

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

**RAPPORT FINAL DE SYNTHÈSE**

**Enseignement de Promotion et de Formation Continue (EPFC)**

Comité des experts :

M. Marc D. DAVID, président

M. Jonathan ADRIAENS, Mme Anne-Marie COTTON, M. Pierre DE VILLERS,  
Mme Florence LEGEIN, 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 19 et 20 mars 2014 à l'Enseignement de Promotion et de Formation Continue (EPFC). 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 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**

Fondé en 1963 par la Chambre de Commerce de Bruxelles, l'EPFC, Enseignement de Promotion et de Formation Continue, est un opérateur d'enseignement de promotion sociale établi sur 10 implantations à Bruxelles. L'établissement est affilié au réseau FELSI (Fédération des Etablissements Libres Subventionnés Indépendants). Le bachelier en Relations publiques est organisé dans un des bâtiments situés à Ixelles, avenue de la Couronne.

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 En termes de gestion de la qualité, le comité des experts a constaté la présence d'un processus de gestion de la qualité en vue de mettre à profit les différentes évaluations menées à l'EPFC par l'AEQES, évaluations passée, actuelle et à venir. La collaboration, entre l'ancienne coordinatrice qualité et la coordinatrice qualité intégrée lors de l'exercice d'évaluation du bachelier RP, a été à l'avantage de la formation et pérennise les efforts. De façon plus large, le comité des experts apprécie l'intégration de toutes les parties prenantes dans la démarche qualité et le souci constructif de s'approprier les concepts inhérents à celle-ci.

Au niveau de la méthodologie de l'autoévaluation, le comité des experts relève la démarche collective des personnels enseignant et administratif ainsi que des étudiants, sensibilisés à la problématique de l'amélioration continue de leur formation. La capitalisation des résultats de l'évaluation du bachelier en Informatique de gestion précédemment menée par l'AEQES et l'évaluation continue des actions mises en œuvre ont permis de mesurer l'impact de la démarche qualité sur la gestion de la section RP et de dégager, avec clarté, une vision à long terme du bachelier RP en promotion sociale.

### Recommandations :

- Poursuivre et étendre la culture qualité aux nouveaux personnels (enseignant et administratif).
- Impliquer les nouveaux étudiants et renforcer les liens avec les *alumni*.
- Renforcer la collecte de données quantitatives et qualitatives afin de pouvoir fournir, sur le long terme, des indicateurs fiables pour la gestion de l'autoévaluation qualité.

- 2 Le comité des experts estime encore que l'analyse *SWOT* du rapport d'autoévaluation a permis de mettre l'accent sur les forces du programme, sur les opportunités offertes par le contexte bruxellois et les partenariats avec certaines institutions, sans nier les points d'amélioration et les risques encourus. Il s'agit dès lors d'en mesurer les impacts et de rendre opérationnel le plan d'action proposé, en étroite collaboration avec toutes les parties prenantes.

### Recommandation :

- Définir un ensemble d'outils, qualitatifs et quantitatifs, pouvant aider à la réflexion, la mise en place et la mesure d'actions concrètes susceptibles de combler les points d'amélioration.

- 3 Enfin, le plan d'action proposé dans le rapport d'autoévaluation présente une approche très systématique et détaillée, par ailleurs en adéquation avec les constats posés par le comité des experts à l'occasion de l'évaluation externe. Le comité des experts relève également une grande cohérence entre la vision, les objectifs et les actions décrits au sein du rapport d'autoévaluation. La démarche prospective et collégiale des différentes parties prenantes (par groupes de travail) a permis de mettre en avant diverses actions qui seront entreprises lors du plan de suivi. Il serait cependant utile, dans la perspective de la mise

en œuvre du décret dit « paysage »<sup>2</sup>, d'initier un groupe de travail sur les acquis d'apprentissage et sur les concepts sous-jacents, sur les liens à développer avec le référentiel de compétences RP, ainsi que sur les modalités à prévoir pour l'évaluation de leur atteinte au sein des unités de formation (UF), des épreuves intégrées et des stages.

