



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

**Evaluation du Master en
« Sciences et Technologies de l'Information et de la Communication »
2011-2012**

**RAPPORT FINAL DE SYNTHESE
Université catholique de Louvain**

Comité des experts :
M. Bruno OLLIVIER ; président
Mme Françoise ROSSION, M. Gildas GAUTIER,
M. Alain JACQUESSON et M. Eric LAPORTE ; experts

6 février 2012

INTRODUCTION

L'Agence pour l'Évaluation de la Qualité de l'Enseignement Supérieur (AEQES) a procédé en 2011-2012 à l'évaluation du Master en « Sciences et Technologies de l'Information et de la Communication »¹. Dans ce cadre, le comité des experts susmentionné, mandaté par l'AEQES, s'est rendu les 20 et 21 octobre 2011 à l'Université catholique de Louvain, pour procéder à l'évaluation de cette formation. 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*.

Tout d'abord, les experts tiennent à souligner la parfaite coopération des autorités académiques concernées à cette étape du processus d'évaluation externe. Ils désirent aussi remercier les enseignants, les étudiants, anciens et actuels, les membres du personnel administratif et technique qui ont participé aux entretiens et qui ont témoigné avec rigueur et éthique de leur expérience. Les experts ont donc pu travailler dans les meilleures conditions possibles de confort matériel et de liberté intellectuelle.

Ce rapport, après avoir présenté la formation dans l'établissement, examine successivement :

- Les programmes et approches pédagogiques
- Les ressources humaines et matérielles
- Les relations extérieures et services à la collectivité
- La démarche qualité, la gouvernance et la stratégie.

Dans chacun de ces domaines, il recense les forces de la formation et s'attache à un certain nombre de points d'amélioration possibles pour lesquels il formule des préconisations.

¹ Désigné *infra* comme MASTIC

Présentation du programme

Le programme MASTIC permet aux étudiants d'acquérir une connaissance globale d'un des domaines liés aux finalités, qui les rendra aptes à assurer des emplois très diversifiés au sein des professions de ces secteurs notamment par le biais d'une insertion de plain-pied dans les milieux professionnels (notamment grâce aux stages)².

Au terme de son master, en fonction de sa finalité spécialisée, le diplômé sera apte à diriger ou à coordonner des centres assurant la collecte, la conservation, la gestion et la valorisation d'éléments patrimoniaux, tant sur supports écrits que sur des supports relevant des nouvelles technologies. Il sera également capable d'assurer la conception et la diffusion de livres et autres médias³.

Les crédits composant le diplôme représentent 120 crédits répartis sur deux années qui correspondent chacune à 60 crédits.

Le MASTIC est la plus petite des 11 composantes de la Faculté de philosophie, arts et lettres⁴. Il est géré par une commission de programme au sein de cette faculté.

Le programme se compose :

- d'un tronc commun (75 crédits), constitué de :
 - 45 crédits de formation de base en information et statistiques (15 crédits), communication (15 crédits), droit et gestion (15 crédits). Ces cours sont assurés dans le cadre d'autres diplômes (voir *infra*).
 - 28 crédits liés au mémoire et éventuellement au(x) stage(s) et 2 crédits d'accompagnement de séminaire.
- d'une finalité représentant 30 crédits
- d'une option choisie au sein de la faculté ou de l'université pour 15 crédits.

Une année préparatoire a pour objectif de former les étudiants qui ne disposent pas des outils de base en sciences humaines, et de leur permettre de compléter leur formation générale en sciences humaines, d'avoir une ouverture sur les différentes finalités et de perfectionner leurs compétences en langues⁵.

Ce master professionnalisant offre actuellement quatre spécialités qui préparent à des métiers distincts :

- **Archivistique**, qui forme à la conservation, à la gestion et à la valorisation de documents d'archives publics ou privés, quel qu'en soit le support matériel. Cette finalité comprend deux stages sur le terrain⁶.
- **Bibliothéconomie et documentation**, qui forme à la gestion des bibliothèques et de la documentation dans les secteurs marchand et non marchand. Deux stages en bibliothèque ou centre de documentation sont prévus⁷.
- **Édition et librairie**, qui reprend les deux anciennes filières du diplôme « Métiers du livre » et les propose toutes deux⁸. Cette finalité forme aux métiers de l'édition et de la librairie.

² <http://www.uclouvain.be/prog-2010-lstic2m.html> (consulté le 16 décembre 2011)

³ <http://www.uclouvain.be/prog-2010-lstic2m.html> (consulté le 16 décembre 2011)

⁴ Désigné *infra* comme FIAL.

⁵ En raison du très faible nombre d'étudiants, cette année n'a pas fait l'objet d'une évaluation spécifique.

⁶ http://www.uclouvain.be/prog-2010-lstic2ms_ar.html (consulté le 16 décembre 2011)

⁷ http://www.uclouvain.be/prog-2010-lstic2ms_bi.html (consulté le 16 décembre 2011)

⁸ http://www.uclouvain.be/prog-2010-lstic2ms_ed.html (consulté le 16 décembre 2011)

- **Traitement automatique du langage**, qui forme aux métiers des industries de la langue (reconnaissance de la parole, TAL etc.)⁹.

Au terme du master 120, chaque finalité du MASTIC peut être obtenue dans une nouvelle année de 30 crédits seulement.

⁹ http://www.uclouvain.be/prog-2010-lstic2ms_la.html . Il existe par ailleurs un Master en TAL : <http://www.uclouvain.be/168758.html> (consulté le 16 décembre 2011)

CHAPITRE 1er : Programmes et approches pédagogiques

Objectifs et positionnement du programme

Le comité des experts souligne le choix de centrer la formation sur les métiers traditionnels du livre dans la continuité du diplôme ouvert anciennement. La grande richesse d'options proposées par la filière dans des domaines variés permet de maîtriser les métiers classiques du livre (édition, librairie, bibliothèques) ainsi que son environnement culturel.

