

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 institutionnelle dans les organisations

Université François-Rabelais de Tours

Campagne d'évaluation 2016-2017 (Vague C)

Rapport publié le 06/07/2017

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 de l'Homme et des sociétés

Établissement déposant : Université François-Rabelais de Tours

Établissement(s) cohabilité(s) : /

Présentation de la formation

La licence professionnelle (LP) *Communication institutionnelle dans les organisations* portée par l'Université de Tours est centrée sur les compétences communicationnelles développées dans les institutions afin de promouvoir leur image tout autant que leurs valeurs vis-à-vis des clients et des partenaires.

Elle vise à former des personnes capables de mener à bien des projets de communication dans leur intégralité (conception et réalisation, suivi et évaluation). Ces professionnels ont, par ailleurs, les compétences leur permettant de contribuer aux orientations des politiques publiques ou privées des secteurs concernés en concertation avec les décideurs.

Elle vise une insertion professionnelle immédiate dans une large gamme de métiers (chargé de communication, attaché de presse, conseiller en relations publiques, chargé de projet, chargé de développement, média planneur, planneur stratégique, consultant, concepteur rédacteur, chargé de la démocratie participative, journaliste d'entreprise, chargé de la communication de crise, chargé de la communication du développement durable, chargé d'études média, responsable de clientèle média, rédacteur, créateur de supports de communication, responsable de campagne publicitaire).

La licence correspond à 450 heures d'enseignement et 100 heures de projet tutorés et est dispensée à l'Institut universitaire de technologie (IUT) de Tours.

Analyse

Objectifs
Les objectifs de la licence sont clairement définis : former des étudiants devant devenir des professionnels capables d'évoluer dans la communication institutionnelle. Ils doivent donc être capables d'élaborer des stratégies de communication, de les développer mais également de les évaluer. L'image même et les valeurs véhiculées par l'organisation (qu'elle soit publique ou privée) sont au centre de la communication vis-à-vis des partenaires et clients. Il faut toutefois souligner ici le caractère relativement généraliste de cette LP, puisqu'elle ouvre à une bonne partie, si ce n'est à l'ensemble, de la palette de métiers de la communication externe dans des structures publiques et privées. L'ensemble des métiers visés est ainsi certainement exhaustif mais sans doute très, voire trop large et ne peuvent être envisagés qu'après expérience.
Organisation
Les unités d'enseignement (UE) sont réparties sur les deux semestres de façon équitable ; stage et projets tutorés étant évalués au semestre 6.

Plus de la moitié des crédits (32) sont liés au cœur de la formation : communication institutionnelle et activités professionnelles. Les étudiants bénéficient d'enseignements portant sur le contexte dans lequel ils évolueront (droit notamment) mais aussi de « culture générale » (sans que le dossier ne précise ce que recouvre exactement cette dénomination). Il est fait mention d'une langue étrangère proposée aux étudiants, mais qui n'apparaît pas dans la liste des UE. Quant à l'apprentissage des outils informatiques, il se pose la question de savoir en quoi il consiste auprès d'un public étudiant devant déjà maîtriser les principaux logiciels bureautiques, de traitement de photos et les réseaux sociaux. Sur ce point, le dossier d'évaluation ne donne que quelques indications sommaires. S'ajoute un stage d'une durée de 3 mois minimum entre mars et juin.

Les travaux dirigés (TD) et travaux pratiques (TP) sont largement représentés, ce qui atteste du caractère pratique de la formation : en effet seuls 10 % des cours sont des cours magistraux (CM).

Les crédits sont représentatifs en majorité du cœur de la formation.

Un projet tutoré de 100 ou 150 heures (le dossier présente à ce niveau des incohérences entre le dossier d'autoévaluation et le supplément au diplôme) et un stage de 3 mois (12 semaines entre mars et juin) sont notés.

Positionnement dans l'environnement

La formation est globalement bien positionnée. Dans l'établissement, elle offre une poursuite logique aux DUT (diplôme universitaire de technologie) en communication des organisations, mais aussi d'autres DUT. Aux niveaux local et régional voire national, elle répond aux besoins du marché compte tenu du nombre (4500) des offres d'emploi proposées.

Il s'agit d'une formation assez originale dans le contexte universitaire et elle se revendique comme la seule en France sur ce créneau. Sont citées 2 autres formations relativement proches (à Bourges et à Évry).

Equipe pédagogique

L'équipe pédagogique est constituée de 16 intervenants extérieurs locaux, intervenant dans les conditions réglementaires (Ville de Tours, conseil départemental...), dont 4 consultants, 1 professeur des universités (PU), 4 maîtres de conférences (MCF) et 1 MCF associé.

Le responsable de la LP assure la gestion de la formation avec le concours de la directrice de l'option Communication et du chef de département Information-Communication. Elle se caractérise par une organisation collégiale interactive.

