

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

**RAPPORT FINAL DE SYNTHÈSE**

**École Supérieure des Affaires (ESA)**

Comité des experts :

M. Marc D. DAVID, président

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

M. Olivier MALAY et 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 mars 2014 à l'ESA à Namur. 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 réalisés *in situ*.

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

L'objectif de ce rapport est de faire, en regard du référentiel d'évaluation AEQES<sup>1</sup>, un état des lieux des forces et points d'amélioration du programme évalué, 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**

L'École Supérieure d'Affaires (ESA), située à Namur, délivre un enseignement supérieur de type court de promotion sociale. Les études supérieures organisées par l'ESA débouchent sur l'obtention des titres de bachelier en *Commerce Extérieur, Comptabilité, Droit, Informatique de Gestion, Marketing* et *Relations Publiques*. L'école organise aussi un brevet d'enseignement supérieur en *Gestion d'Unités Commerciales*, une formation *Technicien en Informatique* de niveau secondaire supérieur, et une unité de formation en *Fiscalité*.

Son pouvoir organisateur est la CBC (Chambre Belge des Expert-comptables et Comptables) Namur-Luxembourg – Formation et Enseignement ASBL. Ce pouvoir organisateur est affilié à la Fédération des Etablissements Libres Subventionnés Indépendants (FELSI).

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

---

<sup>1</sup> Voir [Référentiel AEQES](#)

L'année 2013-2014 est une année de transition au niveau du référentiel d'évaluation : les établissements ont eu le choix entre la liste de référence des indicateurs (référentiel en vigueur jusqu'alors) et le nouveau référentiel AEQES, publié en 2012, d'application pour toutes les évaluations, dès 2014-2015.

## Critères 1 et 5

**L'établissement/l'entité a formulé, met en œuvre et actualise une politique pour soutenir la qualité de ses programmes.**

Dimension 1.1 : Politique de gouvernance de l'établissement

Dimension 1.2 : Gestion de la qualité aux niveaux de l'établissement, de l'entité et du programme

Dimension 1.3 : Elaboration, pilotage et révision périodique du programme

Dimension 1.4 : Information et communication interne

**Il/elle a également effectué une autoévaluation du programme de façon participative, approfondie et validée.**

Dimension 5.1 : Méthodologie de l'autoévaluation

Dimension 5.2 : Analyse SWOT

Dimension 5.3 : Plan d'action et suivi

## CONSTATS et ANALYSE

- 1 Lors de sa visite, le comité a pris la mesure de la forte implication de la direction de l'établissement dans les organes et instances qui régissent l'enseignement de promotion sociale, ainsi que sa présence attentive auprès des équipes enseignante et administrative. Les experts estiment que cette double implication – à la fois dans les instances et dans la gestion quotidienne – confèrent à l'établissement une capacité d'ajustement voire d'anticipation de ses pratiques.
- 2 Le comité des experts a constaté l'existence d'un processus de gestion de la qualité qui prend en compte systématiquement les recommandations émises par les divers comités d'experts mandatés par l'AEQES lors des évaluations précédentes<sup>2</sup>. Le comité a, de plus, constaté la présence d'une approche très systématique et très détaillée du plan d'action, en adéquation avec les constats de l'évaluation.
- 3 Le comité des experts relève également une vision à long terme dans la gestion de l'établissement. Il semble que les départs de personnes clés de l'organisation aient été correctement anticipés et que cette anticipation permettra une transition harmonieuse dans la gouvernance de l'établissement.
- 4 A travers les divers entretiens, le comité des experts a observé que la section Relations publiques (RP) de l'ESA est coordonnée par des responsables très bien identifiés et très impliqués dans leur programme. En outre, le comité tient à souligner le dynamisme et le professionnalisme de ces responsables.
- 5 Une nouvelle coordinatrice qualité a été intégrée à l'exercice d'évaluation du bachelier RP. Conséquemment, ce programme vit une période de transition inévitable et, selon les commentaires recueillis, la continuité de la coordination semble assurée et planifiée. Les experts encouragent l'établissement à bien veiller à poursuivre cette intégration dans la section RP à forte culture identitaire (voir point 7).
- 6 A travers les divers témoignages recueillis lors de la visite, le comité des experts a constaté que les responsables du programme sont manifestement à l'écoute des besoins des différentes parties prenantes : enseignants, personnel administratif, monde professionnel et étudiants (actuels et diplômés).
- 7 Une forte culture identitaire existe au sein de la section RP. Cette culture organisationnelle est, selon le comité des experts, essentiellement due à la très grande place laissée à la communication informelle au sein de la section. De plus, cette communication interne, strictement orale, entre le personnel enseignant et les étudiants semble être très efficace. Le comité note cependant le risque potentiel de perte de la « mémoire organisationnelle » et de l'information associée à ce type de

<sup>2</sup> Marketing et commerce extérieur en 2010/2011 ; Informatique en 2012/2013

communication uniquement informelle. Le comité des experts considère que l'établissement gagnerait à élaborer des outils de communication interne et externe permettant de centraliser une partie de l'information transmise le plus souvent informellement de façon à centraliser et à pérenniser le flux d'information entre toutes les parties prenantes.

