

CALENDRIER ET PLAN DE SUIVI DES RECOMMANDATIONS DES EXPERTS

Bachelier en Relations Publiques

Mars 2015



Plan de suivi : commentaire général

Contexte

Le rapport d'évaluation interne a été rédigé par la commission d'évaluation interne de la section Relations publiques de la Haute Ecole Louvain en Hainaut. Son siège social et administratif est situé à Mons.

La section Relations publiques fait partie de la catégorie Economique. Elle est située sur l'implantation de Fleurus et déménagera sur l'implantation de Montignies-sur-Sambre à la rentrée 2015.

Le rapport d'évaluation interne fait référence aux années 2011-2012.

Stratégie relative à l'élaboration du plan de suivi

Afin d'établir au mieux le plan de suivi, 4 sources sont exploitées :

- Le rapport d'analyse transversal Relations publiques ;
- Le rapport de synthèse du Comité des experts ;
- Le chapitre 6 du rapport d'évaluation interne ;
- Deux réunions de concertation avec les enseignants pour le choix des axes du plan de suivi et l'avis positif du conseil de département sur les priorités retenues.

Ce plan de suivi se veut très détaillé. En effet, l'équipe pédagogique a inventorié, de manière la plus exhaustive possible, les moyens à mettre en œuvre afin de traiter les points d'attention initialement identifiés. La découpe de grandes actions en ensembles d'actions détaillées indique clairement à l'ensemble de l'équipe la marche à suivre au cours des prochaines années. Ce plan de suivi nous servira de tableau de bord quotidien pour assurer le suivi de chacune d'elles.

Evolution du paysage de l'enseignement supérieur

Depuis le 14 septembre 2014, un nouveau décret définissant le paysage de l'enseignement supérieur et l'organisation académique des études est entré en vigueur.

Celui-ci révisé la chronologie des études et le programme d'enseignement. Cela aboutira à la construction d'un nouveau profil d'enseignement et d'un nouveau programme d'études.

Les priorités retenues pour les actions de renforcement et d'amélioration

Cet audit a mis l'accent sur les points forts de notre section : « *les étudiants se sentent au cœur de la formation en relations publiques et apprécient l'accompagnement personnalisé* », « *la structure du programme favorise la transversalité [...], les projets intégrateurs* », « *le souci d'adaptation permanente des méthodes d'évaluation pour plus de cohérence pédagogique* », « *l'innovation pédagogique est au cœur des préoccupations des enseignants* ». Les enseignants de la section RP continueront à pérenniser et à améliorer des actions mises en place comme le *Probook*, le *Projet HedCom*, la *semaine RP* qui représentent des atouts, une plus-value essentielle dans la formation de nos étudiants.

« *Le comité des experts a rencontré une équipe passionnée, motivée, disponible, soudée et ayant le souci de l'intérêt général et de l'étudiant.* » Notre équipe tient à réaffirmer sa mission de prodiguer aux jeunes de la région une formation professionnalisante, proche des réalités du terrain avec des cours appropriés, des projets pratiques ainsi que des contacts suivis entre étudiants, enseignants et milieux professionnels.

Afin de renforcer les points forts reconnus tout en répondant aux recommandations formulées par le Comité des experts, l'ensemble de la section a décidé d'accorder toute son attention aux axes et aux points d'amélioration repris et développés ci-après.

Dans la continuité du travail déjà entamé, quatre axes prioritaires ont donc été identifiés. Trois de ces axes sont issus du plan stratégique dont la HELHa vient de se doter. Dans le souci de le faire vivre, nous nous les sommes donc appropriés pour construire notre plan de suivi suivant les recommandations des experts.