**Recommandations :**

- Traduire le plan de suivi dans un échéancier et désigner un coordinateur de la section RP chargé d'en assurer le suivi en concertation avec les parties prenantes.
- Créer un groupe de travail chargé de mener la réflexion sur les acquis d'apprentissage et sur leur traduction concrète au sein des unités d'enseignement.
- Introduire ces changements majeurs avec l'appui et la collaboration pratique des étudiants de la section et, à défaut, d'une délégation représentative des étudiants.
- Établir une vision à moyen et à long terme pour la section, à la lumière du décret paysage et en y associant pleinement toutes les parties prenantes.

- 4 Le comité des experts a constaté, lors des entretiens, que les étudiants sont impliqués et visibles dans la vie de l'institution, malgré l'absence d'appui formel et structuré.

**Recommandation :**

- Susciter et appuyer l'intérêt des étudiants à une participation plus formalisée dans les instances consultatives et décisionnelles.

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

- 5 Une réelle culture de qualité a été observée au sein de la section : travail intégré, réunions hebdomadaires et suivi systématique des décisions sont monnaie courante.

- 6 Le comité des experts constate que les responsables du programme sont manifestement à l'écoute des besoins des différentes parties prenantes, tant à l'interne qu'à l'externe de la section : étudiants (actuels et diplômés), enseignants, personnel administratif et monde professionnel.

**Recommandation :**

- Continuer à veiller à l'intégration de tout nouveau personnel (administratif ou enseignant) à la culture identitaire forte de la section RP et à ses spécificités.

- 7 Le comité des experts est d'avis que les évaluations des enseignements par les étudiants (EEE) réalisées oralement nuisent à l'expression réelle de la position de l'étudiant face à des commentaires négatifs devant être communiqués directement à l'enseignant. Cette modalité d'évaluation induit un biais, venant minimiser les éléments défavorables et renforcer les éléments plus favorables de l'enseignement reçu.

**Recommandations :**

- Rendre les EEE écrites, en ligne, anonymes et systématiques pour chaque cours afin d'encourager une saine rétroaction qui soit bénéfique tant pour les enseignants que pour les étudiants.
- Sur base des EEE, créer un espace interactif entre le corps professoral et étudiant afin de pouvoir débattre des points d'amélioration les plus importants.

---

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

- 8 Le comité des experts a perçu la présence d'une culture identitaire forte au sein de la section. Cette culture organisationnelle est, selon le comité des experts, essentiellement due à la grande place laissée à la communication informelle au sein de la section, en dépit de l'existence de documents formels. Si cette communication interne, actuellement prédominante, réalisée entre le personnel enseignant et les étudiants semble être efficace, le comité des experts note le risque de perte de la «mémoire organisationnelle» et d'informations associé à ce type de communication.

**Recommandations :**

- Élaborer des outils de communication interne et externe permettant de centraliser et de pérenniser le flux d'information entre toutes les parties prenantes.
- Intégrer dès que possible des étudiants aux réunions du corps professoral et au processus qualité en vue de leur participation formelle ou informelle, néanmoins toujours complémentaire.

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

## 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 À la suite des 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 les étudiants sont au cœur de la formation en RP à l'EPFC ; l'accompagnement y est personnalisé en fonction des parcours.
- 2 La mise en œuvre du bachelier 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. Le comité des experts a, de plus, constaté la satisfaction des employeurs rencontrés envers les compétences généralement attendues d'un bachelier RP provenant de l'EPFC.
- 3 Le comité des experts relève positivement que la section a recours à la marge des 20% de part d'autonomie pour adapter le dossier pédagogique officiel en fonction des besoins identifiés du marché RP.
- 4 La campagne promotionnelle de l'EPFC interpelle potentiellement de manière positive les publics cibles, mais la question du retour sur l'investissement pour la section se pose. Une évaluation de l'efficacité de cette campagne devrait pouvoir être faite afin de déterminer les meilleurs outils de recrutement d'étudiants dans la section.
- 5 Le comité des experts note les efforts mis en œuvre par la section pour demeurer à l'écoute des besoins du monde professionnel, via une veille informelle proactive. Le comité des experts souligne la fidélité des partenaires professionnels du programme RP dans tous les aspects de celui-ci : stages, interventions, épreuves intégrées, etc. Cependant, 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.

