

# **Évaluation de suivi du master « Sciences et technologies de l'information et de la communication » - MaSTIC**

**2016-2017**

## **RAPPORT D'ÉVALUATION DE SUIVI**

**Université catholique de Louvain (UCL)**

**Master en Sciences et Technologies de l'Information et de la Communication**

Comité de suivi :  
M. Christophe CLARAMUNT et M. Gildas GAUTIER

**19 juin 2017**

## **INTRODUCTION**

L'Agence pour l'évaluation de la qualité de l'enseignement supérieur (AEQES) a procédé en 2016-2017 à l'évaluation de suivi du cursus « Sciences et technologies de l'information et de la communication ». Cette évaluation se situe dans la continuité de l'évaluation précédente de ces cursus, organisée en 2011-2012.

Dans ce cadre, M. Christophe CLARAMUNT et M. Gildas GAUTIER<sup>1</sup>, mandatés par l'AEQES et accompagnés par un membre de la Cellule exécutive, se sont rendus le 28 mars 2017 à l'Université catholique de Louvain (UCL). Le présent rapport rend compte des conclusions auxquelles sont parvenus les experts après la lecture du dossier d'avancement remis par les entités et à l'issue des entretiens. Bien que l'objet de la présente évaluation de suivi soit le Master en Sciences et Technologies de l'Information et de la Communication, la visite de suivi (et le rapport qui en découle) ne constitue pas une nouvelle évaluation du programme ; elle vise à mettre en lumière l'état de réalisation du plan d'action établi suite à la visite de 2011-2012<sup>2</sup> ainsi qu'un ensemble de recommandations en vue de l'amélioration de la culture qualité. En ce sens, le rapport comporte moins des éléments spécifiques au programme que des recommandations plus générales sur la gestion du programme et la démarche qualité qui s'y rapporte.

Le comité d'évaluation de suivi tient à souligner la bonne coopération, même tardive, de la coordination qualité et des autorités académiques concernées à cette étape du processus d'évaluation. Il désire aussi remercier les autorités académiques, les responsables qualité, les membres du personnel enseignant et les étudiants qui ont participé aux entrevues et qui ont témoigné avec franchise et ouverture de leur expérience.

## **PRÉSENTATION DE L'ÉTABLISSEMENT**

L'Université catholique de Louvain (UCL) est issue de la partition de l'Université de Louvain, fondée en 1425, en deux universités : l'une néerlandophone (KUL) et l'autre francophone (UCL). Elle a intégré en 2010 les instituts supérieurs d'architecture de Bruxelles et Tournai. En 2011, elle a élargi son implantation sur le site de Mons par fusion avec les Facultés universitaires catholiques de Mons (FUCaM). L'UCL est aujourd'hui constituée de 14 facultés et écoles, qui organisent, entre autres offres de formation, 42 programmes de 1er cycle (bachelier) et 121 programmes de 2e cycle hors masters de spécialisation (87 masters en 120 crédits et 34 masters en 60 crédits), sur les sites de Louvain-la-Neuve, Bruxelles (santé et architecture), Tournai (architecture), Mons et Charleroi (sciences économiques, sciences politiques et communication, notamment).

---

<sup>1</sup> Composition du comité des experts et bref *curriculum vitae* de chacun de ses membres disponibles sur : [http://aeqes.be/experts\\_comites.cfm](http://aeqes.be/experts_comites.cfm) (consulté le 17 novembre 2016).

<sup>2</sup> Disponible sur [http://aeqes.be/rapports\\_evaluation\\_details.cfm?documents\\_id=189](http://aeqes.be/rapports_evaluation_details.cfm?documents_id=189) (consulté le 2 mai 2017).

## **PARTIE 1 : PRINCIPALES ÉVOLUTIONS DE CONTEXTE DEPUIS L'ÉVALUATION INITIALE**

Le master STIC de l'UCL était proposé, lors de la visite initiale d'évaluation en 2011, par la Faculté de philosophie, art et lettres (FIAL) où il avait été créé en 2004-2005 dans le prolongement du diplôme en sciences du livre préexistant. Cette première mutation visait, en proposant une formation de base en informatique, en communication et en gestion, à délivrer un diplôme couvrant dans une optique interdisciplinaire, un des quatre domaines de l'archivistique, la bibliothéconomie et la documentation, la librairie et l'édition ainsi que le traitement automatique du langage.

A la suite de cette visite d'évaluation, ce master a été largement redéfini et sa gestion en a été transférée à l'ESPO (Faculté de sciences économiques, sociales, politiques et de communication) et à son école de Communication (COMU) en restant portée conjointement avec la FIAL.