Dans les tableaux ci-joints, notre attention se focalisera sur ces quatre axes :

- **L'accompagnement des étudiants**
- **La communication interne et externe**
- **Les partenariats avec les autres acteurs concernés par l'enseignement supérieur**
- **La qualité des infrastructures**

*L'accueil et **l'accompagnement des étudiants** représentent des valeurs fortes à la HELHa. Cet accompagnement veut mettre en place des conditions propices à la réussite des étudiants, à la fois sur les plans académique, professionnel et personnel. Il participe ainsi de la perspective de former des professionnels en phase avec l'évolution du monde du travail et de la société tout en conservant un climat accueillant et convivial.*

Un nouveau décret définissant le paysage de l'enseignement supérieur et l'organisation académique des études est entré en vigueur depuis le 14 septembre 2014. Ce décret nous a poussés à repenser l'organisation de nos formations. Plusieurs journées pédagogiques ont été consacrées à ce sujet.

Par ailleurs, les experts ont souligné la nécessité d'adapter la grille de cours à l'évolution du métier de RP. Un travail de concertation avec l'équipe pédagogique a déjà débuté. L'introduction de nouvelles matières liées à la communication numérique et une nouvelle dénomination de certaines activités d'apprentissage est à l'œuvre. Cette révision des grilles de formation sera poursuivie.

Toujours dans cette perspective de proposer aux étudiants des conditions propices à leur entrée dans le monde professionnel, un groupe constitué de professeurs de langue et de l'équipe pédagogique a entamé une réflexion afin de proposer des pistes tant stratégiques qu'opérationnelles en matière d'apprentissage des langues étrangères, de stage et de mobilité.

Communication interne et externe

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 en RP ainsi que le manque de visibilité. En outre, il pointe également la nécessité de développer des outils de communication interne et externe permettant de centraliser et pérenniser le flux d'informations entre toutes les parties prenantes.

Le rassemblement de toutes les sections de la Catégorie Economique du bassin de Charleroi en septembre 2015 permettra de mutualiser les efforts en termes de communication. Une équipe (*Cellule Communication – Catégorie Economique Campus de Charleroi*) sera chargée d'accroître la notoriété de la section, de clarifier et de renforcer l'image du métier auprès des jeunes (la méconnaissance et l'image réductrice interviennent sans doute sur le petit nombre d'inscrits dans le cursus) et de renforcer les liens avec le monde professionnel et les alumni.

Dans le plan stratégique de la HELHa, un axe transversal est dédié aux **partenariats avec les autres acteurs concernés par l'enseignement supérieur**.

La section fait régulièrement appel à des intervenants extérieurs lors de conférences, de séminaires et d'ateliers. Les relations avec le monde professionnel sont également entretenues lors des visites de stage et se prolongent dans les jurys et défense de TFE.

Les relations avec les anciens (qui sont abordées dans l'axe précédent) sont évidemment essentielles. Ces anciens jouent un véritable rôle d'ambassadeurs de leur ancienne école. Il est prioritaire de structurer de systématiser les relations avec nos anciens étudiants. Ceux-ci constituent une ressource considérable pour les jurys de travaux de fin d'études, l'accueil des étudiants en stage, le partage d'expériences à l'occasion de rencontres, la promotion de l'école.

La qualité des infrastructures de la HELHa contribue à intensifier les conditions favorables à la formation et à l'accompagnement des étudiants et permet aux membres du personnel de bénéficier d'un environnement favorable pour l'exercice de leur métier.

Le déménagement prochain de la section RP sur le site de Montignies-sur-Sambre sera suivi dans les années à venir de la construction et de l'aménagement de nouveaux bâtiments. Nous espérons donc pouvoir offrir prochainement un cadre propice aux activités d'apprentissage et au développement personnel des étudiants et membres de l'équipe éducative. Des solutions intermédiaires seront proposées.

