



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

Evaluation des cursus « Information & Communication » 2009-2010

RAPPORT FINAL DE SYNTHÈSE

Université Catholique de Louvain (UCL)

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 et Communication », c'est-à-dire :

- du Bachelier en « Information et communication »
- du Master en « Information et communication »
- du Master en « Communication multilingue »
- 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 Catholique de Louvain (UCL) les 22 et 23 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 Benoît GREVISSE, coordonnateur du groupe de travail qui a mené 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

L'Université de Louvain est une des plus anciennes d'Europe. Fondée en 1425, elle est devenue Université catholique de Louvain (UCL) en 1834. En 1970, l'UCL est scindée en deux universités ; l'une flamande et l'autre francophone. L'UCL fonde alors un nouveau campus à Louvain-la-Neuve. L'UCL se compose aujourd'hui de 14 facultés réparties en trois secteurs.

Historiquement, l'on voit apparaître à l'UCL dès 1946 la première offre d'un ensemble de cours de communication (histoire, droit et techniques de la presse).

L'UCL propose aujourd'hui l'ensemble des programmes repris sous le domaine « Information et communication » :

- le Bachelier et le Master Information et communication, proposé par l'Ecole de communication au sein de la Faculté des Sciences économiques, sociales, politiques et de la communication ;
- le Master Communication multilingue, proposé au sein de la Faculté de Philosophie, arts et lettres ;
- le Master Arts du spectacle, proposé par le Centre d'Etudes théâtrales, intégré à la Faculté de Philosophie, arts et lettres ;
- le Master Sciences et technologies de l'information et de la communication, proposé au sein de la Faculté de Philosophie, arts et lettres. Ce Master fera l'objet d'une évaluation distincte, menée en 2011-2012 par l'AEQES.

Démarche qualité au niveau de l'institution et de l'entité

- 1 De nombreuses instances sont consacrées à la gestion de la qualité et à son évaluation au sein de l'UCL. Parmi elles, le CEFO (Conseil de l'Enseignement et de la Formation) est l'organe de pilotage de la qualité. Ceci traduit une volonté claire d'inscrire dans les pratiques et les mentalités une véritable « culture de la qualité », tout en revendiquant clairement un « enseignement général de qualité ». Dans ce registre, des initiatives ont été mises en place et pérennisées (ainsi, 17 critères de pertinence pour une formation de qualité ont été élaborés en 2007).
- 2 Le comité des experts a apprécié la qualité du rapport d'autoévaluation qui traduit, selon eux, une vision de qualité globale, considérée comme un processus.
Les experts recommandent que certaines des parties non confidentielles de ce rapport soient diffusées auprès des parties prenantes qui souhaitent obtenir des informations sur les constats et pistes d'action envisagées.
- 3 Enfin, puisque « la qualité est l'affaire de tous » et notamment celle des étudiants, le comité des experts souligne l'importance d'organiser une participation étudiante formelle sur les questions ayant trait à la démarche qualité. Il importe d'associer systématiquement les étudiants à toute démarche d'évaluation et de leur assurer un *feed-back* général sur les actions entreprises.

CHAP 2 : Les programmes d'études

Objectifs généraux et spécifiques des formations

- 1 Le département de communication annonce que les formations s'appuient sur diverses disciplines scientifiques et ont pour objectif d'analyser les processus communicationnels. Les programmes visent à former les étudiants et à les outiller intellectuellement, théoriquement et professionnellement afin qu'ils puissent prétendre aux métiers du champ de la communication et de la culture au sens large du terme, tout en prenant en compte les nouvelles technologies et le multimédia.
- 2 Le comité des experts souligne avec intérêt que les niveaux à atteindre par les étudiants à l'issue de leur formation soient explicitement définis en termes de compétences, tant pour le Bachelier que pour les Masters, et en particulier pour l'option Journalisme.
La procédure de conception du programme, pour le département de communication, a été appréciée, en raison de la cohérence globale entre les objectifs énoncés et les compétences acquises par les étudiants. Ce dernier point a pu être vérifié par des enquêtes menées auprès des étudiants et des représentants des employeurs, qui tous apprécient le niveau de compétences acquises.
- 3 Le Master Communication multilingue quant à lui annonce répondre aux projets professionnels d'étudiants voulant étudier à la fois les langues et la communication.
- 4 Enfin, le Master Arts du spectacle propose aux étudiants d'aborder le théâtre de manière approfondie et scientifique et souhaite également permettre aux professionnels du spectacle désireux d'approfondir leurs connaissances de mettre en lien pratique et théorie.

