

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

RAPPORT FINAL DE SYNTHÈSE

Facultés Universitaires Notre-Dame de la Paix (FUNDP)

Comité des experts :

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

11 juin 2010

INTRODUCTION

L'Agence pour l'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 » (non proposé aux FUNDP)
- du Master en « Communication multilingue » (non proposé aux FUNDP)
- du Master en « Arts du spectacle » (non proposé aux FUNDP)

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 Notre-Dame de la Paix (FUNDP) les 15 et 16 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 Recteur qui a tenu à l'accueillir en personne en mettant l'accent sur l'importance de la démarche qualité pour les FUNDP, 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

Fondées en 1831, les Facultés Universitaires Notre-Dame de la Paix (FUNDP) sont héritières d'une longue tradition jésuite. Elles se composent aujourd'hui de six Facultés dont trois se dédient uniquement à la formation des étudiants du premier cycle. Depuis 2007, elles sont engagées dans un processus de négociation qui mènera, à terme, à la fusion des quatre institutions universitaires composant l'Académie Louvain.

Le Bachelier Information et communication est proposé par le Département des Sciences politiques, sociales et de la communication, au sein de la Faculté de Sciences économiques, sociales et de gestion.

Démarche qualité dans l'institution et dans l'entité

- 1 Un premier point positif souligné par les experts est la création d'une cellule didactique qui a dynamisé un début de gestion de la qualité. Cette initiative se doit d'être saluée.
- 2 Le comité des experts regrette en revanche qu'il n'y ait pas de système intégré de gestion de la qualité. Il invite l'entité à utiliser un manuel qualité comprenant des tableaux de bord, avec grilles de procédures et indicateurs formalisés. Ce manuel pourrait prendre la forme d'un vadémécum qui serait actualisé au fil des évaluations et disponible pour tous. Cette institutionnalisation de la démarche qualité permettrait sa pérennisation et une systématisation des procédures de qualité. Le comité des experts recommande donc d'élargir et de systématiser la démarche qualité, qui ne doit pas être limitée, par exemple, à la seule évaluation des enseignements mais concerner tous les aspects de la vie de l'entité et tous les acteurs de la vie universitaire, notamment les personnels administratifs, techniques et ouvriers ainsi que les étudiants. À cet égard, la nomination d'un « Responsable qualité » serait un autre moyen utilisé pour assurer la diffusion des analyses qui ont déjà été réalisées et concrétiser certaines mesures (dont certaines ont déjà été envisagées).

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

- 3 Concernant la participation des étudiants aux instances décisionnelles et consultatives, le comité des experts a constaté la volonté d'ouvrir le dialogue avec les étudiants et de les faire participer aux décisions à travers notamment la commission de contacts. Cependant, il recommande d'aller plus loin et notamment d'assurer à tout étudiant la possibilité de poser toute question ou de pointer à tout moment tout dysfonctionnement éventuel qui pourrait survenir au niveau organisationnel, relationnel ou pédagogique. A cet égard, il suggère de créer un poste de médiateur indépendant et/ou une commission d'éthique, relais auxquels tout membre de la communauté pourrait faire appel directement et qui seraient indépendants de toute hiérarchie.

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

- 4 Dans toute démarche qualité, l'évaluation des programmes et des enseignements par les étudiants, les diplômés et les employeurs est un point important. Les experts saluent à ce propos le rôle du département « Éducation et technologie » qui a été sollicité pour réaliser le questionnaire d'évaluation des enseignements. Toutefois, il apparaît que le calendrier des évaluations des enseignements et leur rythme tels qu'ils sont actuellement mis en œuvre ne permettent pas d'obtenir un retour et des effets assez

rapidement. Le comité des experts suggère donc d'augmenter la fréquence des évaluations des enseignements, qui devraient être systématiques et plus rapidement exploitées. Leur fonction sera clairement expliquée aux étudiants, afin qu'ils en saisissent bien l'usage et l'utilité. De même, on veillera à opérer un retour systématique auprès de tous les étudiants. Ceci pourrait par exemple être réalisé à travers la création d'une *newsletter* électronique produite dans le cadre d'un exercice pédagogique.

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

CHAP 2 : Les programmes d'études

Objectifs généraux et spécifiques des formations

La spécificité du programme des FUNDP repose sur deux principes. Le premier est une pédagogie qui favorise la mise en projet de l'étudiant. Le second est une volonté d'articuler théorie et pratique en particulier grâce à des liens avec le monde professionnel. L'objectif est d'éviter la coupure entre une formation universitaire et généraliste et une formation spécialisée.