Axe 1 – L'accompagnement des étudiants

Recommandations/forces	Description des actions	Degré de priorité	Responsable(s)	Degré de réalisation Échéance(s)	Résultats attendus	Conditions de réalisation
« Manque de contenu RP en gestion stratégique de la réputation, communication corporate, communication de crise, etc. » RFS, En synthèse – points d'amélioration, p. 12.						
« Développer un projet intégrateur en troisième année à l'image de celui de la deuxième » RFS, Chap.1^{er}, principales forces reconnues, point 3, p.3.	1. Favoriser l'appropriation transversale de la matière vue tout au long du cursus. 2. Eprouver les capacités de veille, d'analyse, de gestion stratégique et de restitution des étudiants.	***	Enseignants	En cours	Réalisation d'un projet intégrateur (inter activités d'apprentissage et inter années) par les étudiants dans le cadre de l'UE 25 – Communication et Relations publiques appliquées BLOC 3.	
« 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 PO ² autour de matières directement articulées avec les RP. » RFS, Chap. 1^{er}, principales forces reconnues, point 9, p. 4. « Intégrer des prolongements spécifiques sur la gestion de la réputation et de crise, la communication <i>corporate</i> ainsi sur la communication interne aux contenus RP, de façon à être en adéquation complète avec les compétences attendues par le marché » RFS, Chap. 1^{er}, principaux points d'améliorations détectés, point 2, p. 5.	1. Intégrer la dimension stratégique de la communication et la gestion de la réputation dans les cours identitaires au bachelier RP. 2. Rendre visibles dans la grille horaire des cours enseignés mais non explicitement proposés (Communication <i>corporate</i> , communication de crise, communication interne)	***	Enseignants	En cours	1) Révision du contenu de certaines Activités d'apprentissage. 2) Définition de nouvelles grilles de formation en vue de proposer une vision claire et complète du cursus en RP et du métier à travers une dénomination claire et éloquente des Unités d'enseignement et des Activités d'apprentissage.	

« Manque de formation à la gestion professionnelle de la communication numérique, aux logiciels d'infographie, d'édition web »
RFS, En synthèse – points d'amélioration, p. 12.

« Ajouter des cours spécifiques entourant la gestion professionnelle de la communication numérique : médias sociaux numériques (<i>Facebook, Instagram</i>, etc.), les sites Internet (<i>Wordpress</i>, par exemple), l'infographie (Suite <i>Adobe</i>, 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. » RFS, Chap. 1er, principaux points d'améliorations détectés, point 3, p. 5. « Former les étudiants aux logiciels : - d'infographie (<i>Photoshop, Illustrator, InDesign</i>, etc.) - d'édition web (des CMS gratuits existent tel <i>Wordpress</i>) et à l'utilisation professionnelle des médias socionumériques. » RFS, Chap. 2, principaux points d'améliorations détectés, point 3, p. 8	Modifier la grille des cours et y intégrer la communication et les outils numériques ainsi que l'utilisation professionnelle des réseaux sociaux.	***	Direction de l'établissement Coordination pédagogique Enseignants	En cours	Révision des contenus d'Activités d'apprentissage (en adéquation avec le monde professionnel et l'évolution du métier).	
« Inviter davantage des experts du domaine (conférences sur des contenus spécifiques (<i>community manager</i>, e-réputation, etc.)) » RFS, Chap. 1er, principaux points d'améliorations détectés, point 3, p. 5	Inviter davantage de conférenciers du monde socio-numérique.	**	Direction de l'établissement Coordination pédagogique Enseignants	Année 2015-2017	Participation de conférenciers du monde socio-numérique à la semaine RP ou aux « Community Management Days »	

« Echs parfois incompris des étudiants »

RFS, En synthèse – points d'amélioration, p. 12.

« 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. » RFS, Chap. 1er, principaux points d'améliorations détectés, point 7, p. 6.	Etablir un corpus de grilles d'évaluations basées sur des critères communs et des niveaux de maîtrise à atteindre pour le TFE, les travaux et les présentations orales.	***	Enseignants	En cours	Diffusion de ces grilles et des exigences attendues par les enseignants sur la plateforme d'apprentissage Claroline à destination des étudiants.	
---	---	-----	-------------	----------	--	--

« Mobilité peu développée »