2016-2017 constitue la première année universitaire de mise en œuvre du nouveau MaSTIC.

Le master STIC aujourd'hui proposé apparaît comme très différent de celui évalué initialement en 2011 : la refonte générale du diplôme constitue ainsi la première application de la recommandation du rapport d'évaluation (dans sa conclusion) qui invitait à une réflexion stratégique des facultés impliquées à l'époque sur le renouvellement de ce master « afin de mieux le faire correspondre aux attentes des étudiants et du marché du travail ». Cette nouvelle formule du master STIC est réalisée parallèlement à la mise en œuvre du décret Paysage en 2013<sup>3</sup> qui a notamment un impact important dans l'organisation des études des étudiants et l'émergence du concept de parcours et, en prolongement, des conflits possibles dans la gestion des horaires de cours (voir plus loin).

De fait, ce master a été transformé par :

- L'abandon de sa composante d'origine « métiers du livre » et son recentrage sur les questions sociétales et de technologie de l'information, autour du « concept » de « dispositif médiatique » basé sur une composante numérique forte à l'intersection des sciences sociales et les technologies du traitement de l'information.
- Un transfert de son adossement facultaire sur l'ESPO (Faculté des sciences économiques, sociales, politiques et de communication) et sur son école de communication (COMU), en copilotage avec la FIAL. Ce projet participe ainsi de la stratégie de développement de cette école de communication, qui est appelée à connaître jusqu'en 2022, un renouvellement important de son encadrement académique.
- Une organisation de l'enseignement qui s'appuie sur une structure identifiée (l'ESPO/COMU), et pour partie principale, son équipe d'enseignants ; le master antérieur souffrait en effet d'un éclatement total de ses enseignements, sans équipe constituée ni académique dédié (3 le sont aujourd'hui).
- Un programme d'enseignement structuré autour d'un bloc obligatoire de tronc commun, une

---

<sup>3</sup> Décret du 7 novembre 2013 définissant le paysage de l'enseignement supérieur et l'organisation académique des études (disponible en cliquant [ici](#)). Une brève description de ce décret est présentée dans : AEQES, « l'enseignement supérieur en Fédération Wallonie-Bruxelles », Bruxelles, 2016, page 14 (disponible [ici](#)).

formation de base portant sur une finalité unique (Ingénierie et technologie de la connaissance) et un choix entre 8 blocs d'options complémentaires.

Ce master est présenté par ses promoteurs comme une offre académique dont l'enjeu est aujourd'hui d'identifier les domaines et les lieux d'exercice professionnel possibles pour les futurs diplômés.

Le master nouvelle formule se déroule actuellement en parallèle avec la dernière promotion du master ancienne formule ; on relève un besoin de meilleure coordination des enseignements ainsi que celui d'une meilleure intégration des étudiants du master ancienne formule dans les nouveaux dispositifs d'enseignement.

## ***PARTIE 2 : RÉALISATION DU PLAN D'ACTION INITIAL ET PLAN D'ACTUALISATION***

La refonte du master dans le cadre nouveau de l'ESPO a pris en compte certains éléments de recommandation du rapport d'évaluation initiale et du plan de suivi établi à la suite.

Les éléments de recommandation du rapport d'évaluation initiale et du plan de suivi établi à la suite, pris en compte dans la refonte du MaSTIC portent particulièrement sur les points suivants.

Le plan d'action initial (2012) se déclinait selon les axes repris ci-après :

**Axe 1 : instauration d'une identité de la filière**

**Axe 2 : visibilité de la formation**

**Axe 3 : adaptation des programmes**

**Axe 4 : stages et mémoire**

**Axe 5 : personnel académique**

**Axe 6 : articulation de la recherche**

Le problème de **lisibilité de l'objet** du master STIC soulevé en 2011 a pu être partiellement pris en compte dans le nouveau diplôme par l'intitulé de sa finalité spécialisée unique : « Ingénierie et technologies de la connaissance ». La phase d'ingénierie du programme du nouveau MaSTIC, ayant été essentiellement conduite sur une base académique et sans recherche à recueillir les attentes potentielles du monde professionnel, la lisibilité de cette offre de formation nouvelle reste néanmoins à vérifier auprès de ce dernier. Cette recommandation des experts de conduire « une réflexion entre les employeurs et les responsables du master sur les compétences recherchées » n'a ici pas été reprise et mériterait d'être approfondie à court terme.