- 8 Selon les témoignages recueillis lors de la visite d'évaluation externe, le comité des experts a observé une très faible représentation formelle des étudiants dans les dispositifs décisionnels ou consultatifs. Cependant, les différents entretiens ont démontré que le retour informel des étudiants vers les professeurs semble très bien fonctionner. Selon les experts, il faudrait assurer une présence formelle des étudiants dans les dispositifs décisionnels ou consultatifs de façon à officialiser et à pérenniser le flux d'information entre les étudiants et les enseignants.

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

- 9 S'agissant de l'évaluation des enseignements par les étudiants (EEE), le comité des experts a observé que sa mise en œuvre est très lourde dans la formule actuelle et que le faible taux de réponse des étudiants ne permet pas d'évaluer adéquatement les enseignements. Cette situation devrait être réajustée de façon à ce que les enseignants reçoivent l'information pertinente et représentative de l'état de leurs enseignements. Le comité des experts suggère d'envisager une évaluation de plusieurs UF du programme en une seule fiche ou toute autre disposition qui pourrait améliorer le taux de réponse des étudiants. Il serait important de simplifier les évaluations des enseignements de façon à ce que les étudiants remplissent l'ensemble de leurs formulaires d'évaluation.

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

### **RECOMMANDATIONS, en SYNTHÈSE**

- continuer à veiller à l'intégration de la nouvelle coordinatrice Qualité
- élaborer des outils de communication interne et externe visant une centralisation et une pérennisation des flux d'information
- s'assurer de la présence formelle des étudiants dans les dispositifs consultatifs ou décisionnels
- réajuster de manière appropriée le dispositif EEE afin de stimuler la participation des étudiants et d'apporter aux enseignants un retour significatif sur l'état de leurs enseignements.

## 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 et ANALYSE

- 1 Selon les témoignages recueillis auprès des étudiants (actuels et diplômés) et des employeurs lors de la visite d'évaluation externe, 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 positivement la satisfaction des étudiants et des tuteurs de stage par rapport à la formation de la section RP. Les entretiens ont permis d'observer la grande variété et la qualité des débouchés professionnels de ce bachelier, en phase avec la réalité du tissu économique local et régional namurois.
- 2 Dans le même sens, le comité des experts note un bon taux d'intégration professionnelle des étudiants dans différents types de pratiques professionnelles du milieu namurois, et ce notamment grâce au réseau important de contacts de l'ESA et à sa bonne connaissance du terrain. Ce constat permet d'affirmer que l'ESA remplit bien sa mission tant vis-à-vis des étudiants que vis-à-vis du monde économique local. Cependant, le comité des experts estime, qu'en dépit de ce bon taux d'intégration local, certains champs du domaine des relations publiques ne sont pas couverts par le programme. En outre, l'enseignement actuel des outils de communication numérique est, selon eux, inadapté aux réalités du marché de l'emploi. Ces deux points - traités au chapitre suivant - constituent un bémol au critère de pertinence et les experts invitent l'établissement à pallier ces lacunes et à actualiser le programme de manière appropriée.

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

- 3 Sur la base des entretiens avec les étudiants (actuels et diplômés) et les employeurs lors de la visite d'évaluation externe, le comité des experts a observé que le réseau des *alumni* est très utilisé, ce qui contribue au sentiment d'appartenance des diplômés envers l'ESA Namur. Ce faisant, la section RP utilise son réseau afin de solliciter des emplois ou des stages. Les experts encouragent l'établissement à poursuivre cette stratégie de réseautage dynamique.

### 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 et ANALYSE

- 1 Le comité des experts a constaté que les contenus du programme RP (en particulier, l'UF de relations publiques et communication) sont très, voire uniquement, orientés vers la communication événementielle. Ainsi, et à titre d'exemple, les domaines des RP suivants - pourtant essentiels à la pratique professionnelle des relations publiques et de communication - sont non explicitement enseignés : gestion de la réputation, communication interne, communication de crise. Par conséquent, le comité recommande d'intégrer aux contenus RP des prolongements spécifiques sur la gestion de la réputation et de crise ainsi qu'en communication interne.

