

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

RAPPORT FINAL DE SYNTHÈSE

Haute École de la Communauté française Albert Jacquard (HEAJ)

Comité des experts :
M. Marc D. DAVID, président
M. Jonathan ADRIAENS, M. Andrea CATELLANI,
M. Bruno DEBLANDER, M. Pierre DE VILLERS, 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 23 et 24 avril 2014 à la Haute Ecole de la Communauté française Albert Jacquard (HEAJ). 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 entrevues 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 Albert Jacquard (HEAJ) est née en 1995 de la fusion de l'Institut d'Enseignement Supérieur Pédagogique de la Communauté française à Namur (ESPENA) et de l'Institut d'Enseignement Supérieur Economique de la Communauté française à Tamines (IESET). Elle fait partie du réseau d'enseignement de la Communauté française. Elle organise onze bacheliers répartis en quatre catégories (économique, paramédicale, pédagogique et technique).

Le bachelier en Relations publiques a été créé en 1998 sous la forme d'un graduat. Il est organisé sur les sites de Jambes (1^{re} année) et Namur (2^e et 3^e années).

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 Le comité a constaté l'histoire déjà riche du bachelier en Relations publiques (RP) et la présence active d'un coordinateur de programme qui provient du monde professionnel de la communication. Le comité a aussi relevé l'existence d'un processus qualité depuis des nombreuses années (voir *infra*).
- 2 Le comité des experts a noté lors des entretiens que les étudiants sont impliqués et visibles dans la vie institutionnelle, et ce malgré l'absence d'appui formel.

Recommandations :

- Encourager les étudiants à une participation plus formalisée dans les instances décisionnelles et une utilisation plus effective des organes prévus à cet effet.
 - Fournir davantage d'informations sur le fonctionnement de l'institution, notamment par l'intermédiaire du Conseil des étudiants, afin de susciter un plus grand intérêt vis-à-vis des enjeux institutionnels et de permettre une certaine pérennisation de la représentation étudiante, tant au sein de la section que de l'institution.
- 3 Un processus de gestion de la qualité est en œuvre dans la section depuis 2003. Ce processus a été catalysé par la rédaction du rapport d'autoévaluation, qui a notamment favorisé l'harmonisation des processus qualité. Le comité a de plus pu prendre connaissance d'un plan d'action très systématique et détaillé, en adéquation avec les constats de l'autoévaluation. En ce sens, le comité des experts salue la lucidité du rapport d'autoévaluation.
 - 4 Un climat de collaboration informelle règne à l'intérieur de la section. Le comité des experts constate que, même si la coordination qualité est clairement affichée, elle reste néanmoins limitée en termes d'implication au sein de l'entité. La qualité mériterait une implication forte et structurelle de toutes les parties prenantes pour une meilleure appropriation au sein des équipes enseignantes de la section RP.

Recommandation :

- Favoriser l'implication d'un plus grand nombre d'intervenants dans la démarche qualité.

- 5 Au niveau du programme, le comité des experts note que l'évaluation des enseignements, même si elle a été informatisée et administrée systématiquement à des groupes de cours, bénéficie d'un retour encore relativement timide par les enseignants. Ceux-ci reçoivent en effet directement les informations et en font l'usage qu'ils souhaitent. Il a également été constaté que des problèmes informatiques ont empêché la reconduction de ces prises d'avis pédagogiques au cours de l'année écoulée. Or l'évaluation des enseignements par les étudiants demeure l'une des portes d'entrée des enseignants dans le processus qualité et le pilotage du programme.