Le comité des experts estime cependant que le programme ne reflète pas l'intitulé officiel de la filière (STIC) dans la mesure où il n'est pas centré sur les technologies de l'information et de la communication.

Le diplôme est composé de cours d'origines diverses. Les cours des finalités sont assurés par la FIAL et le tronc commun par d'autres facultés que la FIAL. Le tronc commun de ce master comprend des cours de niveaux très disparates qui vont de la première année de bachelier à la seconde année de master, tous destinés à des étudiants qui suivent d'autres diplômes éloignés du domaine des STIC.

Plusieurs des finalités sont également intégrées dans d'autres masters de la FIAL, comme le master en Langues et Littératures françaises et romanes ou le master en Histoire. Cette mutualisation est motivée par la faiblesse du recrutement du MASTIC.

Le comité des experts a noté une perspective claire de professionnalisation du diplôme qui se manifeste à travers des stages obligatoires appréciés des étudiants. En effet, selon la filière, ces stages permettent de développer une approche pédagogique multidisciplinaire qui lie théorie et pratique, de favoriser chez les étudiants une démarche réflexive face aux enseignements qu'ils reçoivent. Ils se terminent par la production d'un objet concret (inventaire d'archives, guide pour un secteur d'une bibliothèque, etc.). Pour les experts, cette perspective professionnalisante apparaît aussi dans l'organisation de la *Journée des archives* et de la *Journée des industries de la langue* qui impliquent une participation des étudiants.

Il estime que le MASTIC bénéficie d'atouts importants : le contenu et la structure de la formation, la pédagogie mise en œuvre et les valeurs sur lesquelles s'appuie l'organisation de la formation.

Cohérence des objectifs du programme par rapport aux valeurs et missions de l'établissement

Le MASTIC est organisé en conformité avec les valeurs de l'UCL. L'étudiant, à travers le choix de sa finalité et le choix relativement libre de la succession des enseignements du tronc commun, se voit considéré comme autonome dans la construction de son projet.

Aux yeux des experts, ce parti pris d'autonomie des étudiants dans leur parcours qui contribue à l'objectif pédagogique "apprendre à apprendre", s'avère ici tout à fait adapté à une formation universitaire visant des métiers en pleine mutation.

Mais, si la liberté de choix de cours dans l'ensemble de l'offre correspond aux valeurs de l'établissement en ce qu'elle favorise l'autonomie de l'étudiant, il apparaît au comité des experts que, dans le cadre de cette formation, elle génère également des difficultés administratives et d'orientation pédagogique. Les étudiants paraissent manquer d'accompagnement et de guidance, particulièrement au début du master, quand il s'agit de s'orienter dans l'ensemble des facultés et des services administratifs concernés par le tronc commun et de choisir leur finalité.

Cohérence globale du programme

Si la présentation des enseignements suit les règles de définition de compétences et d'objectifs de formation, le programme d'ensemble ne semble pas le faire. L'absence d'un référentiel compétences formation du diplôme qui aiderait les étudiants à choisir leurs cours en connaissance de cause est dommageable.

Aux yeux des experts, la dispersion des cours suivis par les étudiants qui résulte de ce libre choix ne permet la constitution ni d'une identité de la filière, ni d'une identité de groupe. Isolés dans des cours magistraux dans lesquels ils ne sont ni connus ni reconnus comme étudiants de STIC, les étudiants ne se retrouvent pas suffisamment ensemble pour créer les conditions d'émergence d'une identité académique collective STIC et d'un réseau professionnel associé au diplôme. Cette hétérogénéité suscite chez eux un sentiment d'éclatement du diplôme et engendre pour les enseignants une difficulté dans la coordination pédagogique. Finalement, en l'absence de toute forme de regroupement et de régulation pédagogique collective au cours du cursus du MASTIC, les étudiants peuvent finir par ne se retrouver ensemble ni dans les cours de spécialité, qui diffèrent selon leurs spécialités, ni dans les cours de tronc commun, qu'ils peuvent prendre à des dates différentes et dans lesquels ils ne représentent qu'une infime partie des effectifs.

Par ailleurs, le comité des experts remarque que les descriptifs de cours de la finalité *Métiers du livre* ne prennent pas assez en compte les nouveaux aspects des métiers concernés et ne reflètent pas totalement les contenus réels des cours. Cet état de fait peut poser un problème de positionnement pour une filière qui se veut professionnalisante, mais dont les contenus ne reflètent pas nécessairement les attentes du marché du travail.

Au vu du rapport d'autoévaluation et à la suite de la visite effectuée, le comité des experts a relevé un certain nombre de points d'amélioration possibles et émet dans ce cadre un certain nombre de recommandations.

Il serait souhaitable de sous-titrer l'intitulé officiel du diplôme en tenant compte des champs réellement couverts. Cette précision n'empêchera pas d'engager une réflexion prospective sur l'élargissement des formations. Cette adaptation gagnera à être réalisée sur la base de référentiels-métier du secteur des Sciences et Technologies de l'Information et de la Communication (métiers de la veille stratégique, de la gestion des connaissances, de l'automatique documentaire, etc.).

L'établissement n'a pas fourni de « référentiel de compétences employé par l'unité ». Le comité rappelle que, dans le domaine des STIC, il existe plusieurs référentiels utilisables en ce sens.