#### 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, par exemple en développant une réflexion stratégique en vue de s'assurer que l'ensemble des intervenants invités couvrent l'ensemble des domaines recherchés des RP.

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

- 6 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 à l'EPFC des diplômés. La section se coupe ainsi de possibilités de stages ou d'emplois pour les étudiants, d'intervenants pour des conférences, etc.

#### 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.
- Proposer une personne ressource au sein de l'institution ou de la section afin de faciliter le traitement des informations et adhésions tant auprès des diplômés que des étudiants en fin de cursus.

### 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 a perçu que les contenus du bachelier RP sont très orientés vers la relation de presse et la communication événementielle. Selon le comité des experts, des matières en RP et en communication manquent, ce qui induit des difficultés en termes de création d'une véritable identité RP au bachelier. Par exemple, les domaines des RP suivants, pourtant essentiels à la pratique professionnelle des RP et des communications, sont non explicitement enseignés : la gestion stratégique de la réputation – incluant la communication *corporate* et la gestion de crise – ainsi que la communication interne.

#### Recommandation :

- 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.
- 2 Le comité des experts déplore spécifiquement l'absence d'au moins un cours de fondements stratégiques RP en troisième niveau. Des heures d'enseignement devraient être consacrées à l'approfondissement de la gestion de la réputation sous toutes ses formes (*corporate*, crise, etc.) en phase avec les besoins du milieu.

Compte tenu des nouveaux besoins exprimés par les représentants de l'industrie des communications et des RP, des UF entourant la communication numérique doivent impérativement être enseignés dans le cadre d'un bachelier RP. L'infographie, l'édition web et les stratégies de diffusion des médias socionumériques font maintenant, selon le comité des experts, partie intégrante de toutes les pratiques des RP et des communications dans le milieu professionnel. En ce sens, l'enseignement actuel de l'ensemble des outils de communication numérique apparaît inadapté aux réalités du marché et ce, sans justification pédagogique particulière. Le comité des experts souligne aussi qu'il existe bon nombre de logiciels gratuits (tel *Wordpress*) qui permettraient de répondre aisément aux besoins des étudiants et des employeurs dans le cadre actuel de gestion serrée des budgets.

#### Recommandations :

- Intégrer l'approfondissement des stratégies RP en troisième niveau.
- Intégrer l'utilisation professionnelle des médias socionumériques dans différents cours, par exemple via les 20% de part d'autonomie.
- Inviter davantage d'experts du domaine (conférences sur des contenus spécifiques en RP et communication (*community manager*, e-réputation, etc.)) ;
- Former les enseignants et étudiants à l'utilisation des outils de communication numériques suivants, dans une perspective de pratique professionnelle :
  - d'infographie (suite *Adobe*, principalement : *Photoshop*, *InDesign* et *Illustrator*),
  - d'édition web et *community managers* (par exemple, *Wordpress* et blogues),
  - de stratégie de diffusion des médias socionumériques.

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

- 3 Le comité des experts constate que les UF (unités de formation) de langues sont très présentes dans le programme, ce qui correspond aux attentes des étudiants et des employeurs. Le niveau et le ciblage des UF de langues sont clairement adaptés aux contenus pédagogiques du programme RP. Par contre, le comité des experts a observé la nécessité d'augmenter le niveau de néerlandais des étudiants, afin de les préparer adéquatement aux exigences de la pratique professionnelle des RP en Belgique, en particulier dans le cadre du bassin d'emploi que constitue la Région de Bruxelles-Capitale.

