

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

RAPPORT FINAL DE SYNTHÈSE

Haute École Libre de Bruxelles (HELB) – Ilya Prigogine

Comité des experts :

M. Marc D. DAVID, président

Mme Anne-Marie COTTON, M. Pierre DE VILLERS,

M. Olivier MALAY, Mme Fabienne PIRONET, 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 17 et 18 février 2014 à la Haute École Libre de Bruxelles (HELB) – Ilya Prigogine. Le présent rapport rend compte des conclusions auxquelles sont parvenus les experts après la lecture du rapport d'autoévaluation rédigé par l'entité et à l'issue des entretiens et des observations réalisés *in situ*.

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

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

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

PRÉSENTATION DE L'INSTITUTION

La Haute Ecole Libre de Bruxelles (HELB) - Ilya Prigogine appartient au réseau libre à caractère non confessionnel. Elle a été constituée en 1996 par la fusion de cinq institutions lors de la création des hautes écoles : l'École d'Infirmiers(ères) et Accoucheuses annexée à l'ULB, l'Institut Libre d'Enseignement Supérieur Economique et Paramédical de Bruxelles, l'Institut de Radioélectricité et de Cinématographie, l'Institut Supérieur pour les Carrières Auxiliaires de la Médecine et l'Institut Supérieur des Sciences Humaines Appliquées – Ecole Ouvrière Supérieure.

La HELB – Prigogine est présente sur trois sites :

- les catégories économique et technique sur le campus Duden, à Forest ;
- les catégories paramédicale et sociale sur le campus Erasme, à Anderlecht ;
- les sections techniques de l'image et le master en Gestion globale du numérique (de la catégorie technique) sur le campus Reyers, à Schaerbeek.

Avec la section informatique de gestion, la section relations publiques constitue aujourd'hui la catégorie économique de la Haute Ecole.

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 Suivant les témoignages recueillis lors de la visite d'évaluation externe, le comité des experts estime qu'une démarche participative de l'évaluation interne commence à être implantée au sein du bachelier en Relations publiques (RP). Par contre, le comité des experts note que la vision managériale, quant à l'avenir de la section RP, semble manquer de clarté et de cohérence, ce qui fait qu'elle est encore incomprise par les différentes parties prenantes. Des problématiques importantes entourant la communication interne ont aussi été relevées (voir *infra*). Le comité des experts regrette encore une faible participation des délégués de cours et des représentants étudiants à la vie de la haute école et à la réflexion pédagogique.

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

Recommandations :

- Établir une vision à moyen et long terme, à la lumière du décret paysage² et en y associant pleinement toutes les parties prenantes, pour la section RP.
 - Susciter et appuyer l'engagement étudiant, tant au niveau de chaque classe qu'au niveau de la représentation étudiante en général. Par exemple, via la création d'une organisation étudiante propre au campus.
- 2 Le comité des experts constate que la gestion de la qualité au sein de la section est bien ancrée chez certains et moins chez d'autres. Elle n'a pas encore fait l'objet d'une réflexion professionnelle sur la manière d'y associer toutes les parties prenantes et de l'adapter aux réalités spécifiques de la section.

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

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

- 3 Le comité des experts note que les responsables du programme sont à l'écoute de façon informelle des besoins des différentes parties prenantes: enseignants, personnel administratif, monde professionnel et étudiants (actuels et diplômés). Le comité des experts note, par ailleurs, l'absence d'un espace de concertation au sein de la section RP.

Droit de réponse de l'établissement

Recommandations :

- Mettre à profit la dynamique initiée par la démarche qualité afin de pérenniser la coordination émergée à l'occasion du travail d'autoévaluation et de faire en sorte que la section développe son appropriation de la gestion de la qualité.
- Créer et aider au développement d'espaces de concertation entre les différentes parties prenantes (enseignants, direction, services d'administration, étudiants).

Droit de réponse de l'établissement

- 4 Le comité des experts remarque 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 façon contradictoire par différents destinataires. Le comité des experts est d'avis que les problèmes de communication ne sont pas issus d'un manque de communication, mais bien d'une mauvaise priorisation de l'information pertinente à communiquer.