Recommandations :

- Résoudre les problèmes informatiques liés au logiciel en développement et à l'administration du questionnaire relatif à l'évaluation des enseignements par les étudiants.
 - Prendre systématiquement ces avis pédagogiques chaque année et ce à travers l'ensemble du programme.
 - Réfléchir à la meilleure manière de mener ce processus d'évaluation afin que les résultats permettent de piloter les enseignements.
 - Sensibiliser les enseignants au caractère formatif (et non sanctionnant) d'une telle procédure en vue de promouvoir une culture vertueuse de la qualité qui concoure à l'amélioration des cours et méthodes d'enseignements, en plus d'impliquer fortement les étudiants et professeurs dans un but commun.
 - Mettre en place une procédure de communication des résultats qui garantisse leur confidentialité.
 - Informer les étudiants de la valeur ajoutée de cette évaluation et de la prise de recul à adopter.
- 6 Selon les témoignages recueillis lors de la visite d'évaluation externe, le comité des experts a observé une bonne compréhension des enjeux liés aux RP et des dispositions à prendre pour les rencontrer au sein du programme. Le comité des experts note également les efforts mis en œuvre par la section pour demeurer à l'écoute des besoins du monde professionnel via une veille informelle proactive.

Recommandation :

- Systématiser le travail de veille professionnelle en RP et s'appuyer sur ses résultats en vue de la révision périodique des programmes.
- 7 Le comité observe un problème de communication interne auquel il sera essentiel de remédier. Par exemple, les entretiens ont mis au jour des incompréhensions entre les parties prenantes, qui dénotent un manque de clarté et des incohérences dans la communication interne de la section.

Recommandations :

- Élaborer des outils de communication interne permettant de centraliser une partie de l'information transmise le plus souvent informellement, de façon à pérenniser le flux d'information entre toutes les parties prenantes.
- Formaliser les délégations étudiantes, par année et par classe, afin d'optimiser la prise de contacts entre le corps professoral, l'institution et les étudiants.

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 Selon les témoignages des étudiants (actuels et diplômés) et des employeurs, les étudiants semblent au cœur de la formation en RP de la HEAJ. La mise en œuvre du programme s'articule autour de l'intégration professionnelle des étudiants. Le comité des experts note la relative satisfaction des tuteurs de stage par rapport à la formation telle qu'organisée par la section. Par ailleurs, les employeurs rencontrés se disent globalement satisfaits des compétences acquises par les diplômés en RP de la HEAJ. Ceux-ci saluent notamment l'excellence de la maîtrise de la communication écrite en langue française par les étudiants.
- 2 Les cours offerts dans le cadre du programme couvrent un large spectre de « communication-relations publiques ». Le comité des experts estime qu'il est nécessaire d'aborder plus en profondeur certaines matières entourant la gestion de la réputation (*corporate*, crise, etc.) ainsi que la communication interne. De plus, le comité des experts observe et déplore l'absence de contenus liés à la communication numérique (médias sociaux, sites internet, applications numériques, e-réputation, etc.). Or la maîtrise de ces connaissances et compétences dans le domaine des communications est devenue incontournable pour tout diplômé en RP. En ce sens, l'enseignement actuel de l'ensemble des outils de communication numérique apparaît inadapté aux réalités du marché et ce, sans justification pédagogique particulière. Certains cours ne sont de ce fait plus en phase avec les réalités du marché. Finalement, le comité des experts souligne l'importance accordée aux langues dans la planification du programme, même si un équilibre devra être trouvé en ciblant quelques langues principales, en fonction du choix des étudiants et du tissu économique local.

Recommandations :

- Augmenter le nombre d'heures de cours en communication-relations publiques, en révisant le ratio langues / communication-relations publiques, notamment dans le domaine de la communication numérique.
- Intégrer des prolongements spécifiques sur la gestion de la réputation et de crise, la communication *corporate* ainsi que la communication interne aux contenus relations publiques de façon à être en adéquation avec les compétences attendues d'un bachelier en RP.
- Intégrer la communication numérique au programme (stratégie sémantique, infographie, site internet, *community management*, etc.) en ajoutant des cours spécifiques, en intégrant l'utilisation professionnelle des médias sociaux dans différents cours existants, ou encore en invitant davantage d'experts du domaine (conférences sur des contenus spécifiques), ce qui permettrait en outre de créer une relation durable avec les organisations professionnelles nationales et régionales du secteur.
- Actualiser les cours de « communication – Relations publiques » et les cours connexes qui ne semblent plus être en lien avec les réalités du secteur et du marché.
- Renforcer l'ancrage « communication-relations publiques » des cours de langues dispensés dans le programme.
- Équilibrer le nombre de cours de langues offerts, en ciblant trois langues principales dont une en option, afin d'en approfondir la maîtrise, et sensibiliser au mieux les étudiants sur la place centrale qu'occupe le néerlandais pour un chargé de relations publiques en Belgique.