Les experts suggèrent de mettre en place un système de guidance collective pour l'ensemble des étudiants du diplôme, fondé sur le référentiel compétence/formation du MASTIC. Cette aide pourrait se structurer à partir d'un module obligatoire pour tous les étudiants, continu sur les deux années, qui leur permettrait de synthétiser et de mettre en commun les apports des différents enseignements qu'ils sont amenés à suivre dans les différentes facultés et dans les différentes spécialités, ainsi que ceux liés à la préparation et la réalisation des stages, de les relier à l'intitulé du diplôme, et de développer un projet professionnel.

Ils recommandent de prendre en compte pour la définition des objectifs de formation du diplôme un certain nombre d'objectifs des formations en STIC qui ont été systématisés par ailleurs et mériteraient d'être développés.

- Le premier est la maîtrise des nouveaux supports de l'information, actuels et à venir, de leurs aspects technologiques et des conséquences économiques, sociales et juridiques que leur usage entraîne. Ces aspects ne sont en effet que peu visibles dans les documents actuels quoique certains travaux aient trait à la manipulation de livres électroniques.
- Le second consiste en la connaissance et la maîtrise des nouveaux outils de gestion de l'information et des connaissances (*knowledge management*).

- Par ailleurs, le cursus devrait couvrir les processus de collaboration ainsi que l'utilisation et la maîtrise des outils de travail collaboratif nécessaires à toute gestion de projets.

Enfin, concernant les métiers du livre, le comité des experts recommande de prendre pleinement en compte les nouveaux aspects des métiers et de mettre à jour les descriptifs de cours.

Articulation enseignement-recherche

Le comité des experts juge positives les initiatives de recherche de certains enseignants, notamment ceux de la finalité TAL qui correspond à un secteur dans lequel recherche et professions sont profondément liées, au point que le stage se réalise directement dans un laboratoire de recherche.

Dans les autres finalités, l'enseignement dispensé ne bénéficie pas toujours de la recherche menée par les enseignants. Il semble exister une distance entre les thématiques des recherches menées et les finalités de la filière.

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

Le comité des experts recommande:

- d'organiser et de mener une réflexion sur le bien-fondé de la recherche dans le domaine spécifique des STIC, en incluant sous ce nom les aspects liés aux nouveaux supports de l'information et de la communication.
- d'articuler la recherche avec les besoins des pratiques en milieu professionnel.

Articulation enseignement-monde professionnel

Le comité des experts a constaté que la notoriété du master est faible auprès des employeurs rencontrés. Au niveau de l'employabilité des diplômés, il arrive même que certains d'entre eux ne voient pas la valeur ajoutée que peut représenter le master par rapport à un bachelier en haute école. Cet état de fait est le symptôme soit d'un manque de communication de la part du master sur ce qu'il représente et sur la plus-value d'une formation universitaire par rapport à une formation purement professionnalisante, soit d'un problème d'adéquation au marché de l'emploi.

Le comité des experts est étonné que l'accès aux métiers visés par le MASTIC puisse ainsi se faire soit sur la base d'un bachelier professionnalisant, soit sur celles d'autres masters que le MASTIC dans lesquels les enseignements correspondant aux différentes finalités du MASTIC sont accessibles. La formation se voit en ce cas privée d'une double reconnaissance, celle de préparation aux fonctions d'encadrement, puisqu'elle est assimilée à un bachelier en haute école, et celle liée à sa raison d'être professionnalisante.

Compte tenu de ce qui précède, le comité des experts note ici un relatif manque de lisibilité de la formation pour le monde professionnel.

Il remarque par ailleurs que, lors de leur recherche d'emploi, les étudiants peuvent bénéficier de l'aide des services administratifs qui publient les offres de stages et parfois les offres d'embauche.

Le comité des experts préconise :

- la mise en place d'une réflexion qui associe les employeurs potentiels et/ou actifs dans le secteur des STIC et les responsables du master, et qui porte sur les compétences que les étudiants doivent posséder pour être recrutés dans les champs professionnels correspondant aux différentes finalités. À cette occasion, les responsables universitaires pourront montrer la plus-value que représente une formation académique par rapport à une formation de bachelier en haute école.
- la mise en place d'actions de communication en direction des employeurs et des milieux professionnels à partir des résultats de cette réflexion.

- une prise en charge, avec l'aide de la Cellule emploi de l'UCL, des adresses électroniques utilisées par les anciens étudiants après leur départ de l'UCL par une structure adéquate, qui pourrait être un réseau d'*alumni STIC*.

Articulation théorie-pratique

Le comité des experts a remarqué que, bien qu'il s'agisse de formations professionnalisantes, les spécificités propres au MASTIC ne sont pas prises en compte dans le cadre de certains travaux pratiques qui correspondent à des cours dispensés en grands auditoriums. Par ailleurs, certains cours, dont le contenu même exigerait une application pratique, en sont dépourvus.

Le comité des experts suggère :

- de sensibiliser davantage les enseignants à la présence des étudiants MASTIC dans leurs cours et de favoriser, tant que faire se peut, l'application concrète des enseignements théoriques dispensés d'une manière adaptée à des étudiants qui se destinent aux métiers des STIC.
- de sélectionner les cours inscrits dans le programme en prenant en compte plus strictement les spécificités du MASTIC.

Coordination pédagogique

Il a semblé au comité des experts qu'il existait une certaine coordination au sein des différentes finalités, mais que la faiblesse structurelle de la filière obérait les contacts et la coordination entre enseignants à la fois au sein des différentes finalités et entre les membres des différentes facultés. Le nombre d'intervenants dans le diplôme, pour partie issue de quatre facultés de sciences humaines différentes¹⁰ est en effet largement supérieur au nombre des étudiants concernés.

