

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

RAPPORT FINAL DE SYNTHÈSE

Université Libre de Bruxelles (ULB)

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 »
- 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 Libre de Bruxelles (ULB) les 4 et 5 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 François HEINDERYCKX, Directeur du département des Sciences de l'Information et de la Communication et coordonnateur de l'autoévaluation, ainsi que les responsables académiques, enseignants, personnels administratifs et étudiants qui ont accordé de l'importance et du temps à cette évaluation.

L'objectif du présent rapport est de faire un état des lieux des forces et faiblesses du programme évalué et de proposer des recommandations pour aider l'entité à construire son propre plan d'amélioration.

Présentation de l'institution

L'Université Libre de Bruxelles (ULB) est située au cœur de Bruxelles et vient de fêter ses 175 ans. Elle s'articule autour de huit Facultés, quatre Ecoles et Instituts d'enseignement et de recherche.

Historiquement, la formation de journalisme existe à l'ULB depuis 1946. En 1990, un programme portant sur l'écriture et l'analyse du scénario est mis en œuvre. En 2003, l'ULB rassemble sous un même département - département des Sciences de l'Information et de la Communication – l'ensemble des filières du domaine Information et communication. Aujourd'hui, ce département propose un Bachelier (Information et communication) et quatre Masters : Information et communication, Communication multilingue, Arts du spectacle (décliné en deux filières : Spectacle vivant et Ecriture et analyse cinématographiques) et Sciences et technologies de l'information et de la communication (dont l'évaluation se déroulera en 2011-2012).

Démarche qualité dans l'institution et dans l'entité

Le comité des experts tient d'abord à souligner la très grande qualité du rapport d'autoévaluation qui lui a été remis, et qui fait état d'une réflexion approfondie sur l'ensemble des formations. On y perçoit une visée stratégique claire avec une prise en compte du poids de l'histoire de cette Université. Un « esprit qualité » est indéniablement présent dans le département visité et à l'ULB. Néanmoins, les experts encouragent l'institution à développer un système global et intégré de gestion de la qualité. Et, à ce titre, il conviendra notamment d'assurer un accès transversal aux « informations qualité » (diffusion de la « charte qualité », par exemple) à l'ensemble des parties prenantes, et notamment aux étudiants, actuels et anciens, et aux employeurs.

Toutefois, il semble que la diffusion du rapport d'autoévaluation soit restée limitée. Apparemment, les étudiants, les employeurs et les anciens étudiants rencontrés n'en avaient pas pris connaissance. Puisque « la qualité est l'affaire de tous », il conviendrait de poursuivre la dynamique participative et démocratique qui a prévalu lors de l'autoévaluation et de systématiser cette démarche qualité. De même, il peut sembler utile de favoriser la diffusion de certaines des parties du rapport d'autoévaluation, celles notamment – non confidentielles – qui peuvent s'avérer constituer des outils d'information et d'analyse précieux. Par ailleurs, le comité des experts encourage le département à poursuivre la mise en œuvre de son plan d'action.

CHAP 2 : Les programmes d'études

Objectifs généraux et spécifiques des formations

Parmi les forces reconnues, le comité des experts souligne avec intérêt le relevé minutieux des compétences et connaissances attendues ainsi que leur évaluation. Ces dernières sont clairement explicitées, déclinées selon les différentes étapes de la formation et articulées aux objectifs annoncés. Toutefois, il conviendrait de veiller à ce que ce relevé soit davantage communiqué aux étudiants, notamment dans son application au niveau de chaque cours. Il est également à noter, pour la conception du programme, que celui-ci évolue dans un esprit de concertation permanent.

