

**Évaluation du bachelier Relations publiques
2013-2014**

RAPPORT FINAL DE SYNTHÈSE

Haute École de la Ville de Liège (HEL)

Comité des experts :
M. Marc D. DAVID, président
Mme Anne-Marie COTTON, M. Pierre DE VILLERS, Mme Florence LEGEIN,
M. Olivier MALAY, Mme Ndella SYLLA, experts

30 septembre 2014

INTRODUCTION

L'Agence pour l'évaluation de la qualité de l'enseignement supérieur (AEQES) a procédé en 2013-2014 à l'évaluation du bachelier Relations publiques. Dans ce cadre, le comité des experts susmentionné, mandaté par l'AEQES, s'est rendu les 28 et 29 avril 2014 à la Haute École de la Ville de Liège (HEL). 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 des entretiens et des observations réalisés *in situ*.

Tout d'abord, les experts tiennent à souligner la parfaite coopération de la coordination qualité et des autorités académiques concernées à cette étape du processus d'évaluation externe. Ils désirent aussi remercier les membres du personnel enseignant, les étudiants et anciens étudiants, les membres du personnel administratif et technique, et les représentants des employeurs qui ont participé aux entretiens et qui ont témoigné avec franchise et ouverture de leur expérience.

L'objectif de ce rapport est de faire, en regard du référentiel d'évaluation AEQES¹, un état des lieux des forces et points d'amélioration des programmes évalués, et de proposer des recommandations pour l'aider à construire son propre plan d'amélioration. Après avoir présenté l'établissement, le rapport examine successivement :

- la démarche qualité et la gouvernance (critères 1 et 5) ;
- la pertinence du programme (critère 2) ;
- la cohérence interne du programme (critère 3) ;
- l'efficacité et l'équité du programme (critère 4).

PRÉSENTATION DE L'INSTITUTION

La Haute Ecole de la Ville de Liège (HEL), créée en 1996, appartient au réseau de l'enseignement officiel neutre subventionné par la Fédération Wallonie-Bruxelles. La responsabilité de cette haute école dépend du pouvoir organisateur de la Ville de Liège, du conseil communal et du collège échevinal. Elle comprend cinq catégories : pédagogique, économique, technique, paramédicale et traduction-interprétariat. Outre la section relations publiques, la catégorie économique de la HEL comprend les sections assistant de direction, comptabilité, sciences administratives et gestion publique, ainsi que gestion hôtelière et administration des maisons de repos.

Note : le présent rapport applique les règles de la nouvelle orthographe.

¹ Voir [Référentiel AEQES](#)

L'année 2013-2014 est une année de transition au niveau du référentiel d'évaluation : les établissements ont eu le choix entre la liste de référence des indicateurs (référentiel en vigueur jusqu'alors) et le nouveau référentiel AEQES, publié en 2012, d'application pour toutes les évaluations, dès 2014-2015.

Critères 1 et 5

L'établissement/l'entité a formulé, met en œuvre et actualise une politique pour soutenir la qualité de ses programmes.

Dimension 1.1 : Politique de gouvernance de l'établissement

Dimension 1.2 : Gestion de la qualité aux niveaux de l'établissement, de l'entité et du programme

Dimension 1.3 : Elaboration, pilotage et révision périodique du programme

Dimension 1.4 : Information et communication interne

Il/elle a également effectué une autoévaluation du programme de façon participative, approfondie et validée.

Dimension 5.1 : Méthodologie de l'autoévaluation

Dimension 5.2 : Analyse SWOT

Dimension 5.3 : Plan d'action et suivi

CONSTATS, ANALYSE et RECOMMANDATIONS

- 1 Si les différents conseils sont identifiés formellement, ils ne se réunissent que très peu. Les conseils semblent également ne fonctionner qu'à leur niveau : c'est-à-dire qu'ils y voient participer les membres, mais il n'y a guère de retour vers les autres niveaux (pas de communication descendante des discussions ni des décisions prises). Il est apparu au comité des experts que le conseil pédagogique ne se réunit pour ainsi dire pas et, de ce fait, ne peut remplir son rôle. Le conseil des étudiants est tributaire du dynamisme de ses membres et il semblerait que les étudiants ne soient que très peu au courant de ce qui s'y passe, les procès-verbaux des réunions n'étant pas communiqués. Les rôles des organes sont donc insuffisamment connus et leurs dynamiques insuffisamment exploitées au sein de la section relations publiques (RP).

