



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

Evaluation des cursus « Information & Communication » 2009-2010

RAPPORT FINAL DE SYNTHÈSE

Haute Ecole Galilée

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'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 « Communication appliquée »
- du Master en « Presse et information spécialisée »
- du Master en « Communication appliquée spécialisée – Animation socioculturelle et éducation permanente »
- du Master en « Communication appliquée spécialisée – Publicité & communication commerciale »
- du Master en « Communication appliquée spécialisée – Relations publiques »

Cette évaluation s'est également déroulée au sein de cinq Universités pour les programmes suivants : Bachelier en « Information et communication », Master en « Information et communication », Master en « Communication multilingue » et Master en « Arts du spectacle ».

Le comité des experts, mandaté par l'AEQES, a procédé à la visite de la Haute Ecole Galilée (HEG) les 30 et 31 mars 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 Directeur-Président de la Haute Ecole qui a tenu, en personne, à l'accueillir et lui a présenté le cadre institutionnel dans lequel se situent la HEG et, en son sein, l'Institut des Hautes Etudes des Communications Sociales (IHECS). Le comité remercie également Monsieur Frédéric MOENS, 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

La Haute Ecole Galilée a été fondée le 3 juillet 1996, suite au décret du 5 août 1995. Elle regroupe six écoles supérieures bruxelloises, comportant quatre catégories de formation réparties en deux types d'enseignements : un type court, regroupant les catégories économique, paramédicale et pédagogique, et un cycle long, proposé au sein de la catégorie sociale. Cette dernière, appelée Institut des Hautes Etudes des Communications Sociales (IHECS), forme des professionnels des domaines des médias, du journalisme, de la communication, au sens large du terme. Cinq diplômes sont délivrés par l'Institut : un Bachelier en communication appliquée, un Master en presse et information spécialisée et trois Masters en communication appliquée spécialisée (Animation socioculturelle et éducation permanente ; Publicité et communication commerciale ; Relations publiques).

Démarche qualité dans l'institution et dans l'entité

Au niveau institutionnel, il existe une cellule de coordination de la gestion de la qualité. Le comité des experts a perçu, au niveau de l'IHECS, une volonté réelle et soutenue d'amélioration. Par exemple, l'IHECS a mis en place récemment un système d'autoévaluation de certains de ses services.

Bien que la démarche qualité soit presque exclusivement implicite et que l'on pointe certaines réticences à la formalisation des pratiques, les experts ont noté une prise de conscience de la part des acteurs de la portée stratégique que peut représenter ce travail d'autoévaluation. Ce dernier permettra à l'établissement de se positionner mieux, de mieux dégager sa spécificité globale et celle de chaque filière de formation.

Par ailleurs, le comité des experts recommande d'articuler d'avantage la démarche qualité initiée par l'entité à la démarche menée au niveau institutionnel. Concrètement, cet appui permettrait de constituer des outils tels que tableaux de bord ou manuel qualité pour ancrer la démarche qualité à la fois dans le réflexe quotidien et dans une optique pérenne.

Cela impliquerait d'abord une explicitation des procédures qui ont déjà cours (comme l'évaluation des enseignements par les étudiants ou la réflexion sur un référentiel de formation, etc.), de même une appropriation dynamique de la démarche qualité (identification des responsables et des responsabilités...), enfin, une projection stratégique de développement durable (dialogue avec les milieux universitaires, professionnels et sociaux).

Objectifs généraux et spécifiques des formations

L'objectif pédagogique général présenté par l'IHECS s'articule autour de quatre axes : une formation à vocation universitaire, professionnelle, sociale et d'affirmation de la créativité et de la personnalité. Le comité des experts souligne l'adéquation de cet objectif aux enseignements de chacun des deux cycles (Bachelier et Masters) et des spécialisations offertes. Il salue de même la volonté permanente de l'établissement d'être réactif par rapport au marché de la communication et de proposer des enseignements adaptés aux transformations des médias et des métiers qui leur sont liés.

