



HAL
open science

Licence professionnelle Communication publique et outils numériques

Rapport Hcéres

► **To cite this version:**

Rapport d'évaluation d'une licence professionnelle. Licence professionnelle Communication publique et outils numériques. 2017, Université de Lorraine. hceres-02027554

HAL Id: hceres-02027554

<https://hal-hceres.archives-ouvertes.fr/hceres-02027554>

Submitted on 20 Feb 2019

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

HCERES

Haut conseil de l'évaluation de la recherche
et de l'enseignement supérieur

Département d'évaluation des formations



Rapport d'évaluation

Licence professionnelle Communication publique et outils numériques

Université de Lorraine

Campagne d'évaluation 2016-2017 (Vague C)

Rapport publié le 14/06/2017

HCERES

Haut conseil de l'évaluation de la recherche
et de l'enseignement supérieur

Département d'évaluation des formations

Pour le HCERES,¹

Michel Cosnard, président

En vertu du décret n°2014-1365 du 14 novembre 2014,

¹ Le président du HCERES "contresigne les rapports d'évaluation établis par les comités d'experts et signés par leur président." (Article 8, alinéa 5)

Évaluation réalisée en 2016-2017

sur la base d'un dossier déposé le 13 octobre 2016

Champ(s) de formations : Sciences humaines et sociales

Établissement déposant : Université de Lorraine

Établissement(s) cohabilité(s) : /

Présentation de la formation

Les objectifs de la formation sont avant tout pédagogiques puisqu'il s'agit de permettre aux étudiants d'acquérir des connaissances théoriques et des outils pratiques dans le domaine de la communication publique. Plus précisément, cette licence professionnelle (LP) a pour objectif de favoriser l'insertion professionnelle d'étudiants spécialistes en communication publique numérique.

La licence s'organise autour de 423 heures d'enseignements obligatoires assurées en présentiel et réparties en huit unités d'enseignement (UE) : deux UE théoriques (1 et 6), quatre UE pratiques (2, 3, 4 et 5) et deux professionnalisantes (7 et 8). Dès lors, les compétences évaluées sont les suivantes : maîtriser le fonctionnement et les services des organisations relevant des services publics, identifier et analyser les besoins et apporter la réponse appropriée, proposer les solutions technologiques adaptées à la stratégie de communication de l'organisation, maîtriser l'architecture et des fonctionnalités du système d'information de l'organisation, maîtriser la chaîne graphique, maîtriser les méthodes de recueil de l'information et de son traitement, négocier avec les prestataires et suivre la production des livrables.

Cette formation proposée par l'Université de Lorraine (UL) est dispensée à l'institut universitaire de technologie (IUT) de Nancy au sein d'un département Information-Communication.

Analyse

Objectifs

Cette LP se propose de former des spécialistes aux techniques de communication numériques pour développer des stratégies de communication dédiées au secteur public (très largement) en étant capable de problématiser la notion de territoire essentielle à la construction de l'identité des entités publiques en question.

Cette formation se déroule en présentiel sur le site de Nancy (IUT Charlemagne) et un point fort réside dans le fait qu'elle est unique en France. Son histoire (fusion de deux LP en 2013 suite à l'évaluation 2009-2012) l'explique en partie : c'est davantage la transformation de notre société qui justifie l'approche toute entière. Les objectifs sont donc de former à ces compétences particulières pour permettre aux étudiants de s'insérer rapidement dans le monde du travail en maîtrisant les outils numériques pour la communication publique, en disposant de compétences professionnelles clairement listées. La liste des métiers occupés par les étudiants diplômés (enquête à 18 mois et enquête interne à la formation *via* LinkedIn) montrent que la formation remplit ses objectifs.