#### Droit de réponse de l'établissement

- 2 Compte tenu des nouveaux besoins exprimés par les représentants des milieux professionnels, la communication numérique doit impérativement être enseignée dans le cadre d'un bachelier en relations publiques. En effet, l'infographie, l'édition web et les stratégies de diffusion des médias socio-numériques font maintenant partie intégrante de toutes les pratiques des relations publiques et de communication dans le milieu professionnel. En ce sens, l'enseignement actuel de l'ensemble des outils de communication numérique (c'est-à-dire, l'UF de communication numérique telle que dispensée à l'ESA) est apparu, aux yeux du comité, inadapté aux réalités du marché et ce, sans justification pédagogique particulière. Le comité d'experts souligne aussi qu'il existe un bon nombre de logiciels gratuits (tel *Wordpress*) qui permettraient de répondre aisément aux besoins des étudiants et des employeurs dans le cadre actuel de gestion serrée des budgets. Dès lors, ils recommandent expressément de veiller à former les étudiants à l'utilisation des outils de communication numériques suivants dans une perspective de pratique professionnelle :
  - Infographie (suite Adobe)
  - Édition web (ex : *Wordpress*)
  - Stratégie de diffusion des médias socio-numériques

#### Droit de réponse de l'établissement

- 3 S'agissant des pratiques pédagogiques et activités d'apprentissage, le comité des experts a pu découvrir, dans la section RP de l'ESA, que le projet professionnel de chaque étudiant est au cœur de son parcours d'apprentissage. Cette approche, centrée sur l'apprenant, se concrétise notamment par le « book des compétences » et est soutenue par une progressivité des apprentissages. Le « book des compétences » est un document évolutif dans lequel les étudiants collectent leurs travaux pratiques, ceux-ci étant systématiquement corrigés (les « books » des années précédentes sont mis à disposition et permettent de comprendre les critères d'évaluation) afin que les étudiants déposent des exemples positifs de leurs réalisations. Il en résulte une sorte de CV d'environ 70 pages, évalué par un jury de cinq personnes, et à valoriser lors des entretiens d'embauche. En effet, le « book des compétences » permet aussi à l'étudiant de se définir, de cerner son identité professionnelle.
- 4 Le parcours des étudiants est soutenu par un suivi constant, une mise en place d'outils de planification comme « école de vie » et une progressivité des apprentissages tout au long du

programme de bachelier RP. Le comité note aussi positivement la place laissée à la créativité des équipes pour la résolution de problèmes ancrés dans différentes situations professionnelles.

- 5 Le comité des experts a aussi observé des initiatives de co-enseignement et des regards croisés sur les UF de relations publiques. De plus, le comité estime que, malgré quelques récriminations des étudiants concernant l'importance de suivre certaines UF communes (marketing, management, etc.), celles-ci sont globalement pertinentes même si l'intégration d'un prolongement spécifique RP dans ces UF serait la bienvenue. A cet égard, il semble nécessaire d'explicitier aux étudiants les raisons et avantages de ce choix pédagogique et organisationnel (enseignement des UF communes) afin de pallier leur incompréhension légitime et, conséquemment, le mécontentement de certains d'entre eux.
- 6 En ce qui concerne l'apprentissage des langues, le comité des experts a pu constater que les UF de langues sont très présentes dans le programme, ce qui correspond aux attentes des étudiants et des employeurs. Le niveau et le ciblage des UF de langues sont clairement adaptés aux contenus pédagogiques du programme RP. Le comité des experts observe cependant une incompréhension importante des étudiants entre les niveaux des UF de langues et ceux présentés dans le portefeuille européen des langues. De plus, le comité des experts a relevé, lors des entretiens, plusieurs interprétations contradictoires concernant les façons de compléter leur formation en langues à l'extérieur de l'ESA, et il invite l'ESA à mieux informer les étudiants sur la corrélation entre UF langues et cadre européen commun de référence pour les langues (CECR), ainsi que sur les lieux et les façons de compléter, si nécessaire, leur formation en langues à l'extérieur de l'établissement.

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

Finalement, le comité d'experts souligne la nécessité d'augmenter le niveau de néerlandais des étudiants afin de les préparer adéquatement aux exigences de la pratique professionnelle des relations publiques en Belgique. Dans ce cadre, un dispositif de réactivation de bases lointaines en néerlandais devrait être pensé et proposé aux étudiants.