Aux yeux du comité des experts :

- la coordination globale du diplôme devrait relever d'une relation inter-facultaire formalisée, d'ordre à la fois stratégique et pédagogique ;
- cette coordination devrait permettre d'intégrer réellement les contributions respectives apportées par les trois principales facultés concernées (droit, gestion et lettres) au diplôme ;
- un module continu de régulation (cf. *supra*), assuré par un enseignant dédié au diplôme, lui permettrait conjointement de "faire le lien" entre les 3 facultés sources.

Approches pédagogiques

Le comité a relevé un certain nombre de bonnes pratiques au plan pédagogique :

- les descriptifs de cours sont présentés sous forme de contenus et de compétences à acquérir
- des travaux pratiques sont développés dans certains cours du tronc commun.
- un certain nombre de ressources sont présentes sur la plateforme virtuelle *lcampus* (cours, articles, liens vers sites Internet...).
- l'accompagnement du mémoire final est structuré sur plusieurs étapes formelles de rencontres entre l'enseignant et l'étudiant, même si la date du choix de thème du mémoire dès le début de la 1^{ère} année (sauf en finalité TAL) apparaît prématurée.

¹⁰ À savoir : Faculté de philosophie, arts et lettres ; Faculté de droit et de criminologie ; Faculté des sciences économiques, sociales, politiques et de communication ; Louvain School of Management.

Langues vivantes

Certains étudiants mentionnent l'utilité de l'anglais dans le cadre des STIC et de leur future carrière professionnelle. Ils ressentent le besoin de compléter leur formation en langues.

Le comité des experts recommande de dispenser certains cours en anglais. Si des moyens spécifiques à l'enseignement des langues dans le MASTIC ne peuvent être dégagés, il serait intéressant d'inclure dans le cursus des cours en anglais dispensés ailleurs et dont le contenu serait pertinent pour le MASTIC. Le cours de *Knowledge Management* qui existe en Sciences de gestion en est un bon exemple. Il conviendra par ailleurs d'orienter systématiquement les étudiants vers l'Institut des langues vivantes (ILV) pour qu'ils puissent se perfectionner.

Outils et supports pédagogiques

Les syllabi sont absents pour certains cours. S'ils existent en droit, sciences politiques et économie, leur absence dans d'autres domaines est un handicap pour les étudiants qui ne peuvent assister physiquement aux cours. Cette situation se produit notamment quand l'organisation de leur stage, élément fondamental pour une formation professionnalisante, les empêche de se rendre à l'université, et quand les horaires de certains cours organisés par des facultés différentes se chevauchent, parce que celles-ci ne prennent pas en considération les spécificités d'emploi du temps des étudiants de STIC.

Le comité des experts recommande la généralisation des syllabi, laquelle n'est pas incompatible avec d'autres formules permettant de pallier l'absence physique d'étudiants pour les motifs évoqués *supra*, telles le *podcasting* des cours, suggéré par ailleurs pour la formation continue.

Evaluation des étudiants

L'évaluation des étudiants est, à l'image de la distribution des cours, éclatée entre les différentes facultés. L'attribution du diplôme repose ainsi sur une compilation des notes obtenues par chaque étudiant dans ses divers enseignements, et sur celles données par les enseignants de la filière (notation d'exercices divers, des stages et du mémoire). Le comité des experts note cependant que les sujets et les données des exercices manquent parfois d'actualisation.

Stages

La valeur du contenu des stages est apparue très variable au comité des experts au vu des retours des étudiants et de la consultation des rapports de stage. Les stages posent aux étudiants des difficultés de mise en œuvre. En effet, ils sont difficilement compatibles avec les horaires des cours du master. Les étudiants expliquent qu'ils peuvent être amenés à sacrifier soit leurs vacances, soit un, voire quelquefois deux quadrimestres de leur scolarité, et reporter d'autant l'obtention de leur diplôme.

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

L'encadrement des stages varie selon la spécialité. Leur recherche, si elle bénéficie parfois d'un encadrement, est quelquefois laissée à la seule initiative de l'étudiant.

Les informations indiquées sur le site Internet de la filière à propos de la durée des stages peuvent ne correspondre ni aux propos de certains enseignants, ni aux demandes de milieux professionnels pour lesquels un stage de 120 heures ne permet pas une insertion réelle. Il en résulte que les étudiants ne connaissent pas tous la durée minimale du stage, durée qui diffère d'une finalité à l'autre. Une des raisons peut parfois en être l'intégration dans le programme de séminaires consistant en activités pratiques.

Pour la finalité *Bibliothéconomie et documentation*, les stages sont essentiellement organisés dans des bibliothèques. Le comité des experts note que peu de stages se font en centre de documentation ou en entreprise.

Sur cette question des stages, le comité des experts recommande :

- d'encourager le développement de contacts avec le monde professionnel pour élargir les offres de stage ;
- d'examiner de très près le cahier des charges des stages et les retours des étudiants dans une perspective d'amélioration de la qualité ;
- de veiller à la cohérence des informations disponibles pour les étudiants ;
- d'accompagner l'étudiant dans le cadre d'un partenariat développé avec tous les milieux professionnels impliqués dans les STIC ;
- de mettre en place un horaire décalé pour le MASTIC ou de libérer une période particulière du calendrier de l'année, pour la réalisation des stages.

Mémoires

Le comité des experts a relevé des pratiques différentes selon les finalités pour la production des mémoires : dans certains cas, le thème du mémoire est en relation directe avec le stage effectué par l'étudiant et la définition du sujet peut se faire avec la structure d'accueil pour ce stage ; dans d'autres cas, le thème du mémoire est sans lien avec l'objet du stage et son choix peut être effectué en amont même du stage, soit en début de 2ème année.