Organisation
<p>La formation a lieu en présentiel et est organisée en deux semestres et huit UE : quatre pour chaque semestre. Les crédits européens (ECTS) se répartissent différemment sur ces huit UE : UE1 Connaissances des Territoires (quatre enseignements : 54 heures) - six ECTS ; UE2 Pratiques de la communication (sept enseignements : 94 heures) - neuf ECTS ; UE3 Conception de produits multimédia (cinq enseignements : 86 heures) - neuf ECTS ; UE4 Outils de communication (quatre enseignements : 49 heures) - six ECTS ; UE5 Outils numériques : Approfondissements (cinq enseignements : 78 heures) - neuf ECTS ; UE6 Environnement de la communication (cinq enseignements : 62 heures) - six ECTS ; UE7 Projet tuteuré - six ECTS ; UE8 Stage - neuf ECTS. Le total représente donc 423 heures d'enseignement et 60 ECTS ce qui correspond pour l'ensemble aux attentes d'une LP.</p> <p>Notons aussi que la part entre enseignements théoriques davantage au semestre 5 et pratiques et/ou professionnalisants au semestre 6 reflète la cohérence globale de l'organisation. Une réserve, peut-être, concerne le grand nombre de matières : 30 au total. Cela peut poser des problèmes d'éparpillement mais aussi d'évaluation. En même temps, nous relevons une relative réactivité pour actualiser le contenu des enseignements. Autrement dit, ils sont (trop) nombreux mais l'organisation permet aussi de les actualiser et c'est un point fort.</p>
Positionnement dans l'environnement
<p>Le positionnement dans l'environnement est cohérent. La formation est bien ancrée dans son territoire : les interventions des vacataires extérieurs étayent le propos. Nous pouvons aussi considérer que les projets tuteurés et le stage de fin d'études participent à favoriser les liens et donc le positionnement avec l'environnement socioéconomique local et régional.</p> <p>Le positionnement au sein de l'UL est bon aussi. Les enseignants-chercheurs (EC) de l'équipe sont membres du laboratoire pluridisciplinaire CREM (Centre de recherche sur les médiations) et cela ouvre incontestablement la formation vers le domaine des sciences humaines et sociales (SHS) et donc l'UL toute entière. Cela l'ouvre même si les statistiques montrent que le recrutement de diplômés de deuxième année de licence (L2) est rare (et même inexistant en 2011 ou 2014). Le recrutement se fait très majoritairement auprès des DUT (diplômes universitaires de technologie) et BTS (brevets de techniciens supérieurs) et il faudra que l'équipe de recrutement soit davantage attentive à une ouverture vers les L2 et notamment la L2 <i>Information-communication</i> de l'UL. Notons que la volonté de rapprochement avec les quatre licences thématiquement proches au plan national (un projet de « challenge de la communication publique ») est une démarche positive.</p>
Equipe pédagogique
<p>L'équipe pédagogique est diversifiée puisqu'elle composée de 21 intervenants dont : six EC, trois enseignants, un professeur associé (PAST) et douze vacataires extérieurs, exerçant tous une activité dans une entité du secteur public (département ou communes essentiellement). L'équipe est donc diversifiée et équilibrée dans le sens où la dimension universitaire est présente à travers les EC, le lien entre enseignement et pratique est assuré par les enseignants et le PAST et que la dimension professionnelle est incarnée par les vacataires extérieurs.</p> <p>Le fait que tous les enseignants soient membres du même département participe à la cohésion de l'équipe et la coordination de l'ensemble. Pour conforter l'idée, un conseil de perfectionnement est mis en place et des réunions sont organisées systématiquement (au moment de la rentrée et en fin d'année). L'équipe pédagogique constitue donc un point fort.</p>
Effectifs, insertion professionnelle et poursuite d'études
<p>La formation est attractive puisque qu'entre 150 et 200 candidatures sont déposées chaque année pour 28 places. Les critères de sélection sont sévères menant à la tenue d'entretiens pour les meilleurs d'entre eux. Processus particulièrement chronophage, il est en même temps à saluer et participe incontestablement à la qualité de la formation. Nous pouvons en effet considérer que ces entretiens permettent de mesurer la qualité du projet professionnel et la motivation des candidats et participent aux résultats finaux.</p> <p>Le taux de remplissage est révélateur (jamais en dessous de 28 places). Le taux de réussite est aussi très bon, tout comme le taux d'insertion. Le premier est de 95 % et le second de 92 % entre 2010 et 2013. En décomposant ce taux d'insertion, nous découvrons alors que 77 % des diplômés (à 18 mois) sont en poste et que « seulement » 15 % poursuivent leurs études. Les objectifs annoncés sont remplis.</p>