**Recommandations :**

- Prévoir une forme de réactivation pour les étudiants qui ont déjà des bases lointaines en néerlandais.
  - Encourager, en plus des remédiations, le travail en autonomie au niveau de l'apprentissage des langues en général, notamment via les plateformes gratuites disponibles.
- 4 Le comité des experts relève, par ailleurs, que le programme favorise la métacognition : les étudiants sont armés pour apprendre à chercher, à analyser et à restituer à différents publics (empathie et résolution de problèmes). La transversalité des enseignements est également privilégiée, avec la présence de travaux intégrés dès le premier niveau et de critères d'évaluation clairs. En ce sens, l'utilisation d'une pédagogie active (études de cas et résolution de problèmes), combinée à un encadrement issu d'un planning communiqué dès le début des modules, favorise l'indépendance et l'autonomie des étudiants.
- 5 Le comité des experts confirme que la ventilation des ECTS est bien corrélée avec la charge de travail demandée aux étudiants.
- 6 Le comité des experts souligne la coopération entre les enseignants, ce qui assure une cohérence entre les divers modules entourant le bachelier. Aussi, l'évaluation formative et sommative des apprentissages de façon continue, permet la remédiation. Les grilles d'évaluation liées à chaque cours sont également systématiquement communiquées en début de session, et sont tout autant appliquées aux stages tant d'accueil (interne, 40h, externe, 80h) que de RP (240h minimum).
- 7 À la suite des témoignages recueillis auprès des étudiants lors de la visite d'évaluation externe, le comité des experts constate que les stages constituent un élément essentiel du bachelier. 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 au deuxième niveau arrive relativement tard dans la formation et qu'un stage d'accueil, d'observation de quelques heures au premier niveau améliorerait grandement l'appropriation de la réalité de la profession sans nécessiter beaucoup de travail supplémentaire de la part de la section RP.

**Recommandation :**

- Revoir la répartition des stages à travers les trois niveaux de la formation, tel que suggéré ci-dessous:
  - 1<sup>er</sup> niveau : stage court d'accueil, d'observation (quelques heures dans l'année),
  - 2<sup>e</sup> niveau : stage d'immersion en néerlandais,
  - 3<sup>e</sup> niveau : stage d'insertion socioprofessionnelle.

La répartition et l'agencement des stages à travers ces trois niveaux de la formation permettraient, selon toutes les parties rencontrées et selon le comité des experts, d'intégrer rapidement l'étudiant dans la réalité socioprofessionnelle des RP. Le comité des experts est d'avis que cette répartition des stages représenterait une importante bonification du programme, en assurant la possibilité à l'étudiant de s'approprier rapidement et progressivement l'univers professionnel des RP.

- 8 Compte tenu de la mission de l'EPFC 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 des étudiants.

- 9 Les critères d'évaluation sont clairement communiqués aux étudiants de par le fait que les travaux pratiques sont corrigés suivant un triple regard (organisés sur trois domaines : communication, langues, cours général) par trois enseignants, ce qui implique, en plus des synergies de contenu, une mise à plat et une transparence des conditions de réussite et d'échec acceptées par trois enseignants de disciplines complémentaires. La procédure de triple regard –incluant le néerlandais ou l'anglais- permet d'optimiser les dispositifs d'évaluation, mais elle n'est pas instaurée au niveau de tous les cours.

**Recommandation :**

- Approfondir la coordination en vue de plus d'harmonisation.

Les résultats de l'épreuve intégrée sont communiqués le soir même (réussite ou échec) et un *feed-back* est réalisé dans les deux jours.