L'équipe pédagogique se réunit à la rentrée et au printemps pour discuter des orientations de la formation et pour faire le bilan de l'année.

Effectifs, insertion professionnelle et poursuite d'études

Les effectifs sont relativement stables et les résultats annoncés sont de 100 % de réussite au diplôme.

Des enquêtes nationale et interne apportent des précisions sur les données. Si presque la moitié des étudiants vont sur le marché du travail à l'obtention du diplôme sur des métiers qui correspondent aux objectifs de la formation, une proportion non négligeable (plus de la moitié sur 41 étudiants interrogés en 2015) poursuit en master pour acquérir des compétences supplémentaires dans le domaine du numérique notamment. Cette poursuite d'études s'effectue majoritairement en dehors de Tours.

Place de la recherche

La recherche reste faiblement présente comme souvent en licence professionnelle. On note cependant la présence de chercheurs de l'équipe Pratiques et Ressources de l'Information et des Médiations (PRIM) qui peuvent être actifs au sein de cette formation et apporter des éléments de réflexion.

Les projets et rapports de stage sont évoqués comme éléments de recherche, alors qu'ils s'inscrivent « simplement » dans la pratique et méthodologie du travail universitaire sans toutefois constituer de véritable piste.

La manifestation « journée de la communication institutionnelle », si elle constitue un atout en termes de notoriété et de relations, ne semble pas non plus refléter la dimension très spécifique de la recherche.

Place de la professionnalisation

Les projets tutorés sont bien intégrés dans la formation et représentent un lien important avec la professionnalisation et les entités professionnelles.

La manifestation évoquée précédemment « journée de la communication institutionnelle » entre dans ce cadre puisqu'elle met en relation étudiants et professionnels. Elle mobilise les étudiants, véritables chevilles ouvrières de l'opération.

Le nombre important de professionnels intervenant a été souligné.

La formation va s'ouvrir l'année prochaine à l'alternance, qui n'y apparaît pas actuellement, ce qui sera un élément appréciable dans le cadre de la professionnalisation.

Place des projets et des stages
Les projets et leur importance dans la formation sont soulignés dans le dossier, même si le nombre d'étudiants par groupes (trois à six) reste élevé et si les problématiques et la qualité de ces projets doivent être harmonisées. Un stage de 12 semaines est également prévu. Projets et stages sont évalués par des rapports écrits. Ils correspondent aux UE7 et UE8 représentant 12 crédits sur 60. Le poids de cette UE pourrait être accentué pour le porter à la hauteur de l'importance des expériences professionnelles dans la formation. On ne connaît pas la part des professionnels dans cette évaluation.
Place de l'international
Cette licence développe un peu l'international par le biais d'accords et conventions interuniversitaires (européens ou transatlantiques) pour trois à six étudiants (mais le dossier ne fournit pas beaucoup de précisions). L'accueil d'étudiants étrangers est très réduit (un à deux). Les responsables de la formation souhaitent voir progresser la mobilité, mais ne précisent pas forcément les moyens à mettre en œuvre. Des possibilités d'échanges internationaux dans le cadre des partenariats du Département Information-Communication, des accords de l'Université François-Rabelais et des programmes Erasmus (ex : universités de Galatasaray (Turquie), Windsor (Canada), Passau (Allemagne), Manchester (Royaume-Uni)) sont mentionnées sans plus de précision. Le CRL (Centre de Ressources en Langues) de l'IUT est ouvert aux étudiants, mais aucune autre langue n'est proposée dans le cadre de la formation. L'enseignement de l'anglais (20h) est complété par un module Communication corporate (culture anglo-saxonne) (24h). On ne sait pas toutefois s'il s'agit d'un enseignement en anglais.
Recrutement, passerelles et dispositifs d'aide à la réussite
L'essentiel de l'effectif provient logiquement de Bac+2 en communication. La diversité des filières est cependant favorisée par l'admission sur dossiers et entretiens. Le recrutement est national. Le nombre de candidatures reçues est en constante progression : 88 (2012-2013) ; 150 (2013-2014) ; 205 (2014-2015) ; 191 (2015-2016). Des modules de mise à niveau tenant compte de la diversité des origines sont mis en place et constituent des dispositifs d'aide à la réussite intéressants. Certains modules comme les relations presse, les théories de l'information-communication ont été plébiscités à tel point par les étudiants qu'ils ne représentent plus de contenus facultatifs. Les cours d'informatique (PAO) fonctionnent avec deux groupes en fonction des niveaux de maîtrise de certains logiciels présentés en début d'année.
Modalités d'enseignement et place du numérique
Seulement 10 % des cours sont des cours magistraux, ce qui accentue la dimension pratique de la formation. Des efforts sont déployés dans l'accueil de publics diversifiés (salariés, handicapés, chargés de famille...). Pourtant il n'y a pas de VAE (validation des acquis et de l'expérience) prévue, ce qui est à regretter compte tenu de l'origine (souvent non éloignée de la communication) des salariés L'informatique et les TIC (technologie de l'information et de la communication) en général sont intégrés mais restent réduits alors que la communication numérique est en plein développement dans les organisations.
Evaluation des étudiants
Le système de contrôle des connaissances est défini de manière générale par l'IUT pour les licences professionnelles. On peut souligner l'attention portée à l'expression écrite et orale.
Suivi de l'acquisition de compétences
L'acquisition des compétences ne fait pas l'objet d'un suivi spécifique. Seul un accompagnement au projet est mentionné. Rien n'est prévu pour le suivi du stage.
Suivi des diplômés
La formation met en œuvre un suivi de ses diplômés par mail et des journées des anciens.

