



Agence pour l'Evaluation de
la Qualité de l'Enseignement Supérieur

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

RAPPORT FINAL DE SYNTHÈSE

Haute Ecole Louvain en Hainaut (HELHa)

Comité des experts :

M. Marc D. DAVID, président

M. Bruno DEBLANDER, M. Pierre DE VILLERS,

Mme Sophie JALLET, 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 12 et 13 février 2014 à la Haute Ecole Louvain en Hainaut (HELHa). 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 de leurs auditions et des observations réalisées *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 un état des lieux des forces et points d'amélioration de l'entité évaluée, et de proposer des recommandations pour l'aider à construire son propre plan d'amélioration. Après avoir présenté l'établissement, le rapport examine successivement :

- le programme d'études et les approches pédagogiques ;
- les ressources humaines et matérielles ;
- les relations extérieures et les services à la collectivité ;
- la démarche qualité, la gouvernance et la stratégie¹.

PRÉSENTATION DE L'INSTITUTION

La Haute Ecole Louvain en Hainaut (HELHa) est issue de la fusion en 2009 des trois hautes écoles libres du Hainaut :

- la Haute Ecole Libre du Hainaut Occidental (HELHO),
- la Haute Ecole Charleroi Europe (HECE),
- la Haute Ecole Roi Baudouin (HERB).

Le statut juridique de la HELHa est celui d'une asbl. Elle fait partie du réseau de l'enseignement libre confessionnel, subventionné par la Communauté française de Belgique.

La HELHa propose de nombreuses formations dont celle qui fait l'objet du présent rapport, le bachelier en Relations publiques, dispensé sur le site de Fleurus (Charleroi).

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

¹ 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.

CHAP 1er : Le programme d'études et les approches pédagogiques

PRINCIPALES FORCES RECONNUES

- 1 Le comité des experts a observé la satisfaction des étudiants, actuels et plus encore diplômés ; les étudiants se sentent au cœur de la formation en relations publiques (RP) et apprécient l'accompagnement personnalisé en fonction des parcours de chacun. Le comité des experts tient à souligner les taux de réussite élevés en deuxième et troisième années, qu'il met en lien avec la qualité du suivi pédagogique dans la section.
- 2 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. Le comité des experts a, de plus, constaté la satisfaction des employeurs rencontrés envers les compétences généralement attendues d'un bachelier RP provenant de la HELHa.
- 3 Le comité des experts estime que la structure du programme favorise la transversalité: les étudiants sont armés pour apprendre à chercher, à analyser et à restituer à différents publics. La structure du programme favorise également les projets intégrateurs. Les projets sont organisés soit aux niveaux des années en section, soit en groupes de cours interannées. Le comité des experts cite en exemple le travail des étudiants sur un projet RP en deuxième année, encadrés par quatre enseignants.

Recommandation :

- Développer un projet intégrateur en troisième année à l'image de celui en deuxième.
- 4 Le comité des experts a constaté que les outils d'évaluation utilisés permettent de valider adéquatement le niveau d'atteinte des acquis d'apprentissage visés, que les modalités d'évaluation sont cohérentes avec les objectifs pédagogiques. Les grilles d'évaluation sont claires et structurées : contenu, forme, langue, mise en page et présentation, rétroaction.
 - 5 Le comité des experts constate aussi le souci d'adaptation permanente des méthodes d'évaluation, pour plus de cohérence pédagogique. La grande accessibilité du corps professoral et la culture de la communication interpersonnelle permettent de compléter ce *feed-back* formel.
 - 6 Au niveau du matériel pédagogique, 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 grand avantage à déposer tout le matériel pédagogique disponible et pertinent sur la plateforme *Claroline*, plateforme que les entretiens ont révélé utilisée et appréciée par les étudiants.

