

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

**RAPPORT FINAL DE SYNTHÈSE**

**Haute École Lucia de Brouckère (HELdB)**

Comité des experts :

M. Marc D. DAVID, président

M. Jonathan ADRIAENS, Mme Anne-Marie COTTON,

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 5 et 6 mai 2014 à la Haute École Lucia de Brouckère (HELdB). 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 AEQES<sup>1</sup>, 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 École Lucia de Brouckère (HELdB) a été créée par décret en 1996 et fait partie du réseau officiel neutre subventionné. Cinq catégories d'enseignement sont proposées dans la HELdB : agronomique, paramédicale, économique, pédagogique et technique.

Intégrée au sein de la catégorie économique, la section relations publiques est située sur le campus CERIA, à Anderlecht.

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

---

<sup>1</sup> 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 Suite aux témoignages recueillis lors de la visite d'évaluation externe, le comité des experts estime qu'une démarche visant à intégrer la participation de l'ensemble des parties prenantes a bien été menée à l'occasion de l'évaluation interne du bachelier en Relations publiques (RP). Le comité des experts souligne la lucidité du diagnostic posé dans le rapport d'autoévaluation (RAE).
- 2 Le comité des experts est, par ailleurs, d'avis que la vision managériale quant à l'avenir de la section RP semble manquer de clarté et semble encore incomprise par les différentes parties prenantes.

### Recommandations :

- Poursuivre en interne une démarche qualité systématique et offrant à toutes les parties prenantes de s'exprimer ainsi que de collecter les données *ad hoc* dans une perspective à long terme.
  - Établir une vision à moyen et long terme pour la section RP, à la lumière du décret paysage<sup>2</sup> et en y associant pleinement toutes les parties prenantes.
- 3 Le comité des experts a constaté lors des entretiens que les étudiants sont impliqués et visibles dans la vie institutionnelle malgré l'absence d'appui formel.

### Droit de réponse de l'établissement

### Recommandations :

- Appuyer l'intérêt des étudiants à une participation plus formalisée dans les instances décisionnelles au sein de leur année, de leur section et au niveau des organes institutionnels.
  - Informer et sensibiliser les étudiants sur le rôle qu'ils peuvent jouer au vu des enjeux actuels, notamment en termes d'amélioration du programme et de participation aux orientations de l'institution.
- 4 Concernant l'élaboration, le pilotage et la révision périodique du programme, le comité des experts constate que les responsables du programme sont manifestement à l'écoute des besoins des différentes parties prenantes : enseignants, personnel administratif, monde professionnel et étudiants (actuel et diplômés). Les experts notent cependant l'absence d'un espace de concertation au sein de la section RP.

### Recommandations :

- Mettre à profit la dynamique initiée par la démarche qualité afin de pérenniser la coordination émergée à l'occasion du travail d'autoévaluation.
- Établir des lieux et temps de concertation au sein de la section.

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

- Intégrer plus efficacement l'association des anciens et ses responsables en vue du recueil et de la participation directe et permanente des avis, informations et opportunités provenant de l'externe.
- 5 Le comité des experts note des enjeux organisationnels importants concernant la communication interne au niveau de la section RP. En ce sens, les entretiens ont mis en évidence un manque de clarté et de cohérence de la communication interne. Dès lors, une même information est parfois perçue de manière contradictoire par différents destinataires.

**Recommandations :**

- Définir une politique de communication interne et externe, traduite en plan d'action.
- Définir une cohérence et une priorisation des informations à communiquer aux différentes parties prenantes.
- Mandater un responsable de la mise en œuvre du plan d'action.
- Établir des lieux et temps de concertation au sein de la section.
- Intégrer de manière efficace des référents ou des représentants étudiants en vue de la mise en œuvre effective du plan d'action de 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 Suite aux témoignages recueillis auprès des étudiants (actuels et diplômés) et des employeurs lors de la visite d'évaluation externe, le comité des experts a relevé que les étudiants sont au cœur de la formation en RP de la HELdB.
- 2 Le comité des experts a remarqué l'adéquation de la formation et des acquis d'apprentissage visés avec les besoins exprimés par le monde professionnel et la satisfaction des employeurs rencontrés envers les compétences généralement attendues d'un bachelier RP provenant de la HELdB. La mise en œuvre du programme du bachelier en RP s'articule clairement autour de l'intégration professionnelle des étudiants. Le comité des experts note la satisfaction des étudiants et des tuteurs de stage par rapport à la formation de la section RP.
- 3 Suite aux témoignages recueillis auprès des étudiants (actuels et diplômés) et des employeurs lors de la visite d'évaluation externe, le comité des experts a observé que le bachelier RP jouissait d'une faible notoriété et que les éléments distinctifs de son positionnement étaient incompris. La section a également peu développé ses contacts en termes de mobilité étudiante et enseignante.