La réflexion prospective recommandée dans l'évaluation initiale sur **l'élargissement des formations proposées dans le diplôme autour des compétences STIC** se traduit de fait dans le nouveau programme, notamment par l'introduction, également recommandée, de nouveaux outils de gestion de l'information et des connaissances.

Les **liens à la recherche** sont plus fortement établis sur les nouvelles orientations du MaSTIC mais tous les domaines de formation du master ne semblent pas couverts. Les thèmes actuellement portés par les recherches sont essentiellement orientés vers les aspects communication et

médiatisation, les sciences cognitives et les médias numériques. Les doctorants du département, actifs dans ces domaines de recherche, interviennent dans le master par des séminaires spécialisés. Le master a vocation à fournir régulièrement des doctorants pour les programmes de recherche du département dans ses domaines d'excellence.

Le MaSTIC est aujourd'hui plus clairement cadré au sein d'une composante *ad hoc* et la correspondance des **postes d'enseignement aux spécificités du diplôme** est aujourd'hui plus effective du fait de son intégration dans la COMU et l'ESPO. Celle-ci a permis en particulier de créer des enseignements propres à la filière.

Une méthode originale de formation au développement informatique est développée à partir d'une approche fondamentale utilisant l'outil de programmation de bas niveau PERL ; les résultats et les bénéfices d'une telle approche semblent très positifs et appréciés des étudiants.

La nécessité de communication et de promotion de ce diplôme, déjà soulignée comme nécessaire en 2011, reste d'autant plus d'actualité pour ce jeune nouveau MaSTIC qui a besoin de se faire connaître. Elle constitue un des points d'attention soulignés dans le dossier d'avancement de 2017.

Le plan de suivi produit en 2011 prévoyait dans son axe 4 de développer l'offre et d'améliorer l'encadrement des stages, en engageant une réflexion sur la relation **stage/mémoire**. Un stage pratique obligatoire de six semaines minimum, représentant 10 crédits, est aujourd'hui prévu dans le programme du MaSTIC. La recherche des lieux d'accueil de ces stages peut ici constituer un test utile de la validité professionnelle de ce nouveau diplôme, dans une diversité de contextes d'activité induits par sa dimension inter facultaire et pluridisciplinaire.

Les points d'attention relevés dans le dossier d'avancement de mars 2017 et au cours de la visite de suivi peuvent quant à eux composer des éléments d'un plan d'amélioration qualité du nouveau MaSTIC (ou plan actualisé) qui n'avait pas été établi avant la visite des experts.

Ces points d'attention se déclinent en trois éléments de portée différente :

- La promotion du programme qui constitue une nécessité impérative pour ce « nouveau » diplôme ;
- La régulation des problèmes de conflits d'horaires, notamment pour les cours bisannuels et les aménagements du programme de certains cours : ces éléments constituent à l'évidence des sujets de préoccupation constants pour assurer l'amélioration continue du master.
- Enfin, la création d'une filière en 1er cycle est de nature à améliorer cette qualité du diplôme par la sensibilisation et la préparation en amont des étudiants de bachelier à s'inscrire dans celui-ci.

La conduite des entretiens de la visite de suivi a permis en outre de relever ou de confirmer des points de préoccupation et d'amélioration souhaitables, autour de deux thèmes possiblement structurants d'un plan d'amélioration (ou plan de suivi actualisé), Identité (1&2) et Qualité (3&4) :

- 1 La nécessité de promouvoir ce nouveau programme s'accompagne de celle indissociable de renforcer son identité et de clarifier ainsi l'objet à promouvoir. Si la formation est effectivement universitaire et centrée sur les savoirs académiques, une meilleure identification des types de débouchés possibles pourrait améliorer le positionnement de

cette offre de formation et une meilleure valorisation auprès des futurs étudiants. La confrontation du modèle de curriculum proposé par le MaSTIC (profil d'enseignement et programme) aux acteurs professionnels multiples, potentiellement concernés par celui-ci, devrait y contribuer utilement.

- 2 Dans le contexte d'application du décret Paysage et de la mise en place de Parcours Annuels d'Etudes diversifiés (PAE) offerts par le programme du MaSTIC, la dispersion des enseignements individuellement suivis par chaque étudiant peut constituer un obstacle à une identité collective et à une cohésion de groupe (promotion) des étudiants inscrits dans ce nouveau diplôme, aux profils d'origine eux-mêmes diversifiés.
- 3 Le grand nombre d'options proposées aux étudiants entraîne en effet une relative dispersion des cours et des parcours, entraînant parfois de très petits nombres d'étudiants devant leurs professeurs. On relève des difficultés de choix d'options chez les étudiants et parfois des conflits dans la planification des examens et des projets.

