

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

RAPPORT FINAL DE SYNTHÈSE

Promsoc Mons-Borinage (Ecole Industrielle Supérieure – Mons)

Comité des experts :
M. Marc D. DAVID, président
M. Andrea CATELLANI, M. Bruno DEBLANDER, M. Pierre DE VILLERS,
Mme Sophie JALLET, 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 24 et 25 mars 2014 à Promsoc Mons-Borinage, au moment de la visite appelée Ecole Industrielle Supérieure (EIS) - Mons. 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 évalué (critère 4).

PRÉSENTATION DE L'INSTITUTION

L'école industrielle supérieure (EIS) Mons est une entreprise publique d'enseignement de promotion sociale de régime 1. L'établissement organise de l'enseignement secondaire (technicien en comptabilité, auxiliaire de la petite enfance, transport et logistique d'entreprise, formation agents de police et inspecteurs), de l'enseignement supérieur de type court (outre le bachelier en Relations publiques ici évalué, les bacheliers en Conseiller conjugal et familial, Publicité, Tourisme, Secrétariat de direction, Comptabilité, Transport et logistique d'entreprise, Commerce extérieur) et des formations courtes (langues, français langue étrangère, dessin assisté par ordinateur, informatique).

A partir du 1^{er} juillet 2014, l'école industrielle supérieure Mons est devenue Promsoc Mons-Borinage.

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 des experts a noté la volonté de la direction de pratiquer une forme de gouvernance participative, par exemple dans les relations avec les nouveaux enseignants. Cependant, le comité des experts a aussi constaté le manque d'une vision stratégique pour la section relations publiques (RP), vision qui soit claire et fédératrice pour toutes les parties prenantes et entourant le bachelier en RP. Ce point crucial mérite une réflexion approfondie de la part de la direction et des autres acteurs de l'établissement, pour pouvoir développer le potentiel existant.

Le comité des experts a constaté la présence d'un nouveau processus qualité au sein du programme de bachelier RP qui a été engagé suite à l'autoévaluation de ce programme.

Des témoignages recueillis lors de la visite d'évaluation externe indiquent la participation des principaux acteurs au processus qualité : étudiants, enseignants, personnel éducatif et administratif. Le comité des experts note cependant la faible implication des étudiants diplômés et des employeurs dans l'autoévaluation.

Lors des entretiens, les parties prenantes ont perçu la démarche qualité comme un processus de changement et d'amélioration pour le bachelier. Les cinq axes stratégiques suivants ont émergé :

- aide à la réussite,
- communication interne,
- contacts extérieurs,
- diminution des nombre d'étudiants en abandon,
- gestion des ressources virtuelles.

Le comité des experts confirme, à travers les différents entretiens, l'importance de ces axes dans le processus d'amélioration de la qualité du bachelier.

Le comité des experts a aussi constaté que le processus qualité à l'EIS Mons était avant tout basé sur une approche intuitive et spontanée dont les besoins de formalisation sont apparus au fur et à mesure (par exemple, les mémentos étudiant et enseignant) de la présente évaluation. Suivant les témoignages recueillis lors de la visite d'évaluation externe, il reste encore beaucoup de chemin à parcourir, malgré différentes améliorations déjà apportées. Par exemple, une rationalisation des fiches UF, des procédures davantage formalisées, une meilleure communication interne (voir *infra*, point 6 concernant la communication interne), etc.

Recommandations :

- Profiter de l'apport de la coordination qualité pour capitaliser sur les réflexions transversales passées et en cours dans les autres bacheliers évalués.
- Vu la faible participation des enseignants et des étudiants à la gestion qualité, mettre en place un dispositif global d'évaluation et de régulation collective du programme pas uniquement par la coordination qualité, mais par l'ensemble des parties prenantes.

- Développer la dynamique participative et structurée, spécifique aux RP, initiée lors de la réalisation du rapport d'autoévaluation, par exemple via un comité de programme RP.
 - Consolider un plan d'action stratégique à court et à moyen termes.
 - Améliorer la qualité et la pertinence de la communication interne².
- 2 Selon les témoignages recueillis lors de la visite d'évaluation externe, la démarche qualité a eu pour effets d'augmenter les échanges à l'interne et de contribuer à améliorer l'esprit d'équipe entre la direction, les enseignants et les employés des services de soutien.
- 3 À la suite des témoignages recueillis lors de la visite d'évaluation externe, le comité des experts note aussi une volonté de prendre le temps de rencontrer et d'évaluer les nouveaux enseignants afin de mieux les sensibiliser à la présence d'un «esprit RP» dans le cadre des différents enseignements.