RFS, En synthèse – points d'amélioration, p. 12

« Stimuler davantage les différentes initiatives d'échanges et de mobilité des étudiants. » RFS, Chap. 3, principaux points d'amélioration détectés, point 1, p. 9	1. Réactiver les accords bilatéraux avec les HE de Flandre ; 2. Mieux utiliser des réseaux déjà constitués notamment lors du HedCom.	*	Bureau international Coordination pédagogique Enseignants	Année 2015-2016	Davantage d'inscriptions au programme Erasmus et Erasmus Belgica.	
--	---	---	---	-----------------	---	--

LANGUES						
« Mieux spécifier les niveaux de compétence en langues. » RFS, Chap. 1, Principales forces reconnues, point 8, p. 4. « 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. » RFS, Chap. 1, Principales forces reconnues, point 8, p. 4 « Assimiler l'ensemble des cours de langue aux spécificités RP. » RFS, Chap. 1, principaux points d'amélioration détectés, point 4, p. 6	Attribuer de nouvelles appellations aux UE langue afin de préciser les compétences à atteindre : de la connaissance générale et culturelle jusqu'à l'exercice professionnalisant en fin de bloc 3.		Enseignants	En cours	Former les étudiants à devenir des professionnels capables d'exercer dans un milieu international.	
STAGES						
« 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. » RFS, En synthèse – risques, p. 12 « Davantage ouvrir et diversifier ces échanges à d'autres régions en Fédération Wallonie-Bruxelles. » RFS, Chap. 1, Principales forces reconnues, point 10, p. 4	Améliorer le système de vérification de l'intérêt des lieux de stages : - Prospecter dans l'ensemble de la Fédération Wallonie-Bruxelles ; - Privilégier et sélectionner des lieux de stages spécifiques à la communication et aux RP.	***	Responsable stages Enseignants	Année 2015-2016	Mise à jour de nos listes de lieux de stages.	

Axe 2 – La Communication interne et externe

Recommandations/forces	Description des actions	Degré de priorité	Responsable(s)	Degré de réalisation Échéance(s)	Résultats attendus	Conditions de réalisation
« Manque de visibilité » RFS, En synthèse – points d'amélioration, p. 12						
« Développer un plan de communication entourant le bachelier RP. » RFS, Chap. 1, principaux points d'amélioration détectés, point 5, p. 6	Etablir un plan de communication pour la Section RP au sein du Campus de Charleroi	**	Direction de l'établissement Cellule Com' – Catégorie Economique Campus de Charleroi Enseignants	Sept. 2018	Amélioration la notoriété de la formation en Relations publiques sur le Campus de Charleroi (augmentation des inscriptions).	
« Élaborer des outils de communication interne et externe permettant de centraliser et pérenniser le flux d'information entre toutes les parties prenantes » RFS, Chap. 2, principaux points d'amélioration détectés, point 1, p. 7 « Mettre en œuvre des procédures de communication externe en collaboration avec toutes les parties prenantes (internes et externes), en exploitant entre autres l'informatique (site internet complet et ergonomique). » RAT, 9. Les programmes de RP en FWB : un positionnement souvent mal défini et incompris, Recommandation 12, p. 28. « Manque de reconnaissance du programme de bachelier en Relations publiques au niveau du monde professionnel » RAT, Analyse en termes de forces,	1) Développer un site Internet dédié à la présentation du secteur, des métiers de la formation, des portraits d'anciens 2) Optimiser l'utilisation d'Internet et des réseaux sociaux dans la communication externe 3) Communiquer les événements organisés par l'école vers les anciens et les partenaires.	**	Cellule Com' – Catégorie Economique Campus de Charleroi Enseignants	Sept. 2018	1) Mise en ligne du site Internet 2) Regroupement et professionnalisation de l'utilisation des réseaux sociaux et des outils de communication 3) Envoi de newsletters et invitation aux différents événements.	