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. Par ailleurs, le comité des experts souligne la fidélité des partenaires professionnels du programme dans tous les aspects du programme RP : stages, interventions, TFE, etc. Finalement, le bachelier 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 et de renforcer son positionnement.

#### Recommandations :

- Utiliser le référentiel de compétences en lien avec l'ensemble des métiers visés afin de demeurer à l'unisson avec les besoins du marché.
- Poursuivre et formaliser le travail de veille professionnelle, notamment avec le soutien de l'association des anciens et de ses représentants (ATHESE).
- Renforcer la collaboration avec la responsable de la communication externe de la haute école, en vue d'améliorer la visibilité et la lisibilité de l'offre de formation.
- Structurer les partenariats avec les maîtres de stage.
- Renforcer les échanges nationaux et internationaux, particulièrement les partenariats Erasmus, en vue de susciter un réel engouement pour la mobilité tant étudiante qu'enseignante et de favoriser le rayonnement de l'institution.

- 4 Le comité des experts a constaté que le réseau des *alumni* n'est pas exploité à son plein potentiel ce qui dessert le sentiment d'appartenance des diplômés envers la HELdB. Le comité des experts encourage l'utilisation de l'association des anciens comme relais vers le monde socioprofessionnel, pour actualiser les contenus du programme et optimiser l'intégration professionnelle des diplômés.

**Recommandations :**

- Entretenir davantage de liens avec les *alumni* pour exploiter au maximum le réseau déjà existant.
- Créer un groupe sur le réseau social professionnel (type *LinkedIn*) pour faciliter la création de liens.
- Professionnaliser l'association des anciens et lui proposer une démarche proactive de sensibilisation des étudiants en cours de cursus ainsi qu'une démarche de recrutement systématique des étudiants diplômés.

### 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 présence de cours intégrateurs relatifs à l'organisation d'entreprise et de *management* ce qui constitue une belle valeur ajoutée au programme RP et offre un contreponds par rapport à l'orientation accueil et événementiel du bachelier RP. Le comité des experts note la présence de projets transversaux alliant théorie et pratique mais relève le manque de contenus des RP 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.

#### Recommandations :

- Intégrer des prolongements spécifiques portant sur la gestion de la réputation et de crise, sur la communication *corporate* ainsi que sur la communication interne aux contenus RP de façon à être en adéquation avec les compétences attendues d'un bachelier RP.
  - Maintenir les participations à différents projets transversaux dans le but d'amener les étudiants à mobiliser leurs compétences en RP.
  - Pérenniser ces projets transversaux sur la durée afin qu'ils puissent être qualitativement évalués par le corps professoral en adéquation avec les objectifs poursuivis.
  - Profiter des opportunités de mutualisation internes à l'institution (bacheliers en Marketing et en Tourisme) et d'éventuelles synergies possibles avec l'organisation flamande Elishout en vue de proposer les ressources nécessaires en techniques graphiques.
- 2 Le comité des experts relève une très bonne intégration des spécificités RP aux matières générales, tels les cours de langues. Les approches pédagogiques variées, les projets transversaux et les études de cas permettent une meilleure intégration, une meilleure mobilisation et une application concrète des compétences.
  - 3 Le comité des experts relève un manque d'explicitation des fiches ECTS dans la majorité des cours.

