



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

## **Evaluation des cursus « Information & Communication » 2009-2010**

### **RAPPORT FINAL DE SYNTHÈSE**

#### **Facultés Universitaires Saint-Louis (FUSL)**

Comité des experts :

M. Pascal LARDELLIER, président

Mme Martine SIMONIS, MM. Mihai COMAN,

Bruno OLLIVIER et Frank PEETERS

**11 juin 2010**

## **INTRODUCTION**

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

- du Bachelier en « Information et communication »
- du Master en « Information et communication » (non proposé aux FUSL)
- du Master en « Communication multilingue » (non proposé aux FUSL)
- du Master en « Arts du spectacle » (non proposé aux FUSL)

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 des Facultés Universitaires Saint-Louis (FUSL) les 2 et 3 février 2010. Le présent rapport rend compte des conclusions auxquelles sont parvenus les experts à 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 Geoffroy PATRIARCHE, 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**

Fortes d'une histoire de 150 ans, les Facultés Universitaires Saint-Louis (FUSL) sont situées au cœur de Bruxelles, bénéficiant ainsi des atouts multiculturels, historiques et politiques de la capitale européenne. Les FUSL se composent de trois facultés : « Philosophie, lettres et sciences humaines », « Droit » et « Sciences économiques, sociales et politiques » (ESPO) ; et d'un Institut d'Etudes Européenne (IEE). C'est au sein de la faculté ESPO qu'est proposé le Bachelier en Information et communication.

Les FUSL sont actuellement engagées dans un processus de négociations qui mènera, à terme, à la fusion des quatre institutions universitaires composant l'Académie Louvain.

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

Les experts saluent le travail d'équipe et de coordination mené à l'occasion de l'autoévaluation, ainsi que l'implication générale des différents personnels.

Le comité des experts souligne la qualité générale du rapport d'autoévaluation, sa franchise et sa lucidité, et le caractère exhaustif des données transmises. Pour autant, et en dépit de ces efforts, les experts n'ont pas perçu l'existence d'un système intégré de gestion de la qualité au sein de l'établissement.

Puisque « la qualité est l'affaire de tous » (et notamment celle des étudiants), il conviendrait de poursuivre la dynamique participative et démocratique qui a prévalu lors de l'autoévaluation (via le comité de pilotage, les réunions de préparation, ...) et de systématiser cette démarche qualité en identifiant un (ou des) responsable(s) qualité en interne. Ce(s) dernier(s) aurai(en)t pour tâche, notamment, d'élaborer un manuel qualité – sorte de vademécum systématique incluant tableaux de bord et indicateurs jugés pertinents par l'établissement – qui pourrait être actualisé au fil des expériences et des expertises et irait dans le sens de la pérennisation des procédures.

## CHAP 2 : Les programmes d'études

---

### Objectifs généraux et spécifiques des formations

Il doit être précisé à titre liminaire que les FUSL dispensent un enseignement qui se veut général, pluridisciplinaire et progressif. L'entité a choisi de ne pas spécialiser le contenu de la première année du Bachelier, le rendant commun aux programmes Information et communication, Sciences politiques et Sociologie et anthropologie. La finalité est de pourvoir les étudiants en outils intellectuels exigeants, tout en leur donnant un bagage culturel et théorique rigoureux.