Recommandations :

- Assurer des échanges structurés avec la sphère professionnelle et le tissu local montois afin d'accroître le positionnement et la visibilité du bachelier en RP.
 - Mettre en place un comité de programme RP sous la coordination d'un enseignant RP.
 - Mettre en œuvre des procédures de communication interne en collaboration avec toutes les parties prenantes (internes et externes).
- 4 En ce qui concerne l'élaboration, le pilotage et la révision périodique du programme, le comité des experts note que l'absence d'une coordination RP contribue grandement au manque de vision fédératrice entourant la réalité du secteur professionnel RP au sein du programme. Une telle ressource apparaît, aux yeux du comité des experts, essentielle pour développer pleinement ce programme et pour en assurer la pertinence.

Recommandation :

- Organiser la désignation d'un enseignant de référence pour le bachelier RP selon des modalités à définir à l'interne. Cet enseignant assurerait ainsi la coordination de la section RP.
- 5 Le comité des experts a observé une insuffisance de la communication vers les étudiants (manque de clarté et de structure des valves, surtout pour des informations comme l'absence d'un enseignant).

Recommandation :

- Utiliser l'e-campus pour répondre aux problèmes de communication interne, notamment par le canal des valves électroniques.
- 6 Malgré la coordination qualité mise en place et la pertinence des outils de recueil d'information utilisés, très peu d'enseignants ont participé à l'évaluation interne. Le comité des experts a également noté l'absence totale des anciens étudiants dans le processus, de même qu'un manque de recul par rapport à l'avis des employeurs potentiels.

Recommandations :

- Impliquer tous les enseignants dans la démarche qualité.
- Activer le réseau des anciens étudiants et mener des enquêtes sur les emplois occupés, la pertinence du programme et éventuellement les difficultés rencontrées.
- Renforcer la présence d'experts, de professionnels invités dans la formation.

² Cf. *infra*, point 6 concernant la communication interne.

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 Le comité des experts a constaté que l'enseignement des RP à l'EIS Mons était associé seulement au domaine de la communication événementielle, alors que les RP incluent un champ plus vaste de domaines comprenant notamment la gestion de la réputation, la communication interne et la gestion de la communication numérique.

Le comité des experts note aussi qu'un grand travail devrait être fait afin de mieux comprendre l'évolution de l'industrie des RP et de la communication. Il existe un risque très grand pour ce programme d'être rapidement dépassé, malgré son jeune âge, si des rapprochements importants ne sont pas opérés avec des représentants de l'industrie des RP et de la communication ainsi que des autres établissements d'enseignements supérieurs tant dans la région montoise, en Belgique que dans l'ensemble de l'Europe.

Cependant, le comité des experts note que les étudiants rencontrés sont généralement satisfaits de leur formation qu'ils considèrent en adéquation avec les attentes du marché du travail. Le comité des experts a, de plus, constaté la satisfaction des professionnels rencontrés envers les compétences attendues d'un bachelier RP provenant de l'EISP Mons.

Recommandations :

- Développer et intensifier les relations professionnelles avec les représentants de l'industrie des RP et de la communication en Belgique
- Mieux tenir compte des attentes du tissu local et régional et de son déploiement.

- 2 Le comité des experts estime encore qu'il reste beaucoup de travail à réaliser afin de développer les contacts avec l'industrie RP afin de créer un effet de synergie entre le bachelier RP et les employeurs. Le manque de liens structurés avec les réseaux d'anciens étudiants et de collaborations avec les milieux professionnels pourrait être un facteur limitant l'insertion professionnelle des diplômés, sans compter l'absence de vision stratégique de l'évolution des demandes des milieux professionnels.

Recommandation :

- Favoriser la mise en place et le développement des réseaux d'anciens étudiants afin, d'une part, de renforcer l'articulation entre la formation et les attentes du champ professionnel, d'autre part pour favoriser l'insertion professionnelle des diplômés.