Programmes

- 1 Le comité des experts souligne la solidité de la formation théorique et généraliste, exigeante, pluridisciplinaire. Elle offre un indéniable fond théorique, culturel et méthodologique aux étudiants réussissant leur cursus.
- 2 Concernant l'accent mis sur l'apprentissage autonome et permanent, le comité des experts souligne comme une force de la formation le développement d'activités relevant d'approches par projet dans les ateliers et dans certains cours même théoriques.
- 3 L'identité propre de la filière Information et communication est plus problématique. Les étudiants eux-mêmes peuvent avoir l'impression d'appartenir à une formation secondaire au sein de la Faculté, et quelque peu délaissée au plan des moyens et de la valorisation. Peu de cours propres à cette discipline sont donnés dans la première année de Bachelier, qui est commune avec le cursus Sciences politiques. L'accent mis sur la formation économique et statistique n'est pas pour renforcer le sentiment d'appartenance à une filière Information et communication.
Pour remédier à cette carence, le comité des experts recommande d'ancrer mieux cette filière Information et communication dans sa discipline dès la première année de Bachelier en augmentant le nombre des cours dans cette discipline. Ce renforcement des enseignements en Information et communication pourrait aller de pair avec un allègement de la formation en mathématiques. La réflexion pourra être poursuivie avec comme objectif de renforcer la cohérence du programme.
- 4 L'enseignement des langues vivantes est une force de la formation. Le comité des experts suggère, pour en renforcer la qualité, de proposer des cours de langues ancrés dans les thématiques d'information et de communication et de réfléchir à l'instauration de cours de cette discipline en anglais. Il serait également souhaitable de favoriser la lecture en langue originale d'articles de cette discipline, en anglais ou en néerlandais.
- 5 Le comité des experts salue l'existence d'un stage systématique. Elle illustre la volonté d'inscrire la formation dans les milieux professionnels et de la lier à des pratiques de terrain. Il souligne la bonne préparation du stage en amont : séminaires de préparation, d'accompagnement, carnet de stage, etc. Il formule, en vue de l'amélioration du stage quatre recommandations :
 - i. Le stage est une période de formation à part entière. Il implique que les étudiants consacrent pendant cette période toute leur énergie à cette formation. Le comité des experts et les employeurs rencontrés s'accordent pour questionner de ce point de vue l'utilité de la rédaction d'un rapport à mi-stage. Ce

rapport survient en effet trop tôt pour permettre de tirer des conclusions mais il mobilise l'étudiant pendant son stage alors qu'il vaudrait mieux qu'il se concentre sur sa seule insertion en stage à ce moment-là.

Droit de réponse de l'établissement

- ii. Le comité des experts recommande de même d'envisager la possibilité pour les étudiants de se voir libérés pendant un mois entier de manière à pouvoir s'investir pleinement dans leur stage.
- iii. Les experts ont noté par ailleurs l'absence de *feed-back* auprès des maîtres de stage. Ceux-ci ne savent pas quelle note l'étudiant a obtenue, ni quel suivi est accordé au stage. Ils peuvent en tirer l'impression d'être de simples prestataires de service et ne pas se sentir associés au processus de formation. Le comité des experts suggère d'améliorer l'information donnée sur tous ces sujets aux maîtres de stage. Elle pourra prendre diverses formes : association plus systématique à l'évaluation des étudiants, envoi d'un retour systématique par l'Université et l'étudiant au maître de stage, etc.
- iv. Enfin, les experts préconisent de s'assurer que tous les stages effectués soient fléchés et identifiés sur des objectifs et des activités d'information-communication de manière à ce qu'aucun étudiant ne soit employé pendant son stage à des tâches qui seraient sans rapport direct avec la formation qu'il suit ou avec le niveau de cette formation.

Droit de réponse de l'établissement

- 6 Les experts ont remarqué que les modalités (et, *a fortiori* les critères) de l'évaluation des étudiants ne sont pas systématiquement explicitées dans les documents qui présentent les enseignements. Les contrats pédagogiques tels qu'ils apparaissent ne font pas suffisamment apparaître le référentiel de compétences visé par chaque enseignement et les modalités et critères qui seront ceux de l'évaluation. Le comité des experts recommande à cet égard la systématisation de fiches qui expliciteraient pour chaque enseignement les compétences qu'il permet d'acquérir et la manière dont leur acquisition sera évaluée (modalités, pondération, etc.). Ces fiches pourraient être utilisées pour l'actualisation et la révision régulière du programme. Elles permettront de renforcer la cohérence du programme et sa progression pédagogique d'année en année.

CHAP 3 : Vie étudiante

Les experts soulignent un paradoxe dans le suivi pédagogique, les cours préparatoires et la politique de promotion de la réussite. Alors que de nombreux moyens sont mis à disposition des étudiants dès le début du Bachelier (méthodologie du travail universitaire, ateliers de prise de notes, semaine préparatoire, etc.), le taux d'échec reste très préoccupant.