Recommandations :

- Définir une politique de communication interne et externe (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 des temps de concertation au sein de la section.

Critère 2

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

Dimension 2.1 : Appréciation de la pertinence du programme

Dimension 2.2 : Information et communication externe

CONSTATS, ANALYSE et RECOMMANDATIONS

- 1 Suivant les témoignages recueillis auprès des étudiants (actuels et diplômés) et des employeurs lors de la visite d'évaluation externe, le comité des experts a constaté l'adéquation de la formation et des acquis d'apprentissage visés avec les besoins exprimés par le monde professionnel. Les entretiens réalisés auprès des professionnels ont relevé que les étudiants étaient bien formés à appréhender la communication dans le monde du travail.
- 2 Dans le même ordre d'idée, la mise en œuvre du programme du bachelier RP s'articule 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.
- 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 ne pouvait se prévaloir que d'une faible notoriété et que les éléments distinctifs de son positionnement étaient incompris.
- 4 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. Le comité des experts souligne l'apport des partenaires professionnels dans tous les aspects du programme : stages, interventions, TFE, etc. Cependant, le bachelier RP pourrait davantage corréliser l'actuel référentiel de compétences avec l'ensemble des métiers visés afin de demeurer à l'unisson avec les besoins du marché.

Recommandations :

- Corréler le référentiel de compétences avec l'ensemble des métiers visés afin de demeurer à l'unisson avec les besoins du marché.
- Mettre en place une veille professionnelle en coopération avec les organisations représentatives du métier.
- Impliquer plus activement les maîtres de stage dans la définition des modalités de gestion et d'évaluation des stages et veiller à assurer la pérennisation de la gestion des stages qui, pour l'instant, est de la responsabilité d'une seule personne.

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

- 5 Le comité des experts a constaté que le réseau des *alumni* n'est pas exploité à son plein potentiel, ce qui nuit au sentiment d'appartenance des diplômés envers la HELB-Prigogine. 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 en vue d'optimiser l'intégration professionnelle des diplômés.

Recommandations :

- Entretenir davantage de relations avec les *alumni* pour exploiter au maximum le réseau déjà existant, pour favoriser l'actualisation des contenus, des opportunités en termes d'offres de stage, d'emploi, etc.
- Créer un groupe sur le réseau social professionnel (type *LinkedIn*) pour faciliter la création de liens.

Critère 3

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

Dimension 3.1 : Les acquis d'apprentissage du programme

Dimension 3.2 : Contenus, dispositifs et activités d'apprentissage

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

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

CONSTATS, ANALYSE et RECOMMANDATIONS

- 1 Le comité des experts note que les contenus du bachelier RP sont très orientés vers la communication événementielle. Selon le comité des experts, il faudrait renforcer les contenus avec les domaines des RP non explicitement enseignés et pourtant essentiels à la pratique professionnelle des RP et des communications : la gestion stratégique de la réputation – incluant la communication *corporate* et la gestion de crise – ainsi que la communication interne. Le comité des experts relève une diversité dans la communication des acquis d'apprentissage visés par les différents enseignements. Certains enseignants mentionnent les acquis d'apprentissages sur la fiche ECTS de leur cours et/ou les rappellent en début d'année ou de quadrimestre, d'autres semblent négliger de le faire. Ne pas présenter les acquis d'apprentissage de manière homogène – dans entre autre les fiches ECTS - n'en facilite pas la lecture ni le cheminement de l'étudiant pour les acquérir.

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

Recommandations :

- Veiller à l'harmonisation des fiches ECTS et à ce que les acquis d'apprentissages visés y soient mentionnés ; s'assurer que chaque fiche ECTS soit accessible via l'e-campus ainsi qu'au début de chaque syllabus.
- Intégrer des prolongements spécifiques sur la gestion de la réputation et de crise, la communication *corporate* ainsi sur la communication interne aux contenus RP de façon à être en adéquation avec les compétences attendues d'un bachelier RP.