Les étudiants ont souligné un bon *feed-back*, opéré de manière précise. Il est apparu au comité des experts que les étudiants se sentent très suivis par les enseignants qui leur rappellent les échéances et les motivent à étudier dans le *timing* « idéal » de trois ans.

- 10 Le comité des experts relève que les outils d'évaluation utilisés (pour l'épreuve intégrée et les stages) permettent de valider adéquatement le niveau d'atteinte des acquis d'apprentissage visés dans le cadre du bachelier RP. Le comité des experts constate aussi que les grilles d'évaluations sont claires et structurées : contenu, forme, langue, mise en page et présentation, rétroaction. Les enseignants utilisent un éventail de mécanismes d'évaluation : formative et normative, individuelle et en groupe, examens et travaux pratiques.

Cependant, les productions attendues à l'issue du stage ne sont pas qualitativement proportionnelles au temps dédié à cette formation pratique, même si l'expression orale et écrite y est décrite comme l'une des compétences majeures visées.

**Recommandations :**

- Exploiter au maximum le référentiel de compétences, en adoptant une approche intégrée, pour calibrer les travaux attendus à l'issue des stages.
- Établir avec les maitres de stages des contrats en termes d'activités de stage cohérentes avec les compétences à développer par le stagiaire.

## 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 Après avoir rencontré une série de parties prenantes, le comité des experts a relevé une très grande satisfaction de leur part envers la passion, l'investissement et le dévouement des équipes pédagogique et administrative. Les entretiens ont particulièrement relevé le *coaching* personnalisé, les réunions informelles, des prêts d'ouvrages personnels, etc. À l'occasion des entretiens, le comité des experts a encore noté la présence d'experts disponibles pour intervenir dans les cours, parrainer, accueillir des stagiaires ou participer à des jurys. Il est apparu au comité des experts que cette situation semble directement liée au dynamisme, à la proactivité des responsables du bachelier RP.
- 2 Le comité des experts a noté l'absence d'un centre de documentation conséquent et, de ce fait, un manque essentiel d'ouvrages de référence en RP et communication. Cette carence importante impacte directement la qualité et les finalités pédagogiques du programme de RP.

#### Recommandations :

- Acheter et mettre à disposition des étudiants davantage de ressources documentaires de référence en RP et communication.
  - Mettre en place des synergies fortes avec les ressources matérielles et bibliographiques des institutions du pôle et à défaut des institutions d'enseignement publiques situées aux alentours des implantations de la section.
- 3 Le comité des experts a pu constater positivement la présence de classes de langues, de matériel informatique et pédagogique. Les classes de langues permettent la participation active et encadrée des étudiants. Le matériel informatique est, généralement disponible et accessible, tout comme les locaux sont agréables et entretenus.
  - 4 Le comité des experts a aussi constaté le manque de ressources audiovisuelles disponibles pour les enseignants et les étudiants (projecteurs en classe, micros, enregistreuses, caméras, etc.). Ces outils constituent, selon le comité des experts, du matériel pédagogique essentiel à l'acquisition optimale des compétences de base dans le domaine des RP et de la communication.
  - 5 Le comité des experts relève positivement la présence de la plateforme d'*e-learning* et de communication *Moodle*. Il est à noter que l'utilisation optimale de toutes les opportunités pédagogiques de cette plateforme par le personnel enseignant permettrait de renforcer l'encadrement et le suivi auprès des étudiants.

#### Recommandations :

- Explorer, mettre en œuvre tout le potentiel pédagogique et organisationnel de la plateforme.
- Renforcer la formation du personnel enseignant aux différentes utilisations de la plateforme d'*e-learning* afin de créer une masse critique d'informations incontournables pour les étudiants (fiches, didacticiels, exercices, cas, lectures, etc.).

- 6 Le comité des experts a relevé que les syllabus et supports de cours étaient le plus souvent disponibles et bien présentés. Le comité des experts estime encore que la section aurait grand avantage à déposer tout le matériel pédagogique pertinent sur la plateforme *Moodle*.

