodes de stage.

## **CHAP 5 : L'entité dans son contexte**

---

- 1 Le comité des experts a apprécié la vraie dynamique de recherche inscrite dans le département ainsi que ses retombées au cœur des enseignements. Les thèmes de recherche sont toutefois éloignés - par leur objet-même - du champ d'attention médiatique et ne permettent pas particulièrement une visibilité du département. Il devrait être possible, en choisissant des axes de recherche davantage en prise avec le réel médiatique, de concilier à la fois la recherche académique proprement dite et ses possibilités d'intérêt pour les médias. Ceci permettrait de donner une meilleure visibilité à la recherche du département dans le champ médiatique et à conférer à ses auteurs une expertise d'intervention médiatique concourant tout à la fois à la visibilité de la filière et de ses travaux.
- 2 Pour ce qui est du service à la collectivité, de nombreux projets individuels ont été notés, notamment la participation fréquente à l'organisation d'événements culturels locaux. Afin d'aller dans le sens d'une plus grande reconnaissance encore, il convient d'institutionnaliser et de fédérer les démarches entreprises.
- 3 Les experts ont noté avec intérêt l'existence de nombreux contacts européens et internationaux ainsi que la volonté de mener des projets de co-diplômation avec ces partenaires. Le comité des experts recommande de concrétiser ces projets.

## **CHAP 6 : Analyse et plan d'action stratégiques**

---

- 1 Liège est une ville frontalière (Eurégio). Cette situation géographique devrait permettre au département d'accorder une place privilégiée aux langues allemande et néerlandaise et de dégager ainsi une spécificité unique pour les filières, à combiner avec ses points forts par ailleurs détaillés.
- 2 Au rang des risques, relevons que les représentations habituelles de la formation « information-communication » au sens large, ainsi que celles des métiers de ce champ professionnel auprès des étudiants du secondaire, contribuent à en faire une filière trop attractive, qui est trop souvent vue comme une filière d'accès « facile » (voire une filière dans laquelle on s'inscrit faute de savoir où aller). Des efforts continus doivent être faits afin que les étudiants s'engageant dans ces filières le fassent en toute connaissance de cause, et qu'ils soient suffisamment avertis de la difficulté des programmes et de la relative rareté des débouchés.
- 3 Cependant, la communication est un domaine disciplinaire attractif dont bénéficient les départements proposant des formations dans ces champs.

## EN SYNTHÈSE

Points forts	Points d'amélioration
<ul style="list-style-type: none"><li>→ Création d'un service de management et d'accompagnement de la qualité (SMAQ)</li><li>→ Satisfaction globale des étudiants : apports de contenus théoriques, richesse des éléments de culture générale, variété d'approches pédagogiques et démarches de remédiation</li><li>→ Retombées de la recherche dans les enseignements</li><li>→ Qualité des mémoires et de leur encadrement</li><li>→ Disponibilité des enseignants et assistants</li><li>→ Adéquation des ressources matérielles aux besoins de la formation</li><li>→ Nombreux contacts européens et internationaux</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>→ Approche qualité non systématisée au niveau de l'entité</li><li>→ Absence d'offre de cours de/en langues au niveau des Masters actuels <a href="#"><u>Droit de réponse de l'établissement</u></a></li><li>→ Opacité quant aux critères et modalités d'évaluation, en particulier pour les stages</li><li>→ Déficit de visibilité, notamment dans le domaine médiatique</li><li>→ Sous-encadrement, particulièrement en personnel administratif</li></ul>

Opportunités	Risques
<ul style="list-style-type: none"><li>→ Liège, ville frontalière</li><li>→ Succès des programmes</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>→ Représentations erronées de la formation et des métiers de ce champ professionnel</li></ul>

Recommandations
<ul style="list-style-type: none"><li>→ Systématiser la démarche qualité au niveau de l'entité</li><li>→ Proposer des cours de langues et des cours disciplinaires en langues</li><li>→ Repenser le dispositif ECTS en mesurant la charge réelle de travail</li><li>→ Identifier et clarifier le rôle des maîtres de stage</li><li>→ Concrétiser le renforcement annoncé des liens entre le monde académique et le monde professionnel</li><li>→ Développer les outils d'<i>e-learning</i> et leurs utilisations</li><li>→ Procéder à une collecte de données plus systématique des informations sur les débouchés des diplômés</li><li>→ Mettre en œuvre toutes les modalités possibles pour revitaliser la participation des étudiants aux organes consultatifs et décisionnels</li><li>→ Vérifier les équilibres entre départements en termes d'encadrement</li><li>→ Être attentif aux besoins de formation continue du personnel administratif et technique</li><li>→ Approfondir la réflexion sur le dispositif d'évaluation des enseignements par les étudiants</li><li>→ Systématiser la politique d'abonnement aux grands titres nationaux et internationaux, notamment en version électronique</li><li>→ Explorer davantage les opportunités offertes par l'<i>e-learning</i></li><li>→ Concilier à la fois la recherche académique et ses possibilités d'intérêt pour les médias pour accroître la visibilité médiatique du département</li><li>→ Institutionnaliser et fédérer les démarches entreprises dans le domaine des services à la collectivité</li><li>→ Concrétiser les projets de co-diplômation</li></ul>



**Droit de réponse de l'établissement évalué**

Commentaire général éventuel :

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

Chap.	Page	Ligne	Observations de fond
2	4	19-20	Le rapport des experts souligne que « [la volonté du département de renforcer les liens entre le monde académique et le monde professionnel] est actuellement visible dans le Master en Arts du spectacle et en développement dans le Master en Information et communication ». Cette formulation ne tient pas compte de la réalité des programmes des deux Masters concernés, qui montre une tout autre répartition des cours à dimension professionnelle : 50% des cours de la <i>finalité en Journalisme</i> du Master en Information et communication sont des cours de pratique assurés par des professionnels ; le taux est de 35% pour la <i>finalité en Médiation culturelle et métiers du livre</i> du Master en Information et communication ; le taux est de 30% pour l'ensemble du Master en Arts du spectacle. De cet examen des programmes, il ressort donc que, contrairement à la formule du rapport, la balance cours professionnalisants/cours académiques penche fortement en faveur du Master en Information et communication, qui a, de plus, en 2008, recruté un journaliste à temps plein pour les cours de technique de l'investigation.
2	4	28-29	La suggestion du rapport « de réfléchir à la mise en place d'un carnet de stage définissant les objectifs, le cahier des charges, les responsabilités de chacun, les modalités et critères d'évaluation dans le cadre d'une démarche qualité » ne tient pas compte du fait qu'un « Mémento des stages » est d'ores et déjà, depuis plusieurs années, remis expressément aux étudiants au début de leur période de stage.
Synthèse	10	3-4	Dans le tableau de synthèse, le rapport mentionne, parmi divers points d'amélioration, l'« Absence d'offre de cours de [...] langues au niveau des Masters actuels ». Cette mention est partiellement contradictoire avec la remarque formulée au chap. 2, page 4, point 2, selon quoi « une des options des nouveaux programmes » fait place à un cours de langue : c'est bien le cas en effet dans la <i>finalité en</i>

			Journalisme du Master en Information en communication.

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



Joyeux & G. f.c.  
Jean-Pierre BERTRAND PHL

Nom et signature du (de la) coordonnateur(-trice)  
de l'autoévaluation



Pascal DURAND