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

- 2 Le comité des experts constate un manque de cours consacrés aux disciplines RP et communication, identitaires du bachelier RP. 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 au programme. En ce sens, l'intégration de davantage de professionnels ou d'experts externes dans les différents cours permettrait de renforcer le positionnement distinctif du bachelier RP à la HELB Prigogine.

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

Recommandations :

- Augmenter le volume horaire dédié aux cours identitaires (la gestion de la réputation, la gestion de crise, la communication interne, etc.) et recentrer les cours PO³ autour de matières directement articulées RP.

³ « Les programmes offerts en hautes écoles doivent répondre à des prescrits légaux minimaux fixés par le Gouvernement. Ces prescrits prennent la forme de « grilles horaires minimales ». (...) Chaque section est organisée en référence à la grille horaire minimale qui lui correspond. Celle-ci reprend les intitulés des activités d'enseignement et la charge horaire minimale de chacune d'entre elles. Ces grilles ne spécifient cependant pas les contenus à enseigner ni les compétences que les étudiants doivent acquérir. Au sein de ces grilles, une part d'autonomie, variable selon les catégories d'enseignement supérieur (de 6 à 15 % de la charge horaire totale) est laissée à l'appréciation des pouvoirs organisateurs (elle est indiquée

- Favoriser l'intégration de contenus RP dans les cours généraux et intégrer des contenus RP dans les cours de langues.
- Continuer les participations à différents projets transversaux dans le but d'amener les étudiants à mobiliser leurs connaissances en RP.

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

- 3 Le comité des experts constate, dans le même ordre d'idée, que le bachelier RP n'offre actuellement pas 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 des RP et de la communication. Ces compétences doivent être maîtrisées dans les domaines suivants : les médias socionumériques, les sites internet et les blogues, l'infographie et les tactiques de communication numérique.

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

Recommandations :

- Ajouter des cours spécifiques entourant la gestion professionnelle de la communication numérique : médias socionumériques (*Facebook, Instagram, 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 management, e-réputation, etc.*]).

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

- 4 Selon l'analyse des experts, trop peu de temps est investi pour approfondir les langues à maîtriser dans un contexte de pratique professionnelle en RP et en communication : le français, le néerlandais et l'anglais. En ce sens, il serait souhaitable que les cours de langues puissent être consacrés à des fins spécifiques aux RP. Le comité des experts considère que ces enseignements contribueraient à une plus grande mobilisation des compétences langagières dans un contexte professionnel. Enfin, le comité des experts estime qu'une immersion linguistique en entreprise avant le stage permettrait de désinhiber les étudiants, par exemple vis-à-vis du néerlandais.

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

Recommandation :

- 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.

- 5 À la lumière des témoignages recueillis lors de la visite d'évaluation externe et de la documentation analysée, le comité des experts constate que le travail de fin d'études (TFE) est le seul projet intégrateur permettant de mobiliser les connaissances des étudiants dans une situation professionnalisante.

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

Recommandations :

- Développer davantage de projets intégrateurs dès la deuxième année.

sous l'intitulé « liberté PO » au sein des grilles » in : AEQES, L'enseignement supérieur en Fédération Wallonie-Bruxelles, 12 septembre 2013, Bruxelles, p.37 (<http://www.aeqes.be/documents/20130912%20Syllabus%20complet%202013-2014.pdf>)

- Concrétiser une pédagogie par projet plus aboutie (grilles de lecture, pondération partagée et critériée, mise en cohérence des évaluations, etc.).
- 6 Selon les témoignages recueillis auprès des étudiants lors de la visite d'évaluation externe, 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 améliorerait grandement l'appropriation de la réalité de la profession sans nécessiter beaucoup de travail supplémentaire de la part de la section RP. De plus, le comité des experts remarque que le stage en deuxième année ne s'accompagne pas d'un retour formalisé et intégré dans le cursus. Le comité des experts loue, par ailleurs, la qualité de l'encadrement des stages, tout faisant part de sa préoccupation qu'il n'est assuré que par une seule personne.