**Recommandation :**

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

- 7 Le comité des experts a constaté l'absence d'un espace suffisamment convivial pour les rencontres de groupes et l'étude, ce qui pourrait affecter la qualité des travaux lors des rencontres d'équipes.

**Recommandation :**

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

- 8 Le comité des experts a constaté plusieurs problèmes entourant la gestion informatique appuyant l'enseignement de la section RP. Par exemple, 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. De plus, le comité des experts note l'absence d'adresse courriel officielle pour tous les étudiants. En ce sens, le comité des experts est d'avis que le fait d'utiliser une telle adresse viendrait simplifier et centraliser toutes les informations.

**Recommandation :**

- Procéder à l'installation d'un réseau wifi de façon urgente (par exemple, via *urbizone* ou *Eduroam*).

- 9 Le comité des experts estime que la plateforme pédagogique *Moodle* est sous-utilisée et représente de belles potentialités, encore inexploitées, en termes de suivi et de soutien des étudiants. Une masse critique d'informations pertinentes devrait pouvoir y être accessible aux étudiants, en tout temps, pour en susciter l'intérêt et l'utilisation.

**Recommandations :**

- Exploiter de façon accrue les potentialités pédagogiques de *Moodle*, tel que l'*e-learning*, et renforcer la formation des enseignants à l'outil afin d'en tirer son plein potentiel ;
- Renforcer la formation des enseignants à l'utilisation de cette plateforme dans une perspective pédagogique (*syllabi*, didacticiels, fiches ECTS, exercices en lignes, etc.).

- 10 Le dispositif d'aide à la réussite basé sur les besoins identifiés à différents moments de la formation (test de prérequis, plan de suivi individualisé, évaluations commentées) constitue également un atout pour la section. Cependant, vu le taux d'abandon important à l'épreuve intégrée, les parcours individualisés des étudiants devraient être encadrés jusqu'au terme de la formation.

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

**Recommandation :**

- Renforcer le suivi des parcours et l'encadrement de l'épreuve intégrée sur toute sa durée, selon des modalités formelles à communiquer clairement aux étudiants.

11 L'institution propose, au travers de ses différents cursus, de nombreux modules de formations complémentaires à destination des étudiants. Il semble que cette opportunité de formation ne soit pas suffisamment claire et n'engrange pas assez de retombées pour tous les étudiants.

**Recommandations :**

- Clarifier l'offre de formation complémentaire octroyée par le biais des cursus connexes de l'institution.
- Définir les modalités de cette éventuelle et facultative inscription à des modules complémentaires

12 Le comité des experts relève enfin que le service social de l'EPFC active ses réseaux en vue de la résolution de problèmes pratiques vécus par les étudiants.

13 Il est apparu au comité des experts que les nouveaux enseignants bénéficient d'un accompagnement et d'une évaluation formative dès leur entrée en fonction. Des visites de classe sont également organisées à plusieurs reprises dans les classes d'enseignants où des problèmes ont été identifiés. Même si des formations sont disponibles dans le réseau FELSI, la mise en place d'un plan de formation visant le développement professionnel des nouveaux enseignants serait porteuse, notamment en prolongement à cette initiative propre à la section et qui vise avant tout à mieux piloter les enseignements.

**Recommandations :**

- Maintenir cet accompagnement en définissant le plan de formation qui l'entoure et, éventuellement, dégager du temps pour la personne chargée de l'assurer.
- Valoriser l'expérience des enseignants chevronnés qui pourraient servir de mentor aux nouvelles recrues, ce qui constituerait une forme de reconnaissance de leur expertise pédagogique.
- Veiller à respecter le caractère formatif de l'accompagnement.