Recommandation :

- Rendre disponible, sur la plateforme *Claroline*, tout matériel pédagogique pertinent (syllabus, supports de cours, fiches, etc.), pour l'ensemble des cours.
- 7 Selon les témoignages recueillis lors de la visite d'évaluation externe, le comité des experts constate aussi que la ventilation des ECTS est bien corrélée avec la charge de travail demandée aux étudiants. Les fiches ECTS mentionnent clairement les critères d'évaluation.
 - 8 Le comité des experts note que les cours de langues sont très présents dans le programme, ce qui correspond aux attentes des étudiants et des employeurs. 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 estime aussi que l'immersion linguistique en

entreprise avant le stage permet une désinhibition en néerlandais. Les entretiens ont, par ailleurs, révélé que trop peu de temps était cependant investi par les enseignants pour approfondir les langues dans un contexte de pratique professionnelle en RP et communication, en français, néerlandais et anglais.

Recommandations :

- Mieux spécifier les niveaux de compétence en langues.
- 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.

9 Le comité des experts note que le bachelier RP permet une bonne polyvalence et l'appréhension d'une bonne diversité des matières relatives aux RP. La formation se concentre sur les domaines de l'information et de la communication, avec une orientation RP. Le comité des experts constate néanmoins une insuffisance de cours de RP, de communication dans la grille des cours 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.

Recommandation :

- Augmenter le volume horaire dédié aux cours identitaires au bachelier en RP, la gestion de la réputation, la gestion de crise, la communication interne, etc. ainsi que recentrer les cours PO² autour de matières directement articulées avec les RP.

10 Selon les témoignages recueillis lors de la visite d'évaluation externe et la documentation analysée, le comité des experts relève la présence de nombreux échanges avec le monde professionnel local.

Recommandation :

- Davantage ouvrir et diversifier ces échanges à d'autres régions en Fédération Wallonie-Bruxelles.

11 Selon les témoignages recueillis lors de la visite d'évaluation externe et la documentation analysée, le comité des experts considère que l'innovation pédagogique est au cœur des préoccupations des enseignants et qu'elle bénéficie du soutien de la direction. La section a développé une série de supports pédagogiques visant à intégrer l'application des connaissances : outils, plateforme, événements, projets qui jalonnent la formation (*probook, Hedcom, semaine RP, communication day*, etc.). Le comité des experts souligne particulièrement la semaine RP pendant laquelle, les cours suspendus, les étudiants se rendent dans une série d'organisations, en vue d'appréhender les métiers RP. Dans le même sens, le passeport RP permet de situer les prérequis des étudiants au départ de leur formation et les invite à l'analyse.

12 Selon les témoignages recueillis auprès des étudiants lors de la visite d'évaluation externe, le comité des experts relève la complémentarité des stages qui sont intégrés dans le programme et qui constituent un élément essentiel au 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. Le

² « 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 sous l'intitulé « libertéPO » 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>)

comité des experts est d'avis qu'il faudrait bonifier la structure actuelle des stages en les redistribuant tout au long des trois années, afin d'optimiser l'ancrage théorie-pratique de la formation.

Recommandation :

- 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.

PRINCIPAUX POINTS D'AMELIORATION DETECTES

- 1 Selon les témoignages recueillis auprès des étudiants lors de la visite d'évaluation externe, le comité des experts note que les enseignants sont très accessibles, tout comme la coordination de la section. Le comité des experts observe, par contre, que, malgré l'information existante, les étudiants méconnaissent les possibilités de recours en cas de problème particulier.

Recommandation :

- Mieux informer les étudiants des possibilités de recours.
- 2 Le comité des experts estime que les contenus du bachelier RP sont très orientés relations presse et communication événementielle. Le comité des experts estime qu'il manque de contenus en RP et en communication afin de créer une véritable identité RP au bachelier. Par exemple, les domaines des RP suivants, pourtant essentiels à la pratique professionnelle, sont non explicitement enseignés : la gestion stratégique de la réputation, la communication *corporate*, la communication en temps de crise ainsi que la communication interne.

Recommandation :

- 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 complète avec les compétences attendues par le marché.
- 3 Selon les témoignages recueillis lors de la visite d'évaluation externe, le comité des experts constate 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 dans l'industrie 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.

Recommandations :

- Ajouter des cours spécifiques entourant la gestion professionnelle de la communication numérique : médias sociaux numériques (*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, par exemple via les heures laissées à la liberté du PO.
- Inviter davantage des experts du domaine (conférences sur des contenus spécifiques (*community manager*, e-réputation, etc.)).

- 4 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. Les entretiens ont révélé qu'une remise à niveau des étudiants serait nécessaire.