Les enseignants ont remarqué que l'administration lourde qui accompagne les conseils de catégorie freine leurs dynamiques.

Le comité des experts relève une faible participation du conseil étudiant dans les organes décisionnels de la haute école. A cet égard, la communication et le relais des préoccupations des étudiants vers les enseignants semblent problématiques.

Recommandations :

- Assurer les réunions des différents conseils au minimum tel que prévu par le Décret.
- Appuyer l'intérêt des étudiants à une participation plus active dans les instances décisionnelles.

- 2 Le comité des experts a constaté que la démarche qualité est bien installée et est portée par une équipe motivée et structurée.

Le comité des experts souligne la présence d'un plan d'action dont quelques étapes sont déjà en cours (harmonisation des grilles d'évaluation, coordonnatrice qualité, etc.) afin d'assurer la qualité du programme.

Le comité des experts encourage les responsables de programme à veiller à impliquer toutes les parties prenantes, en y incluant les enseignants, les étudiants et le personnel administratif, dans la mise en œuvre de ce plan de suivi, reflet de l'évaluation à la fois interne et externe, et dans le cadre d'une coordination de la section RP. L'exploitation de la « boîte à idées » remise par les étudiants pourrait contribuer à les impliquer dans le processus.

Recommandations :

- Confier la responsabilité et les moyens de la mise en œuvre du plan de suivi à l'équipe qualité ; mettre à profit la dynamique initiée par la démarche qualité afin de pérenniser la coordination émergée à l'occasion du travail d'autoévaluation.

- Veiller à impliquer toutes les parties prenantes.
- 3 Au niveau de l'élaboration, du pilotage et de la révision périodique du programme, le comité des experts note l'absence d'espaces, de temps de concertation au sein de la section RP. Cette situation concerne tant les enseignants que les étudiants.

Recommandations :

- Mettre à profit la dynamique initiée par la démarche qualité afin de pérenniser la coordination émergée à l'occasion du travail d'autoévaluation.
 - Faciliter et, de ce fait, étendre la coordination existant au niveau des enseignants de langues aux autres disciplines afin de pouvoir faire des liens, comme le souhaitent de nombreux enseignants.
 - Créer des espaces de concertation entre les différentes parties prenantes (enseignants, direction, services d'administration, étudiants). Par exemple, sous la forme de comités d'année, mettre en place une rencontre entre les étudiants ou les délégués étudiants de chaque année et un ou plusieurs professeurs afin de discuter ensemble sur les problèmes rencontrés et sur les points forts des cours.
 - Attribuer 2/10^e de charge à la future fonction de coordination du bachelier RP.
- 4 Le comité des experts relève des enjeux organisationnels importants en termes de communication interne au niveau de la section RP. En ce sens, les entretiens ont permis d'identifier plusieurs problématiques entourant la diffusion des informations. Par exemple (cf. *supra*), le comité des experts note l'absence de dialogue important entre la section RP et les différents conseils, ce qui freine les dynamiques pédagogiques. Le comité des experts relève aussi une insuffisance des rencontres du conseil de catégorie. Enfin, l'absence d'échéancier partagé entre toutes les parties prenantes induit des problèmes de gestion du temps et des délais pour les étudiants. En conclusion, le comité des experts relève une problématique de communication transversale et verticale.

Recommandations :

- Définir une politique de communication interne et externe, assortie d'un plan d'action.
- Programmer et systématiser les réunions pédagogiques internes à la section ainsi qu'optimiser la remontée des observations et des recommandations vers les conseils pédagogiques et de catégorie.
- Optimiser les outils de gestion de réunions et le suivi de celles-ci.
- Augmenter le nombre de réunions du conseil de catégorie.

Critère 2

L'établissement/l'entité a développé et met en œuvre une politique pour assurer la pertinence de son programme.

Dimension 2.1 : Appréciation de la pertinence du programme

Dimension 2.2 : Information et communication externe

CONSTATS, ANALYSE et RECOMMANDATIONS

- 1 Suivant les témoignages recueillis auprès des étudiants (actuels et diplômés) et des employeurs lors de la visite d'évaluation externe, le comité des experts pose une appréciation globalement positive concernant la pertinence du programme.
- 2 Le comité des experts remarque que l'identification des besoins du marché du travail se fait à travers les organismes d'accueil des stages et que le travail de veille professionnelle est encore au stade embryonnaire. Le comité des experts estime encore qu'il reste beaucoup de travail à faire afin de développer les contacts avec l'industrie RP tant dans la région liégeoise qu'à Bruxelles afin de créer un effet de synergie entre le bachelier RP et les employeurs.