## EN SYNTHÈSE

Points forts	Points d'amélioration
<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Accompagnement personnalisé en fonction des parcours</li> <li>⇒ Démarche qualité participative et volonté de s'appropriier les concepts inhérents à celle-ci</li> <li>⇒ Travail intégré, réunions hebdomadaires, suivi systématique</li> <li>⇒ Recours aux 20% de part d'autonomie pour adapter le dossier pédagogique officiel</li> <li>⇒ Efforts pour rester à l'écoute des besoins du monde professionnel via une veille informelle proactive</li> <li>⇒ Fidélité des partenaires professionnels</li> <li>⇒ Métacognition et transversalité des enseignements privilégiés, travaux intégrés dès le 1<sup>er</sup> niveau</li> <li>⇒ ECTS en corrélation avec la charge de travail des étudiants</li> <li>⇒ Coopération entre enseignants, ce qui assure une cohérence entre les divers modules</li> <li>⇒ Évaluation formative, sommative, continue des apprentissages</li> <li>⇒ Dévouement des équipes pédagogique et administrative</li> <li>⇒ Grilles d'évaluations claires et structurées</li> <li>⇒ Service social actif</li> <li>⇒ Pédagogie active (études de cas et résolution de problèmes)</li> <li>⇒ Remédiation en fonction des besoins particuliers et remédiation obligatoire en français</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Absence de matières liées aux médias sociaux numériques, aux logiciels d'infographie et d'édition web</li> <li>⇒ Absence de cours de fondements stratégiques RP au 3<sup>e</sup> niveau</li> <li>⇒ Evaluation des enseignements par les étudiants orales et informelles nuisant à la qualité de la rétroaction</li> <li>⇒ Manque de bénéfice tiré d'un référentiel de compétences en lien avec l'ensemble des métiers visés</li> <li>⇒ Manque d'appui formel à la participation des étudiants dans la vie institutionnelle</li> <li>⇒ Risque de perte de la « mémoire organisationnelle » et d'informations, dû à une communication interne exclusivement informelle</li> <li>⇒ Problématique du niveau en néerlandais au vu des exigences professionnelles</li> <li>⇒ Manque de lien avec les <i>alumni</i></li> <li>⇒ Manque de convivialité de l'espace existant pour l'étude</li> <li>⇒ Absence d'un centre de documentation RP, ressources documentaires nettement insuffisantes</li> <li>⇒ Problèmes liés à la gestion informatique (absence de wifi, absence d'adresse mail officielle pour les étudiants, plateforme <i>Moodle</i> sous-utilisée)</li> <li>⇒ Nécessité de clarifier l'offre complémentaire de formation</li> </ul>

Opportunités	Risques
<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Le décret paysage ouvre des perspectives intéressantes d'échanges 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 très grand risque pour ce programme d'être rapidement dépassé, malgré son jeune âge, si des rapprochements importants ne sont pas faits avec des représentants de l'industrie des communications et des RP ainsi qu'avec d'autres établissements d'enseignement supérieur, tant en Belgique que dans l'ensemble de l'Europe.</li> </ul>