Recommandations :

- Prévoir une forme de réactivation pour les étudiants qui ont déjà des bases lointaines en néerlandais.
- Assimiler l'ensemble des cours de langue aux spécificités RP.

- 5 Selon les témoignages recueillis auprès des parties prenantes lors de la visite d'évaluation externe, le comité des experts constate que, malgré sa très bonne réputation, le bachelier RP de la HELHa manque de visibilité auprès des futurs étudiants et des professionnels de l'industrie.

Recommandations :

- Développer un plan de communication entourant le bachelier RP.
- Institutionnaliser la participation des étudiants à différentes activités, ainsi que les partenariats potentiels découlant de ce type d'activités afin de mieux communiquer le positionnement du bachelier RP.

- 6 Selon les témoignages recueillis lors de la visite d'évaluation externe, le comité des experts constate que, d'un point de vue organisationnel, la forte culture identitaire est non pérennisée et liée à une forme de volontariat. Bien que ces investissements bénévoles de la part des enseignants soient très importants, le comité des experts note cependant que, malgré toute cette bonne volonté, ces investissements sont non structurels. Dans ce contexte, il serait important d'assurer la pérennité de ces remarquables efforts bénévoles qui pourraient s'étioler rapidement à la suite des départs de professeurs.

Recommandation :

- Garantir la pérennité de cet investissement par une reconnaissance officielle de ce travail bénévole essentiel à la réussite et aux conditions particulière du bachelier RP.

- 7 Selon les témoignages recueillis lors de la visite d'évaluation externe, le comité des experts constate que les échecs sont parfois incompris par les étudiants. Dans le même ordre d'idée, les crédits résiduels sont parfois inexplicables et les procédures de recours ne sont pas claires. De plus, certains cours introduisent parfois de nouvelles modalités d'évaluation, non prévues dans la fiche ECTS, ce qui engendre de nombreux échecs.

Recommandations :

- Assurer une meilleure communication des outils d'évaluation utilisés permettant ainsi de valider adéquatement le niveau d'atteinte des acquis d'apprentissage visés dans le cadre du bachelier RP.
- S'assurer du respect des modalités d'évaluation prévues dans les fiches ECTS.

CHAP 2 : Les ressources humaines et matérielles

PRINCIPALES FORCES RECONNUES

- 1 Le comité des experts a observé la présence d'une forte culture identitaire au sein de la section RP. Le comité des experts a rencontré une équipe passionnée, motivée, disponible, soudée et ayant le souci de l'intérêt général et de l'étudiant. L'équipe est-elle même porteuse de projets, même si certains sont impulsés par la direction. Selon les entretiens, les enseignants se sentent soutenus dans leurs projets.
- 2 Le comité des experts note aussi un engagement important des enseignants autour des activités *extra muros* et d'un encadrement proche des étudiants qui les pousse à se dépasser personnellement et professionnellement.

Recommandation :

- Prendre garde à l'essoufflement des ressources professorales.

- 3 Le comité des experts a pu prendre connaissance de la présence de la plateforme d'*e-learning* et de communication *Claroline* au sein de la HELHa. Le comité des experts constate positivement la présence de cette plateforme et son utilisation par les enseignants. Il est à noter que l'utilisation optimale de toutes les opportunités pédagogiques de cette plateforme par le personnel enseignant permettrait de bonifier les enseignements en permettant un meilleur encadrement et un suivi plus efficace des étudiants.

Recommandations :

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

PRINCIPAUX POINTS D'AMELIORATION DETECTES

- 1 Le comité des experts a pu observer une communication interne, surtout orale, entre le personnel enseignant et les étudiants. Ce mode de communication non formalisée semble être très efficace. Le comité des experts note cependant le risque potentiel de perte de la «mémoire organisationnelle» et de l'information associée à ce type de communication uniquement informelle.

Recommandation :

- Élaborer des outils de communication interne et externe permettant de centraliser et pérenniser le flux d'information entre toutes les parties prenantes.

- 2 Le comité des experts regrette l'absence d'une bibliothèque complète et, conséquemment, un manque dommageable d'ouvrages de références en RP et en communication. Cette carence importante influe négativement sur la qualité et les finalités pédagogiques du programme de RP.