#### Recommandation :

- Harmoniser la qualité de présentation des fiches ECTS ; concrétiser les objectifs et les méthodes d'enseignement en fonction des acquis d'apprentissages visés.
- 4 Le comité des experts est d'avis qu'il serait bénéfique d'augmenter le volume horaire dédié aux cours de communication et de RP ainsi que d'intégrer des projets transversaux et fédérateurs dans l'ensemble du programme. En ce sens, l'intégration de davantage de professionnels ou d'experts externes dans l'évaluation de la créativité permettrait de renforcer le positionnement distinctif du bachelier RP à la HELdB.

Selon les témoignages recueillis lors de la visite d'évaluation externe et la documentation analysée, le comité des experts constate que le bachelier RP permet une bonne polyvalence et couvre une bonne diversité des matières relatives aux RP. Cependant, le comité des experts relève une insuffisance de cours

RP et de communication, cours identitaires au bachelier RP et, a contrario, la présence de cours non pertinents à ce même bachelier (par exemple, l'œnologie).

**Recommandations :**

- Augmenter le volume horaire dédié aux cours identitaires du bachelier, la gestion de la réputation, la gestion de crise, la communication interne, etc. ainsi que recentrer les cours PO autour de matières directement articulées RP.
- Évaluer la pertinence de certains cours spécialisés.

- 5 Le comité des experts constate, dans le même ordre d'idées, que le bachelier RP n'offre actuellement pas suffisamment de formation à la gestion professionnelle de la communication numérique. Les entretiens avec les employeurs ont révélé la nécessité pour les étudiants d'acquérir les compétences de base entourant la pratique professionnelle, dans les domaines suivants : les médias socionumériques, les sites internet et blogs, l'infographie, les tactiques et techniques de communication numérique.

**Recommandations :**

- Augmenter les contenus spécifiques entourant la gestion professionnelle de la communication numérique : médias sociaux numériques (*Facebook, Twitter, etc.*), les sites internet (*Wordpress, par exemple*), l'infographie (*Suite Adobe, PAO, etc.*) et les tactiques de communication numérique (référencement, optimisation, etc.).
- Intégrer l'utilisation professionnelle des médias socionumériques dans différents cours.
- Inviter davantage d'experts du domaine (conférences sur des contenus spécifiques [*community manager, e-réputation, etc.*]).

- 6 Le comité des experts considère très positivement la présence de cours de langues à des fins spécifiques aux RP. Le comité des experts est d'avis que ces enseignements contribuent à une plus grande mobilisation des compétences langagières dans un contexte professionnel. Le comité des experts pense aussi que l'immersion linguistique en entreprise avant le stage permet une désinhibition, en néerlandais par exemple. Cependant, les entretiens ont encore révélé que trop peu de temps était investi pour approfondir les langues à maîtriser dans un contexte de pratique professionnelle en RP et communication en français, en néerlandais et en anglais.

**Recommandations :**

- Prioriser le français, le néerlandais et l'anglais afin de permettre l'apprentissage des langues de façon plus approfondie et proposer en option une autre langue au choix.
- Sensibiliser les étudiants à l'importance du néerlandais dans le cadre professionnel bruxellois et de la zone du Brabant.

- 7 Le comité des experts apprécie la mobilisation des enseignants autour du projet intégrateur *Case study* de troisième année.

Le comité des experts constate que les projets intégrateurs sont visiblement en adéquation avec le souci de mobiliser les compétences des étudiants dans des situations professionnalisantes. Dans cette optique, le *Case Study* constitue, selon le comité des experts, une pratique d'excellence portée par différents enseignants. Ce projet bénéficie d'une pondération importante en ECTS au sein du programme. Le comité des experts tient cependant à mettre en garde les enseignants concernant la pérennisation des efforts importants mis en avant pour la réalisation de projet *Case Study* et regrette un manque d'attribution horaire dérogée à cet effet.

**Recommandations :**

- Concrétiser une pédagogie par projet plus aboutie (grilles de lecture, pondération partagée et critériée, mise en cohérence des évaluations, etc.).
- Mieux séquencer les phases du projet intégrateur de deuxième année afin de faciliter l'application des connaissances.