Recommandations :

- Revoir la répartition des stages à travers les trois années de la formation, tel que suggéré ci-dessous :
 - 1^{re} année : stage court d'accueil, d'observation (quelques heures dans l'année),
 - 2^e année : stage d'immersion (idéalement en néerlandais),
 - 3^e année : stage d'intégration socioprofessionnelle.
- Mener une réflexion sur la pérennisation de la qualité de l'encadrement des stages.

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

- 7 Selon les témoignages recueillis lors de la visite d'évaluation externe et la documentation analysée, le comité des experts constate que les outils d'évaluation utilisés (pour les TFE 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 de plusieurs ECTS est mal corrélée avec la charge réelle de travail.

Recommandations :

- Concrétiser les objectifs et les méthodes d'enseignement en fonction des acquis et des apprentissages visés.
- Objectiver les critères d'évaluation et les rendre plus transparents.
- Mieux corrélérer la pondération des ECTS avec la charge de travail réel.

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 a pu remarquer que l'équipe enseignante est investie dans le programme. Le comité des experts est, par ailleurs, d'avis que les enseignants spécialisés en RP et en communication sont en nombre insuffisant par rapport aux besoins de ce programme d'études (par exemple, en 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.).

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

- 2 Le comité des experts note que les infrastructures sont généralement adaptées à l'enseignement. La bonne tenue et l'entretien du bâtiment renforcent son aspect convivial. Cependant, le comité des experts a observé une absence de lieux de travail et de rencontre tant enseignants – étudiants que pour les étudiants. Les enseignants ne disposent pas d'une infrastructure permettant des entretiens confidentiels. Les étudiants doivent se réunir et préparer leurs travaux d'équipe dans un espace commun bruyant et inadapté à ces besoins. De plus, le wifi n'est pas accessible dans l'ensemble du bâtiment.

Recommandations :

- Installer des espaces de travail conviviaux pour les enseignants et pour les étudiants.
- Étendre le wifi partout dans le bâtiment.

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

- 3 Lors de la visite des locaux, le comité des experts a constaté que la bibliothèque invite à l'étude. Le comité des experts a observé la présence de livres et de ressources documentaires de base en RP et en communication dans l'établissement. Cependant, le comité des experts est d'avis qu'il faudrait étoffer davantage la bibliothèque avec une documentation plus complète en RP et en communication.

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

Recommandations :

- Diversifier, augmenter et actualiser les ouvrages et les ressources documentaires de référence en RP et communication. Pour ce faire, profiter des opportunités ouvertes par les possibilités de mutualisation des ressources dans le cadre des pôles.
- Pérenniser les investissements tant humains que matériels dans la bibliothèque.

- 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 technologiques et médiatiques constituent, selon le comité des experts, du matériel pédagogique

essentiel à l'acquisition optimale des compétences de base dans le domaine des RP et de la communication.

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

Recommandation :

- Permettre aux étudiants l'accès à tout matériel audiovisuel nécessaire dans le cadre de la pratique professionnelle (micros, enregistreuses, caméras, etc.).

- 5 Le comité des experts a pu prendre connaissance de la présence de la plateforme *d'e-learning* et de communication au sein de la HELB Prigogine. Lors des différents entretiens, il est apparu que l'utilisation optimale de toutes les opportunités pédagogiques de cette plateforme par le personnel enseignant permettrait de bonifier les enseignements et d'assurer un meilleur encadrement et suivi auprès des étudiants.

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

Recommandations :

- 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.).

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

- 6 Le comité des experts a constaté que les syllabus et les supports de cours étaient, le plus souvent, disponibles sur l'e-campus et bien présentés. Par contre, la section aurait un grand avantage à déposer le matériel pédagogique pertinent de tous les enseignants sur la plateforme *d'e-learning* afin de créer un contenu complet et pertinent pour les étudiants.

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 *InDesign*, *Photoshop* et *Wordpress*. La maîtrise des connaissances et des compétences de base de ces logiciels est devenue incontournable pour tout futur professionnel en communication et RP.

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

Recommandations :

- 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.
- Considérer la perspective d'utiliser ces logiciels via le *cloud*, selon une formule de location de service moins onéreuse que l'achat de licences et l'installation sur un serveur interne.