Recommandation :

- Acheter et mettre à disposition des étudiants un ensemble de livres, de manuels et de ressources documentaires de références en RP et en communication.

- 3 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

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.

- 4 Le comité des experts a 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'enseignement et à l'acquisition optimale des compétences de base dans le domaine des RP et des communications.

Recommandation :

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

- 5 Selon les témoignages recueillis auprès des différentes parties prenantes lors de la visite d'évaluation externe, le comité des experts a constaté l'absence de salles de rencontre pour les étudiants (pour la réalisation de travaux, par exemple).

Recommandation :

- Aménager l'espace de façon à permettre aux étudiants de se réunir pour le travail en équipe.

- 6 Comme précédemment indiqué, le comité des experts a constaté que l'équipe enseignante et administrative est très investie dans le programme. 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 communication actuelles sont nettement insuffisantes au regard des besoins de ce 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.
- Continuer à inviter des experts de la profession à participer à la formation (via des conférences, présentations dans le cadre des cours, etc.).

PRINCIPALES FORCES RECONNUES

- 1 Le comité des experts a pu constater que, malgré un certain manque de notoriété, plusieurs étudiants se sont inscrits à cause de la très bonne réputation de l'établissement.
- 2 Suite aux témoignages recueillis auprès des différentes parties prenantes lors de la visite d'évaluation externe, le comité des experts estime que le bachelier RP répond aux attentes du monde professionnel.
- 3 Le comité des experts relève le fait qu'un important service d'aide à la réussite (SAR) a été mis en place pour permettre aux étudiants d'acquérir une meilleure méthodologie de travail. De plus, celui-ci active ses réseaux en vue de la résolution de problèmes pratiques vécus par les étudiants.

Recommandation :

- Mieux communiquer les différents services offerts par le SAR aux étudiants.

PRINCIPAUX POINTS D'AMELIORATION DETECTES

- 1 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. 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 :

- Tirer profit du référentiel de compétences en lien avec l'ensemble des métiers.

- 2 Le comité des experts estime que le réseau des *alumni* n'est pas exploité à son plein potentiel, ce qui nuit au sentiment d'appartenance des diplômés envers la HELHa. La section se coupe ainsi d'importantes opportunités de stages ou d'emplois pour les étudiants, d'intervenants dans la formation à titre de conférencier, par exemple.

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.

- 3 Selon les témoignages recueillis auprès des enseignants, des étudiants et du personnel administratif lors de la visite d'évaluation externe, le comité des experts a constaté que la mobilité transnationale des étudiants et des personnels est encore peu développée.

Recommandation :

- Stimuler davantage les différentes initiatives d'échanges et de mobilité des étudiants et des enseignants.

- 4 Selon les témoignages recueillis auprès des différentes parties prenantes lors de la visite d'évaluation externe, le comité des experts a constaté la présence d'un potentiel pour développer des partenariats professionnels et des services à la collectivité.

Recommandation :

- Développer les partenariats et les communiquer à l'ensemble des parties prenantes.

CHAP 4 : La démarche qualité, la gouvernance et la stratégie

PRINCIPALES FORCES RECONNUES

- 1 Le comité des experts note la présence d'un processus de gestion de la qualité qui intègre systématiquement les avis émis par les experts lors des précédentes évaluations menées par l'AEQES. Le comité des experts relève, en outre, une approche transparente, systématique et détaillée du plan d'action, en adéquation avec les constats, la vision, les objectifs décrits dans l'autoévaluation. En somme, le comité des experts confirme la lucidité du rapport d'autoévaluation et sa conformité au regard de ce que le comité des experts a pu observer durant la visite.
- 2 Le comité des experts constate que les enquêtes de satisfaction et tous les questionnaires sont disponibles sur *Claroline* et sont discutés en conseil de département. En ce sens, le comité des experts souligne la satisfaction des étudiants, actuels et plus encore celle des diplômés.
- 3 Le comité des experts a observé une culture organisationnelle au sein de la section RP : travail intégré, réunions hebdomadaires et suivi systématique. De plus, le comité des experts a constaté que toutes les parties prenantes sont intégrées dans la démarche qualité. Le dynamisme et l'implication de tous les acteurs permettent une appropriation de la démarche qualité favorisée par un *management* lucide et accessible.
- 4 Le comité des experts note positivement que les responsables du programme sont manifestement à l'écoute des besoins des différentes parties prenantes tant l'interne qu'à l'externe. Le comité des experts constate que l'objectif principal du bachelier RP est de permettre aux étudiants d'acquérir les compétences nécessaires sur le marché de l'emploi.
- 5 Le comité des experts constate la présence d'évaluations des enseignements par les étudiants (EEE), constituant une réflexion potentiellement riche. Le comité des experts souligne, en outre, l'utilisation du logiciel *feedbackserveur* qui permet l'envoi par mail des questionnaires, ce qui assure une certaine confidentialité.
- 6 La communication interne est apparue très structurée et semble très bien fonctionner. Les entretiens ont révélé la présence d'informations complètes et détaillées destinées aux parties prenantes. Par exemple, le secrétariat envoie des sms lors d'absence d'enseignants.