### Programmes

- 1 Le Bachelier Information et communication met l'accent sur l'initiation à un éventail complet de courants, de méthodes, d'auteurs en sciences sociales. A ce titre, les étudiants sortant des FUSL, particulièrement bien formés à la méthodologie du travail universitaire (lecture de textes, critique, rédaction de travaux, etc.), possèdent une capacité d'appréhension des contenus nouveaux qui les met en position forte à l'entrée des Masters.
- 2 Néanmoins, les experts ont noté que la question de l'identité du programme reste posée. Si le principe du panorama complet est louable en soi, sans doute conviendrait-il de réfléchir à la pertinence de réévaluer les objectifs de la formation au regard des axes de la discipline. Les étudiants sont demandeurs d'enseignements ayant une filiation plus directe avec le domaine de l'information et de la communication. Si la grille des programmes propose une solide formation de Bachelier, très multidisciplinaire, les Sciences de l'information et de la communication (SIC) y sont peu représentées. Le seul cours disciplinaire en première année de Bachelier semble très conceptuel. De même, trop peu de place est encore accordée à la pratique, et à l'appropriation des techniques professionnelles, quels que soient les efforts faits en ce sens. Afin de viser l'affirmation cohérente et générale de la discipline, il conviendrait de renforcer l'axe Information et communication à différents niveaux : par le recrutement de personnels, par des publications spécifiques ou encore des cours plus thématiques...
- 3 Les experts pointent avec grand intérêt l'organisation de la formation sous une modalité plurilingue.
- 4 A l'heure actuelle, l'évaluation des enseignements par les étudiants s'effectue avant que ces derniers ne soient eux-mêmes évalués dans les matières concernées. Les experts préconisent que cette évaluation soit quelque peu différée de sorte qu'elle puisse porter également sur les méthodes d'évaluation des étudiants. Par ailleurs, le comité des experts a pu noter que les étudiants ne bénéficiaient pas d'un *feed-back* sur les résultats de l'évaluation des enseignements et il estime qu'il serait opportun de diffuser ces résultats sous la forme d'un rapport de synthèse, ou, par exemple, par la diffusion d'une *newsletter*. Plus largement, l'évaluation des enseignements gagnerait sans doute à respecter une logique de « cours » et non plus une logique d'« année d'études ».
- 5 Concernant l'approche pédagogique, le comité des experts a particulièrement apprécié la logique de projets qui favorise l'autonomie d'apprentissage des étudiants.

- 6 Les étudiants soulignent une charge de travail lourde, environ 20 heures de cours par semaine en première année de Bachelier, ces cours impliquant beaucoup de travail personnel. Et le nombre de travaux s'accroît au fil du semestre.
- 7 Malgré la présence dans le programme de cours et de séminaires visant le développement de compétences dans le domaine de la recherche, les experts ont noté la faible sensibilisation de certains des étudiants rencontrés à ces questions. Sans doute conviendrait-il de procéder à une initiation plus systématique et plus explicite à la recherche et à ses métiers. Cela pourrait valoriser pédagogiquement le travail de recherche des enseignants, voire favoriser l'ouverture éventuelle d'un Master spécifique. Car en l'état actuel, il semble important de renforcer le lien entre, d'une part, la recherche produite par les chercheurs du département et, d'autre part, les cours qui s'irriguent nécessairement de ces travaux, dès lors qu'ils concernent certaines thématiques (médias, TIC, citoyenneté, inter-culturalité, ...).
- 8 Le comité des experts estime qu'il serait opportun d'impliquer davantage le monde professionnel dans les réflexions sur le programme, tant il semble qu'un déficit soit perceptible de ce côté-là. Ainsi, poursuivre le travail déjà initié sur un référentiel de compétences permettrait d'augmenter les possibilités de contacts entre les étudiants et le monde professionnel. Des initiatives en ce sens ont déjà pu se développer : les visites d'entreprises du secteur de la communication, journaux, rédactions, agences de publicité... Bien que chronophages d'un point de vue organisationnel, elles gagneraient à être revalorisées, tant elles permettent aux étudiants de bénéficier rapidement d'un panorama clair des métiers et des « lieux de la communication », et de les saisir « de l'intérieur ».

### **CHAP 3 : Vie étudiante**

---

De nombreux dispositifs d'assistance pédagogique ont été développés par les FUSL : cours préparatoires, blocus dirigé, « passeport pour le bac », suivi et conseils individualisés, monitorat, remédiation et réorientation allant tous dans le sens d'une promotion de la réussite à laquelle l'institution est sensible.

Plusieurs associations et cercles étudiants (dont le Centre d'Action Universitaire) garantissent la participation de ceux-ci aux instances de concertation et de décision de l'institution. Ceux-ci s'estiment suffisamment représentés, reconnaissant que leurs délégués sont actifs et écoutés.