Programmes

- 1 Un des points saillants particulièrement positifs dans la construction des programmes est la volonté affirmée d'ancrer, avec la réforme en cours des programmes¹, l'axe information et communication dès la première année du Bachelier. Il s'agit là d'une force avérée.
- 2 Le comité des experts recommande, notamment pour la filière Information et communication, de veiller à maintenir la formation en adéquation avec les évolutions rapides des métiers. Pour cette filière, la question se pose de savoir quelle est la place laissée au monde professionnel dans la conception et l'actualisation des programmes. Deux recommandations sont faites en ce sens. Il serait d'une part profitable d'intégrer une réflexion sur les nouveaux métiers qui apparaissent, par exemple, à la date de rédaction de ce rapport, ceux liés aux réseaux sociaux et à la veille stratégique. Par ailleurs, les employeurs rencontrés expriment une inquiétude relative à une certaine méconnaissance de la part des étudiants du fonctionnement même des entreprises. Un effort pour combler ce manque pourrait être profitable à la formation.
- 3 Le Master en Arts du spectacle – filière Spectacle vivant suscite de la part des experts un point d'attention particulier. En effet, la mise en place de l'Erasmus Mundus a rendu plus visibles certaines difficultés qui apparaissent lorsque l'on rassemble, au sein d'un Master « orphelin », les étudiants de ce programme « ULB » et des étudiants provenant d'autres Masters (qui peuvent avoir suivi un Bachelier spécifique dans ce domaine).
- 4 Le comité des experts a entendu les préoccupations exprimées par les représentants des deux filières du Master en Arts du spectacle, contraints d'être regroupés au sein d'un même intitulé de programme alors que l'intérêt de ce regroupement ne semble pas évident. Dépositaire de ce message, le comité le traitera de manière spécifique dans son analyse transversale.
- 5 Il a été porté à la connaissance du comité des experts le projet de la finalité Spectacle vivant de renforcer l'axe pratique de ses programmes. A cette fin, un partenariat a été conclu entre la finalité et le Théâtre bruxellois « Le Public » permettant aux étudiants, sur la base d'une audition, de participer à des ateliers pratiques annoncés comme « passerelles de l'apprentissage au métier » de comédien. Le comité des experts s'interroge : comment comprendre les perspectives de formation au métier de comédien telles que

¹ La Faculté de Philosophie et Lettres de l'ULB a procédé à la révision, en 2009-2010, de l'organisation de ses enseignements. Les nouveaux programmes qui font suite à cette révision seront mis en œuvre à partir de la rentrée académique 2010-2011.

formulées dans ce programme ? quel est le positionnement de ce programme en regard des autres formations existant en Communauté française de Belgique, au sein des Ecoles supérieures des arts ? La part de formation pratique incluse dans ce programme permet-elle d'afficher parmi les débouchés professionnels le métier de comédien ? Les experts recommandent que ces aspects soient clarifiés.

- 6 Les contours de l'identité du Master en Communication multilingue sont encore trop peu marqués. Il semble important de clarifier son identité spécifique et d'énoncer le référentiel des compétences qu'il vise. Dans ce sens, il conviendrait de repenser la place de la communication au sein du programme, à la fois en tant que discipline scientifique et ensemble d'aptitudes professionnelles. Dans ce domaine, la mise en place de cours de communication en langues étrangères peut être une voie à suivre.
- 7 Le comité des experts estime qu'il serait intéressant de susciter une dimension interdisciplinaire. Ainsi, on pourrait faire travailler ensemble des étudiants d'Information et communication et des étudiants du Master en Arts du spectacle autour de mises en situation qui leur feraient exercer et approfondir leurs compétences propres (en simulant, par exemple, le compte-rendu médiatique d'un spectacle). De même, ces étudiants pourraient travailler utilement dans des activités pédagogiques communes. Par ailleurs, cette démarche aurait pour impact de mutualiser les ressources pédagogiques.
- 8 En ce qui concerne l'évaluation des étudiants, et pour les points d'amélioration, il a été noté que les critères d'évaluation des examens ainsi que les compétences à acquérir sont insuffisamment explicités. A titre d'illustration, ces critères ne sont pas mentionnés sur les « Fiches ECTS ». Dans le même ordre d'idées, le comité des experts recommande d'inviter les enseignants à expliciter systématiquement leurs objectifs en termes de compétences à acquérir et à expliciter les méthodes qu'ils suivent pour les enseignements et les évaluations. Il conviendrait également de veiller à assurer le retour systématique des informations à l'issue des évaluations, en permettant à chaque étudiant qui en fait la demande de consulter ses copies en présence de la personne qui les a corrigées (généraliser le principe des « visites de copies »).
- 9 Les étudiants rencontrés ont exprimé leur satisfaction quant à l'autonomie dans laquelle ils évoluent. Le principe du « libre examen », fondateur de l'ULB, se perçoit sans difficulté, et il permet l'acquisition de qualités de réflexion, d'analyse, d'écoute mutuelle et d'expression que le comité a pu apprécier.
- 10 En ce qui concerne le suivi pédagogique, la promotion de la réussite, le monitorat, le comité des experts pointe la pertinence des actions entreprises. Il recommande de veiller à pérenniser l'opération « Objectif R » qui vise la promotion de la réussite, en assurant notamment son financement de manière durable. Il convient aussi d'étudier la possibilité de mise en œuvre d'un bureau d'appui pédagogique qui aiderait, à leur demande, les enseignants sur tout problème lié à la gestion des groupes, à l'hétérogénéité de certains publics ou aux pédagogies différenciées (comme cela se fait, par exemple, dans d'autres facultés de l'ULB).