Ce manque de cohérence se traduit par une hétérogénéité de qualité des mémoires produits qui ont pu être consultés.

Le comité a par ailleurs enregistré positivement le suivi régulier de l'élaboration du mémoire assuré par les responsables des finalités auprès des étudiants lors de rencontres régulières, ainsi que la réalisation de soutenances orale pour le mémoire et pour le rapport de stage quand les deux productions sont distinctes.

Il recommande néanmoins, dans un souci de cohérence interne à cette petite filière, d'arrêter un principe commun aux 4 finalités sur la relation entre stage et mémoire. Il conviendrait de tendre vers une convergence des deux travaux et, ce faisant, de faire choisir aux étudiants le type de mémoire qu'ils prépareront à une date qui ne saurait précéder le début du stage.

CHAPITRE 2 : Ressources humaines et matérielles

Le contexte dans lequel évolue le diplôme bénéficie de certains atouts, tant au plan des ressources humaines qu'au niveau des ressources en matériel.

Ressources humaines

La première richesse que le comité des experts a relevée est celle du corps enseignant, qui offre dans les spécialités qui sont les siennes des compétences très pointues. L'ouverture académique est remarquable et de grande qualité dans des domaines comme, par exemple, l'histoire de la lecture. Les enseignements sont pris en charge par des académiques occupés à temps plein ou partiel à l'UCL, par des mandataires du FNRS ou par des académiques rémunérés à l'heure issus des milieux professionnels. Les personnels enseignants qui viennent d'autres masters ont une expérience professionnelle dans le domaine de la filière.

Le manque de personnel pédagogique spécifiquement affecté au master est un point crucial pour comprendre la situation de cette formation. Il accentue de nombreuses faiblesses pointées dans ce rapport. Aucun mandat n'est lié au STIC. Les cours sont dispensés par des enseignants empruntés à d'autres commissions-programmes ou par quelques invités.

Il n'existe pas non plus de postes administratifs dédiés à cette formation.

Cette organisation structurelle entraîne des difficultés pour les étudiants. Une fois passée la réunion de 1ère année du master, ils doivent eux-mêmes prendre contact individuellement avec les enseignants des différentes facultés pour toute question et tout problème.

Dans la perspective du renouvellement à venir de personnels, le comité des experts préconise de prendre particulièrement en compte les spécificités STIC dans le profilage des postes qui seront ouverts au recrutement. Il recommande en outre de retenir à cette occasion au moins une personne qui consacre la totalité de ses activités au MASTIC.

Les services centraux, tels la Cellule emploi, sont efficaces tout comme les Services administratifs de proximité. Il revient aux étudiants de s'inscrire à cette Cellule emploi en donnant leur adresse électronique de l'université. Le système trouve toutefois ses limites quand, quelques mois après leur départ de l'université, leur adresse électronique UCL, qui est la seule utilisée par le service, est supprimée.

Ressources matérielles

Les locaux d'enseignement sont adéquats et appréciés des étudiants qui bénéficient d'un excellent environnement matériel. Le matériel informatique est récent et abondant, de nombreux logiciels sont à la disposition des étudiants. La bibliothèque professionnelle de la faculté est bien fournie. Les bibliothèques de l'UCL sont utilisées de manière adéquate dans le cadre des stages. La plateforme *Icampus* peut fournir des ressources aux étudiants, mais seulement en fonction de l'utilisation que décide d'en faire chaque enseignant, puisque son usage n'est pas obligatoire.

Jusqu'en 2009, le MASTIC ne disposait pas de budget spécifique. En 2009, la FIAL a revu son organisation et lui a attribué une petite allocation de base à laquelle s'ajoute une somme au prorata du nombre d'étudiants. Ce budget ne permet d'envisager ni actions ni investissements réels spécifiques.

CHAPITRE 3 : Relations extérieures et services à la collectivité

Au plan général, l'UCL estime devoir être un moteur du changement et trouver, par sa recherche et son enseignement, des voies innovantes de durabilité. Elle veut s'investir dans des thématiques représentatives des enjeux majeurs de notre société contemporaine :

- la valorisation par le transfert de technologie,
- la valorisation par apport d'expertise,
- le développement régional,
- le développement durable,
- la coopération au développement¹¹.

Les experts soulignent que le MASTIC est tout particulièrement appelé à entretenir des contacts avec le monde professionnel et à offrir des services liés à la formation des personnels et à l'évaluation des enjeux liés aux changements technologiques en cours. Le domaine couvert par le MASTIC est en perpétuelle mutation. Les innovations techniques s'y succèdent à un rythme soutenu. La technologie transforme rapidement les conditions d'exercice des métiers. Elle met en danger l'avenir de certains secteurs comme la librairie traditionnelle et elle suscite l'apparition et le développement de nouveaux métiers, tels ceux liés à la veille stratégique, à la gestion des connaissances ou à l'automatisation des techniques documentaires.

De ce point de vue, un diplôme en STIC doit offrir à la collectivité des outils de formation et d'actualisation professionnelle permettant une réflexion sur les enjeux économiques, sociaux et politiques liés aux technologies (problématique des droits de propriété intellectuelle, éthique, respect des données individuelles etc.).

Le comité des experts évalue positivement les partenariats de la filière MASTIC:

- avec les différentes bibliothèques de l'UCL,
- avec le service des archives de l'université (ce qui permet l'organisation d'une journée des archives),
- avec des institutions internationales, des institutions nationales (fédérales et autres),
- avec des programmes de linguistique.