- 8 Selon les témoignages recueillis auprès des étudiants actuels et diplômés lors de la visite d'évaluation externe, le comité des experts a constaté que le SAR (service d'aide à la réussite) à la HELB-Prigogine ne semblait pas répondre adéquatement à bon nombre de besoins exprimés. De plus, le SAR est encore méconnu, ce qui constitue une grande faiblesse dans l'accompagnement de certains étudiants nécessitant une aide particulière.

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

Recommandations :

- Revoir et bonifier le plan d'action du SAR.
- Optimiser la communication entre le SAR et les étudiants.

- 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 et particulièrement en rédaction française.

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

Recommandations :

- Étendre le dispositif de remédiation en deuxième année autour des techniques d'écriture.
- Renforcer les activités d'accompagnement dès le début de l'année académique.

- 10 Selon les témoignages recueillis auprès des étudiants actuels, le service social correspond aux attentes des étudiants. Il est toutefois méconnu d'une partie importante d'entre eux.

Recommandations :

- Optimiser la communication entre le service social et les étudiants.

- 11 Les travaux pratiques (TP) sont introduits dès la première année. Toutefois, l'articulation pourrait être plus évidente pour permettre aux étudiants de mieux appréhender les RP. La formation met surtout l'accent sur les tactiques des RP dans une perspective marketing (promotion produit), il serait stratégiquement préférable de mettre l'accent davantage sur la réputation et sa gestion au sein de l'organisation plutôt que de lui préférer une approche uniquement marketing.

Les étudiants font part de leur sentiment de devoir assimiler un contenu théorique et de ne recevoir que des réponses succinctes à leurs questions. Comme les étudiants travaillent essentiellement en groupe sur des cas concrets, le cours de méthodologie de la recherche pourrait mieux les guider dans la résolution de ces cas et nourrir leur réflexion sur la pratique des RP. Ceci pourrait contrebalancer l'approche - considérée par les étudiants comme - descriptive des activités.

Finalement, le comité d'experts n'a pas décelé de traces tangibles de lien entre les cours et TFE/stage, alors que chacun des enseignants du programme est appelé à préciser en quoi son cours contribue à rencontrer les exigences des TFE/stage.

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

Recommandations :

- Renforcer la présence des RP dans le programme afin d'avoir davantage d'harmonisation et de synergie tout au long du parcours.
- Expliciter les liens entre les cours et les TFE et stages.

EN SYNTHÈSE

Points forts	Points d'amélioration
<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Étudiants bien formés à appréhender la communication dans le monde professionnel ⇒ Souci constructif de s'approprier les concepts inhérents à la démarche de qualité du programme ⇒ Démarche qualité participative ⇒ Fidélité des partenaires professionnels du programme dans tous les aspects du programme RP : stages, interventions, TFE, etc. ⇒ Efforts mis en œuvre pour demeurer à l'écoute des besoins du monde professionnel via une veille informelle ⇒ Dévouement de l'équipe enseignante ⇒ Bibliothèque invitant à l'étude 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Manque de clarté de la vision pour la section ⇒ Manque de liens avec les <i>alumni</i> ⇒ Manque d'harmonisation des fiches ECTS à travers tous les cours ⇒ Manque de gestion stratégique de la réputation et de communication interne ⇒ TFE, seul projet intégrateur ⇒ Nécessité de revoir l'agencement des stages ⇒ Potentialités de la plateforme pédagogique non encore exploitées ⇒ Inadaptation de l'enseignement de l'ensemble des outils de communication numérique aux réalités du marché ⇒ Manque de corrélation des ECTS avec la charge de travail demandée aux étudiants ⇒ Absence de wifi dans l'ensemble de l'établissement

Opportunités	Risques
<ul style="list-style-type: none"> ⇒ 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. 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ 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 réalisé afin de mieux comprendre l'évolution de l'industrie des communications et des RP. ⇒ 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.