CHAP 3 : Vie étudiante

- 1 Des difficultés d'organisation ont été pointées dans l'organisation de l'information à destination des étudiants. Il conviendrait de rationaliser l'utilisation des canaux de communication et de définir quelles informations sont diffusées par valves électroniques, par tableaux d'affichage, par courriels, etc.
- 2 Les informations sur les différents Masters accessibles aux diplômés du Bachelier ainsi que sur les débouchés professionnels semblent arriver en troisième année de Bachelier seulement, c'est-à-dire trop tardivement. Il serait en ce sens utile d'organiser plus tôt dans la formation de Bachelier une séance d'information sur le fonctionnement global des Masters.
- 3 De même, peu d'informations sont disponibles sur les différents débouchés envisageables à la sortie de chaque diplôme et sur l'insertion professionnelle des anciens étudiants. Il apparaît dès lors judicieux d'organiser un relevé des carrières menées par les diplômés, d'analyser les données récoltées afin d'informer au mieux les étudiants en cours de formation.

CHAP 4 : Les ressources

Concernant le personnel et la gestion des ressources humaines, le comité des experts a constaté un sous-encadrement dans les Masters en Arts du spectacle (dans les deux filières) et en Communication multilingue. Il est recommandé d'accroître considérablement le taux d'encadrement de ces Masters, si la volonté de l'ULB est de garantir la pérennité de ces filières.

Pour ce qui est des ressources matérielles et des équipements, les étudiants en Information et communication bénéficient, au sein de la bibliothèque des sciences humaines, d'une bibliothèque dédiée à leur champ disciplinaire, située à proximité du département et dotée d'un personnel spécifique. Il s'agit d'une infrastructure d'une grande richesse, qui offre à ces étudiants des conditions de travail, de recherche documentaire et d'accès aux ressources de toute nature de grande qualité.

Les étudiants bénéficient d'équipements techniques adéquats aux objectifs poursuivis par les formations (comme, par exemple, un studio « radio digital »).

CHAP 5 : L'entité² dans son contexte

Le comité des experts a noté avec intérêt le projet récent de créer un centre de recherche en sciences de l'information et de la communication qui regroupera en une seule structure des unités jusqu'alors dispersées. L'ajustement du périmètre de ce centre aux domaines d'enseignement devrait à terme contribuer à intensifier l'articulation entre enseignement et recherche.

De nombreux accords et partenariats lient le département avec des entreprises et des institutions du secteur de la communication, des médias, de la culture, facilitant les stages, les interventions ponctuelles ou plus régulières de leurs acteurs.

Au rang des relations nationales et internationales, le comité des experts souligne les nombreux partenariats qui ont été noués par l'ULB. Le département évalué, quant à lui, a su tisser des liens, notamment dans le cadre d'échanges Erasmus, avec de nombreuses universités européennes. Une convention Erasmus Belgica, nouée avec les Universités de Gand, Anvers et Bruxelles (VUB), a été mise en place afin de permettre aux étudiants du département d'améliorer leur connaissance du néerlandais.

Une mention spéciale revient à ce titre au Master en Arts du spectacle pour le développement d'un Erasmus Mundus.

² Entité responsable de la gestion des programmes d'études évalués

CHAP 6 : Analyse et plan d'action stratégiques

Au rang des risques, on notera que des représentations erronées chez les étudiants du secondaire de la formation Information et communication au sens large, ainsi que celles des métiers de ce champ professionnel, contribuent à en faire une filière trop attractive, qui est 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.

Néanmoins, le succès de ces programmes constitue également une opportunité indéniable. L'ouverture de deux chaires dans le département témoigne de cette vigueur et sont la preuve de son développement.