- 3 Le comité des experts a identifié un déficit de réputation de la HE à l'extérieur, notamment dans le tissu régional. Les points distinctifs de la formation ne sont pas clairement perçus, ce qui nuit au recrutement et à la rétention des étudiants.

Recommandations :

- Mettre en œuvre des procédures de communication externe en collaboration avec toutes les parties prenantes (internes et externes).
- Capitaliser sur la dynamique partagée avec la section Techniques graphiques de la HEAJ pour produire du matériel de communication plus attractif afin de protéger la réputation de la HE auprès des publics externes.
- Capitaliser sur les réalisations des étudiants dans le cadre de la communication externe : mise en valeur des TFE et des initiatives prises en matière de travaux pratiques réalisés par les étudiants à l'endroit de partenaires externes et d'une manière générale dans la communication et le marketing de la section RP.

- 4 Le comité des experts souligne la fidélité des partenaires professionnels du programme dans les tous les aspects du programme relations publiques : stages, interventions, TFE, etc. Cependant, la section RP pourrait tirer profit du référentiel de compétences en lien avec l'ensemble des métiers visés afin de demeurer à l'unisson avec les besoins du marché.

Recommandation :

- Utiliser le référentiel de compétences en lien avec l'ensemble des métiers visés afin de demeurer à l'unisson avec les besoins du marché.

- 5 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 HEAJ. De plus, la section se coupe ainsi d'un grand potentiel de stages ou d'emplois pour les étudiants : offres d'emplois ou de stages ou encore invitations à titre de conférencier, etc.

Recommandations :

- Entretenir davantage de liens avec les *alumni* pour exploiter au maximum le réseau déjà existant (en créant par exemple un groupe sur un réseau social professionnel - de type *LinkedIn* ou autre - pour faciliter la création de liens) ;
- Capitaliser et intégrer le réseau des *alumni* dans la stratégie de communication externe de la section et de l'institution.

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 note la participation de l'entité à l'élaboration du référentiel de compétences générique RP. Ce travail devrait se poursuivre avec la définition des acquis d'apprentissage, en lien avec ce référentiel de compétences, mais aussi les savoirs spécifiques visés par le bachelier en RP, en y associant toutes les parties prenantes. De manière plus générale, il s'agira aussi de clarifier les cadres entourant les acquis d'apprentissage, à savoir les unités et profil d'enseignement en prévision de la mise en œuvre du décret paysage².

Recommandations :

- Clarifier les acquis d'apprentissage et leurs liens avec les compétences et savoirs visés au terme des différentes unités d'apprentissage et au terme du bachelier en RP.
- Impliquer les enseignants dans l'élaboration des unités et profil d'enseignement attendus et leur mise en œuvre dans l'ensemble du programme.
- Informer les étudiants des acquis d'apprentissage attendus et des modalités d'évaluation de leur atteinte.

- 2 Le comité des experts constate que les mises en situation semblent insuffisantes dans les cours (exercices pratiques, activités intégrées, études de cas, soutien des initiatives étudiantes dans le tissu local, etc.) et qu'il serait possible d'en inclure davantage dans le programme. Par exemple, la présence d'une « Journée des professionnels » pour les étudiants de 1^{re} et 2^e années est une belle initiative permettant d'affûter l'image qu'ont les étudiants du métier.

Recommandations :

- Augmenter le nombre d'exercices pratiques dans le cadre des cours.
- Prévoir des activités d'apprentissage intégrées, pluridisciplinaires, en lien avec le référentiel de compétences RP.

- 3 Le comité des experts constate que les stages constituent un élément essentiel dans le bachelier en RP. Les stages sont déterminants dans l'acquisition progressive des connaissances et dans l'appropriation de la réalité professionnelle des relations publiques et de la communication. Cependant, le comité des experts est d'avis que le stage de 3^e année est insuffisant dans la formation compte tenu des besoins d'appropriation de la discipline RP/communication et des compétences des étudiants.