## CHAP 4 : Les ressources

---

- 1 L'encadrement personnalisé privilégié par les FUSL est apprécié de tous. Le comité des experts souligne néanmoins la nécessité d'étoffer le corps enseignant par du personnel présentant un profil spécifiquement Information et communication.
- 2 L'environnement de travail est particulièrement agréable et stimulant. Lors de leur visite des locaux, les experts ont constaté la parfaite adéquation des ressources et équipements avec les besoins des étudiants et des enseignants.
- 3 Le site i-fusl s'avère être un serveur ergonomique, convivial, donnant accès à maintes ressources pédagogiques, culturelles, sociales, relationnelles... Les experts recommandent néanmoins d'exploiter davantage cet outil afin qu'il puisse devenir, à terme, une réelle plate-forme d'apprentissage en ligne. Par ailleurs, les possibilités offertes par *l'E-Learning* permettraient notamment de pallier certaines difficultés organisationnelles.
- 4 Les ressources bibliographiques propres au domaine Information et communication restent quant à elles encore assez limitées et faiblement actualisées. Les experts recommandent de développer sensiblement le fonds documentaire spécifique à la filière et de systématiser une politique d'abonnements à des périodiques en ligne.  
Globalement, et afin de rationaliser cette politique relative aux ressources documentaires, pourquoi ne pas envisager une répartition budgétaire proportionnelle au nombre d'étudiants inscrits dans les filières POLS (regroupant les programmes Information et communication, Sciences politiques et Sociologie et anthropologie) ?

## **CHAP 5 : L'entité<sup>1</sup> dans son contexte**

---

- 1 Les experts saluent l'émergence d'un groupe de recherche en information et communication, le « PRECOM », qui devrait vraisemblablement fédérer les initiatives actuelles encore largement individuelles. Globalement, la recherche, bien présente et représentée au niveau des personnes, gagnerait à être « visibilisée » et systématisée.
- 2 Sur le plan du service à la collectivité, le comité des experts a relevé l'organisation d'activités au niveau de la Faculté (expertises, vulgarisation, éducation tout au long de la vie), ainsi que d'activités pédagogiques visant la sensibilisation des étudiants à l'environnement et à des sujets de société en général. Ces initiatives s'inscrivent principalement dans un plan d'éveil de la conscience citoyenne globale, tandis que les activités dans le domaine communicationnel spécifiquement sont encore très rares.
- 3 En termes de partenariats, le comité des experts a noté une volonté d'ouverture et de collaboration avec des établissements relevant de la Communauté française ou avec des Universités étrangères (notamment via les accords Erasmus).

---

<sup>1</sup> Entité responsable de la gestion des programmes d'études évalués



L'augmentation continue du nombre d'étudiants pourrait aller dans le sens d'une massification de la formation à différents niveaux (et obliger celle-ci à « grandir sans en avoir les moyens »). L'une des spécificités des FUSL tient précisément à un taux d'encadrement permettant une pédagogie spécifique. La valeur des Facultés, connues et reconnues, tient au fait qu'il s'agit d'une Université à taille humaine et « à taille urbaine », spécialisée dans le premier cycle et les langues, les programmes se fondant sur une interdisciplinarité assumée et l'accent mis sur la méthodologie du travail universitaire. Les experts ont observé la volonté unanime de préserver ce qui constitue l'identité des FUSL : la proximité, la convivialité, l'encadrement personnalisé ou encore l'offre de formation multilingue.

Il va sans dire que si le nombre d'étudiants s'accroît considérablement sans que l'encadrement ne soit adapté, cela risque d'engendrer un déséquilibre. Celle-ci doit être anticipée par les instances internes et les partenaires, tant au niveau humain que matériel et financier, afin de faire de cette croissance une véritable opportunité de développement.

Au rang des risques, de même, relevons que les représentations habituelles de la formation Information et communication au sens large, ainsi que celles des métiers de ce champ professionnel auprès des étudiants du secondaire, contribuent à en faire une filière très 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.

Mais le succès du domaine Information et communication est aussi à prendre en considération au rang des opportunités, comme vecteur de visibilité, d'attractivité, et tout de même, de développement, qui se doit d'être maîtrisé et accompagné.