Selon les témoignages des enseignants, la grille de cours mériterait d'être actualisée et traduite en unités d'enseignement, comme le préconise par ailleurs le décret paysage².

Dans cette optique, une réflexion devrait aussi être menée sur l'opportunité de l'offre de cours comportant quatre à cinq langues, au risque de ne pas les approfondir au cours de la formation.

Recommandations :

- Structurer et étendre le travail d'identification empirique des partenaires au travers notamment de contacts structurés avec le tissu socio-économique liégeois et les représentants de l'industrie des communications et des RP en Belgique.
 - Confier le travail de veille professionnelle aux enseignants sensibilisés aux enjeux des RP et valoriser ce surcroît de travail.
 - Utiliser le référentiel de compétences en lien avec l'ensemble des métiers visés afin de demeurer à l'unisson avec les besoins du marché.
 - Équilibrer l'offre de formation en langues et les contextualiser aux RP.
- 3 Le comité des experts souligne également l'amorce de visibilité et de travail de notoriété effectués par le biais de la participation des étudiants encadrés par des enseignants à différents concours. Le programme semble cependant encore présenter un déficit de notoriété et un positionnement imprécis.

Recommandations :

- Mettre en œuvre une stratégie de *branding* de la section RP et de la haute école, par exemple en saisissant l'opportunité du changement de bâtiment de l'école secondaire.
- Institutionnaliser et mettre à profit la participation des étudiants à divers concours ainsi que les partenariats potentiels découlant de ce type d'activités afin de mieux communiquer le positionnement du bachelier.

² 7 novembre 2013 – Décret définissant le paysage de l'enseignement supérieur et l'organisation académique des études

- 4 Le comité des experts a constaté que le réseau des *alumni* n'est pas exploité à son plein potentiel, ce qui nuit au sentiment d'appartenance des diplômés envers la HEL. De cette façon, celle-ci se coupe ainsi d'un potentiel important de stages ou d'emplois pour les étudiants.

Recommandations :

- Entretenir davantage de liens avec les *alumni*, en vue d'exploiter les opportunités en termes d'offres d'emplois ou de stages, d'interventions dans le programme (par exemple, via des conférences).
- Créer un groupe sur les réseaux sociaux professionnels (*LinkedIn*, par exemple) pour faciliter la poursuite de ces liens.

Critère 3

L'établissement/l'entité a développé et met en œuvre une politique pour assurer la cohérence interne de son programme.

Dimension 3.1 : Les acquis d'apprentissage du programme

Dimension 3.2 : Contenus, dispositifs et activités d'apprentissage

Dimension 3.3 : Agencement global du programme et temps prévu pour l'atteinte des acquis d'apprentissage visés

Dimension 3.4 : Evaluation du niveau d'atteinte des acquis d'apprentissage visés

CONSTATS, ANALYSE et RECOMMANDATIONS

- 1 Le comité des experts constate que les contenus du bachelier RP s'orientent fortement vers la communication événementielle tout en se forçant d'y intégrer des éléments de communication interne et de communication externe. Il serait dès lors opportun, selon le comité des experts, d'inclure les domaines des RP peu développés et pourtant essentiels à la pratique professionnelle des RP et des communications : la gestion stratégique de la réputation – incluant la communication *corporate* et la gestion de crise – ainsi que la communication interne. Avec la mise en place du décret paysage, le travail amorcé sur les acquis d'apprentissage, de façon très générale dans l'ensemble du programme, devrait se poursuivre plus spécifiquement au niveau des unités d'enseignement, à partir du référentiel de compétences RP.