Les experts pointent également comme une opportunité le prochain déménagement du département qui lui permettra de prendre place au cœur de la Faculté de Philosophie et lettres et d'accroître sensiblement sa superficie.

La proximité de la *Cinématek* et de nombreuses institutions culturelles et artistiques s'avère aussi être un atout.

Il n'est pas indifférent pour le Master Communication multilingue que Bruxelles soit une ville multilingue et de communication, dans laquelle cette filière trouve donc naturellement sa place. Bruxelles est aussi une ville de cultures, d'échanges, de rencontres, de mixité, spécificité dont l'information et la communication dans son ensemble, peut tirer de nombreux bénéfices théoriques, pédagogiques, culturels et professionnels.

EN SYNTHÈSE

Points forts	Points d'amélioration
<ul style="list-style-type: none"> → Grande qualité du travail d'autoévaluation → Relevé minutieux des compétences et connaissances à acquérir → Evolution concertée du programme → Volonté affirmée d'ancrer l'axe information-communication dès la première année du Bachelier → Ressources matérielles en adéquation avec les besoins → Création d'un centre de recherche en sciences de l'information et de la communication → Nombreux accords et partenariats avec les secteurs professionnels → Nombreux accords bilatéraux à l'échelle nationale et internationale → Erasmus Mundus pour le Master en Arts du spectacle 	<ul style="list-style-type: none"> → Communication non-systématisée des compétences et connaissances attendues ainsi que de leurs critères d'évaluation → Contours peu marqués du Master Communication multilingue → Difficultés dans l'organisation de l'information à destination des étudiants → Sous-encadrement pour les Master Arts du spectacle et Communication multilingue

Opportunités	Risques
<ul style="list-style-type: none"> → Succès des programmes → Bruxelles, capitale culturelle et artistique, ville de communication 	<ul style="list-style-type: none"> → Représentations erronées de la formation et des métiers de ce champ professionnel

Recommandations
<ul style="list-style-type: none"> → Systématiser la démarche qualité : au niveau de l'Université, développer un système global et intégré de gestion de la qualité ; au niveau de l'entité, diffuser des parties pertinentes du rapport d'autoévaluation et poursuivre la mise en œuvre du plan d'action → Veiller à maintenir les formations en adéquation avec les évolutions rapides des métiers → Veiller à prendre en compte les différences de pré-requis entre les étudiants inscrits dans le Master Arts du spectacle en Erasmus Mundus → Clarifier la dimension professionnalisante du programme Master Arts du spectacle – finalité Spectacle vivant et son positionnement en Communauté française → Repenser la place de la communication au sein du Master Communication multilingue → Susciter une dimension interdisciplinaire entre les différents programmes → Généraliser les « visites de copies » → Pérenniser la politique de promotion de la réussite → Etudier la possibilité de mettre en œuvre un bureau d'appui pédagogique pour répondre aux demandes de l'entité → Rationaliser l'utilisation des canaux de communication → Systématiser l'analyse des débouchés professionnels effectifs (suivi des diplômés) → Informer au mieux les futurs étudiants sur le niveau d'exigence des programmes et le champ des débouchés professionnels



Droit de réponse de l'établissement évalué

Commentaire général éventuel :

Après un examen attentif du rapport, et en concertation avec le Vice-Recteur à la politique académique et à la promotion de la réussite, le Doyen de la Faculté de Philosophie et Lettres, le Directeur du département des Sciences de l'information et de la communication (et coordinateur de l'autoévaluation), la Conseillère à la qualité et la Coordinatrice qualité institutionnelle, nous n'estimons pas devoir faire part à l'agence d'observations ni concernant d'éventuelles erreurs factuelles, ni concernant le fond.

Nous saluons la clarté, la précision et la pertinence du rapport et nous remercions l'ensemble des membres du comité externe d'évaluation ainsi que l'Agence pour l'excellent esprit qui a prévalu tout au long de cet exercice d'évaluation et le soin apporté à cette démarche d'évaluation de la qualité. Nous attendons avec impatience le rapport d'état des lieux de la formation « Information et communication » en Communauté française.

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

Chap.	Page	Ligne	Observations de fond

Philippe VINCKE, Recteur

François HEINDERYCKX, coordonnateur de l'autoévaluation