Le comité estime également que la mise en commun de ressources humaines et matérielles avec l'UCLouvain et la possible diversification des partenariats qu'elle signifie doivent être considérés comme des opportunités et clairement mises à profit.

Enfin, rappelant là une évidence, le comité des experts souhaite souligner combien Bruxelles, la capitale européenne dans laquelle sont implantées les FUSL, constitue un capital incroyable duquel il convient de tirer le meilleur parti. Car il s'agit d'un capital précisément historique, politique, culturel, et, par extension, théorique dont tout le formidable potentiel ne semble pas encore avoir été tiré.

## EN SYNTHÈSE

Points forts	Points d'amélioration
<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Démarche qualité : travail d'équipe et de coordination, large implication des personnels</li> <li>→ Eventail complet de courants, méthodes, auteurs en sciences sociales et formation de haute qualité à la méthodologie du travail universitaire</li> <li>→ Enseignement multilingue reconnu et efficace</li> <li>→ Logique de projets favorisant l'autonomie d'apprentissage des étudiants</li> <li>→ Nombreux dispositifs d'assistance pédagogique</li> <li>→ Satisfaction des étudiants quant à la prise en compte de leur avis dans les instances consultatives et décisionnelles</li> <li>→ Parfaite adéquation des ressources et équipements avec les besoins</li> <li>→ Emergence d'un groupe de recherche en information et communication</li> <li>→ Volonté d'ouverture et de collaboration avec des établissements belges et étrangers</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Absence d'un système intégré de gestion de la qualité au sein de l'établissement</li> <li>→ Faible représentation des SIC au sein du Bachelier</li> <li>→ Evaluation des enseignements par les étudiants : calendrier non optimal</li> <li>→ Charge de travail des étudiants importante</li> <li>→ Liens monde académique/monde professionnel peu explorés</li> <li>→ Ressources bibliographiques propres au domaine Information et communication assez limitées</li> </ul>

Opportunités	Risques
<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Succès des programmes</li> <li>→ Fusion UCLouvain</li> <li>→ Bruxelles, capitale européenne</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Augmentation continue du nombre d'étudiants</li> <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</li> <li>→ Renforcer l'axe Information et communication à différents niveaux : recrutement des personnels, publications spécifiques, cours plus thématiques et appropriation des techniques professionnelles</li> <li>→ Réviser le calendrier des évaluations des enseignements par les étudiants afin d'inclure les modalités d'évaluation des étudiants ; assurer aux étudiants un <i>feed-back</i> sur les résultats de ces évaluations</li> <li>→ Systématiser la sensibilisation des étudiants à la recherche</li> <li>→ Impliquer davantage le monde professionnel dans les réflexions sur le programme</li> <li>→ Poursuivre le travail déjà initié sur un référentiel de compétences</li> <li>→ Explorer davantage les possibilités d'<i>E-learning</i></li> <li>→ Développer sensiblement le fonds documentaire spécifique à la filière et systématiser une politique d'abonnements à des périodiques en ligne ; envisager une répartition budgétaire proportionnelle au nombre d'étudiants inscrits</li> </ul>



Evaluation 2009-2010 du cursus  
**Information & Communication**

### Droit de réponse de l'établissement évalué

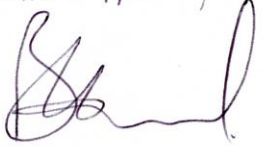
*Commentaire général éventuel :*

Les autorités académiques des Facultés universitaires Saint-Louis (FUSL) remercient les experts en information et communication pour la qualité et la pertinence de leur rapport.

Même si quelques commentaires de fond formulés dans le rapport des experts peuvent susciter des réserves, les autorités académiques des FUSL ne jugent pas nécessaire de les exprimer sous la forme d'un droit de réponse. Elles auront de toute façon l'occasion de préciser la manière dont elles comptent tirer parti des analyses et recommandations des experts dans le plan de suivi qui sera mis en ligne sur le site de l'Agence au plus tard le 15 décembre 2010.

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

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

Bertrand HANODE, Doyen  


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

Geoffroy Patrische  