Pour favoriser une meilleure lisibilité auprès des étudiants des parcours d'étude, cette organisation doit favoriser la conduite par les étudiants de trois grands types de parcours qui apparaissent explicitement et qui mériteraient d'être mieux formalisés pour dégager des filières de parcours, autour des bibliothèques numériques, de l'éducation aux médias et de l'ergonomie cognitive. Une telle approche aurait deux avantages : favoriser la cohésion des étudiants en créant des parcours dimensionnant et mieux correspondre aux thématiques d'excellence de la recherche de la faculté.

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

Il serait également utile de mettre en place des indicateurs quantitatifs et qualitatifs de suivi du progrès des étudiants, des types de parcours suivis, et au final des taux de réussite au diplôme.

- 4 La cohérence d'ensemble du programme lui-même et la concertation entre les professeurs, pour articuler les divers enseignements (et limiter les possibles redondances) sont interrogées par les étudiants rencontrés.
- 5 L'organisation du calendrier annuel de travail, notamment relatif à la réalisation des projets (7 projets à réaliser simultanément pour la même échéance de mai) et de la répartition des tâches et responsabilités connexes aux enseignements, entre les professeurs (référénts de stage par exemple), appellent une vigilance particulière.
- 6 La durée des stages relativement courte relève d'un choix délibéré de recherche de sujets très ciblés. Une telle approche peut se justifier mais ne permet pas de donner aux étudiants une vision holistique et globale du développement d'un projet, en situation professionnelle.

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

- 7 Les mémoires semblent essentiellement orientés vers des approches scientifiques de production d'articles. Une meilleure diversité de contenus pourrait être recherchée afin de mieux prendre en compte les différences de parcours des étudiants.

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

### **PARTIE 3 : RECOMMANDATIONS POUR LE DÉVELOPPEMENT D'UNE CULTURE QUALITÉ**

Le développement d'une culture et de pratiques institutionnelles pour assurer la qualité de son offre de formation universitaire est patent à l'échelle de l'UCL. Celle-ci s'est dotée de divers services d'appui à ses composantes d'enseignement et de recherche, dont l'utilité a pu être vérifiée à l'égard du nouveau MaSTIC. Ainsi le service QOPA, d'assistance à la conception ou la modification des programmes permet à leurs responsables d'assurer le respect du contexte légal et des balises de l'Université qui s'imposent à tout cursus. La relation avec la fonction de coordination institutionnelle des évaluations externes et la prise en compte des rapports d'évaluation produits par les équipes d'experts de l'AEQES contribuent à soutenir la construction de nouveaux programmes.

La décision de refonte du MaSTIC et le transfert de gestion de la FIAL à l'ESPO illustrent particulièrement la réalité de cette culture qualité institutionnelle de l'UCL, en ce que ces dispositions ont pu résulter, pour partie, de la prise en compte des recommandations de l'évaluation initiale AEQES 2011. Celle-ci a pu ainsi opportunément conforter une réflexion interne en gestation sur l'avenir de ce diplôme.

La mise en place de ce diplôme, s'appuyant partiellement sur les analyses et recommandations produites dans l'évaluation initiale de son ancienne formule en 2011, traduit la prise en compte par l'UCL des conclusions critiques de cette dernière et confirme l'appropriation interne d'une culture qualité, qui la conduit à opérer des changements stratégiques dans son offre de diplômes innovants, avec l'appui des structures qualité de l'Institution.

La recommandation relative aux échanges avec le monde professionnel pour améliorer l'offre de formation existante du MaSTIC aurait mérité néanmoins d'être prise en compte dans le travail d'ingénierie du nouveau diplôme, pour doter celui-ci d'une identité et d'une crédibilité sur le marché de l'emploi qui restent aujourd'hui à établir à posteriori.

Le pilotage du nouveau MaSTIC est au demeurant partagé au sein d'un comité réunissant les deux composantes porteuses du diplôme (FIAL et ESPO) et défini par une convention qui établit les parts respectives de responsabilité entre les facultés et qui prévoit le fonctionnement de la commission de programme et les Jurys. Ces derniers sont notamment chargés de valider les PAE.

La représentation des étudiants par des délégués est assurée et ceux-ci sont associés à la définition des règles de fonctionnement du master qui sont mises en place au fil du déroulement de sa première année (stages...).