- 3 Selon les témoignages recueillis lors de la visite d'évaluation externe, le comité des experts constate des carences importantes de communication et d'information entre l'interne et l'externe. Selon ces témoignages, des dysfonctionnements communicationnels se traduiraient par une insuffisance des actions de communication et un manque de clarté et de constance dans les informations communiquées. De plus, les points distinctifs de la formation ne sont pas spontanément perçus dans les entretiens avec les étudiants, anciens ou actuels, ou avec les employeurs.

Recommandation :

- Mettre en œuvre des procédures de communication externe en collaboration avec toutes les parties prenantes (internes et externes), en exploitant entre autres l'informatique (site internet complet et ergonomique).

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 considère que la notion d'acquis d'apprentissage, telle que comprise par l'entité, ne semble pas correspondre aux *guidelines* de la Fédération Wallonie-Bruxelles. Il en est fait une appréciation très globale (par le CPEONS) dans les unités de formation et en lien avec les capacités prérequis et terminales.

Recommandations:

- Mener une large réflexion avec les acteurs de terrain afin :
 - d'opérationnaliser la notion d'acquis d'apprentissage et surtout de l'articuler, au niveau des dossiers pédagogiques, avec les compétences et les savoirs qui permettent de les acquérir et de les exercer ;
 - de clarifier, avec les enseignants, les différents concepts sous-jacents à la notion d'acquis d'apprentissage (compétences, aptitudes, savoirs) ;
 - d'aborder, à chaque étape du cursus, les compétences visées dans le champ professionnel RP ;
 - de préciser les critères d'évaluation et leur pondération ;
 - de communiquer aux étudiants les acquis attendus à la fin de chaque unité de formation (UF), mais aussi de l'ensemble de la formation.

- 2 Le comité des experts note la présence de cours intégrateurs relatifs à l'organisation d'entreprise et de *management*, ce qui constitue une belle valeur ajoutée au programme RP. Le comité des experts note la présence de projets transversaux alliant théorie et pratique ainsi qu'une participation à des activités de jeunes entrepreneurs, tel le YEP (*young enterprise project*).

Recommandation :

- Poursuivre les participations à différents projets transversaux dans le but d'amener les étudiants à mobiliser leurs compétences en RP.

- 3 Le comité des experts note aussi positivement la présence d'un système modulaire fonctionnel qui semble adapté à la réalité professionnelle et aux besoins des étudiants.
- 4 Le comité des experts considère aussi très positivement la présence de cours de langues à des fins spécifiques aux RP aux niveaux 4 et 5. Le comité des experts est d'avis que ces enseignements contribuent à une plus grande mobilisation des compétences langagières dans un contexte professionnel.

- 5 La flexibilité en termes d'organisation de stage pour les étudiants (couplage des deux stages, période au choix) semble être très appréciée par tous les intervenants rencontrés. L'encadrement et le suivi des stages sont, cependant, apparus perfectibles au comité des experts. Des efforts devraient être consacrés à une meilleure gestion administrative des stages dans le but d'améliorer la réponse aux attentes et aux 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 claire, supervision, etc.) ont été largement exprimés.

Recommandations :

- Harmoniser et communiquer la guidance pédagogique avant, pendant et après les stages (conventions, rapports, etc.).
- 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.
- Désigner des enseignants de référence pour le bachelier en RP.

- 6 Comme précédemment indiqué au niveau du critère lié à la pertinence, le comité des experts relève que l'enseignement des RP à l'EIS Mons est seulement associé au domaine événementiel et que de larges pans des RP viennent à manquer. Le comité des experts déplore l'absence de contenus liés à la communication numérique (médias sociaux, sites internet, applications numériques, e-réputation, etc.). La maîtrise de ces connaissances et compétences de base dans le domaine des communications est devenue incontournable pour tout futur diplômé en RP.

Recommandations :

- Ajouter de cours spécifiques entourant les RP et la communication numérique (gestion de la réputation, communication interne, etc.), par exemple via les 20% d'autonomie.
- Ajouter de cours spécifiques entourant la communication numérique (stratégie socio-numérique, infographie, site internet, *community management*, etc.), par exemple via les 20% d'autonomie.
- Intégrer l'utilisation professionnelle des médias sociaux dans différents cours, par exemple via les 20% d'autonomie.
- Inviter davantage des experts du domaine (conférences sur des contenus spécifiques (*community manager*, e-réputation, etc.)).