Place de la recherche
<p>L'adossement à la recherche n'est pas une priorité en principe pour une licence professionnelle, mais l'équipe pédagogique y veille néanmoins ici. Le dossier d'autoévaluation relate ainsi que les thématiques de nombreux chercheurs du CREM (membres de l'équipe pédagogique ou non) traitent de la spécialité de la formation (autour de la communication publique) et qu'à ce titre, des conférences, des tables rondes et des études de cas spécifiques sont mises en place.</p>
Place de la professionnalisation
<p>La professionnalisation est un objectif central de cette LP. La formation s'y attèle avec une vraie réussite. Cela se traduit bien évidemment par la proportion d'insertion professionnelle déjà évoquée mais aussi par les compétences professionnelles sur lesquelles la formation insiste tout particulièrement. Ces compétences sont listées dans les objectifs et dans la fiche du répertoire national des certifications professionnelles (RNCP) mais ils transparaissent aussi dans l'organisation de la formation. Le bémol concerne incontestablement le nombre de matières trop élevé même si cela peut s'expliquer aussi par la quantité de compétences professionnelles à acquérir... compétences que la formation propose de réunir à travers les projets tuteurés (suivis et évalués) et de traduire concrètement à travers le stage, expérience ultime de professionnalisation.</p>
Place des projets et des stages
<p>Les projets et le stage occupent une place importante. Ils représentent deux UE distinctes ; les projets (UE7) « valent » six ECTS quand le stage (UE8) correspond à neuf ECTS. La démarche est pertinente : le stage est un temps fort d'une LP et il est normal que l'évaluation par les professionnels (qui proposent des notes de stage, de mémoire et de soutenance) soient valorisée parce qu'ils jugent sans doute plus précisément les compétences professionnelles. D'ailleurs la longueur du stage (15 semaines) en fait un outil d'insertion professionnelle puissant.</p> <p>Pour autant, les projets tuteurés occupent une place de choix aussi. Deux types de projets tuteurés sont développés : des projets courts et des projets longs. Les projets courts permettent de confier aux étudiants, alternativement, la responsabilité de la communication de la formation (gestion de blogs, réseaux, événementiels, etc.) sous le contrôle de l'équipe pédagogique. Les projets longs sont des commandes formulées par des entités extérieures et traitées par les groupes d'étudiants d'octobre à mars environ. Ces projets sont très formateurs.</p>
Place de l'international
<p>La place faite à l'international n'est pas vraiment explicite. Les langues étrangères sont enseignées à hauteur de 20 heures annuelles et un enseignement (bases de données) sera prochainement assuré en anglais. Rien n'est dit des relations avec les pays frontaliers qui sont nombreux : Belgique, Luxembourg, Allemagne ou Suisse. Un mot simplement est dit de l'accueil d'étudiants étrangers et à propos de la réalisation de stages à l'étranger. Malgré tout, cela reste un point d'amélioration d'autant plus important à appréhender que la région Grand Est encore en construction envisage de se tourner sérieusement vers tous ses proches voisins.</p>
Recrutement, passerelles et dispositifs d'aide à la réussite
<p>La question du recrutement est à la fois compliquée (attractivité et en même temps désistements courants) et sensible (mise en place d'entretiens et questionnement du conseil de perfectionnement).</p> <p>En ce qui concerne le dispositif d'aide à la réussite, le dossier d'autoévaluation fait état de quelques outils en soutien à la pédagogie (plus qu'en guise d'aide à la réussite) : utilisation d'outils numériques (plateforme Arche qui est l'environnement numérique de travail (ENT) de l'UL), wiki (dans le cadre de la recherche de stage), dédoublement des cours de PAO (publication assistée par ordinateur) et web en travaux pratiques (TP), etc. Ces dispositifs sont pertinents et, couplés à un encadrement et une écoute de la part de l'équipe pédagogique, cela participe sans aucun doute au taux de réussite.</p> <p>Il n'est pas question de passerelle ici car la vocation d'une LP est de conduire à l'insertion professionnelle immédiatement après la diplomation.</p>