Compte tenu également des nouveaux besoins exprimés par les représentants de l'industrie des communications et des RP, le comité des experts estime que les matières relevant de la communication numérique doivent impérativement être enseignées dans le cadre d'un bachelier en RP. L'infographie, l'édition web et les stratégies de diffusion des médias socionumériques font maintenant partie intégrante de toutes les pratiques des RP et des communications dans le milieu professionnel. En ce sens, l'enseignement actuel de l'ensemble des outils de communication numérique apparaît, aux yeux du comité des experts, inadapté aux réalités du marché, et ce, sans justification pédagogique particulière. Le comité des experts souligne aussi qu'il existe un bon nombre de logiciels gratuits (tel *Wordpress*) qui permettraient de répondre aisément aux besoins des étudiants et des employeurs dans le cadre actuel de gestion serrée des budgets. Le comité des experts déplore spécifiquement l'absence d'au moins un cours de fondements stratégiques en RP en troisième année. Des heures d'enseignement devraient être consacrées à l'approfondissement de la gestion de la réputation sous toutes ses formes (*corporate*, *crise*, etc.).

Recommandations :

- Ajouter des cours et/ou augmenter le volume horaire et/ou intégrer des prolongements spécifiques sur la gestion de la réputation et de crise, la communication *corporate*, la communication interne ainsi que la communication numérique (utilisation professionnelle des médias socionumériques, infographie, site internet, *community management*, etc.) aux contenus RP.
- Inviter davantage d'experts du domaine à intervenir dans la formation, notamment par des conférences.
- Amener des projets transversaux et fédérateurs.
- Poursuivre la réflexion et la définition des acquis d'apprentissage, en encourageant la concertation entre l'équipe coordinatrice et les enseignants.

- 2 Malgré qu'elle soit présentée par différents intervenants comme un argument de différenciation du bachelier RP à la HEL, la créativité est absente des acquis d'apprentissage identifiés de la formation.

Recommandations :

- Saisir l'opportunité du travail sur les unités d'enseignement pour intégrer stratégiquement la créativité au rang d'acquis d'apprentissage, en vue d'affirmer un élément de différenciation dans le positionnement du bachelier RP.
 - Intégrer davantage de professionnels ou d'experts externes dans l'évaluation de cet acquis.
- 3 Le programme offre une bonne progressivité dans l'acquisition des compétences (méthodes inductive, déductive, variation des approches didactiques impliquant les étudiants, etc.) ainsi qu'une polyvalence, qui peut s'avérer utile en fonction des besoins professionnels rencontrés.

Le comité des experts constate la grande valeur ajoutée du premier quadrimestre de la troisième année où sont réalisées l'intégration de réflexes professionnels et la mise en pratique des contenus.

Recommandation :

- Mener une réflexion sur la possibilité de faire intervenir cette mise en pratique plus tôt dans la formation, par exemple par le biais d'un stage de découverte permettant à l'étudiant d'affiner son choix d'études.
- 4 Le comité des experts a pu constater que les stages constituent un élément essentiel dans le bachelier RP. Les stages sont déterminants dans l'acquisition progressive des connaissances et dans l'appropriation de la réalité professionnelle des RP et de la communication. Dans cette optique, le comité des experts estime insuffisant le stage de deuxième année pour acquérir les pratiques professionnelles et les compétences nécessaires à la préparation du troisième stage.

Recommandations :

- Revoir la répartition des stages à travers les trois années de la formation, tel que suggéré ci-dessous :
 - 1^{re} année : stage court d'accueil, d'observation (quelques heures dans l'année) ;
 - 2^e année : stage de participation (de minimum un mois) ;
 - 3^e année : stage d'intégration socioprofessionnelle.
 - Intégrer le stage de deuxième année dans l'horaire de cours.
- 5 Le comité des experts constate le manque d'évolutivité des groupes de niveau des langues. Les entretiens ont révélé l'existence de disparités importantes entre les niveaux de langues des étudiants et le fait que la composition de certains groupes pouvait affecter la progression des meilleurs étudiants.

Les entretiens ont aussi révélé que trop peu de temps était investi pour approfondir les langues à maîtriser dans un contexte de pratique professionnelle en RP et communication, soit le français, le néerlandais et l'anglais. Le niveau de maîtrise du français (tant écrite et qu'orale) apparaît également problématique, malgré les tests de prérequis et la remédiation mise en place sur le site de cours dédié.

Le comité des experts relève enfin que les niveaux de maîtrise linguistique différenciés sont maintenus tout au long de la formation alors qu'ils n'apparaissent pas de manière explicite sur les documents officiels.

Recommandations :

- Faciliter la progression d'un groupe de niveau de langue à un autre afin d'en favoriser l'évolutivité.