- 7 L'offre de langues en situation appliquée à l'enseignement supérieur est très fournie et permet d'avoir toutes les UF indispensables à une bonne appropriation des langues. Ce qui par ailleurs implique un plus grand nombre de soirées de cours supplémentaires.

Recommandation :

- Mettre les UF1 et UF2 de langues en prérequis et que leur réussite permette d'intégrer l'UF3 correspondante, au lieu que ces UF1 et 2 soit suivis de manière concomitante avec l'UF3.

- 8 Le comité des experts constate que les outils d'évaluation utilisés pour les épreuves intégrées permettent de valider adéquatement le niveau d'atteinte des acquis d'apprentissage visés dans le cadre du bachelier. Cependant, des efforts restent à faire au niveau des stages, quelque que soit le superviseur. Les productions attendues ne sont pas clairement explicitées, et quand elles le sont, les critères d'évaluation ne reprennent pas les compétences attendues.

Recommandations :

- Harmoniser les modalités d'évaluation des stages³ par une grille d'évaluation commune.
- Clarifier les formes d'évaluation en termes de compétences visées.
- Impliquer les maîtres de stage dans l'élaboration des grilles d'évaluation.

³ Cf. point 12, critère 3.

- Établir avec les maîtres de stages des contrats en termes d'activités de stage cohérentes avec les compétences attendues chez le stagiaire.
- Développer le rôle de l'évaluation formative lors des stages, notamment en maintenant (ou formalisant) les liens avec stagiaire.

9 Le comité des experts a également noté l'absence de procédures formalisées d'évaluation des enseignements par les étudiants (EEE).

Recommandation :

- Mettre en place un dispositif formel, anonyme et si possible en ligne, d'évaluation des enseignements par les étudiants.

10 Compte tenu de la mission de promotion sociale de l'EIS Mons, des témoignages recueillis et des documents mis à disposition 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 des étudiants.

11 Le comité des experts déplore cependant l'absence d'au moins un cours de RP au premier niveau du bachelier. Cette situation présente, selon le comité des experts, un impact négatif sur l'appréciation rapide des étudiants envers la «discipline RP» durant leur première année. Le comité des experts est d'avis que le fait qu'aucun cours directement relié à la finalité du programme en RP ne soit enseigné en première année contribue significativement aux départs importants d'étudiants dès la fin du premier semestre. Le fait d'inclure un cours en RP dès le premier niveau pourrait améliorer le taux de rétention de ces étudiants.

De plus, il faudrait, dans l'ensemble de la formation, ajouter plus de cours en RP et communication afin de créer une véritable identité RP au bachelier. Par exemple, des cours portant sur la gestion de la réputation (*corporate*, crise, etc.) et sur la communication interne devraient faire partie intégrante de la formation RP de façon à être en adéquation avec les besoins du milieu professionnel.

Recommandations :

- Déplacer les UF RP aux premier et deuxième niveaux, à défaut d'en créer une supplémentaire.
- Ajouter des cours de RP (gestion de la réputation) et de communication (interne) au programme.

12 En langues, les grilles d'évaluation se réfèrent au cadre européen commun. Le comité des experts note également une évaluation diagnostique à l'entrée (test de prérequis en français et en langues), suivie de tests à la fin de chaque UF. Dans les autres domaines, l'évaluation formative s'entend de manière informelle à travers des échanges entre étudiants et enseignants ou autour d'une table ronde.

L'insuffisance de cette évaluation informelle est ressentie surtout par les étudiants en fin de parcours d'études, notamment au niveau de l'épreuve intégrée. La séance de remédiation dédiée à l'épreuve intégrée devrait être placée beaucoup plus tôt afin d'éviter les abandons survenant en fin de cursus.

En ce qui concerne les stages, contrairement à l'épreuve intégrée, rien n'est explicitement indiqué quant aux productions attendues et aux critères d'évaluation. De plus, les étudiants ne sont pas informés de toutes les procédures entourant les conventions, le règlement des stages et l'encadrement qui pourrait leur être apporté. L'absence d'une grille d'évaluation critériée est par ailleurs fortement ressentie par les étudiants⁴.