- Dégager des ressources dédiées afin de respecter l'attribution horaire pour le *Case Study*.
- 8 Le comité des experts constate 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. Cependant, le comité des experts est d'avis que le premier stage en deuxième année arrive relativement tard dans la formation et qu'un stage d'accueil, d'observation de quelques heures en première année améliore grandement l'appropriation de la réalité de la profession.

**Recommandation :**

- Revoir la répartition des stages à travers les trois années de la formation, tel que suggéré ci-dessous :
    - 1<sup>re</sup> année, à conserver : stage court d'accueil, d'observation (quelques heures dans l'année) ;
    - 2<sup>e</sup> année : stage d'immersion (idéalement en néerlandais) ;
    - 3<sup>e</sup> année : stage d'intégration socioprofessionnelle.
- 9 Le comité des experts constate que les outils d'évaluation utilisés (pour le *Case study* et les stages) permettent de valider le niveau d'atteinte des acquis d'apprentissage visés dans le cadre du bachelier RP. Les entretiens ont cependant révélé que la pondération des ECTS avec la charge réelle de travail est mal corrélée. Si le comité des experts note un retour de stages réalisés entre étudiants (tant au sein d'une même année que d'une année à l'autre), il observe aussi une absence de rétroaction sur ces expériences de stage au niveau enseignant-apprenant ainsi qu'une absence de retour systématique sur les enseignements.

Aussi, selon le comité des experts, les projets intégrateurs ne permettent pas de prendre pleinement en compte le travail individuel effectué par chacun au sein d'un travail évalué sur le résultat d'équipe indépendamment des efforts de chacun des membres.

**Recommandations :**

- Objectiver les critères d'évaluation et les rendre plus transparents ainsi que mieux corrélés la pondération des ECTS avec la charge de travail réelle.
- Intégrer les retours d'expérience de stage et les mutualiser à l'occasion de moments réflexifs communs.
- Clarifier les tenants et aboutissants du rapport de stage en fonction des besoins des étudiants et du corps professoral et ceci, en vue de compléter au mieux les lacunes observées du *Case Study*, en particulier dans sa dimension de réflexion personnelle que remplissait naguère pleinement le TFE.
- Formaliser et informatiser les évaluations des enseignements par les étudiants (EEE) et en garantir l'anonymat pour obtenir une rétroaction fidèle.
- Introduire, pour les projets intégrateurs, une coévaluation par les pairs afin d'évaluer la qualité du travail individuel de chaque étudiant.

## 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 positivement que les équipes enseignante et administrative sont très investies dans le programme. Il note également que des experts de la profession sont invités à intervenir dans la formation. 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.), tout en privilégiant les domaines de manière plus stratégique.

- 2 Le comité des experts constate que des bornes wifi ont été installées en novembre 2013 pour l'ensemble du bâtiment, mais que ces bornes ne sont pas encore opérationnelles. Le comité des experts est d'avis que l'absence de wifi nuit grandement à la qualité de l'enseignement en ne permettant pas l'accès constant aux sources documentaires pertinentes identifiées par les enseignants.

#### Recommandation :

- Opérationnaliser la disponibilité du wifi.

- 3 Lors de la visite des locaux, le comité des experts a constaté que la bibliothèque invite à l'étude. Cependant, le comité des experts a observé un nombre insuffisant 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 de RP.

#### [Droit de réponse de l'établissement](#)

#### Recommandations :

- Diversifier, augmenter et actualiser les ouvrages et les ressources documentaires de référence en relations publiques et en communication.
- Mettre à disposition des étudiants les travaux de fin d'études et rapports de *Case Studies* les plus exemplaires dans le catalogue de la bibliothèque du CERIA.

- 4 Le comité des experts a aussi constaté le manque de ressources audiovisuelles disponibles pour les enseignants et les étudiants (projecteurs en classe, micro, enregistreuses, 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 des communications.

**Recommandations :**

- Permettre le prêt de matériel audiovisuel nécessaire à la pratique professionnelle (par exemple, via le centre de prêt de la COCOF).
- Optimiser la mise à disposition d'ordinateurs auprès des étudiants.

- 5 Le comité des experts a pu prendre connaissance de la présence d'une plateforme d'*e-learning* et de communication. 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. 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 favorisant un meilleur encadrement et suivi auprès des étudiants.