En ce sens, l'instauration de stages supplémentaires, tels un stage d'observation en 1^{re} année et un court stage de participation en 2^e année (idéalement en néerlandais), permettrait d'exposer les étudiants à davantage de situations concrètes.

Recommandations :

- Revoir la répartition des stages à travers les trois années de la formation, tel que suggéré ci-dessous :
 - 1^{er} niveau : stage d'accueil/d'observation court (quelques heures dans l'année)

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

- 2e niveau : stage d'immersion en néerlandais
- 3e niveau : stage d'insertion socioprofessionnelle
- Renforcer certains partenariats de stages externes afin de pouvoir fournir aux étudiants des propositions de lieux de stage adaptés à un environnement bilingue en région wallonne.

4 Les documents de cadrage du stage et du TFE sont clairs et précis ce qui permet de bien informer les étudiants sur les objectifs pédagogiques.

Cependant, bien que les étudiants bénéficient de documents de cadrage clairs, les experts ont remarqué que la qualité et la densité du suivi du stage sont très inégales. Des efforts devraient être consacrés à une meilleure gestion administrative des stages dans le but d'améliorer les attentes et besoins des étudiants. Des besoins de clarté et de précision dans la gestion et l'information entourant le choix et le déroulement des stages (convention, cahier des charges, supervision, etc.) ont également été exprimés.

Recommandations :

- Harmoniser et communiquer les modalités de l'encadrement pédagogique avant, pendant et après les stages (conventions, rapports, etc.).
- Coordonner les modalités et le « cahier des charges » de la supervision des stages afin d'en uniformiser le suivi.
- Optimiser, simplifier et formaliser la gestion administrative des stages en dressant une liste des lieux de stages pertinents et en proposant aux étudiants une convention-type de stage.
- Établir avec les maîtres de stages des contrats en termes d'activités de stage cohérentes avec les compétences à développer par le stagiaire.

5 Dans les cours de langues étrangères, il semble exister une certaine hétérogénéité dans le niveau de connaissance de la langue enseignée, ce qui complique la tâche de l'enseignant. De plus, augmenter le niveau de néerlandais des étudiants apparaît nécessaire afin de les préparer adéquatement aux exigences de la pratique professionnelle des relations publiques en Belgique.

Recommandations :

- Réaliser des tests de prérequis afin de définir les niveaux de connaissance en langues à l'entrée de la formation.
- Prévoir une forme de réactivation pour les étudiants qui ont déjà des bases lointaines en néerlandais par exemple.
- Recourir à la pédagogie différenciée (travail autonome, sous-groupes, etc.) dans les cours de langues.

6 Le comité des experts a également noté qu'une coopération informelle s'est installée entre les enseignants dispensant une même matière dans le programme. Cependant, malgré cette coopération informelle, certains contenus sont apparus redondants au fil des trois années.

Recommandations :

- Prévoir des moments dans l'horaire permettant à tous les enseignants de la section de se réunir afin de discuter des enjeux pédagogiques du bachelier en RP.
- Définir les modalités de la désignation d'une coordination pédagogique de la section RP.
- Formaliser la collaboration entre les enseignants de langues et ceux des autres domaines afin de contextualiser l'enseignement des langues dans le domaine RP, dans le cadre d'activités d'apprentissage intégrées.

7 Compte tenu de la mission de la HEAJ et selon les témoignages recueillis lors de la visite d'évaluation externe, le comité des experts constate que l'agencement global du programme et du temps prévu pour l'atteinte des acquis d'apprentissage visés correspond aux besoins exprimés par les étudiants.

La ventilation des ECTS est bien corrélée avec la charge de travail demandée aux étudiants. Par contre, il serait souhaitable d'harmoniser et de généraliser la distribution des fiches ECTS dans tous les cours de la section.