Programmes

- 1 Concernant le Master Communication multilingue, le comité des experts a ressenti, à travers les divers entretiens, que « la communication semble perçue par les non-spécialistes de la communication comme un simple panorama technico-théorique, une panoplie d'outils à appliquer, alors que les langues représenteraient, elles, le vecteur d'employabilité ». Le profil de cette filière se rapproche de celles appelées LEA (Langues étrangères appliquées) dans l'espace académique français. Dès lors, il est recommandé, pour ce Master, de clarifier le référentiel de compétences pour chaque enseignement et de repenser la place de la communication - en tant que discipline scientifique – au sein du programme.
Parallèlement au développement des compétences linguistiques recherchées par le secteur professionnel et saluées par les entreprises, les experts recommandent de développer également chez les étudiants une posture réflexive par rapport aux pratiques professionnelles en communication.
- 2 Le Master Information et communication, option « Medias, culture, éducation » nécessiterait également de voir clarifiés les objectifs qu'il poursuit et la logique de son programme.
Les recommandations du comité des experts reviennent dès lors à proposer de calibrer davantage les filières spécialisées « Medias, culture, éducation » et le Master Communication multilingue. Ces programmes devraient à terme, notamment le second, inscrire leur finalité pédagogique et professionnelle plus nettement dans le champ de la communication. Il est à noter que ces constats, basés sur l'existant, semblent déjà avoir été partiellement pris en compte dans le cadre d'une réforme des programmes.

- 3 Dans le Master Information et communication, option Relations publiques et communication d'organisation, le programme n'est encore que partiellement explicité en termes de compétences à atteindre, de pré-requis et d'une définition des paliers Bachelier-Master. Il serait souhaitable de préciser la présentation des enseignements et de pallier le constat actuel de surreprésentation des cours théoriques, au détriment d'activités pratiques. Néanmoins, les experts ont été informés de l'actuelle restructuration de cette option en ce sens.
- 4 On peut regretter dans le Master Arts du spectacle, une absence de cours d'analyse sémiotique dédiée. Pour ce programme, les experts recommandent de construire et de renforcer la cohérence du programme en fonction d'objectifs de formation définis. Ceci ne pourra se réaliser qu'avec un corps enseignant propre renforcé.

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

- 5 Les experts ont recueilli un témoignage positif de la part des étudiants, diplômés et employeurs sur la pertinence globale des programmes du département de communication, en regard des attentes des différents acteurs. Cette pertinence se traduit notamment par un équilibre adéquat entre théorie et pratique.
- 6 Si le département de communication peut proposer des cours de communication en langues étrangères, comme cela est prévu à partir de la rentrée 2010-2011, l'attractivité de la filière s'en trouvera encore accrue.
- 7 Le comité des experts pointe également une bonne articulation entre recherche et enseignement et la sensibilisation des étudiants à une posture de recherche. En effet, les étudiants s'initiant à la recherche bénéficient d'un bon encadrement leur permettant de développer une rigueur perceptible dans les mémoires produits.
- 8 Le comité des experts a pris acte d'une satisfaction globale des étudiants quant aux modalités de leur évaluation. Mais, bien que les modalités d'évaluation soient diffusées de manière satisfaisante, leurs critères et ceux des pondérations effectuées ne sont pas toujours explicités aux étudiants. Sans doute faudra-t-il poursuivre les efforts afin d'aller à terme vers une plus grande transparence.
- 9 Concernant les stages, certaines difficultés de communication entre l'établissement et les maîtres des stages ont été relevées. Le comité des experts suggère, en amont du stage, d'assurer une meilleure communication sur le rôle du maître de stage et les consignes d'évaluation, et, en aval, d'informer les maîtres de stage des résultats obtenus par les étudiants-stagiaires. Ceci pourrait être réalisé en systématisant les contacts entre les différents partenaires et, par exemple, en invitant les maîtres de stage à la soutenance orale du rapport de stage.