Le comité des experts recommande de fonder une stratégie de remédiation en analysant finement les raisons du taux d'échec selon l'orientation que prennent les étudiants en deuxième année de Bachelier. Une étude systématique devrait permettre de distinguer le taux d'abandon et le taux d'échec et de cerner les causes des échecs. A cette fin, l'aide du département « Education et technologie » pourrait être sollicitée.

Le comité des experts prend acte de la satisfaction des étudiants quant aux moyens de communication employés : valves d'affichage, Webcampus, *Terranostra*.

CHAP 4 : Les ressources

- 1 Les experts saluent les bonnes volontés individuelles et l'investissement du personnel scientifique, administratif, technique et ouvrier, aspects positifs qui sont fortement appréciés des étudiants. Cependant, le comité des experts s'inquiète de la grande vulnérabilité de la filière en termes de ressources humaines propres. Comme dans toute institution, cette faiblesse se manifeste d'autant plus quand surgissent des situations de tensions et de crise organisationnelle.

Le sous-encadrement caractérisé en Information et communication est un problème structurel majeur auquel il conviendrait de remédier dans les plus brefs délais, et idéalement dès la rentrée académique 2010-2011. Le comité des experts recommande aux autorités académiques de prendre la mesure du risque encouru par la filière toute entière et d'adopter une attitude volontariste.

- 2 Dans le domaine des ressources et des équipements, l'existence d'un service audiovisuel (le SAVÉ) est une force reconnue. En revanche, le fonds en information et communication est particulièrement insuffisant dans la bibliothèque, tant du point de vue du nombre des ouvrages que du point de vue de leur variété. Les étudiants se voient ainsi contraints d'utiliser d'autres bibliothèques, pour avoir accès aux ouvrages indispensables à leurs travaux et pouvoir réaliser les lectures qui leur sont demandées. Les experts insistent donc sur la nécessité d'étoffer rapidement les ressources bibliographiques et de mettre en œuvre une politique d'achat cohérente et suivie dans le temps.

CHAP 5 : L'entité¹ dans son contexte

La volonté manifestée de créer un pôle de recherche plus visible est à encourager. Son développement devrait permettre de mutualiser les thèmes de recherche et de mettre en place des projets transversaux entre disciplines, ce qui permettrait d'irriguer le contenu des cours.

Divers partenariats nationaux et internationaux existent et cette ouverture sur l'extérieur offre des opportunités d'amélioration de la formation. Le comité des experts recommande en ce sens la mise en place d'accords bilatéraux supplémentaires pour intensifier les échanges d'étudiants et d'enseignants avec d'autres institutions. Les outils que constituent Erasmus et Erasmus Belgica sont à utiliser en ce sens. L'échange d'enseignants permettrait en outre d'assurer des cours de disciplines en anglais ou en néerlandais.

[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

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 ». 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.

Néanmoins la communication est un domaine disciplinaire attractif dont bénéficient les institutions et départements proposant des formations dans ces champs. C'est donc également un opportunité indéniable.

Par ailleurs, au vu des points d'amélioration mentionnés plus haut, la formation court un risque de dévalorisation aux yeux des acteurs de l'entité eux-mêmes, enseignants et étudiants. Enfin, le devenir même de la filière pourrait être mis en question dans le contexte de la prochaine fusion avec l'UCLouvain.

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

EN SYNTHÈSE

Points forts	Points d'amélioration
<ul style="list-style-type: none"> → Appui du département « Education et technologie » et du Centre audiovisuel → Projet pédagogique et articulation théorie-pratique (offre de stage) → Solidité de la formation théorique et généraliste, exigeante, pluridisciplinaire → Enseignement des langues → Satisfaction des étudiants quant aux moyens de communication employés → Volonté de créer un pôle de recherche plus visible → Dévouement des personnels scientifique, administratif, technique et ouvrier 	<ul style="list-style-type: none"> → Calendrier et rythme des évaluations des enseignements par les étudiants non-optimal → Faible identité propre de la filière Information et communication → Fiches de cours peu précises en termes d'objectifs, de compétences attendues, de modalités et critères d'évaluation → Grande vulnérabilité de la filière en termes de ressources humaines propres → Fonds bibliographique en information et communication peu étoffé

Opportunités	Risques
<ul style="list-style-type: none"> → Fusion UCLouvain → Attractivité du domaine 	<ul style="list-style-type: none"> → Représentations erronées de la formation et des métiers de ce champ professionnel → Dévalorisation en interne → Fusion UCLouvain