Recommandations :

- Compléter, diffuser et expliciter oralement les fiches ECTS lors de la 1re séance de tous les cours et les rendre disponibles tout au long de l'année (de même que tous les autres documents formalisés qui permettront aux étudiants de pouvoir s'y référer), notamment sur l'e-campus.
 - Concrétiser les fiches ECTS en formalisant et mettant à disposition des plannings et consignes claires par rapport aux travaux, productions et présentations demandées aux étudiants.
- 8 Le comité des experts constate que les outils d'évaluation utilisés (pour les TFE et les stages) permettent de valider adéquatement le niveau d'atteinte des acquis d'apprentissage visés dans le cadre du bachelier en Relations publiques. Les experts soulignent la présence de dispositifs d'évaluation continue dans certains cours du programme.

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 La proximité et la disponibilité des enseignants pour les étudiants du programme facilitent le développement de relations interpersonnelles et de relations d'aide. D'ailleurs, la présence d'un service d'aide à la réussite (SAR) proactif, notamment dans le domaine de l'*e-learning*, est un atout dans la transition vers le numérique avec le développement d'activités d'enseignement et d'encadrement des étudiants sur le campus virtuel. Une formation des enseignants s'avère cependant nécessaire pour favoriser l'appropriation de l'innovation technopédagogique par tous.

En effet l'arrivée de nouvelles technologies commande d'enseigner, selon l'avis des experts, les stratégies et les techniques 2.0 (e-réputation, infographie, veille, *community management*, etc.) aux étudiants afin qu'ils soient familiers avec ces concepts avant d'intégrer le marché du travail. Le comité constate cependant l'absence de ressources en interne pour l'enseignement de la communication numérique (relations publiques 2.0).

Recommandation :

- Former le personnel enseignant dans la perspective d'une utilisation optimale des potentialités pédagogiques offertes par le campus numérique.
- 2 L'acquisition de nouvelles ressources bibliographiques de qualité au sein de la bibliothèque pallie le manque de ressources documentaires pertinentes aux relations publiques et communications énoncé dans le rapport d'autoévaluation.

Recommandations :

- Poursuivre l'acquisition de livres, manuels et ressources documentaires de référence en relations publiques et communication.
 - Renforcer l'information des étudiants par rapport aux collaborations avec l'UNamur dans le cadre de l'accès aux ressources bibliographiques.
- 3 Le comité des experts a constaté plusieurs aspects très positifs concernant la présence de laboratoires de langues, de matériel informatique et de matériel pédagogique. Par exemple, le laboratoire de langues et le matériel informatique sont généralement disponibles et accessibles. Les locaux sont agréables et bien entretenus. Le laboratoire de langues est convivial et permet la participation active et encadrée des étudiants.

Cependant, le comité des experts a constaté un 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, du matériel pédagogique essentiel à l'acquisition optimale des compétences de base dans le domaine des relations publiques et des communications.

Recommandations :

- Développer des supports pédagogiques spécifiques en vue de l'utilisation effective et efficace des laboratoires de langues.

- Poursuivre les investissements de la section en vue de l'adaptation des classes aux technologies audiovisuelles et didactiques.
 - Développer et établir un catalogue de ressources disponibles en vue de leur utilisation dans le cadre des cours (ex. : INA, Sonuma) afin de créer plus d'interactivité et une véritable culture numérique dans le cadre des cours.
- 4 Le comité des experts a aussi constaté l'absence de certains logiciels professionnels essentiels à l'enseignement des relations publiques tels *InDesign*, *Photoshop* et *Wordpress*. Or le comité estime que la maîtrise des connaissances et compétences de base de ces logiciels est devenue incontournable pour tout diplômé en communication et relations publiques.