Recommandations :

- Élaborer et harmoniser les grilles d'évaluation pour mieux cibler les critères, en lien avec les acquis d'apprentissage visés (épreuve intégrée et stage).
- Envisager de manière explicite un système de pondération.
- Communiquer clairement :
 - le type de productions attendues après le stage et les modalités d'évaluation.
 - les conditions de réussite et/ou d'échec.
 - et compte tenu de la flexibilité des parcours, en cas de changement de procédure, éviter les effets rétroactifs qui pénalisent les étudiants qui sont déjà assez avancé dans le cursus.
- Systématiser le suivi individuel des étudiants.
- Mettre à disposition des étudiants et des maitres de stage un texte de référence sur le stage, pouvant clarifier à la fois les activités à mettre en place mais aussi les attentes en termes d'acquis d'apprentissage.

⁴ Cf. point 8, critère 3.

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 L'évaluation menée par le comité des experts a permis de constater la présence de seulement deux experts du domaine des RP parmi les enseignants. Le comité des experts estime que les ressources enseignantes spécialisées en RP sont conséquemment, nettement insuffisantes quand aux besoins du programme.

Recommandations :

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

- 2 Le comité des experts note un manque important de stabilité et de continuité des attributions des enseignements. Cette situation a été soulevée et déplorée tant par les enseignants que par la direction car elle oblige nombre d'enseignants à être en situation de rattrapage du nombre d'heures vue la confirmation tardive des attributions. Le bachelier RP aurait donc un très grand avantage à modifier sa structure d'embauche et d'attribution afin de consolider les enseignements.

Recommandation :

- Sensibiliser le pouvoir organisateur à clarifier les procédures de recrutement et d'attribution et les mettre davantage en lien avec les exigences pédagogiques de la section.

Droit de réponse de l'établissement

- 3 Le comité des experts constate que l'accessibilité aux étudiants de la section RP de l'UF « méthodes de travail » du bachelier en assistant de direction est jugée très positive. Celle-ci leur permet d'acquérir des connaissances puis de les mobiliser en compétences essentielles à la réalisation de leur cursus RP.
- 4 Le comité des experts note que des bornes wifi *Eduroam* ont été installées en novembre 2013 dans l'ensemble du bâtiment, cependant non encore fonctionnelles au moment de la visite du comité des experts.
- 5 Le comité des experts a relevé une absence de livres et de ressources documentaires de base en RP et en communication, dans l'établissement. Cette carence importante impacte directement la qualité et les finalités pédagogiques du programme RP.

Recommandations :

- Acheter et mettre à disposition des étudiants une liste de manuels et de ressources documentaires de références en RP et communication.
- Profiter de la dynamique du Pôle hainuyer pour recourir aux ressources des partenaires dont les bibliothèques et ressources documentaires.

- 6 Le comité des experts apprécie la présence de la plateforme d'*e-learning* et de communication *Moodle* au sein de l'EIS Mons. Il est à noter que 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 :

- Explorer, 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.).

- 7 Le comité des experts a aussi constaté l'absence de certains logiciels professionnels essentiels à l'enseignement des RP tels *InDesign*, *Photoshop* et *Wordpress*. La maîtrise de base de ces logiciels d'infographie est devenue incontournable pour tout futur diplômé en RP. Par ailleurs, l'enseignement des éléments de bureautique (tel que la suite *Office*), bien qu'importante, n'apparaît pas prioritaire au comité des experts, compte tenu des UF limitées.

Recommandation :

- Diminuer le temps consacré à l'enseignement de la bureautique au profit de logiciels d'infographie.

- 8 Le comité des experts relève positivement la présence d'un questionnaire pour les étudiants en abandon. Cependant, il manque l'élaboration d'un plan d'action pour assurer l'accueil, le soutien de l'ensemble des étudiants RP.

Recommandations :

- Compte tenu du petit nombre d'étudiants inscrits en RP, proposer un accompagnement personnalisé à l'étudiant tout au long de sa formation afin de s'assurer une plus grande rétention jusqu'à la diplomation.
- Elargir l'initiative du tutorat, réalisée dans certains cours, à l'ensemble de la section.