Recommandations

- ⇒ Établir une vision à moyen et long terme, à la lumière du décret paysage et en y associant pleinement toutes les parties prenantes, pour la section RP.
- ⇒ Mettre à profit la dynamique initiée par la démarche qualité afin de pérenniser la coordination émergée à l'occasion du travail d'autoévaluation et de faire en sorte que la section développe son appropriation de la gestion de la qualité.
- ⇒ Tirer profit de l'élaboration d'un référentiel de compétences en lien avec l'ensemble des métiers visés afin de demeurer à l'unisson avec les besoins du marché.
- ⇒ Augmenter le volume horaire dédié aux cours identitaires (la gestion de la réputation, la gestion de crise, la communication interne, etc.) et recentrer les cours PO autour de matières directement articulées RP.
- ⇒ Harmoniser les fiches ECTS à travers l'ensemble des cours.
- ⇒ Intégrer l'utilisation professionnelle des médias socionumériques dans différents cours.
- ⇒ Inviter davantage d'experts de la profession à intervenir dans le programme.
- ⇒ Développer davantage de projets intégrateurs dès la deuxième année.
- ⇒ Revoir la répartition des stages à travers les trois années de la formation.
- ⇒ Mieux corrélérer la pondération des ECTS avec la charge de travail réel.



Droit de réponse de la Haute Ecole Libre de Bruxelles Ilya - section Relations Publiques

Commentaire général : La section Relations Publiques tient à remercier les experts pour leur travail d'évaluation. En lisant le rapport, l'équipe éducative a cependant eu l'impression générale que ses pratiques étaient souvent mises à mal. Une visite de 2 jours n'a probablement pas permis aux experts de vérifier les dires de certains intervenants et de relativiser certains propos. Certains cours ou activités n'ont pas été abordés (comme ceux d'Allemand et d'Espagnol par exemple) et certains autres ont été mentionnés comme inexistantes (comme Communication de Crise,...). Les experts mettent l'accent sur le français et les cours de la profession mais ont-ils tenu compte des réalités socio-économiques de nos étudiants et des contraintes de la section ?

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

Page	Chap.	Point ¹	Observation de fond
3	Critères 1 et 5	1	<p>La vision managériale : Il s'agit clairement de celle actualisée et non de celle faisant l'objet du rapport d'autoévaluation (période 2011/2012). Nous avons, à plusieurs reprises dans notre rapport, fait allusion aux difficultés dues aux changements de mains (tant pour la section-même que pour la Direction et la Direction présidence en mouvance..) et expliqué que certains points explicités dans le rapport sont en souffrance à cause de cette difficulté.</p> <p>La participation et l'implication des étudiants dans les organes varient d'une année à l'autre. Lors de l'année audité, un étudiant était très actif au niveau du CE. L'engagement des étudiants dans la vie de l'école est appuyée depuis 2013-2014 par la mise en place de délégués de classe (en Bac1 et 2). Ceux-ci informent les enseignants et/ou la coordinatrice pédagogique des problèmes que la classe rencontre mais devraient également relayer l'information auprès des étudiants qui siègent dans les organes (ce qu'ils ne font pas nécessairement).</p>

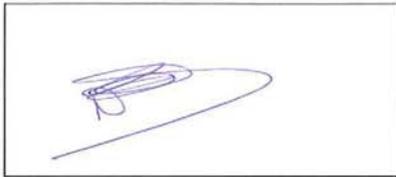
¹ Mentionner la rubrique (force, point d'amélioration ou recommandation) suivie du numéro précédant le paragraphe.