Programmes

- 1 Le référentiel des compétences, néanmoins, est dessiné de manière informelle, en partie dans les syllabi, en partie dans la description des stages et en partie à travers le dialogue avec les représentants de la profession invités à donner cours et qui nourrissent ces réflexions par leurs messages. Puisqu'un travail est en cours au niveau des Hautes Ecoles pour formuler les objectifs de formation en termes de compétences, les experts suggèrent de mettre à profit les excellentes relations tissées par l'IHECS avec le monde professionnel pour mieux définir les attendus en termes de référentiel de compétences métier. Et ceci permettrait à terme d'aboutir à un descriptif de compétences, par cours, par paliers, par cycles et par filières.
- 2 Le comité des experts reconnaît comme force la cohérence des programmes et leur progressivité, renforcées par des approches pédagogiques innovantes et stimulantes (d'une part, la pédagogie par modèles qui, à travers la présence de noms prestigieux du monde du journalisme, de la publicité, des relations publiques et de l'animation socioculturelle, renforce la compréhension des pratiques professionnelles ; d'autre part, le principe dit de « maillage » qui permet une articulation des connaissances tout au long de la formation). Concernant l'articulation globale du programme, les experts ont apprécié le lien pratique-théorie du programme ainsi que le caractère interdisciplinaire qui permet de former des professionnels polyvalents. Les experts suggèrent toutefois de concevoir des projets transversaux entre les différents Masters. A titre d'exemple : un projet qui réunirait les étudiants de Presse et information et de Relations publiques autour d'une crise environnementale, sociale ou politique, etc.
- 3 Le comité des experts pointe une évaluation des enseignements progressivement mise en place, mais dont les modalités ne semblent pas encore optimales. Il recommande donc, dans un premier temps, d'accélérer puis de pérenniser le projet d'évaluation globale du programme par cycle d'études, de concrétiser ensuite le projet de la méta-évaluation des enseignements, de systématiser enfin un *feed-back* vers les étudiants, sous une forme globalisée, et – pourquoi pas – d'en faire l'objet d'une activité pédagogique, comme par exemple la création d'une *newsletter*.
- 4 Il est indéniable que la charge de travail imposée aux étudiants (spécialement dans la réalisation des projets professionnels qui exigent réactivité, polyvalence et adaptabilité) contribue à forger, à terme, des profils particulièrement appréciés du champ professionnel. Néanmoins, il importe de souligner que cela en décourage certains.

Le comité a souligné avec intérêt l'attribution différenciée de crédits ECTS selon l'investissement dans l'activité d'enseignement (cours pratiques, cours théoriques et même « crédits-projets »).

- 5 Le comité des experts a relevé que la conception du mémoire de fin d'études est le résultat d'une réflexion approfondie. Quant au mémoire-projet, il est l'occasion d'une immersion dans la pratique professionnelle, qu'il soit un travail individuel ou d'équipe. Néanmoins, il semble que la multiplication des étapes et des productions décourage certains étudiants. Dès lors, les experts recommandent de revoir en concertation avec ceux-ci l'enchaînement de ces étapes ainsi que leur calendrier.
- 6 Les experts ont également apprécié le dispositif développé dans le cadre des stages : grande variété des lieux de stages, création d'une base de données des stages, développement d'une démarche incitative et volontariste pour la recherche de lieux de stage. Cependant, et afin d'optimiser ces acquis, le comité des experts suggère d'accroître l'accompagnement de l'étudiant avant le début du stage afin de s'assurer de l'adéquation et de la conformité entre le profil de l'étudiant, celui de l'entreprise accueillante et les objectifs pédagogiques et professionnels poursuivis par l'IHECS.
- 7 Les représentants des employeurs rencontrés par le comité apprécient particulièrement les atouts suivants : l'étudiant diplômé de l'IHECS semble immédiatement opérationnel, il a développé au cours de ses études une bonne connaissance des médias, une capacité à travailler de manière autonome et à s'adapter et il manifeste une forte capacité critique.
- 8 Concernant l'évaluation des étudiants, et bien qu'il semble que les modalités et critères d'évaluation soient déclinés oralement en début des cours, les descriptifs de cours n'en font pas systématiquement état. Quant aux résultats des évaluations, ils semblent arriver trop tard après les sessions. Cela ne facilite pas l'identification par les étudiants de leurs éventuelles lacunes. Le comité recommande donc d'inciter chaque enseignant à formellement expliciter modalités et critères d'évaluation et à les rendre plus lisibles et transparents. Les experts préconisent aussi d'avancer la diffusion des résultats des évaluations. Parallèlement, il importe de pointer les réelles raisons de l'actuelle diffusion tardive et de trouver les moyens techniques ou humains d'y remédier.