EN SYNTHÈSE

Points forts	Points d'amélioration
<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Volonté de gouvernance participative ⇒ Dynamisme de la coordination qualité et présence d'une coordonnatrice qualité ⇒ Enseignement des langues axé sur la réalité RP aux niveaux 4 et 5 ⇒ Système d'enseignement modulaire utile et apprécié ⇒ Bornes wifi ⇒ Plateforme d'<i>e-learning</i> et de communication Moodle ⇒ Adéquation entre les besoins de formation des étudiants et le monde professionnel 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Manque d'experts de la profession intervenant dans le programme ⇒ Absence de matières ayant trait aux communications numériques ⇒ Absence de matières ayant trait à la gestion de la réputation et à la communication interne ⇒ Gestion et supervision des étudiants en stage améliorables ⇒ Manque de clarté et de précision et d'information entourant le choix et le déroulement des stages (convention claire, supervision, rencontres d'information, etc.) ⇒ Manque de matières spécifiquement RP dès le 1^{er} niveau, constituant un obstacle au taux de rétention des étudiants à cette étape du cursus ⇒ Manque de ressources documentaires pertinentes et suffisantes en RP et en communication ⇒ Communications interne et externe améliorables ⇒ Manque important de stabilité et de continuité des attributions des enseignements

Opportunités	Risques
<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Dynamique du Pôle hainuyer permettant de recourir aux ressources des partenaires dont les bibliothèques et ressources documentaires ⇒ Mons 2015 : cette année phare pour la visibilité de Mons représente une occasion unique de créer différents projets étudiants transversaux en contact avec le monde extérieur. ⇒ 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"> ⇒ Grande confusion de la part de l'ensemble des parties prenantes externes quant à la définition du bachelier RP, et des contours précis du domaine professionnel correspondant.

Recommandations

- ⇒ Profiter de l'apport de la coordination qualité pour capitaliser sur les réflexions transversales passées et en cours dans les autres bacheliers évalués.
- ⇒ Assurer des échanges structurés avec la sphère professionnelle et le tissu local montois afin d'accroître le positionnement et la visibilité du bachelier en RP.
- ⇒ Mettre en place un comité de programme RP sous la coordination d'un enseignant RP.
- ⇒ Favoriser la mise en place et le développement des réseaux d'anciens étudiants afin, d'une part, de renforcer l'articulation entre la formation et les attentes du champ professionnel, d'autre part pour favoriser l'insertion professionnelle des diplômés.
- ⇒ Mettre en œuvre des procédures de communication externe en collaboration avec toutes les parties prenantes (internes et externes), en exploitant entre autres l'informatique (site internet complet et ergonomique).
- ⇒ Harmoniser et communiquer la guidance pédagogique avant, pendant et après les stages (conventions, rapports, etc.) ; 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 ; désigner des personnes ressources en lien avec le bachelier RP (enseignant(s)).
- ⇒ Ajouter de cours spécifiques entourant les RP et la communication numérique (gestion de la réputation, communication interne, etc.), par exemple via les 20% d'autonomie.
- ⇒ Harmoniser les modalités d'évaluation des stages par une grille d'évaluation commune.
- ⇒ Mettre en place un dispositif formel, anonyme et si possible en ligne, d'évaluation des enseignements par les étudiants.
- ⇒ Déplacer les UF RP aux premier et deuxième niveaux, à défaut d'en créer une supplémentaire.
- ⇒ Ajouter des cours de RP (gestion de la réputation) et de communication (interne) au programme.
- ⇒ Inviter davantage d'experts de la profession à participer à la formation.
- ⇒ Mettre à disposition des étudiants une liste de manuels et de ressources documentaires de références en RP et communication.
- ⇒ Explorer, mettre en œuvre tout le potentiel pédagogique et organisationnel de la plateforme *Moodle*.



Evaluation 2013-2014 du cursus
Relations publiques

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
10	4	2	Le statut, sur lequel le Pouvoir organisateur n'a aucune marge de manœuvre, est transversal à toutes les formes d'enseignement et toutes les spécialités organisées. La spécificité du bachelier en Relations publiques ne peut pas être une raison de modifier les procédures de recrutement.

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

A. BLONDEN

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

HUPEZ Valentine

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