**Recommandations :**

- Adopter une plateforme standard conviviale, efficiente et gratuite (ex. : *Moodle*, *Claroline*, etc.) pour répondre adéquatement aux besoins du programme.
- Mettre en œuvre tout le potentiel pédagogique et organisationnel de cette 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.).
- Informer et sensibiliser les étudiants à une utilisation effective et efficace de la plateforme en vue d'une interaction plus aisée et généralisée des pratiques de la communication 2.0.

- 6 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 la plateforme d'*e-learning* afin de créer un contenu pertinent pour les étudiants et ce, dès le début de l'année académique.

**Recommandation :**

- Rendre disponible sur la plateforme d'*e-learning* tout le matériel pédagogique pertinent (syllabus, supports de cours, fiches, etc.) pour l'ensemble des cours.

- 7 Le comité des experts a aussi constaté l'absence de certains logiciels professionnels essentiels à l'enseignement des RP tels, 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 bien noté la réactivation du service d'aide à la réussite (SAR) à la HELdB. Le comité des experts estime qu'il pourrait être mieux connu des parties prenantes et encourage à la poursuite du développement de ses activités transversales d'aide à la réussite (séminaires de compétences méthodologiques, tutorat par les pairs, blocus encadré, etc.).

**Recommandations :**

- Optimiser la communication entre le SAR et les parties prenantes.
- Faire l'état des lieux des aides disponibles et les moduler en fonction des périodes critiques de la première année.
- Collecter d'une manière plus générale et systématique – tant au niveau de la section, des cours et de l'institution tout entière – des indicateurs statistiques sur le long terme afin de pouvoir orienter au mieux les ressources du SAR.

- 9 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.

Le comité des experts note également la mise en place timide mais progressive du tutorat par les pairs en langues.

**Recommandations :**

- Maintenir le dispositif de remédiation en deuxième année autour des techniques d'écriture.
- Renforcer les activités d'accompagnement dès le début de l'année académique.
- Encourager le tutorat par les pairs en langues et réfléchir à la possibilité de créer des tables de conversations et ce, sur la base d'un financement pérenne et adéquat si nécessaire.

- 10 Le comité des experts a constaté que l'évaluation des enseignements par les étudiants (EEE) se faisait de manière informelle, sous l'initiative de certains enseignants.

**Recommandation :**

- Formaliser l'évaluation des enseignements par les étudiants, de manière informatisée et anonyme, et systématiser le retour vers les enseignants.
  - Sensibiliser au préalable les parties prenantes sur les tenants et aboutissants de ces évaluations, notamment les étudiants et y intégrer la dimension SAR en vue d'orienter au mieux la section vers les besoins effectifs des étudiants.
  - Généraliser la collecte de statistiques quantitatives et qualitatives fiables afin de pouvoir exploiter ces données en vue du pilotage du programme RP de l'institution.

11 Malgré le fait 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 des experts remarque que la collecte de 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 et relever les défis auxquels la section doit actuellement faire face.

**Recommandations :**

- Renforcer le 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 probantes.

## EN SYNTHÈSE

Points forts	Points d'amélioration
<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Étudiants au cœur de la formation en RP</li> <li>⇒ Intégration des parties prenantes dans la démarche qualité</li> <li>⇒ Fidélité des partenaires professionnels dans les tous les aspects du programme RP : stages, interventions, TFE (<i>Case Study</i>), etc.</li> <li>⇒ <i>Case Study</i>, projet intégrateur très prometteur</li> <li>⇒ Intégration des spécificités RP aux matières générales, par exemple en langues</li> <li>⇒ Efforts mis en œuvre pour demeurer à l'écoute des besoins du monde professionnel via une veille informelle proactive</li> <li>⇒ Dévouement des équipes</li> <li>⇒ Structure du programme favorisant la transversalité</li> <li>⇒ Coopération entre enseignants, assurant une cohérence au <i>Case Study</i></li> <li>⇒ Usage de la remédiation en fonction des besoins particuliers</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Manque de clarté de la vision managériale</li> <li>⇒ Problématique de communication interne</li> <li>⇒ Inadaptation de l'enseignement de l'ensemble des outils de communication numérique aux réalités du marché</li> <li>⇒ Manque d'adéquation des ECTS avec la charge de travail demandée aux étudiants</li> <li>⇒ Manque de cours RP/communication</li> <li>⇒ Manque d'explicitation des fiches ECTS</li> <li>⇒ Manque de visibilité de la section RP</li> <li>⇒ Manque de liens avec les <i>alumni</i></li> <li>⇒ Absence de wifi</li> <li>⇒ Potentialités encore inexploitées de la plateforme pédagogique</li> <li>⇒ Absence de retour d'expérience des stages au niveau enseignant-apprenant</li> <li>⇒ Absence de <i>feed-back</i> systématique sur les enseignements par les étudiants</li> </ul>