- Rendre plus lisible la correspondance du niveau atteint avec ceux du portfolio européen des langues.
- Prioriser le français, le néerlandais et l'anglais afin de permettre l'apprentissage des langues de façon plus approfondie et proposer en option une langue au choix.
- Dégager du temps et renforcer le système de remédiation (en présentiel et en ligne) qui améliore le niveau de maîtrise du français.

Droit de réponse de l'établissement

- 6 Compte tenu de la mission de la HEL, et suivant les témoignages recueillis lors de la visite d'évaluation externe, le comité des experts estime que l'agencement global du programme et du temps prévu pour l'atteinte des acquis d'apprentissage visés correspond aux besoins des étudiants.
- 7 Le comité des experts relève positivement la coopération et l'harmonisation des évaluations entre les enseignants pour certains cours, notamment les cours de langues.

Recommandations :

- Poursuivre l'harmonisation des évaluations dans le cadre des unités d'enseignement.
 - Favoriser les échanges de pratiques entre les enseignants de langues et ceux des domaines dits « généraux » et des RP.
- 8 Le comité des experts estime que les retours praxéologiques auprès des étudiants apparaissent insuffisants pour permettre de pouvoir adéquatement comprendre les forces et faiblesses ainsi que les pistes d'action souhaitées, par exemple à l'occasion de présentations orales.

Recommandations :

- Systématiser et formaliser le retour praxéologique après toute activité évaluée.
- Favoriser l'apprentissage autonome des étudiants tout en exploitant leurs apports aux cours.

Critère 4

L'établissement/l'entité a développé et met en œuvre une politique pour assurer l'efficacité et l'équité de son programme.

Dimension 4.1 : Ressources humaines

Dimension 4.2 : Ressources matérielles

Dimension 4.3 : Équité en termes d'accueil, de suivi et de soutien des étudiants

Dimension 4.4 : Analyse des données nécessaires au pilotage du programme

CONSTATS, ANALYSE et RECOMMANDATIONS

- 1 Le comité des experts note que les équipes enseignante et administrative sont très investies dans le programme. Cependant, l'évaluation menée par le comité des experts a permis de constater le manque de ressources dans le domaine des RP et de la communication parmi les enseignants. Le comité des experts est d'avis que les ressources enseignantes spécialisées en RP et en communications actuelles sont nettement insuffisantes quant aux besoins du programme d'études (par exemple, au niveau de la communication numérique) nécessairement ancré dans la réalité de la pratique professionnelle.

Recommandations :

- Envisager les possibilités d'engager davantage d'experts de la profession comme enseignants.
- Inviter davantage d'experts de la profession à participer à la formation (via des conférences, présentations dans le cadre des cours, etc.).

- 2 Certaines infrastructures utilisées par le personnel sont vétustes, mais il semble exister une réelle volonté de s'attaquer aux difficultés liées aux infrastructures du programme (bâtiments, sanitaires, ressources documentaires, matériel pédagogique, etc.). Outre les problèmes liés à la vétusté des bâtiments, l'inaccessibilité du wifi empêche l'intégration de l'étude des médias sociaux au sein des activités d'apprentissage en présentiel.

Recommandation :

- En vue de remédier aux problèmes d'infrastructures, prioriser le support pédagogique TIC (pc, projecteur, mise à disposition wifi dans l'ensemble du bâtiment).

- 3 Le comité des experts a constaté un manque très important concernant les ressources documentaires pertinentes relatives aux RP et à la communication. Le comité des experts a noté l'absence d'une bibliothèque complète et, conséquemment, un manque essentiel concernant la présence de livres de référence en RP et en communication. Cette carence importante impacte directement la qualité et les finalités pédagogiques du programme en RP.

Recommandation :

- Acheter et mettre à disposition des étudiants des livres, des manuels, des ressources documentaires de référence en RP et en communication.

- 4 Le comité des experts a aussi constaté le manque de ressources audiovisuelles disponibles pour les enseignants et les étudiants (projecteurs en classe, micros, enregistreurs, caméras, etc.). Ces outils technologiques et médiatiques constituent, selon le comité des experts, du matériel pédagogique essentiel à l'acquisition optimale des compétences de base dans le domaine des RP et de la communication.

Recommandation :

- Équiper les enseignants de ressources audiovisuelles (projecteurs en classe, micros, enregistreurs, caméras, etc.).