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

- 10 Le suivi pédagogique se caractérise par un encadrement personnalisé apprécié de tous ; et une mention spéciale est accordée aux assistants, au regard du remarquable travail qu'ils réalisent, et que leurs interlocuteurs quotidiens – les étudiants – s'accordent à reconnaître.

CHAP 3 : Vie étudiante

- 1 Les étudiants rencontrés se disent globalement bien informés. Ils apprécient la grande variété des supports d'information employés mais aussi l'accessibilité du corps enseignant.
- 2 Néanmoins, le comité des experts recommande de veiller à une meilleure information des étudiants de Bachelier sur les débouchés professionnels prévisibles à l'issue de chaque filière.
- 3 Si le suivi des diplômés fait état d'enquêtes périodiques dans le domaine du journalisme, il n'en va pas systématiquement de même pour les autres filières. Le comité recommande d'étendre les recherches qualitatives effectuées auprès des diplômés de chaque option et d'en diffuser largement l'information.
- 4 Les étudiants du Master Communication multilingue ont exprimé lors des entretiens des difficultés à être pris en compte au sein des organes décisionnels et consultatifs. Il conviendrait dès lors d'axer les efforts sur les modalités participatives, quelles qu'en soient les formes, afin que ces étudiants se sentent mieux représentés, plus pris en compte et mieux considérés.

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

- 1 Concernant la politique de personnel et la gestion des ressources humaines, le comité des experts relève la présence régulière de professeurs invités prestigieux dans le cadre du Master en Arts du spectacle. Il n'en reste pas moins que le taux d'encadrement de cette filière est largement insuffisant. En effet, la filière entière dépend trop étroitement de l'apport de ces professeurs invités. Afin de garantir la qualité constante et la pérennité de la formation, les experts recommandent l'accroissement considérable du taux d'encadrement. En effet, il ne faudrait pas que la volonté politique veuille valoriser le théâtre comme vitrine pour la ville, et non comme objet d'étude.

Droit de réponse de l'établissement

- 2 En termes de ressources matérielles et d'équipements, le comité tient à saluer la mise à disposition d'infrastructures riches, variées et confortable : une bibliothèque en parfaite adéquation avec les besoins des formations, des équipements techniques dont l'accès est facilité grâce au partenariat avec le centre d'audiovisuel.
- 3 Le *podcasting* des cours, actuellement en développement, est une mesure innovante saluée par le comité des experts.
- 4 Dans le cadre de la réforme structurelle enseignement-recherche initiée par l'UCL, le comité des experts souligne l'importance pour les autorités académiques de veiller à garantir un budget suffisant et nécessaire pour le bon fonctionnement des départements.

CHAP 5 : L'entité¹ dans son contexte

1 Le comité des experts tient à nouveau à souligner la rigueur caractérisant la recherche développée au sein des programmes évalués. Ils relèvent également la volonté manifeste d'irriguer les enseignements par cette recherche.

2 Concernant la mobilité, le département de communication a développé de nombreux accords bilatéraux d'échanges internationaux qui contribuent à sa visibilité.

Pour le Master en Arts du spectacle, on note par contre la nécessité d'établir des partenariats Erasmus pour assurer une masse critique nécessaire au fonctionnement « confortable » du programme.