faiblesses, opportunités et risques (SWOT), Risques, p. 31						
« 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. » RFS, En synthèse – risques, p. 12 « Cannibalisation grandissante de la part bachelier en communication » RAT, Analyse en termes de forces, faiblesses, opportunités et risques (SWOT), Risques, p. 31	Entreprendre les démarches pour une nouvelle dénomination du programme.	***	Direction de l'établissement	Juin 2016	Changement de dénomination du programme de formation en vue d'une appellation plus illustrative du métier.	Coordination des Hautes Ecoles et de l'ARES
« Mode essentiellement oral de la communication interne » RFS, En synthèse – points d'amélioration, p. 12						
« Élaborer des outils de communication interne et externe permettant de centraliser et pérenniser le flux d'information entre toutes les parties prenantes » RFS, Chap. 2, principaux points d'amélioration détectés, point 1, p. 7 « Explorer, mettre en œuvre tout le potentiel pédagogique et organisationnel de la plateforme » RFS, Chap. 2, Principales forces reconnues, point 3, p. 7	Optimaliser les outils de communication interne et systématiser le dépôt des informations et documents concernant la section sur la plate-forme Claroline.	**	Cellule Com' – Catégorie Economique Campus de Charleroi Enseignants	Sept. 2015-2017	Dépôt de tous les documents administratifs et pédagogiques sur la plateforme et navigation aisée sur des valves enseignants.	
« Manque de liens avec les alumni » RFS, En synthèse – points d'amélioration, p. 12						
« Entretenir davantage de liens avec les <i>alumni</i> pour exploiter au maximum le réseau déjà existant » RFS, Chap. 3, Principaux points d'amélioration détectés, point 2, p. 9	1. Mettre en place une procédure de mise à jour du fichier des anciens 2. Constituer un comité des Anciens.	*	Cellule Com' – Catégorie Economique Campus de Charleroi	Récurent	1. Taux d'adresses correct et encodage systématisé.	

					2. Mise à jour effective du fichier des Anciens 3. Constitution d'un Comité des Anciens et propositions d'activités	
« Créer un groupe sur le réseau social professionnel (type <i>LinkedIn</i>) pour faciliter la création de liens » RFS, chap. 3, principaux points d'amélioration détectés, point 2, p. 9		*	Cellule Com' – Catégorie Economique Campus de Charleroi	Récurent		
COMMUNICATION, MOYENS HUMAINS ET MATÉRIELS						
« 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. » RFS, chap. 1, principaux points d'amélioration détectés, point 6, p. 6 « Prendre garde à l'essoufflement des ressources professorales » RFS, Chap. 2, Principales forces reconnues, point 2, p. 7 « 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 anciens étudiants que des étudiants en fin de cursus. » RAT, 14. Les relations avec les diplômés, Recommandation 17.3, p. 30	1) Créer une Cellule Com' – Catégorie Economique – Campus de Charleroi 2) Rédiger un descriptif de mission pour les membres de la Cellule com' – Catégorie Economique – Campus de Charleroi 3) Étudier l'adéquation entre les moyens à allouer et les objectifs de communication (prioriser les actions à mener). 4) Prévoir la logistique et l'infrastructure nécessaire pour réaliser cette mission	***	Direction de l'établissement	Sept. 2015	1° Centralisation et diffusion des informations au public interne et externe de la section RP. 2° Utilisation des logiciels nécessaires à la réalisation des productions com'	

« Prévoir l'affectation à temps plein d'une personne-ressource (un informaticien) dont les tâches seraient principalement axées sur la gestion du site internet (y compris la logistique liée à la plateforme <i>e-learning</i>) et des réseaux qui leur sont liés » RAT, 9. Les programmes de RP en FWB : un positionnement souvent mal défini et incompris, Recommandation 12.2, p. 28						
« Mettre en œuvre des procédures de communication externe en collaboration avec toutes les parties prenantes (internes et externes), en exploitant entre autres l'informatique (site internet complet et ergonomique) » RAT, 9. Les programmes de RP en FWB : un positionnement souvent mal défini et incompris, Recommandation 12.1, p. 28	Mettre sur pied et assurer la maintenance d'un site Internet dédié à la présentation du secteur, des métiers de la formation, des portraits d'anciens	**	Direction de l'établissement	Sept. 2016	Mise en ligne du site Internet.	