Le comité des experts juge positifs les deux événements annuels organisés par le MASTIC. Il s'agit de la *Journée des Archives* et de la *Journée des Industries de la langue*. Ces deux actions permettent de faire connaître les objectifs du diplôme, de mobiliser les étudiants de la formation et de diffuser une réflexion sur les enjeux de ce secteur.

Il a noté que les projets de recherche menés par certains enseignants permettent une ouverture vers l'extérieur.

Compte tenu de ce qui précède, le comité des experts recommande :

- l'organisation de modules de formation continue en utilisant, entre autres, les technologies de l'information et de la communication.
- l'organisation de sessions d'information et de formation destinées aux secteurs professionnels qui permettrait d'augmenter la visibilité du diplôme et de développer ses liens vers l'extérieur de l'université, tout comme le ferait la production de *podcasts* mis en ligne sur Internet à partir des cours du master.

¹¹ <http://www.uclouvain.be/service-societe.html> (consulté le 16 décembre 2011)

CHAPITRE 4 : Démarche qualité, gouvernance et stratégie

Le diplôme évalué se situe dans un contexte de renouvellement global et d'adaptations successives (décret de la Communauté française, réforme de Bologne) qui touche des formations préparant à des métiers en profonde mutation. Les experts ont noté que le rapport d'autoévaluation produit à l'occasion de leur visite souligne d'une part les conséquences de ces changements successifs sur une structure éclatée en termes de ressources humaines, et, d'autre part, le besoin de donner de nouvelles fondations au diplôme, en s'appuyant sur les structures qualité de l'UCL. La rédaction du rapport semble avoir donné l'occasion à différents acteurs d'envisager les possibilités ouvertes pour ce diplôme.

Dans ce cadre, le comité des experts a constaté que le MASTIC peut compter sur l'environnement académique et administratif ainsi que sur la politique qualité de l'UCL.

Gouvernance, vision stratégique et outils institutionnels de gestion de la qualité

Le comité des experts relève la vision de l'UCL en matière de gestion de la qualité.

Le système de gestion de la qualité de l'UCL est fondé sur un référentiel qui envisage trois critères : la pertinence, l'équité et les moyens. Selon l'université, la qualité doit favoriser :

- l'engagement et l'autonomie de l'étudiant dans sa formation ;
- l'acquisition de compétences disciplinaires et techniques, en lien avec des savoirs et des démarches issus notamment de la recherche ;
- l'ouverture à l'interdisciplinarité ;
- le développement d'une démarche d'analyse et de jugement critique ;
- le développement de compétences sociales, relationnelles et communicationnelles (y inclus l'apprentissage des langues) ;
- le développement de la capacité à entreprendre ;
- l'ouverture sur le monde ;
- la préparation à l'insertion socioprofessionnelle¹².

Les responsables qualité expliquent que cette politique qualité repose fondamentalement sur les relations pédagogiques entre enseignants et étudiants, un projet politique, les moyens qui lui sont attribués, un système de monitoring, et en particulier :

- les ressources didactiques (y inclus les TIC et les bibliothèques) favorisant un apprentissage en profondeur ;
- la diversité de situations d'apprentissage (en et hors présentiel) ;
- la cohérence du dispositif pédagogique (objectifs – méthode – évaluation) ;
- la valorisation de l'engagement pédagogique des enseignants ;
- le soutien aux innovations pédagogiques ;
- le développement pédagogique des enseignants¹³.

La gestion de la qualité de l'UCL relève du niveau central du Conseil de l'Enseignement et de la Formation (CEFO)¹⁴ qui pilote la politique et les actions concernant l'enseignement et la formation. Les décisions sont donc prises par le

¹² <http://www.uclouvain.be/349251.html> (consulté le 16 décembre 2011)

¹³ <http://www.uclouvain.be/349251.html> (consulté le 16 décembre 2011)

¹⁴ <http://www.uclouvain.be/cefo.html> (consulté le 16 décembre 2011)

Recteur et ce Conseil. La mise en œuvre de la politique générale relève de différents organes exécutifs (ADEF¹⁵ et organes facultaires).

À la suite du décret « Bologne », la gestion de la qualité s'appuie aussi sur le Centre de Didactique Supérieure de l'Académie de Louvain¹⁶ qui constitue un lieu d'échanges, de formation et d'encadrement pour les enseignants et aide les étudiants à gérer leur formation.

Articulation entre démarche qualité institutionnelle et démarche qualité du programme

L'université met par ailleurs à disposition de ses facultés une série de services généraux tels que l'Institut de pédagogie universitaire et des multimédias (IPM)¹⁷, l'Institut des langues vivantes (ILV)¹⁸, le service Aide de l'Administration des Affaires étudiantes¹⁹.

Au niveau de la Faculté, une commission de l'enseignement assure la cohésion des programmes.

Une commission de programme, bénéfique du point de vue des acteurs rencontrés par le comité des experts, se réunit deux fois par an sur convocation du président de la filière et met en place les dispositifs d'aide à la réussite.

Le comité de cycle examine la conformité des enseignements par rapport aux objectifs et au cahier des charges, relève les problèmes rencontrés et formule des propositions sur l'évaluation des enseignements. Il se réunit au moins une fois chacun des deux premiers quadrimestres de l'année.

Par la richesse de son corps enseignant, la filière MASTIC apparaît clairement en phase avec l'approche qualité de l'université, centrée sur la relation enseignants-étudiants.