Page	Chap.	Point	Observation de fond
3	Critères 1 et 5	2	La gestion de la qualité au sein de la section n'existait pas de façon formalisée avant l'audit. Depuis sa nomination la coordonnatrice qualité communique et associe l'équipe éducative, le secrétariat et la bibliothèque à sa mission.
3	Critères 1 et 5	3	La concertation en interne a lieu en réunions pédagogiques et lors de RDV avec la direction et/ou la coordinatrice pédagogique.
4	Critères 1 et 5	3 recommandations	<ul style="list-style-type: none"> • La démarche qualité est pérennisée par la poursuite du travail par la coordonnatrice qualité. • Des espaces de concertation existent déjà.
5	Critère 2	4 recommandations	<ul style="list-style-type: none"> • Une veille professionnelle est effectuée via les lieux de stages et le <i>Career Day</i>. • Les maîtres de stage sont déjà impliqués dans la définition des modalités de gestion et d'évaluation des stages. Depuis 2013, ils approuvent également le sujet de TFE.
6	Critère 3	1	Les experts notent que le contenu du bachelier est très orienté vers la communication événementielle. Il ne s'agit là que d'une activité d'apprentissage. Des cours de communication interne et de crise sont déjà au programme. La communication corporate interne fait partie intégrante du cours d'organisation des entreprises (il s'agit de la moitié du cours) et, la communication corporate, tant interne qu'externe est abordée dans le cours de communication financière. Ces aspects apparaissent sur l'eCampus. Comme indiqué aux experts lors de leur visite, en 2014-2015 un nouveau cours sur les médias sociaux approfondira l'e-réputation.
6	Critère 3	1 recommandations	<ul style="list-style-type: none"> • En 2013-2014, toutes les fiches ECTS étaient disponibles sur le site web de la HE et sur l'eCampus. Répéter ces données au début d'un syllabus pourrait être redondant. • Des prolongements spécifiques sur la gestion de crise et la communication corporate existent déjà.
6	Critère 3	2	Le ratio activités RP et communication par rapport aux autres cours de « liberté PO » est de 64% .Ce ratio exclut donc 45 heures de langue française et de 30 heures de logiciels bureautiques (« liberté PO ») qui selon nous sont classables dans la rubrique de la spécialité. Si nous intégrons ces 75 heures dans le calcul, on arrive à 84% des cours qui sont dans la spécialité.
6	Critère 3	2 recommandations	Des contenus RP sont déjà intégrés dans certains cours généraux et de langues. Le profil étudiant nécessite de réviser des bases de l'usage des langues. Se tourner directement vers du spécifique RP est difficilement envisageable.

Page	Chap.	Point	Observation de fond
7	Critère 3	3	Les experts constatent que le bachelier n'offre actuellement pas de formation à la gestion professionnelle de la communication numérique. Or, un cours pratique intitulé 'Sites web, outil de communication' existe déjà et a entre autre pour objectifs de faire découvrir les étapes méthodologiques de la construction d'un site internet et les spécificités de la communication via un site internet.
7	Critère 3	3 recommandations	La participation d'experts dans les cours est déjà une pratique courante (en Communication financière, Méthodologie de l'enquête et en RP par exemple). Certaines matières sont d'ailleurs données exclusivement par des professionnels du domaine (communication interne, publicitaire et de crise, RP en Bac2 et 3) mais l'engagement de professeurs invités dépend du staff nommé de la section et du budget de la catégorie.
7	Critère 3	4	<ul style="list-style-type: none"> • Les cours de néerlandais et d'anglais sont déjà dès Bac2 orientés vers le domaine professionnel. • Les stages en immersion linguistique sont encouragés. • Une immersion linguistique en entreprise avant le stage est intéressante mais pourrait se révéler difficile à mettre en œuvre (investissement temps et en personnel).
7	Critère 3	5	Le TFE n'est pas le seul projet intégrateur : les Travaux pratiques développent des projets en Bac1 et en Bac2, et les stages en Bac2 et 3 contribuent à une mobilisation des savoirs ; la participation en Bac3 de certains étudiants au « défi-école-entreprise » à Paris est une autre instance de mobilisation des connaissances et aptitudes.
8	Critère 3	6 recommandations	<ul style="list-style-type: none"> • Vu les contraintes budgétaires, et, de temps de travail des étudiants, il parait difficile d'envisager la création d'un stage d'écoute en Bac1. • Vu la population estudiantine de la section, un stage d'immersion parait positif mais utopique pour certains.
9	Critère 4	1 recommandations	Vu les restrictions budgétaires et le personnel nommé de la section, augmenter le nombre de 'professeurs invités' est impossible.
9	Critère 4	2 recommandations	Il est impossible de créer un local supplémentaire dans le bâtiment existant. La catégorie est à l'étroit dans ses murs. Le wifi partout dans la catégorie est une demande qui date d'il y a plus de 5 ans.
9	Critère 4	3	Le comité d'experts est d'avis qu'il faudrait étoffer la documentation plus complète en RP. Les experts trouvent-ils qu'il manque d'ouvrages ou qu'ils devraient être accessibles en plusieurs exemplaires ?
9	Critère 4	4	Les experts constatent le manque de ressources audiovisuelles disponibles. Notons que les classes sont toutes équipées de rétroprojecteur, de PC et de baffles. Dans les grands locaux l'enseignant peut utiliser un micro. Une caméra est disponible à la demande des enseignants.