## Recommandations

- ⇒ Définir un ensemble d'outils, qualitatifs et quantitatifs, pouvant aider à la réflexion, la mise en place et la mesure d'actions concrètes susceptibles de combler les points d'amélioration.
- ⇒ Établir une vision à moyen et à long terme pour la section, à la lumière du décret paysage et en y associant pleinement toutes les parties prenantes.
- ⇒ Susciter et appuyer l'intérêt des étudiants à une participation plus formalisée dans les instances consultatives et décisionnelles.
- ⇒ Rendre les EEE écrites, en ligne, anonymes et systématiques pour chaque cours afin d'encourager une saine rétroaction qui soit bénéfique tant pour les enseignants que pour les étudiants.
- ⇒ Élaborer des outils de communication interne et externe permettant de centraliser et de pérenniser le flux d'information entre toutes les parties prenantes.
- ⇒ Utiliser le référentiel de compétences en lien avec l'ensemble des métiers visés afin de demeurer à l'unisson avec les besoins du marché.
- ⇒ Entretenir davantage de liens avec les *alumni* (opportunités en termes d'emplois, de stages, d'interventions pour des conférences, etc.).
- ⇒ Intégrer dans la formation des matières portant sur la gestion de la réputation et de crise, sur la communication *corporate*, sur la communication interne, sur l'utilisation professionnelle des médias sociaux numériques, sur des logiciels d'édition web.
- ⇒ Revoir la répartition des stages à travers les trois niveaux de la formation.
- ⇒ Établir avec les maîtres de stages des contrats en termes d'activités de stage cohérentes avec les compétences à développer par le stagiaire.
- ⇒ Mettre à disposition des étudiants davantage de ressources documentaires de référence en RP et communication.
- ⇒ Explorer, mettre en œuvre tout le potentiel pédagogique et organisationnel de la plateforme et renforcer la formation du personnel enseignant à son utilisation.
- ⇒ Clarifier l'offre de formation complémentaire octroyée par le biais des cursus connexes de l'institution.

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

*Commentaire général éventuel :*

L'équipe pédagogique et administrative du Bachelier en Relations publiques s'est attelée avec enthousiasme à cet exercice d'évaluation qui était le second pour l'EPFC. Elle a apprécié le processus d'évaluation organisé par l'AEQES et est fière de voir reconnues la qualité de son enseignement et la pertinence des choix pédagogiques posés.

Elle tient à remercier le Comité des experts pour le sérieux de son analyse et la justesse des remarques émises. Certains points d'amélioration détectés ont renforcé nos convictions et nous seront précieux pour soutenir des projets au sein-même de notre institution.

Enfin, les remarques touchant aux programmes de cours (intégrer l'approfondissement des stratégies RP en troisième niveau, mener différemment la répartition des stages, augmenter le niveau de néerlandais, ...) et à la matière des dossiers pédagogiques (gestion de la réputation et de crise, communication *corporate*, communication interne) ne dépendent pas directement de l'établissement mais sont du ressort du Gouvernement de la Communauté française, sur avis conforme du Conseil Général de l'Enseignement de Promotion sociale et consultation de la chambre thématique des Hautes écoles et de l'EPS de l'ARES. Néanmoins les équipes pédagogique et administrative de la section sont fortement sensibilisées à l'importance d'une action structurée à travers l'ensemble de l'enseignement de Promotion sociale organisant le bachelier en Relations publiques et mettra tout en œuvre pour rétroacter ces recommandations auprès des instances décisionnelles.

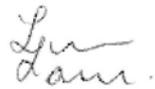
Page	Chap.	Point <sup>1</sup>	Observation de fond
4	Critères 1 et 5	4	Nous aimerions préciser qu'un système de délégation étudiante est mis en place chaque année mais que la participation des délégués reste pour l'instant interne à la section.
5	Critères 1 et 5	8	Toutes les procédures internes sont formalisées (vade mecums des stages, de l'épreuve intégrée, grilles d'évaluation,...) et clairement communiquées aux étudiants à échéances régulières.
6	Critère 2	5	Lors des cours de 2 <sup>ème</sup> niveau, des experts issus de différents secteurs RP sont régulièrement invités à intervenir. Ainsi, il nous semble que le bachelier RP exploite le référentiel de compétences en lien avec l'ensemble des métiers visés.
7	Critère 3	2	
11	Critère 4	10	Nous tenons à préciser que chaque étudiant est encadré tout au long de sa formation, notamment lors de la rédaction et de la présentation de l'EI par un professeur référent (superviseur) avec qui différents entretiens sont organisés afin de délimiter le sujet, dispenser les méthodologies de travail et ainsi le coacher jusqu'à la présentation finale.

Nom et signature de la Directrice



Michèle Mombeek

Nom et signature de la coordinatrice de l'autoévaluation



Laureline Leveaux

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