- 5 Le comité des experts a pu prendre connaissance de la présence d'une plateforme d'*e-learning* et de communication au sein de la HEL. Lors des différents entretiens, il est clairement apparu que cette plateforme était inadaptée aux besoins pédagogiques et qu'elle causait de nombreux problèmes chroniques à l'ensemble des parties prenantes. Selon le comité des experts, l'utilisation optimale de toutes les opportunités pédagogiques de cette plateforme par le personnel enseignant permettrait de bonifier les enseignements en permettant un meilleur encadrement et suivi auprès des étudiants.

Recommandations :

- Envisager d'adopter une plateforme standard, conviviale, efficiente et gratuite (par exemple, *Moodle*, *Claroline*, etc.) pour répondre adéquatement aux besoins du programme.
- Mettre en œuvre tout le potentiel pédagogique et organisationnel de la plateforme.
- Former le personnel enseignant aux différentes utilisations de la plateforme d'*e-learning* afin de créer une masse critique d'informations incontournables pour les étudiants (fiches, didacticiels, exercices, cas, lectures, etc.).

- 6 Le comité des experts a constaté que les syllabus et supports de cours étaient, le plus souvent, disponibles et bien présentés. Le comité des experts estime que la section aurait un grand avantage à déposer tout ce matériel pédagogique pertinent sur la plateforme d'*e-learning*.

Par ailleurs, les fiches de travail et le contrat de formation devraient systématiquement être disponibles pour les étudiants, et ce dès le début de l'année académique.

Recommandations :

- Rendre disponible, sur la plateforme d'*e-learning*, tout le matériel pédagogique pertinent (syllabus, supports de cours, fiches, etc.) pour l'ensemble des cours.
- Assurer la formation des enseignants (par des pairs ayant la maîtrise de l'outil) pour favoriser l'exploitation efficiente des fonctionnalités pédagogiques offertes par l'e-campus.

- 7 Le comité des experts a aussi constaté l'absence de certains logiciels professionnels essentiels à l'enseignement des RP tels que, par exemple, *InDesign*, *Photoshop* et *Wordpress*. La maîtrise des connaissances et compétences de base de ces logiciels est devenue incontournable pour tout futur professionnel en communication et RP.

Recommandation :

- Former les étudiants aux logiciels :
 - d'infographie (*Photoshop*, *Illustrator*, *InDesign*, etc.)
 - d'édition web (des CMS gratuits existent tel *Wordpress*)et à l'utilisation professionnelle des médias sociaux numériques.

- 8 Le comité des experts a constaté l'absence d'un espace suffisamment convivial pour les rencontres de groupes et l'étude. Cette carence affecterait la qualité des travaux lors des rencontres d'équipes.

Recommandation :

- Réaménager l'espace existant pour l'étude et en améliorer la convivialité.

- 9 Le comité des experts estime que le service d'aide à la réussite (SAR) à la HEL est bien structuré et porteur de beaucoup d'actions mais que les étudiants se sentent insuffisamment informés des services offerts.

Un certain nombre d'activités de remédiation mis en place dans les cours de langues, et le tutorat dans d'autres cours, mériteraient d'être répertoriés par le SAR, ce qui permettrait de créer des ponts entre les dispositifs d'aide à la réussite de l'ensemble du programme.

Recommandations :

- Optimiser la communication entre le SAR et les parties prenantes.
- Clarifier auprès des étudiants le type d'aide offert en fonction des cours et des périodes critiques de l'année académique.

- 10 Le comité des experts souligne la présence d'un dispositif de remédiation en langue française. Le comité des experts soutient la volonté exprimée, durant les entretiens, d'étendre le dispositif de remédiation en deuxième année.

- 11 La démarche qualité semble avoir été amorcée depuis quelques années, ce qui a favorablement alimenté l'autoévaluation. En ce sens, le plan d'action présenté, dont certains éléments sont déjà initiés, témoigne de la volonté de la HEL à poursuivre la réflexion. Cependant, même si la coordination qualité est clairement affichée, elle reste néanmoins activée par un groupe d'intervenants et mériterait d'être élargie à toutes les parties prenantes pour une meilleure appropriation au sein des équipes enseignantes.

L'évaluation des enseignements par les étudiants (EEE), formalisée et anonyme, serait l'une des portes d'entrée des enseignants dans la démarche qualité.

Recommandations :

- Favoriser l'implication d'un plus grand nombre d'intervenants dans la démarche qualité.
- Mettre en place un dispositif d'évaluation formelle (et anonyme) des enseignements par les étudiants.