Modalités d'enseignement et place du numérique
<p>Les modalités d'enseignement sont en présentiel, aucun enseignement n'est optionnel ou de spécialité et le cursus est en TD et en TP (pour les enseignements qui nécessitent l'utilisation d'un ordinateur). Nous relevons quelques expérimentations pédagogiques intéressantes mais sans réel retour dans le dossier d'autoévaluation : « classe inversée » à partir d'un MOOC ou cours de base de données (BDD) en anglais notamment.</p> <p>La place du numérique, au-delà de son poids dans la formation à proprement parler, est plutôt intéressante. L'équipe utilise ainsi les réseaux pour enseigner (MOOC, plateforme Arche déjà évoquée avec la création d'un espace dédié à la formation) mais aussi pour échanger (liste de discussion) et informer (« fiches enseignants », annonces diverses).</p> <p>De telles démarches sont certes cohérentes compte tenu de la spécialisation de la formation mais il convient de les relater et de les encourager.</p>
Evaluation des étudiants
<p>Très classiquement, les évaluations des étudiants se font sous forme d'examens terminaux (50 % environ des enseignements) et le reste en contrôle continu. L'ensemble des projets et le stage conduisent à la remise d'un document universitaire évalué et à la tenue d'une soutenance (collective ou individuelle en fonction des situations). Précisons encore que la constitution du jury de délivrance de la LP et que le processus de diplomation respectent les règles.</p>
Suivi de l'acquisition de compétences
<p>Les compétences évaluées correspondent aux activités visées par le diplôme : maîtriser le fonctionnement et les services des organisations relevant des services publics, identifier et analyser les besoins et apporter la réponse appropriée, proposer les solutions technologiques adaptées à la stratégie de communication de l'organisation, maîtriser l'architecture et des fonctionnalités du système d'information de l'organisation, maîtriser la chaîne graphique, maîtriser les méthodes de recueil de l'information et de son traitement, négocier avec les prestataires et suivre la production des livrables.</p> <p>Les enseignements et les projets tuteurés sont autant d'étapes qui permettent de tendre progressivement vers la maîtrise des compétences en question et c'est finalement le stage qui valide l'ensemble. Dans cette perspective, le rôle joué par le tuteur en entreprise est essentiel et la formation l'a bien compris. Ce dernier participe activement au suivi, à l'ajustement et à la notation des compétences professionnelles. L'UE 8, l'UE dans laquelle figure le stage, compte pour neuf ECTS et c'est une marque de reconnaissance de l'importance de cette expérience en termes de compétences professionnelles.</p>
Suivi des diplômés
<p>Le suivi, le devenir des diplômés de cette formation est intéressant et offre des résultats importants. Nous l'avons dit, les relations entre l'équipe (la formation) et ses étudiants sont solides et surtout entretenues (réseau d'anciens, échanges LinkedIn, etc.). Il existe une culture de l'actualisation de la situation qui offre un taux de situation connues à six mois remarquable (quasiment 100 % : 27 réponses sur 28 diplômés en 2014) et à 18 mois appréciable (14 réponses sur 25 diplômés en 2012). Ces enquêtes permettent de constater que le taux de poursuites d'études est de 30 % à six mois et 4 % à 18 mois. Cela se traduit parallèlement par un taux d'insertion professionnelle proche des 60 % à six mois et de 80 % quasiment à 18 mois.</p> <p>Ces chiffres sont donc plutôt positifs et prouvent que les objectifs de la formation sont remplis.</p>
Conseil de perfectionnement et procédures d'autoévaluation
<p>Le conseil de perfectionnement est composé de membres de l'équipe ainsi que du chef de département et d'étudiants (dans la formation et diplômés de la formation). Il se réunit une fois par an et le compte rendu présenté en annexe montre qu'il s'agit d'un vrai temps d'échange et d'évaluation.</p> <p>L'autoévaluation se situe aussi à un autre niveau puisque les étudiants sont sollicités à plusieurs reprises pour donner leur avis (fin des enseignements, réunion collective et questionnaire anonyme, post stage). La synthèse de ces retours est ensuite envoyée à l'ensemble de l'équipe pédagogique de manière à procéder aux ajustements réclamés/nécessaires.</p>

Conclusion de l'évaluation

Points forts :

- Des taux de réussite et d'insertion professionnelle remarquables.
- Une attractivité de la licence et des procédures de recrutement efficaces.
- Un suivi et un encadrement de qualité (équipe pédagogique, conseil de perfectionnement).
- Un souci de proposer des enseignements en phase avec les pratiques réelles des professionnels.

Points faibles :

- Peu de recrutement de diplômés L2.
- Ouverture aux pays voisins et politique d'enseignement des langues insuffisantes.

Avis global et recommandations :

L'avis est très positif. La formation est de qualité et permet de former des professionnels qui s'insèrent rapidement dans leur majorité.

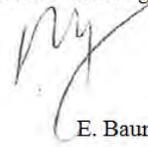
Le taux de 30 % de poursuites d'études à six mois devrait pouvoir baisser si l'équipe mettait en place, comme cela existe dans d'autres formations, des ateliers et une vraie démarche de sensibilisation à l'insertion professionnelle.

Il serait souhaitable d'ouvrir la formation aux L2 (de l'UL dans un premier temps au moins) et à l'international (en termes de recrutement, collaborations pédagogiques, etc.).

Observations de l'établissement

Pas d'observations

Le Vice-Président en charge de la Formation



E. Baumgartner