Pilotage du programme (dont évaluation des enseignements par les étudiants)

Le programme du MASTIC a été réorganisé ces dernières années. Soumis à des transformations successives, tant au niveau de sa dénomination que dans ses contenus, le MASTIC est actuellement confronté à une faiblesse d'effectifs. Le comité des experts souligne que cette faiblesse est d'autant plus dommageable que les métiers de la documentation au sens très large sont actuellement porteurs d'emplois.

Le comité juge que, dans un contexte marqué par une faiblesse des effectifs et une structuration faible du diplôme du point de vue des enseignants (qui n'ont pas l'occasion de se rencontrer pour développer une vision unifiée du MASTIC) et des étudiants (qui souffrent d'une dispersion des cours et d'un manque de vision claire de la formation), des choix stratégiques sont à travailler et à confirmer. Au niveau de la FIAL, ces choix concernent la visibilité et l'identité du diplôme, que ce soit autour des finalités ou du master dans son ensemble. Au niveau de l'université, il serait pertinent d'envisager soit le renforcement de l'intégration du MASTIC au sein de la FIAL, soit une réflexion pouvant mener à une éventuelle intégration dans une autre faculté.

Le comité des experts recommande dès lors la mise en place d'une réflexion à un niveau inter-facultaire ou au niveau de l'université sur le positionnement stratégique d'un diplôme professionnalisant qui ouvre sur un secteur prometteur en termes d'emploi, mais qui reste marqué par un manque d'identité certain.

¹⁵ <http://www.uclouvain.be/ade.html> (consulté le 16 décembre 2011)

¹⁶ <http://www.academielouvain.be/view.php3?include=35&pere=65&print=0> (consulté le 16 décembre 2011)

¹⁷ <http://www.uclouvain.be/ipm> (consulté le 16 décembre 2011)

¹⁸ <http://www.uclouvain.be/ilv> (consulté le 16 décembre 2011)

¹⁹ <http://www.uclouvain.be/adae> (consulté le 16 décembre 2011)

Il souligne en outre que l'élaboration d'un plan stratégique devrait s'appuyer sur les différents référentiels-métier existants et sur les programmes des cours de quelques écoles de référence (Berkeley, Montréal, etc.).

Le comité des experts suggère par ailleurs d'explorer les pistes suivantes pour l'évolution du diplôme :

- ouverture à d'autres disciplines auxquelles il peut offrir ses spécificités que sont la maîtrise de technologies et d'une capacité de gestion ;
- ouverture de nouvelles passerelles qui permettraient de répondre aux demandes des secteurs marchand et non marchand ;
- développement d'une offre de formation continue en STIC pour répondre à une forte demande ;
- amélioration de la visibilité des programmes.

Au niveau de l'évaluation des enseignements par les étudiants, les experts ont constaté qu'une évaluation des cours est systématiquement mise en place. Elle permet aux étudiants et à la faculté d'avoir un retour sur la perception des étudiants.

Jugée riche d'enseignements par les acteurs concernés, elle souffre peut-être d'un nombre excessif d'items. Le comité des experts recommande que la circulation des résultats auprès des intéressés, étudiants et enseignants soit assurée au mieux.

Le comité des experts a relevé certains dysfonctionnements au niveau de la participation étudiante. Ainsi est-il apparu aux experts que certains des étudiants rencontrés ignoraient l'existence du rapport d'autoévaluation de la filière. Au-delà de ce fait, les étudiants ont manifesté un certain nombre de difficultés à se représenter la filière et les processus qualité, comme à trouver les moyens de leur propre expression. Il est apparu au comité des experts que ces indices devaient être rapportés au contexte, déjà mentionné plus haut, d'éclatement de leurs cours et au fait qu'ils ne trouvent pas de lieu pour se rencontrer et exprimer leur relation à leur diplôme.

La mise en place d'une structure d'enseignement propre à tous les étudiants de la filière, comme abordée *supra*, permettrait de construire un espace-temps commun pendant l'ensemble de la formation. Cette structure les aiderait d'une part à participer aux processus qualité, d'autre part à mieux se représenter le diplôme, à exprimer leurs besoins et donc à se sentir mieux intégrés.

Par ailleurs, les experts estiment que les représentants des milieux professionnels et les anciens étudiants ont été insuffisamment associés à l'élaboration du programme du MASTIC.

Le comité des experts recommande à ce sujet la mise en place d'un réseau d'*alumni* propre au MASTIC, qui intégrerait les anciens étudiants du diplôme précédent *Métiers du livre*. Ce réseau devrait permettre d'obtenir des informations sur l'insertion professionnelle des étudiants (informations qui font actuellement défaut), sur l'évolution des métiers et les adaptations nécessaires des programmes et sur l'adéquation de la formation au monde professionnel.

Le comité des experts recommande finalement au MASTIC d'assurer sa propre promotion auprès des étudiants potentiels, des employeurs, des lieux de stage, des anciens étudiants et des associations professionnelles en envisageant une politique de communication externe construite et adaptée.

Conclusion

Le diplôme MASTIC de l'UCL bénéficie de forces certaines au niveau de ses enseignants. Il s'appuie sur des ressources et des services communs de l'UCL de grande qualité. Cependant, ce diplôme professionnalisant, qui vise des secteurs en profonde mutation et porteurs d'emplois au niveau des STIC, souffre d'une faiblesse structurelle en personnel enseignant dédié et d'un éclatement de ses enseignements. Il tire ses cours de niveaux qui vont du premier bachelier au master 2, dans des facultés qui ne prennent pas en compte la spécificité de ses étudiants.

Une réflexion stratégique, conduite entre les 3 facultés impliqués dans ce diplôme, en prenant en compte la faiblesse des effectifs, le renouvellement des contenus et l'ouverture du diplôme vers l'extérieur permettra sans doute d'envisager l'avenir dans des conditions favorables.