EN SYNTHÈSE

Points forts	Points d'amélioration
<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Démarche qualité bien installée et portée par une équipe motivée et structurée ⇒ Présence d'un plan d'action ⇒ Satisfaction des partenaires professionnels sur la pertinence du programme ⇒ Efforts mis en œuvre pour demeurer à l'écoute des besoins du monde professionnel via une veille informelle ⇒ Progressivité dans l'acquisition des compétences (méthodes inductive, déductive, etc.) ⇒ Polyvalence de la formation ⇒ Grande valeur ajoutée du 1^{er} quadrimestre de la 3^e année (intégration de réflexes professionnels, mise en pratique) ⇒ Présentation de la créativité comme argument de différenciation ⇒ Correspondance de l'agencement global du programme et du temps prévu pour l'atteinte des acquis d'apprentissage visés aux besoins des étudiants ⇒ Coopération et harmonisation des évaluations pour certains cours, notamment de langues ⇒ Fort investissement des équipes enseignante et administrative ⇒ Volonté de s'attaquer aux difficultés liées aux infrastructures vétustes ⇒ Syllabus et supports de cours globalement disponibles et bien présentés ⇒ SAR bien structuré et porteur de beaucoup d'actions ⇒ Présence d'un dispositif de remédiation en langue française ⇒ Volonté exprimée d'étendre le dispositif de remédiation en 2^e année 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Absence d'un espace de concertation au sein de la section RP ⇒ Présence d'enjeux organisationnels importants concernant la communication interne au niveau de la section RP ⇒ Manque de dialogue important entre la section RP et les différents conseils, ce qui freine les dynamiques pédagogiques ⇒ Absence d'échéancier partagé à toutes les parties prenantes, induisant des problèmes de gestion du temps et des délais pour les étudiants ⇒ Faible notoriété du bachelier RP, éléments distinctifs et positionnement incompris ⇒ Travail de veille professionnelle au stade embryonnaire ⇒ Manque de recours au réseau des <i>alumni</i> ⇒ Manque de synergie avec l'industrie RP en région liégeoise et à Bruxelles ⇒ Enseignement des outils de communication numérique inadapté aux réalités du marché ⇒ Insuffisance du volume horaire dédié aux cours de communication et de RP ⇒ Absence d'au moins un cours de fondements stratégiques RP en 3^e année ⇒ Manque d'interventions d'experts de la profession dans le programme ⇒ Absence de la créativité des acquis d'apprentissage identifiés de la formation ⇒ Manque d'évolutivité des groupes de niveau de langue ⇒ <u>Droit de réponse de l'établissement</u> ⇒ Retours praxéologiques insuffisants auprès des étudiants ⇒ Ressources enseignantes spécialisées en relations publiques et en communication insuffisantes ⇒ Manque de ressources documentaires pertinentes et suffisantes en RP et en communications ⇒ Trop peu de temps pour approfondir les langues ⇒ Problèmes chroniques affectant la plateforme d'<i>e-learning</i>, inadaptée aux besoins ⇒ Absence de certains logiciels professionnels essentiels à l'enseignement des RP tels <i>InDesign</i>, <i>Photoshop</i>, <i>Wordpress</i>

Opportunités	Risques
<p>⇒ Le décret paysage ouvre des perspectives intéressantes d'échanges de pratiques pédagogiques et professionnelles, ainsi qu'un meilleur partage des ressources et matériels pédagogiques au sein d'un même pôle ou d'une même coordination locale, entre les établissements d'enseignement supérieur.</p>	<p>⇒ Le comité des experts note la présence d'une grande confusion de la part de l'ensemble des parties prenantes externes concernant la définition du bachelier RP. Le comité des experts note encore qu'un grand travail devrait être entrepris, afin de mieux comprendre l'évolution de l'industrie des communications et des RP.</p> <p>⇒ Il existe un très grand risque pour ce programme d'être rapidement dépassé, malgré son jeune âge, si des rapprochements importants ne sont pas faits avec des représentants de l'industrie des communications et des RP ainsi qu'avec d'autres établissements d'enseignements supérieurs tant à Liège, en Belgique que dans l'ensemble de l'Europe.</p>