CHAP 3 : Vie étudiante

Les étudiants ont été unanimes pour pointer certains dysfonctionnements dans la communication interne : retard dans la diffusion des horaires d'examens, des syllabi, les attributions des locaux... malgré la mise en place de nombreux dispositifs (intranet, valves, vidéo affichage, mailing, etc.). Le comité des experts suggère de repenser globalement, puis de rationaliser, les canaux, les flux et la distribution des informations, afin qu'elles arrivent de manière rapide, complète et régulière à ses destinataires.

Quant au suivi des débouchés, les experts pointent l'excellent réseau tissé au sein des milieux professionnels. Pour autant, le réseau des anciens ne semble pas actuellement être utilisé comme un canal permettant des *feed-back* sur la formation et sur l'insertion professionnelle des diplômés. Les experts suggèrent donc de raviver l'association des anciens pour lui permettre d'aider chaque diplômé qui y adhérera. Ils estiment également qu'il serait utile de réaliser une base de données regroupant les contacts et les coordonnées des anciens, qui constituerait un centre de ressources à disposition des étudiants actuels, pour les aider dans leurs stages et travaux, et des diplômés intégrant le marché du travail.

[Droit de réponse de l'établissement](#)

CHAP 4 : Les ressources

Pour ce qui est du personnel et de la gestion des ressources humaines, le comité souligne la mise en place d'un système d'évaluation des personnels administratifs en lien avec la cellule qualité institutionnelle. Il s'interroge néanmoins sur la suite accordée à ces évaluations.

Concernant les ressources matérielles, les experts pointent comme une force que l'équipement technique mis à disposition des étudiants soit similaire à celui du monde professionnel, d'une grande qualité, en nombre et diversifié. Quant aux ressources bibliographiques, l'IHECS a choisi de proposer un centre de documentation orienté vers la pratique professionnelle. Des accords de collaboration permettent aux étudiants d'accéder aux fonds bibliographiques d'autres institutions d'enseignement supérieur de la Communauté française.

Ainsi, les experts estiment que les ressources matérielles sont en parfaite adéquation avec les besoins de la formation.

CHAP 5 : L'entité dans son contexte

L'IHECS conçoit et applique la recherche comme une activité de service à la communauté, se concentrant sur la recherche appliquée, les expertises, ou les programmes ouverts au public large. Parallèlement, et de manière ponctuelle, certains des enseignants ont développé des activités de recherche fondamentale et sont présents dans les manifestations ou publications scientifiques. Le comité des experts recommande de veiller à ce que ces activités liées à la recherche apportent de manière structurée et systématique des plus-values tangibles dans les enseignements.

Le comité des experts salue l'existence d'une cellule dédiée à la formation continue et recommande le développement de ses activités et ce, afin de mieux valoriser l'expertise de l'IHECS.

Le comité des experts pointe le développement d'un réseau international permettant un grand nombre d'échanges pour les étudiants et les enseignants. Un accroissement des échanges réguliers – notamment dans le cadre d'Erasmus Belgica – permettrait d'assurer les enseignements en langues étrangères par des *native speakers*.

CHAP 6 : Analyse et plan d'action stratégiques

Au rang des risques, le comité des experts – paradoxalement - pointe le succès de la filière Information et communication qui entraîne un afflux croissant d'étudiants. Il est impératif de préserver l'aspect professionnalisant de la formation en assurant une adéquation de moyens.

Le comité des experts pointe également comme un risque le fait 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 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.

Cependant, la communication est un domaine disciplinaire attractif dont bénéficient les établissements proposant des formations dans ces champs.