Recommandations :

- Capitaliser sur la présence d'une section Techniques graphiques afin d'ajouter des cours d'infographie (logiciels de la suite Adobe) au programme.
 - Former les étudiants aux logiciels et applications suivants :
 - en infographie : *Photoshop*, *Illustrator*, *InDesign*
 - en édition web : des CMS gratuits existent tel *Wordpress*
 - en comptabilité : logiciels de comptabilité effectivement utilisés par les entreprises actuellement
 - aux médias socionumériques et stratégies *ad hoc* autour de ceux-ci.
- 5 Le comité des experts a constaté que les syllabus et supports de cours étaient le plus souvent disponibles et bien présentés. Par contre, la section aurait un grand avantage à déposer tout le matériel pédagogique pertinent sur une plateforme en ligne telle *Moodle*. L'utilisation optimale de toutes les opportunités pédagogiques d'une telle plateforme par le personnel enseignant permettrait d'améliorer les enseignements via un meilleur encadrement et suivi des étudiants.

Recommandations :

- Rendre disponible tout matériel pédagogique pertinent (syllabus, supports de cours, fiches, etc.) sur une plateforme en ligne afin de créer une masse critique d'informations incontournables pour les étudiants (fiches, didacticiels, exercices, cas, lectures, etc.).
 - Explorer et mettre en œuvre tout le potentiel pédagogique et organisationnel d'une telle plateforme.
- 6 Selon les témoignages recueillis, l'offre de suivi et de soutien aux étudiants est variée : *coaching* personnalisé en début de 1^{re} année, tutorat dans certains cours par les étudiants des années supérieures, remédiations en langues et cours de conversations pour les étudiants les plus avancés. La formation aux compétences méthodologiques plus transversales, telles que la méthodologie du travail scientifique, est semble-t-il assurée dans le cadre du cours de français et de communication écrite. Cette offre mérite d'être coordonnée par le SAR, en lien avec les outils d'encadrement à mettre en place sur la plateforme *e-learning*.

De plus, le comité a constaté que les étudiants inscrits tardivement avaient la possibilité de se doter, à n'importe quel moment de l'année et grâce aux ressources mises en place par le secrétariat, des cours *ad hoc* en vue de la poursuite de leur cursus.

Recommandations :

- Répertorier et coordonner l'offre de suivi et de soutien disponibles et en faire la communication la plus large possible auprès des étudiants, et ce à différents moments de l'année académique.
- Prévoir une évaluation des différentes activités de suivi et de remédiation afin d'en tester l'efficacité et la cohérence entre les difficultés identifiées chez les étudiants et les moyens mis à disposition pour les pallier.

- Informer au mieux les étudiants en début et au cours du cursus des consignes, plannings et tenants et aboutissants des travaux dont ils ont la charge.
 - Introduire à l'intention des étudiants un cours de méthodologie du travail scientifique en vue de leurs travaux réflexifs et pratiques et notamment mobilisable lors des stages, TFE et travaux en entreprise.
- 7 Bien que l'institution et la section disposent d'une vision informelle qui leur procure un aperçu global des éléments positifs et des préoccupations majeures en termes de diplomation, d'inscription ainsi que concernant tout ce qui relève de l'abandon et de l'échec, le comité remarque que la collecte d'informations statistiques qualitatives et quantitatives relatives aux étudiants n'est pas systématique. Ce manque ne permet pas aux autorités ainsi qu'aux représentants étudiants d'identifier clairement les enjeux et de mettre en œuvre les mesures que la section devrait idéalement prendre sur le long terme pour calibrer son projet pédagogique.

Recommandations :

- Mettre en place un service de statistiques à l'échelle de la section et de la haute école afin de collecter les données quantitatives et qualitatives stratégiques en vue du pilotage du programme et ce, sur le long terme.
- Établir une liste des objectifs poursuivis par l'institution et la section en vue d'alimenter les problématiques empiriques par des données statistiques.