Recommandations
<ul style="list-style-type: none"> → Développer un système intégré de gestion de la qualité → Créer un poste de médiateur indépendant et/ou une commission d'éthique → Evaluations des enseignements par les étudiants : augmenter leur fréquence, analyser les résultats plus rapidement, assurer un retour auprès des étudiants sur l'usage, l'utilité et les résultats → Renforcer la présence de cours disciplinaires dans l'ensemble de la formation et dès la première année du Bachelier → Proposer des cours de langues ancrés dans les thématiques information et communication voire proposer des cours en langues étrangères → Stage : réévaluer la pertinence de certaines modalités (rapport à mi-stage, calendrier, <i>feed-back</i>, activités ciblées) → Compléter l'information des fiches ECTS : objectifs, compétences, modalités et critères d'évaluation → Utiliser les fiches ECTS complétées pour réguler la révision du programme → Fonder une stratégie de remédiation en analysant finement les raisons du taux d'échec selon l'orientation → Remédier au sous-encadrement de la filière qui met en péril sa pérennité → Etoffer rapidement les ressources bibliographiques et mettre en œuvre une politique d'achat cohérente et suivie dans le temps → Mettre en place des accords bilatéraux supplémentaires pour intensifier les échanges



Evaluation 2009-2010 du cursus
Information & Communication

Droit de réponse de l'établissement évalué

Commentaire général éventuel :

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

Chap.	Page	Ligne	Observations de fond
1	3	Point 2	La Faculté a chargé sa cellule didactique de missions qui en font l'équivalent fonctionnel d'une cellule qualité. La cellule assure l'organisation, l'analyse et le suivi des évaluations de cours faites par les étudiants, le suivi des taux de réussite, de réorientation et d'échec, la stimulation des initiatives pédagogiques au niveau des assistants et des enseignants, la production d'un vade-mecum destiné aux étudiants de 1 ^{ère} année. Elle assure aussi la veille pédagogique et l'écoute des étudiants et du personnel par sa participation à de nombreux organes de la faculté (Commission de contact avec les étudiants, Conseil pédagogique de 1 ^{er} cycle et Conseil de Faculté). L'intégration globale des démarches de qualité appliquées à l'ensemble des activités et des personnels de la Faculté se fait au niveau du Conseil de Département et du Conseil de Faculté
1	3	Point 3 ligne 4	La commission de contact est le lieu où, via les représentants étudiants, tout étudiant peut soulever les questions qui surviendraient à différents niveaux. La fréquence – mensuelle- des réunions de cette commission permet de répondre rapidement aux difficultés qui n'auraient pas trouvé de solution par un contact avec l'enseignant concerné, ou si nécessaire, le responsable de programme, de département, ou le doyen
1	3	Point 4 ligne 5	C'est après avoir testé une évaluation annuelle de tous les enseignements que la Faculté a opté pour une évaluation trisannuelle, sauf pour les nouveaux enseignants et les suppléants qui sont, eux, évalués annuellement. Nous avons constaté qu'une fréquence annuelle tend à réduire la motivation des étudiants (réduction de la participation, en nombre d'étudiants et en qualité de l'information obtenue). Nous avons été suivi en cela par l'ensemble de l'Institution qui a choisi la formule trisannuelle lors de sa généralisation du système d'évaluation en 2008
2	5	Point 5.i	Le carnet de stage ne prévoit pas la rédaction par l'étudiant d'un rapport à la mi-stage : ce qui est prévu, c'est un moment de rencontre entre le maître de stage et l'étudiant pour faire le point sur le déroulement du stage, l'ajuster si nécessaire, en ayant à l'esprit les critères d'évaluation qui seront ceux de la fin de stage. Il s'agit avant tout d'assurer un feed-back du maître de stage auprès de l'étudiant afin que celui-ci puisse évoluer.

2	6	Point 5.iv	Une collaboratrice didactique basée à la Faculté est spécifiquement chargée de la préparation et de la supervision des stages. La préparation du stage en amont, le suivi assuré pendant son déroulement et son évaluation par la collaboratrice didactique de la faculté répondent bien au souci de focalisation du stage sur des activités en rapport direct avec la formation en information-communication.
5	9	Ligne 7	Entre l'organisation d'un stage et l'organisation d'échanges universitaires internationaux, le département a fait le choix de concentrer son effort sur l'organisation de stages en 3 ^{ème} bac, offrant à l'étudiant un premier aperçu des réalités professionnelles et ce, dans une pédagogie du projet. Or, il n'est pas possible de prévoir à la fois des stages et des échanges internationaux dans le cadre de la même année d'étude. Par ailleurs, tous les programmes de master offrent des possibilités d'échange, ainsi les étudiants auront l'occasion de faire cette expérience ultérieurement dans leur cursus.

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

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

PR Alain DE CROMBRUGGHE,
Doyen de la Faculté des sciences
économiques, sociale et de gestion



PR Annabelle KLEIN