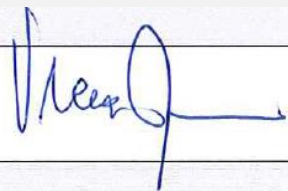
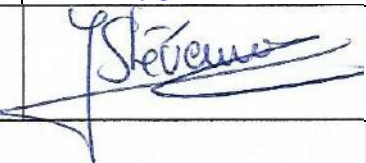
Axe 3 – Les partenariats avec les autres acteurs concernés par l'enseignement supérieur

Recommandations/forces	Description des actions	Degré de priorité	Responsable(s)	Degré de réalisation Échéance(s)	Résultats attendus	Conditions de réalisation
« Mobilité peu développée » RFS, En synthèse – points d'amélioration, p. 12						
« Développer les partenariats et les communiquer à l'ensemble des parties prenantes » RFS, Chap. 3, principaux points d'amélioration détectés, point 4, p. 10	Prévoir les affiliations à des comités, organismes, ...(3C,...)	*	Direction de l'établissement Coordination de la section Enseignants	Récurent	Nombre de participations des enseignants à des activités organisées par des comités, organismes.	

Axe 4 – La qualité des infrastructures

Recommandations/forces	Description des actions	Degré de priorité	Responsable(s)	Degré de réalisation Échéance(s)	Résultats attendus	Conditions de réalisation
« Problèmes en termes d'investissement d'infrastructure, de logiciels, de bibliothèques » RAT, Analyse en termes de forces, faiblesses, opportunités et risques (SWOT), Faiblesses, p. 31						
« Acheter et mettre à disposition des étudiants un ensemble de livres, de manuels et de ressources documentaires de références en RP et en communication. » RFS, Chap. 2, principaux points d'amélioration détectés, point 2, p. 7	Etoffer l'offre de la bibliothèque	**	Direction de l'établissement Enseignants bibliothécaire	En cours	Réalisation d'une veille dans les ouvrages documentaires et achat d'ouvrages liés au métier et à son évolution.	Enveloppe fermée – financement.
« Permettre aux étudiants l'accès à tout matériel audiovisuel nécessaire dans le cadre de la pratique professionnelle (micros, enregistreuses, caméras, etc. » RFS, Chap. 2, principaux points d'amélioration détectés, point 4, p. 8	Phaser l'acquisition d'un matériel adéquat pour la réalisation des travaux appliqués dans le cadre des ateliers et séminaires Etude des synergies et analyse des subsides possibles.	**	Direction de l'établissement	Juin 2020	Mise à disposition de matériel pour les étudiants dans le cadre de projets définis par les enseignants.	Enveloppe fermée – financement.
« Aménager l'espace de façon à permettre aux étudiants de se réunir pour le travail en équipe » RFS, Chap. 2, principaux points d'amélioration détectés, point 5, p. 8	Utilisation de l'hyperplanning afin de délimiter plusieurs plages horaires durant lesquels les étudiants peuvent occuper des classes de cours afin d'y réaliser des travaux silencieux/de groupe	**	Directions de l'établissement Horairistes	Sept. 2016		Enveloppe fermée – financement.

Le plan de suivi est approuvé par :

NOM Prénom	Qualité	Lu et approuvé	Signature
Directeur-Président			
VREUX Jean-Luc	Directeur-Président	Lu et approuvé	
Directeur de la Catégorie et Directeur de catégorie adjoint			
LHOTE Etienne	Directeur de Catégorie	Lu et approuvé	
STEVENNE José	Directeur de Catégorie adjoint	Lu et approuvé	
Coordination de la commission			
ELIAS Nathalie	Coordonatrice de la CEI	Lu et approuvé	
Coordination Qualité HELHa			
COLINET Benjamin	Coordinateur Qualité institutionnelle	Lu et approuvé	
MAJOT Anne	Coordinatrice Qualité institutionnelle	Lu et approuvé	