PRINCIPAL POINT D'AMELIORATION DETECTE

- 1 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.

Recommandation :

- Appuyer l'intérêt des étudiants à une participation plus formalisée dans les instances décisionnelles.

EN SYNTHÈSE

Points forts	Points d'amélioration
<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Sentiment des étudiants d'être au cœur de la formation ⇒ Accompagnement personnalisé ⇒ Structure du programme favorisant la transversalité et les projets intégrateurs ⇒ Clarté des modalités d'évaluation, en lien avec les objectifs pédagogiques, rétroaction ⇒ ECTS bien corrélés à la charge de travail des étudiants ⇒ Echanges avec le monde professionnel local ⇒ Innovations pédagogiques, semaine et passeport RP ⇒ Dévouement de l'équipe pédagogique et administrative ⇒ Lucidité de l'autoévaluation ⇒ Culture organisationnelle au sein de la section RP 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Méconnaissance des possibilités de recours pour les étudiants ⇒ Manque de contenus RP en gestion stratégique de la réputation, communication <i>corporate</i>, communication de crise, etc. ⇒ Manque de formation à la gestion professionnelle de la communication numérique, aux logiciels d'infographie, d'édition web ⇒ Manque de visibilité ⇒ Echecs parfois incompris des étudiants ⇒ Mode essentiellement oral de la communication interne ⇒ Manque de ressources documentaires en RP ⇒ Manque de liens avec les <i>alumni</i> ⇒ Mobilité peu développée

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

- ⇒ Revoir la répartition des stages à travers les trois années de la formation.
- ⇒ 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 complète avec les compétences attendues par le marché.
- ⇒ Ajouter des cours spécifiques entourant la gestion professionnelle de la communication numérique : médias sociaux numériques (*Facebook, Instagram, etc.*), les sites Internet (*Wordpress, par exemple*), l'infographie (*Suite Adobe, PAO, etc.*) et les tactiques de communication numérique (référencement, optimisation, etc.).
- ⇒ Inviter davantage des experts du domaine (conférences sur des contenus spécifiques (*community manager, e-réputation, etc.*)).
- ⇒ Développer un plan de communication entourant le bachelier RP.
- ⇒ Assurer une meilleure communication des outils d'évaluation utilisés.
- ⇒ Explorer, mettre en œuvre tout le potentiel pédagogique et organisationnel de la plateforme *Claroline*.
- ⇒ Élaborer des outils de communication interne et externe permettant de centraliser et pérenniser le flux d'information entre toutes les parties prenantes.
- ⇒ Entretenir davantage de liens avec les *alumni*, en vue de bénéficier d'opportunités d'offres de stages, d'emplois, de conférences, etc.
- ⇒ Mieux communiquer les différents services offerts par le SAR aux étudiants.
- ⇒ Tirer profit du référentiel de compétences en lien avec l'ensemble des métiers.
- ⇒ Stimuler davantage les différentes initiatives d'échanges et de mobilité des étudiants et des enseignants.

Droit de réponse de l'établissement évalué

Commentaire général éventuel :

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

Page	Chap.	Point ¹	Observation de fond

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

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

Vieux J.

N. ELIAS

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

E. LHOÏE

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