EN SYNTHÈSE

Points forts	Points d'amélioration
<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Étudiants au cœur de la formation ⇒ Accompagnement personnalisé en fonction des parcours de chacun ⇒ Souci constructif de s'appropriier les concepts inhérents à la démarche de qualité du programme ⇒ Lucidité du rapport d'autoévaluation et plan d'action détaillé ⇒ Implication des étudiants dans la gouvernance de la section ⇒ Connaissance des enjeux de la discipline RP ⇒ Fidélité des partenaires professionnels du programme dans tous les aspects du programme : stages, interventions, TFE, etc. ⇒ Efforts mis en œuvre pour demeurer à l'écoute des besoins du monde professionnel <i>via</i> une veille informelle proactive ⇒ Clarté des documents de cadrage des stages et du TFE ⇒ Ventilation des ECTS corrélée avec la charge de travail demandée aux étudiants ⇒ Bibliothèque, laboratoire de langues, locaux informatiques bien équipés 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Implication de toutes les parties prenantes dans la démarche qualité ⇒ Evaluation des enseignements par les étudiants ⇒ Communication interne et externe ⇒ Absence de cours spécifiques aux communications numériques, à la gestion de la réputation et à la communication interne ⇒ Formation aux outils (logiciels...) relatifs à la communication socionumérique ⇒ Gestion de l'hétérogénéité des niveaux dans les cours de langue ⇒ Exercices pratiques et activités d'apprentissage intégrées ⇒ Gestion et suivi des stages ⇒ Réseau <i>alumni</i> ⇒ Utilisation de la plateforme pédagogique ⇒ Collecte d'informations statistiques

Opportunités	Risques
<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Le décret paysage ouvre des perspectives intéressantes d'échange de pratiques pédagogiques et professionnelles, ainsi que de 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. 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Le comité des experts note l'existence d'une grande confusion de la part de l'ensemble des parties prenantes externes concernant la définition du bachelier RP. Un travail d'information et de communication au préalable de l'inscription de l'étudiant et durant tout son cursus devrait être fait afin de lui permettre de mieux comprendre l'évolution de l'industrie des communications et des RP. ⇒ Il existe un potentiel très grand 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'enseignement supérieur, tant en Belgique que dans l'ensemble de l'Europe.

Recommandations

- ⇒ Favoriser l'implication d'un plus grand nombre d'intervenants dans la démarche qualité
- ⇒ Résoudre les problèmes informatiques liés au questionnaire relatif à l'évaluation des enseignements par les étudiants, prendre systématiquement ces avis pédagogiques et réfléchir à la meilleure manière de mener ce processus d'évaluation
- ⇒ Élaborer des outils de communication interne permettant de centraliser l'information
- ⇒ Mettre en œuvre des procédures de communication externe en collaboration avec toutes les parties prenantes (y inclus les étudiants, les *alumni* et des parties prenantes externes comme la section Techniques graphiques)
- ⇒ Entretenir davantage de liens avec les *alumni* et exploiter au maximum le réseau déjà existant
- ⇒ Augmenter le nombre d'heures de cours en communication-relations publiques, notamment dans le domaine de la communication numérique, de la gestion de la réputation et de la communication interne
- ⇒ Former les étudiants à des logiciels et applications spécifiques dans les domaines de l'infographie, de l'édition web, de la comptabilité et des médias socionumériques
- ⇒ Réaliser des tests de prérequis afin de définir les niveaux de connaissance en langues à l'entrée de la formation, prévoir une forme de réactivation pour les étudiants qui ont déjà des bases et recourir à la pédagogie différenciée
- ⇒ Augmenter le nombre d'exercices pratiques dans le cadre des cours et prévoir des activités d'apprentissage intégrées, pluridisciplinaires, en lien avec le référentiel de compétences RP
- ⇒ Harmoniser et communiquer les modalités de l'encadrement pédagogique avant, pendant et après les stages (conventions, rapports, « cahier des charges », etc.).
- ⇒ Former le personnel enseignant dans la perspective d'une utilisation optimale des potentialités pédagogiques offertes par le campus numérique
- ⇒ Mettre en place un service de statistiques à l'échelle de la section et de la haute école afin de collecter les données quantitatives et qualitatives stratégiques en vue du pilotage du programme et ce, sur le long terme

Insérer ici le logo de l'institution



Evaluation 2013-2014 du cursus
Relations publiques

Droit de réponse de l'établissement évalué

Commentaire général éventuel : *Néant.*

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

Page	Chap.	Point ¹	Observation de fond

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

Georges SIMONIAN

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

Eric Crucifix
ERIC CRUCIFIX

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

Alain BOURGEOIS

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