EN SYNTHÈSE

Points forts	Points d'amélioration
<ul style="list-style-type: none"> → Maîtrise des métiers classiques du livre et de son environnement culturel → Descriptifs de cours présentés sous forme de contenu et de compétences à acquérir → Grande richesse d'options proposées par la filière dans des domaines variés → Perspective de professionnalisation qui se manifeste à travers les stages → <i>Journée des archives et journée des industries de la langue</i> → Ressources diverses présentes sur <i>Icampus</i> (cours, articles, liens vers site internet) → Richesse du corps enseignant → Excellent environnement matériel : matériel récent et abondant, nombreux logiciels à disposition des étudiants → Services administratifs et centraux efficaces. → Nombreux projets de recherche permettant une ouverture vers l'extérieur → Approche qualité de la filière en phase avec celle de l'université centrée sur la relation enseignants-étudiants 	<ul style="list-style-type: none"> → Programme ne reflétant pas l'intitulé officiel de la filière (STIC) (Manque de maîtrise des nouveaux supports de l'information, actuels et à venir, de leurs aspects technologiques et de leurs conséquences économiques, sociales et juridiques) → Diplôme composé de cours d'origines diverses (sentiment d'éclatement du diplôme pour les étudiants et difficulté dans la coordination pédagogique pour les enseignants) → Enseignement ne semblant pas toujours bénéficier des recherches menées par les enseignants → Manque de prise en compte de la spécificité STIC dans le cadre de certains cours et travaux pratiques partagés avec d'autres formations → Absence de syllabi pour certains cours → Stages de qualité très variable, difficultés de mise en œuvre (horaire non adapté), informations contradictoires à propos de la durée → Non cohérence sur la pratique relative aux stages et aux mémoires entre les finalités → Manque de personnel pédagogique spécifiquement affecté au master → Manque de consultation des anciens étudiants et des employeurs sur le contenu des programmes → Absence de relations inter-facultaires formelles sur le développement stratégique du diplôme

Opportunités et risques

- Créneau professionnel original et porteur quant à ses débouchés mais en pleine mutation
- Faibles effectifs (au niveau étudiants et enseignants)
- Risque de non adaptation aux mutations des métiers du secteur si seuls les métiers traditionnels du livre sont abordés

Recommandations

- Envisager de sous-titrer l'intitulé officiel en tenant compte des champs réellement couverts
- Engager une réflexion prospective sur l'élargissement des formations sur la base de référentiels-métier STIC (veille stratégique, gestion des connaissances, automatique documentaire, etc.)
- Introduire dans la formation les nouveaux outils de gestion de l'information et des connaissances
- Mener une réflexion sur le bien fondé de la recherche en STIC
- Mettre en place un horaire décalé ou une période de l'année universitaire dédiée à la réalisation des stages
- Mettre en place des outils d'enseignement diversifiés permettant un apprentissage autonome (*syllabi ; podcast, etc.*)
- S'ouvrir à la formation continue dans tous les champs couverts par les STIC
- Mettre en place une réflexion entre les employeurs et les responsables du master sur les compétences que les étudiants doivent avoir pour être recrutés dans les champs professionnels des finalités
- Sensibiliser davantage les enseignants à la présence des étudiants STIC dans leurs cours et favoriser, tant que

faire se peut, l'application concrète de la théorie de manière adaptée aux STIC

- Prendre en compte, dans la perspective du renouvellement de personnel, des spécificités STIC dans le profilage des postes à venir
- Créer des enseignements propres à la filière tout au long des deux ans de formation pour que les étudiants puissent se rencontrer et développer une identité de la filière
- Communiquer et assurer la promotion de la filière auprès des étudiants potentiels, des employeurs, des lieux de stage, des anciens étudiants et des associations professionnelles

Insérer ici le logo de l'institution

Place de l'Université, 1
B-1348 Louvain-la-Neuve

Tél. (32) 10 47 94 11 Fax (32) 10 47 87 66

Evaluation 2011-2012 du cursus
**Master en Sciences et
Technologies de l'Information et
de la Communication**

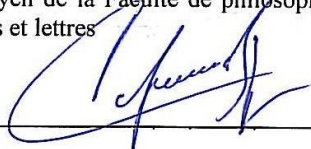
Droit de réponse de l'établissement évalué

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

Page	Chap.	Point ¹	Observation de fond
7	1	I. 9-10	Articulation enseignement recherche. Il convient de préciser que, dans les finalités 'archivistique' et 'bibliothéconomie et documentation', l'enseignement bénéficie pareillement de la recherche menée par les enseignants. La bibliographie récente de ceux-ci, leur participation active à des rencontres scientifiques en Belgique et à l'étranger et, dans le cas de l'archivistique, leur rôle dans l'organisation des annuelles « Journées des Archives [de Louvain-la-Neuve] » (voir annexes au rapport préliminaire d'autoévaluation) ainsi que la participation obligatoire des étudiants à celles-ci révèlent une réelle articulation enseignement recherche.
9	1	I. 25-27	Stages. On ne peut souscrire à la phrase (reformulée par le Comité des experts) : « Les étudiants expliquent qu'ils peuvent être amenés à sacrifier soit leurs vacances, soit un, voire quelquefois deux quadrimestres de leur scolarité, et reporter d'autant l'obtention de leur diplôme ». Cette situation ne correspond nullement à la réalité vécue par un étudiant sachant organiser ses deux années d'études.

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

Prof. Paul-Augustin DEPROOST
Doyen de la Faculté de philosophie,
arts et lettres



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

Prof. Jean-Marie YANTE