Le dossier d'évaluation, s'appuyant sur une enquête auprès des diplômés sur quatre ans, fournit des données relativement précises sur le devenir des étudiants. La formation répond à son objectif de proposer une formation professionnalisante : la moitié des diplômés environ partent sur le marché du travail dans la foulée. Les postes obtenus semblent conformes aux objectifs de la formation.

Une proportion non-négligeable d'étudiants (près de la moitié des 41 étudiants interrogés en 2015) poursuit en niveau master afin d'acquérir des compétences complémentaires, notamment dans le domaine numérique, qui ne figure pas en tant que tel dans le programme de formation de la LP. Il s'agit là probablement d'une piste de progrès pour cette LP tant la communication numérique devient incontournable dans toutes les organisations. Les étudiants qui poursuivent le font systématiquement dans d'autres villes.

Conseil de perfectionnement et procédures d'autoévaluation

Un conseil de perfectionnement se réunit tous les ans avec l'ensemble des acteurs concernés y compris les étudiants. Il est donc composé des responsables de formation et d'option, d'intervenants universitaires et professionnels (nombre symétrique) et des représentants des étudiants.

Les étudiants sont amenés à réaliser une enquête d'évaluation de la formation à l'oral (entretiens à partir de la maquette du diplôme). Sans doute conviendrait-il de faire une enquête anonyme qui pourrait apporter plus d'informations.

Ce conseil de perfectionnement fournit un dossier à la direction de l'Université chaque année avec des pistes de progrès explicites.

Conclusion de l'évaluation

Points forts :

- Bonne notoriété pour cette licence à caractère généraliste.
- Des modules de remise à niveau pour tenir compte de la diversité des origines.
- Une équipe composée avec des professionnels du secteur.
- Une organisation claire.

Points faibles :

- Une poursuite d'études trop importante.
- Le manque de formation pointue en numérique.
- La place de l'international insuffisante.
- L'absence de VAE.
- L'absence de suivi des compétences.

Avis global et recommandations :

La licence professionnelle *Communication institutionnelle dans les organisations* se révèle être une formation relativement satisfaisante dans l'ensemble, même si le spectre de métiers visés est trop large et entrave une spécialisation pourtant attendue dont témoigne le fort taux de poursuite d'études.

Il sera souhaitable de confirmer l'ouverture à l'apprentissage annoncée pour 2017.

Il serait également souhaitable d'ouvrir la formation à la mobilité internationale qu'il conviendrait de développer en proposant aussi plusieurs langues vivantes au cours de la formation.

La place de la communication numérique essentielle demanderait à être identifiée précisément dans la formation.

La VAE apporterait un plus dans un secteur dans lequel de nombreux salariés pourraient en bénéficier.

Enfin l'amélioration du suivi des compétences à l'issue du stage serait nécessaire et permettrait une meilleure visibilité dans les métiers visés à l'obtention du diplôme.

Observations de l'établissement

Tours, le 20 mai 2017
Monsieur le Président de l'Université
François-Rabelais de Tours

Université
François-Rabelais
de Tours

60, rue du Plat d'Étain
BP 12050
37020 Tours Cedex 1

www.univ-tours.fr

Objet : HCERES retours sur l'autoévaluation

Je, soussigné Philippe Vendrix, Président de l'Université François-Rabelais de Tours, indique par la présente que l'établissement ne souhaite pas faire d'observation sur les retours des comités HCERES concernant les mentions de Licences, Licences professionnelles et Masters.

L'ensemble des remarques ont été transmises aux responsables des mentions en préparation, en même temps que les expertises internes produites par les rapporteurs de la Commission Formation et Vie Universitaire. Ces documents vont permettre aux enseignants d'ajuster leurs propositions de mentions et de parcours, en fonction des recommandations qui leur ont été faites.

Un court document concernant les retours sur les champs de formation est joint.

L'université de Tours remercie les experts de l'HCERES du soin mis à l'analyse de l'autoévaluation et d'efforcera d'en tirer le plus grand bénéfice.

Le Président de l'université
Philippe Vendrix