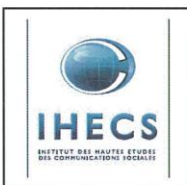
Enfin, rappelant là une évidence, le comité des experts souhaite souligner combien Bruxelles, la capitale européenne dans laquelle est implanté l'IHECS, constitue un capital incroyable duquel il convient de tirer le meilleur parti. Car il s'agit d'un capital précisément historique, politique, culturel, 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"> → Existence d'une cellule de coordination de la gestion de la qualité au niveau institutionnel → Adéquation de l'objectif pédagogique général aux enseignements → Cohérence et progressivité des enseignements, approches pédagogiques innovantes et stimulantes, lien théorie-pratique et interdisciplinarité → Charge de travail favorisant la professionnalisation des étudiants → Attribution différenciée des ECTS selon la charge de travail effective → Réflexion approfondie concernant le mémoire et réalisation d'un mémoire-projet → Stages variés et recensés → Liens étroits avec le monde professionnel → Adéquation des ressources matérielles aux besoins → Nombreux échanges internationaux 	<ul style="list-style-type: none"> → Référentiel de compétences informellement dessiné → Evaluation des enseignements par les étudiants : modalités non optimales → Charge de travail parfois décourageante → Communication non-systématisée des modalités et critères d'évaluation → Dysfonctionnements de communication interne (résultats des évaluations, syllabi, etc.) → Absence de suivi systématique des anciens

Opportunités	Risques
<ul style="list-style-type: none"> → Succès des programmes → Bruxelles, capitale européenne 	<ul style="list-style-type: none"> → Afflux croissant d'étudiants → Représentations erronées de la formation et des métiers de champ professionnel

Recommandations
<ul style="list-style-type: none"> → Systématiser la démarche qualité initiée au niveau de l'entité et l'articuler davantage à la démarche menée au niveau institutionnel → Exploiter les relations tissées avec le milieu professionnel pour définir un référentiel de compétences métier, puis le décliner en référentiel de formation → Concevoir des projets transversaux entre les différentes filières des Masters → Approfondir la réflexion menée sur l'évaluation des enseignements par les étudiants → Revoir en concertation avec les étudiants l'enchaînement des étapes et le calendrier des mémoires → Accroître l'accompagnement offert à l'étudiant en amont des stages → Repenser et rationaliser les canaux de communication interne → Systématiser le suivi des anciens au bénéfice des diplômés et des étudiants actuels → Veiller à assurer la retombée de la recherche dans les enseignements



Évaluation 2009-2010 du cursus
Information & Communication

Droit de réponse de l'établissement évalué

Commentaire général éventuel :

Cette note fait suite au rapport préliminaire portant sur l'évaluation du cursus « Information et Communication » adressé à la Haute École Galilée – Catégorie sociale de type long (IHECS), rédigé par le comité des experts présidé par M. Pascal Lardellier et transmis par le secrétariat de l'Agence pour l'Évaluation de la Qualité de l'Enseignement Supérieur. Ce document reprend, comme le prévoit le décret du 22 février 2008, quelques commentaires de fond. Ce rapport préliminaire est l'aboutissement d'une démarche mobilisatrice et d'une visite du Comité d'experts dont la qualité d'écoute et de travail a été unanimement appréciée par toute la communauté de l'IHECS (Institut des hautes études des communications sociales). La remarque générique qui suit n'a pour ambition que d'ajouter à certains constats contenus dans ce rapport préliminaire un contexte qui permet de mieux les instruire.

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


Chap.	Page	Ligne	Observations de fond
3	6		<p>Nous pensons devoir insister encore sur la spécificité pratique et professionnelle de l'Institut qui explique en grande partie certaines critiques, portant entre autres sur les dysfonctionnements liés à la communication interne.</p> <p><i>En effet, si, par exemple, la diffusion des horaires d'examen ou des syllabi s'effectue à l'extrême limite des délais légaux, la raison principale en est la présence dans la formation d'un nombre important de professionnels en activité (le rapport préliminaire le souligne d'ailleurs), recrutés à qualité mais qui sont plongés dans des contraintes d'agenda plus fortes que des enseignants statutaires.</i></p>

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



John Van Tiggelen
directeur de l'IHECS

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



Frédéric Moens
coordonnateur