Opportunités	Risques
<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ 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.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ 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 d'information et de communication au préalable de l'inscription de l'étudiant et durant tout son cursus devrait être entrepris afin de mieux comprendre l'évolution de l'industrie des communications et des RP.</li> <li>⇒ Il existe un risque 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.</li> </ul>

## Recommandations

- ⇒ Établir une vision à moyen et long terme pour la section RP, à la lumière du décret paysage et en y associant pleinement toutes les parties prenantes.
- ⇒ Définir une politique de communication interne et externe, traduite en plan d'action.
- ⇒ Établir des lieux et temps de concertation au sein de la section.
- ⇒ Utiliser le référentiel de compétences en lien avec l'ensemble des métiers visés afin de demeurer à l'unisson avec les besoins du marché.
- ⇒ Renforcer les liens avec les *alumni*.
- ⇒ Pérenniser les projets transversaux.
- ⇒ Harmoniser la qualité des fiches ECTS.
- ⇒ Augmenter le volume horaire dédié aux cours identitaires du bachelier, la gestion de la réputation, la gestion de crise, la communication interne, etc. ainsi que recentrer les cours PO autour de matières directement articulées RP.
- ⇒ Augmenter les contenus spécifiques entourant la gestion professionnelle de la communication numérique : médias sociaux numériques, les sites internet, l'infographie et les tactiques de communication numérique.
- ⇒ Prioriser le français, le néerlandais et l'anglais afin de permettre l'apprentissage des langues de façon plus approfondie.
- ⇒ Concrétiser une pédagogie par projet plus aboutie.
- ⇒ Revoir la répartition des stages à travers les trois années de la formation.
- ⇒ Inviter davantage d'experts de la profession à participer à la formation.
- ⇒ Opérationnaliser la disponibilité du wifi.
- ⇒ Diversifier, augmenter et actualiser les ouvrages de référence en RP et en communication.
- ⇒ Formaliser l'évaluation des enseignements par les étudiants, en systématiser le retour vers les enseignants.

**Droit de réponse de l'établissement évalué**

*Commentaire général éventuel* : de nombreuses activités directement liées aux relations publiques n'ont visiblement pas été suffisamment mises en avant dans le rapport d'évaluation interne . L'avis général du comité d'experts s'en ressent.

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

Page	Chap.	Point <sup>1</sup>	Observation de fond
3	1 & 5	3	Les étudiants sont représentés dans tous les organes de l'établissement à l'exception du collège de direction, à savoir Conseil d'administration, Conseil pédagogique, Conseil social ; y compris par des étudiants de Relations publiques (de première et troisième années). Voir les pages 10 et 40 du rapport d'évaluation interne.
10	4	3	Chaque année, des récents ouvrages spécialisés sont commandés et arrivent à la bibliothèque du CERIA. Le terme générique <i>Relations publiques</i> n'apparaissant presque jamais, ces ouvrages se retrouvent dans leur presque totalité classés dans la catégorie <i>Marketing</i> , par exemple <i>Community management</i> . La possibilité offerte aux enseignants et aux étudiants de commander de nouveaux ouvrages est mentionnée en page 38 du rapport d'évaluation interne.

Nom et signature de la Directrice-Présidente

Anne-Marie DUQUESNE




Nom et signature de la coordonnatrice  
de l'autoévaluation  
Delphine TIMERMANS



Nom et signature de la Directrice de catégorie

Anne-Marie DUQUESNE



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