Globalement, le comité des experts recommande de développer davantage la politique d'échanges Erasmus Belgica.

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

¹ Entité responsable de la gestion des programmes d'études évalués

CHAP 6 : Analyse et plan d'action stratégiques

Au rang des risques, 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.

Par ailleurs, au vu de l'afflux croissant d'étudiants, il convient d'assurer l'autonomie et les moyens proportionnellement aux effectifs inscrits, et d'assurer ainsi la transition du changement d'échelle.

De plus, la contraction relative du marché des médias traditionnels est un facteur de risque, en ce sens qu'il peut aboutir à une crise des débouchés professionnels pour les étudiants.

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.

Enfin, la fusion annoncée de quatre institutions en une même entité, l'UCLouvain, est hautement stratégique et mobilise de nombreux acteurs pour définir notamment l'offre globale de formation, les schémas de gouvernance et les différents degrés d'autonomie de chacune des futures composantes. Néanmoins, le comité des experts pointe la création de la future UCLouvain comme une indéniable opportunité. En effet, si le défi est relevé, la fusion permettra à chaque partenaire d'élargir sa portée géographique ainsi que sa masse critique.

EN SYNTHÈSE

Points forts	Points d'amélioration
<ul style="list-style-type: none"> → Existence de nombreuses instances consacrées à la gestion de la qualité et à son évaluation (exemple : CEFO) → Explicitation en termes de compétences des niveaux à atteindre par les étudiants à l'issue de leur formation → Pertinence globale des programmes du département de communication et équilibre adéquat entre théorie et pratique → Bonne articulation entre recherche et enseignement → Satisfaction globale des étudiants quant aux modalités de leur évaluation → Encadrement personnalisé des étudiants et disponibilité des assistants → Accès confortable à des ressources bibliographiques et techniques adéquates → Nombreux accords bilatéraux d'échanges internationaux 	<ul style="list-style-type: none"> → Master Communication multilingue : contours peu marqués, faible place laissée à la communication en tant que discipline scientifique → Master Arts du spectacle : sous-encadrement, absence de cours d'analyse sémiotique dédiée → Communication non-systématisée des critères et pondérations des évaluations → Difficultés de communication entre établissement et maîtres de stage

Opportunités	Risques
<ul style="list-style-type: none"> → Succès des programmes → Fusion UCLouvain 	<ul style="list-style-type: none"> → Afflux croissant d'étudiants → Représentation erronées de la formation et des métiers de ce champ professionnel

Recommandations
<ul style="list-style-type: none"> → Impliquer davantage les étudiants dans les démarches qualité → Diffuser des parties pertinentes du rapport d'autoévaluation → Clarifier le référentiel de compétences pour chaque enseignement du Master Communication multilingue et repenser la place de la communication au sein de ce programme → Finaliser la description du programme de l'option Relations publiques et communication d'organisation en termes de compétences → Master Arts du spectacle : construire et renforcer la cohérence du programme, augmenter l'encadrement, garantir la qualité constante et la pérennité du programme, établir des partenariats Erasmus → Proposer des cours de communication en langues étrangères → Viser une plus grande transparence dans la communication des critères et pondérations des évaluations → Clarifier le rôle des maîtres de stage dans l'encadrement et l'évaluation du stage → Veiller à une meilleure information des étudiants sur les débouchés professionnels → Systématiser le suivi des diplômés → Réforme enseignement-recherche : veiller à garantir un budget suffisant et nécessaire pour le bon fonctionnement des départements

Droit de réponse de l'établissement évalué

Commentaire général éventuel :

Les différentes entités évaluées tiennent à saluer le climat constructif qui a marqué cette évaluation. Elles ne manqueront pas de s'appuyer sur les observations faites pour améliorer leurs dispositifs pédagogiques. Elles se réjouissent également de la prise en compte, dans le rapport préliminaire écrit, des quelques petites erreurs factuelles qu'elles avaient eu l'occasion de relever. De même, elles apprécient le fait que l'évaluation tienne compte des réponses qui ont déjà été apportées, ou sont en passe de l'être, à des interrogations ou suggestions qui concernent la période de référence.