Page	Chap.	Point	Observation de fond
10	Critère 4	5	Il n'y a pas de plateforme intitulée 'e-learning'. L'eCampus propose des fonctionnalités (peu conviviales et parfois difficiles à manipuler) qui permettent aux enseignants de faire de leurs espaces de cours des espaces pédagogiques interactifs. Néanmoins, la plateforme nécessiterait de gros aménagements pour être assez conviviale pour l'utilisateur dans ses fonctionnalités d'e-learning et les contraintes budgétaires ne permettent pas une formation pointue et un suivi régulier des utilisateurs de cette plateforme.
10	Critère 4	5 recommandations	Les experts recommandent de former le personnel enseignant à l'utilisation de la plateforme eCampus : plusieurs formations se sont déjà déroulées. D'autres workshops sont prévus pour cette année 2014-2015.
10	Critère 4	7	Nous utilisons 2 logiciels libres (<i>Gimp 2.8</i> (substitut de <i>Photoshop</i>) et <i>Scribus 3.4</i> (substitut d' <i>Indesign</i>) pour permettre à chaque étudiant de s'entraîner sans frais supplémentaire chez lui et répondre aux contraintes budgétaires de la section. Il est inexact que la section n'utilise pas le logiciel gratuit <i>Wordpress</i> .
10	Critère 4	8	<ul style="list-style-type: none"> • La coordinatrice SAR n'a jamais reçu aucune expression de besoins de la part des étudiants. Elle a rencontré de son propre chef un tiers des étudiants de Bac1 en 2013-2014. • La coordinatrice SAR est clairement identifiable dans l'annexe du règlement et les activités SAR sont régulièrement communiquées oralement, par mail....
10	Critère 4	9	Le budget du SAR ne nous autorise pas à aider les étudiants de Bac2. Cependant, les enseignants essaient de rencontrer certaines de leurs demandes et le SAR inclut les crédits résiduels de Bac2 dans son public cible. De plus, la section ne possède déjà pas de budget supplémentaire pour de nouveaux cours. L'introduction d'un nouveau cours entraîne déjà une suppression ou une diminution d'heures dans d'autres matières.
11	Critère 4	11	<ul style="list-style-type: none"> • Les enseignants en charge des TP ne mettent pas l'accent sur une perspective marketing. En Bac1, ils se focalisent sur l'organisation d'événements (ce qu'ils tentent de rééquilibrer en Bac2). Tous les aspects de l'événementiel sont concernés. • Les experts ont noté que les étudiants ont le sentiment de devoir assimiler un contenu théorique et de ne recevoir que des réponses succinctes. L'équipe TP a déjà en 2013-2014 renforcé les synergies théorique-pratique. • Les experts n'ont pas décelé de liens entre les cours et TFE/stage or la majorité des cours sont conçus dans une optique professionnalisante. Les activités qui rendent tangibles l'ensemble des cours de la formation sont les TP et les stages. Les TP permettent d'approcher des secteurs professionnels différents. Pour finir, les liens TFE/stage Bac3 apparaissent clairement dans les instructions de TFE et dans celles des stages.

Nicole Bardaxoglou, Directrice-Présidente

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'NB', enclosed in a black rectangular box.

Nathalie Delande, Coordonnatrice
de l'autoévaluation

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'N. Delande', enclosed in a black rectangular box.

Etienne Coppin, Directeur de Catégorie Economique

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'E. Coppin', enclosed in a black rectangular box.