Recommandations
<p>⇒ Mettre à profit la dynamique initiée par la démarche qualité afin de pérenniser la coordination émergée à l'occasion du travail d'autoévaluation.</p> <p>⇒ Confier la responsabilité et les moyens de la mise en œuvre du plan de suivi à l'équipe qualité.</p> <p>⇒ Programmer et systématiser les réunions pédagogiques internes à la section ainsi qu'optimiser la remontée des observations et des recommandations vers les conseils pédagogiques et de catégorie.</p> <p>⇒ Définir une politique de communication interne et externe, assortie d'un plan d'action.</p> <p>⇒ Utiliser le référentiel de compétences en lien avec l'ensemble des métiers visés afin de demeurer à l'unisson avec les besoins du marché.</p> <p>⇒ Mettre en œuvre une stratégie de <i>branding</i> de la section RP et de la haute école.</p> <p>⇒ Entretenir davantage de liens avec les <i>alumni</i>.</p> <p>⇒ Ajouter des cours et/ou augmenter le volume horaire et/ou intégrer des prolongements spécifiques sur la gestion de la réputation et de crise, la communication <i>corporate</i>, la communication interne ainsi que la communication numérique (utilisation professionnelle des médias sociaux numériques, infographie, site internet, <i>community management</i>, etc.) aux contenus RP.</p> <p>⇒ Inviter davantage d'experts du domaine à intervenir dans la formation.</p> <p>⇒ Amener des projets transversaux et fédérateurs.</p> <p>⇒ Intégrer la créativité au rang d'acquis d'apprentissage.</p> <p>⇒ Revoir la répartition des stages à travers les trois années de la formation.</p> <p>⇒ Faciliter la progression d'un groupe de niveau de langue à un autre afin de favoriser l'évolutivité.</p> <p>⇒ Prioriser le français, le néerlandais et l'anglais, afin d'en permettre un apprentissage plus approfondi.</p> <p><u>Droit de réponse de l'établissement</u></p> <p>⇒ Prioriser le support pédagogique TIC dans la gestion des infrastructures.</p> <p>⇒ Adopter une plateforme de communication et d'apprentissage standard, conviviale, efficiente et gratuite.</p> <p>⇒ Optimiser la communication entre le SAR et les parties prenantes.</p> <p>⇒ Mettre en place des évaluations formelles des enseignements par les étudiants.</p>

Droit de réponse de l'établissement évalué

Commentaire général éventuel :

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

Page	Chap.	Point ¹	Observation de fond
8	critère 3	point 5, paragraphes 1, 2 et recommandations 1 et 3 et 4 (page 6)	<p>Les professeurs de langues désirent apporter quelques nuances et commentaires sur toute cette partie du rapport concernant les langues.</p> <p>Dans le rapport, le comité des experts souligne le manque d'évolutivité dans les groupes de langues.</p> <p>Il nous semble néanmoins que la présence de différents niveaux (minimum 4) favorise pourtant l'évolutivité des étudiants. Ces différents groupes de niveaux visent justement à réduire les disparités entre les niveaux de langues des étudiants.</p> <p>De plus, les professeurs font preuve de souplesse en motivant et en acceptant le changement de niveaux en cours d'année.</p> <p>Par ailleurs, en ce qui concerne le nombre de choix de langues proposé (néerlandais, anglais, allemand, espagnol, italien), ce dernier vise à inscrire notre formation dans un contexte international.</p> <p>Il semble que ce large panel de choix de langues permette d'apporter un caractère distinctif à la formation.</p>
13	en synthèse	points d'amélioration n°14 et n°18	Les professeurs de langues désirent formuler la même remarque qu'au point précédent.
14	recommandations	recommandations 13 et 14	Les professeurs de langues désirent formuler la même remarque qu'à la page 8, critère 3, point 5, paragraphes 1, 2 et recommandations 1 et 3 et 4 (page 6).



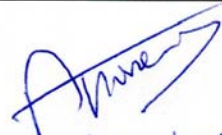
¹ Mentionner la rubrique (force, point d'amélioration ou recommandation) suivie du numéro précédant le paragraphe.

Nom et signature du (de la) Directeur(-trice)-Président(e)

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

<p>PATRICK DELCOUR</p> 	<p>HAUTE ECOLE DE LA VILLE DE LIEGE Direction - Présidence Rue Hazinelle, 2 - 4000 LIEGE Matr. 6.188.702 - Tél 04.223.28.08</p>	<p>Was Veronique</p> 
--	--	---

Nom et signature du (de la ou des) Directeur(-trice)(s) de catégorie

 <p>André NASSEMENT Directeur de la catégorie Economique</p>