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

Chap.	Page	Ligne	Observations de fond
2	p.5	Point 4	<i>L'enseignement du Master en Arts du spectacle a une cohérence en tant qu'ensemble de cours liés à l'analyse du texte et de la représentation. Si l'on veut se pencher sur les creux du programme, on peut penser, outre la sémiotique, à des cours sur l'étude du mouvement, sur différentes périodes historiques fondatrices, sur les théâtres orientaux inspirateurs d'Artaud, sur les Nouvelles technologies, Il faut toutefois tenir compte des moyens.</i>
2.9	p.5	Point 9	<i>Pour le Master en information et communication, la suggestion d'amélioration de la communication avec les maîtres de stages, par une invitation de ces derniers à la soutenance orale du rapport, semble peu réalisable dans les faits. Tenant compte du très grand nombre de stages effectués, une telle organisation serait très consommatrice de temps et d'énergie dans un contexte qui, comme la Commission l'a bien compris, exige déjà une implication particulièrement forte des enseignants et des assistants. Les démarches de communication existantes (conventions, contacts écrits et téléphoniques, rencontres périodiques, évaluations standardisées conjointes avec le maître de stages, explicitation des critères d'évaluation...) feront néanmoins l'objet d'une réflexion en vue d'une éventuelle amélioration.</i>
2.9	5	Point 9	<i>La procédure à respecter « en amont », proposée par le comité des experts, est largement suivie pour le Master en Arts du spectacle. L'implication du maître de stage « en aval », dans l'évaluation de l'étudiant est par ailleurs opérationnelle et efficace puisqu'il est demandé au maître de stage de compléter le document « évaluation de stage » (cf. document type « carnet des stages » et de le transmettre au responsable des stages du Master en Arts du spectacle. Celle que propose le comité d'experts, plus particulièrement, l'invitation des Maîtres de stage à la soutenance du rapport oral, paraît difficile à réaliser efficacement étant</i>

			<i>donné le peu de disponibilité des maîtres de stage en dehors du terrain professionnel où les étudiants les rencontrent. Par ailleurs, le déplacement du responsable des stages de THEA vers le lieu du stage pour cette évaluation engendrerait quantité de déplacements, de dépenses et de pertes de temps.</i>
3	p.6	Paragr. 3	<i>Les étudiants sont bel et bien représentés au sein des organes décisionnels et consultatifs du Master Communication multilingue. Néanmoins, on constate dans leur chef un désintérêt quant à la participation aux différentes réunions. Un effort sera cependant entrepris afin qu'ils se sentent mieux représentés.</i>
4	7	Paragr. 1	<i>La création de deux mi-temps académiques au cadre permettrait à l'entité qui gère les Etudes théâtrales de stabiliser et de pérenniser sa vocation théâtrale comme objet d'étude.</i>
5	8	Paragr. 2	<i>La mobilité en Etudes théâtrales se fait principalement par le biais de professeurs et étudiants étrangers venant respectivement enseigner et étudier au Centre d'études théâtrales de l'UCL. Il s'agit donc d'une mobilité « entrante », spontanée. En ce qui concerne la mobilité vers l'extérieur - un accord « Erasmus Belgica » est à ce jour en cours de réalisation, en partenariat avec l'Université d'Anvers (département Arts du spectacles). - un accord Erasmus est en cours de réalisation en partenariat avec l'Université de Grenoble. L'un et l'autre devraient être effectifs en 2011-2012</i>

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

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



Professeur Vincent Wertz
Prorecteur à l'enseignement et la formation



Professeur Benoît Grevisse
Coordonnateur