Enfin, la phase actuelle de mise en place (et d'expérimentation) du nouveau master suggère l'intérêt de se doter d'outils d'observation des parcours et des choix des étudiants, au cours même de chaque année d'enseignement (plutôt qu'en bilan final rétrospectif) pour préparer les ajustements inévitablement nécessaires dans toute phase de démarrage. De telles dispositions traduiraient ici un pilotage par la qualité du nouveau diplôme au niveau de la composante (ESPO) qui en a la charge.

Un plan d'amélioration continue (plan de suivi actualisé) pourra être utilement structuré a minima autour des deux axes de travail sur l'identité et la qualité du diplôme (cf. § précédent), en déclinant précisément les objectifs visés, les responsables des actions prévues et les indicateurs et outils de mesure précise des résultats et des effets obtenus.

## ***CONCLUSION GÉNÉRALE***

L'évolution de la filière STIC à l'UCL confirme l'intérêt et le fort potentiel de développement de formations pluridisciplinaires à la communication et la gestion des connaissances qui intègrent l'acquisition des compétences relatives aux technologies numériques. La reconnaissance des milieux professionnels potentiellement concernés par ce nouveau diplôme et une meilleure interaction avec ces milieux dans la définition des programmes nécessitent cependant d'être établie pour assurer à celui-ci une identité claire favorisant sa promotion et l'intérêt des étudiants.

La phase en cours de lancement de ce nouveau cursus est l'occasion de mettre en place des dispositifs et des outils de gestion de la qualité qui contribueront à assurer sa pérennité.



**Droit de réponse de l'établissement évalué**

Commentaire général éventuel :

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

Page	Partie	Point <sup>1</sup>	Observation de fond
6		3	<p>Le rapport soutient que l'organisation de 8 modules d'option entraîne une relative dispersion des cours et qu'il faudrait lui préférer une organisation conduisant à trois grands types de parcours : bibliothèques numériques, éducation aux médias et ergonomie cognitive.</p> <p>Sans remettre en cause cette possibilité, il importe de souligner que</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• l'organisation du master vise précisément à permettre un parcours de formation souple et adaptable aux exigences d'un marché de l'emploi en constante mutation ;</li> <li>• l'obligation faite à l'étudiant de choisir des modules de 15 crédits (comportant, en général, 3 cours) et non d'accumuler des cours isolés le contraint à organiser son parcours de formation autour de grandes thématiques qu'il peut lui-même configurer.</li> </ul>
		6	<p>Concernant la durée des stages qui constituerait un obstacle pour « donner aux étudiants une vision holistique et globale du développement d'un projet, en situation professionnelle », il importe de faire remarquer que :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• les cours de la finalité sont conçus pour construire cette vision d'ensemble en formant pas à pas l'étudiant à la conception d'un projet numérique : 3 cours dressent le cadre théorique nécessaire et sont suivis de séminaires de recherche en technologies cognitives et d'ateliers de conception de médias qui trouvent leur aboutissement dans un laboratoire de réalisation permettant à l'étudiant de finaliser ce projet en le confrontant – quasi – aux contraintes du monde professionnel,</li> <li>• dans ce contexte, le stage est et reste le lieu principal d'immersion dans le monde professionnel. Sa durée varie en fonction des choix de formation de l'étudiant, avec un minimum de 6 semaines.</li> </ul>
		7	<p>Contrairement à ce qu'il est dit au point 7, l'étudiant a le choix entre deux formules de mémoire :</p> <p>-un mémoire « classique » visant la production de résultats d'une recherche sous la forme d'un rapport scientifique,</p>

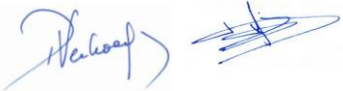
		<p>ou</p> <p>-un mémoire « projet » consistant à produire une réalisation personnelle originale sous forme d'un dispositif ou d'un produit médiatique en lien avec les modules d'options suivies par l'étudiant durant sa formation. Cette réalisation est accompagnée d'un document théorique présentant, argumentant et évaluant le projet. Ce mémoire-projet donne à l'étudiant une grande autonomie d'orientation et de pilotage de son travail puisque c'est lui-même, sous la direction de son promoteur, qui en conçoit le cahier des charges, les objectifs et en accomplit la mise en œuvre, sous la supervision de son promoteur.</p>
--	--	---

Nom, fonction et signature de l'autorité académique dont dépend les entités



Prof. Benoît Grevisse  
Président de l'Ecole de Communication

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



Prof. Ph. Verhaegen et P. Bertrand  
Coordinateurs