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

- 7 Dans la perspective de l'atteinte des acquis d'apprentissage visés par le programme RP, les étudiants sont informés, dès le début du parcours, de l'importance du travail de fin d'études (TFE). L'approche pédagogique pragmatique et la progression systématique et graduelle des apprentissages (voir point 4) concourent à rendre les étudiants conscients, au fil de leurs travaux, des thématiques intéressantes à approfondir comme sujets de TFE. De plus, le comité des experts souligne le choix libre du TFE qui est bien préparé et est assuré par un bon suivi individualisé (mails avec étapes à suivre, fiches, etc.).
- 8 La répartition et l'agencement des stages à travers les trois niveaux de la formation (à savoir : 1<sup>er</sup> niveau, stage d'accueil court - de quelques heures dans l'année ; 2<sup>ème</sup> niveau, stage d'immersion de quatre semaines et 3<sup>ème</sup> niveau, stage d'insertion professionnelle) permettent, selon toutes les parties rencontrées lors de la visite, d'intégrer rapidement l'étudiant dans la réalité socioprofessionnelle des RP. Le comité est d'avis que cette répartition – au-delà du cadre réglementaire – représente une pratique d'excellence dans l'enseignement du bachelier RP. En effet, cet agencement des stages permet à l'étudiant de s'approprier rapidement et progressivement l'univers professionnel des RP. Dès lors, les experts encouragent l'ESA à poursuivre cette programmation des stages et à consigner les différents retours d'expérience afin d'en faire profiter les promotions suivantes au moment du choix d'un organisme d'accueil. Ils suggèrent en outre d'évaluer la possibilité d'utiliser l'un des deux premiers stages comme opportunité d'une immersion professionnelle en néerlandais.
- 9 Une autre bonne pratique est à souligner : le projet « zéro budget », qui oblige les étudiants à créer de toutes pièces et sans budget un événement et à en faire la promotion, a été unanimement salué

par tous les acteurs de l'école. Le comité des experts est d'avis que ce dispositif est à pérenniser et qu'un retour sur expérience, tant à court terme (juste après l'événement) qu'à long terme (plusieurs années après) est à favoriser afin d'en mesurer l'impact professionnalisant.

- 10 En matière d'évaluation, le comité des experts estime que les outils utilisés (pour les stages et pour le TFE) permettent de valider adéquatement le niveau d'atteinte des acquis d'apprentissage visés par le programme de bachelier en relations publiques.

Les points sont pondérés sur la base du poids des ECTS répartis sur les différentes évaluations.

Les fiches pédagogiques sont communiquées aux étudiants lors du premier cours et mises en ligne. De plus, une mise à disposition de travaux d'années précédentes permet aux étudiants de mieux appréhender les contenus à maîtriser.

Des fiches d'évaluation sont développées permettant aux étudiants de structurer l'apprentissage de chaque cursus (les grilles permettent aux étudiants de savoir à quoi s'attendre).

Le comité constate que les évaluations formatives prennent une part importante : les étudiants peuvent remettre leurs travaux pour lecture et amélioration avant les échéances formelles.

Pour l'épreuve intégrée, en cas d'échec, le comité a relevé que l'étudiant est invité à une réflexion sur ses causes avec le promoteur, mais aussi avec les externes membres du jury et le parrain/la marraine. En effet, les partenaires extérieurs (travaux pratiques, stages, parrainages, ...) sont invités lors de l'évaluation des TFE ce qui permet un suivi des besoins de la profession.

Le comité constate également que la maîtrise de la langue française à l'écrit, pourtant largement déficiente à l'entrée, se rapproche du niveau attendu par le monde professionnel, en dépit de certaines lacunes en termes de nuance et de précision du propos. Il invite la section RP de l'ESA à pérenniser la dynamique vertueuse de la consolidation d'un socle de compétences en langue française écrite, tout en renforçant l'acquisition de techniques et d'outils de rédaction transférables à une variété de contextes.

## **RECOMMANDATIONS, en SYNTHÈSE**

- intégrer aux contenus RP des prolongements spécifiques sur la gestion de la réputation et de crise ainsi qu'en communication interne
- former les étudiants à l'utilisation des outils de communication numériques actuels dans une perspective de pratique professionnelle
- compléter l'information des étudiants quand nécessaire (enseignement des UF communes, cadre européen commun de référence pour les langues, renforcement langues hors ESA, etc.)
- augmenter le niveau de néerlandais (dispositif de réactivation des bases, opportunité de stage en immersion)
- pérenniser les bonnes pratiques (agencement des stages, suivi des étudiants et pratiques évaluatives, consolidation d'un socle de compétences en langue française écrite...) et renforcer leurs dispositifs de retours d'expérience

## 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 et ANALYSE

- 1 A travers les témoignages recueillis auprès des étudiants et des employeurs lors de la visite d'évaluation externe, le comité des experts a constaté une très grande appréciation de leur part envers la passion, l'investissement et le dévouement des enseignants en RP. Les entretiens ont particulièrement relevé le coaching personnalisé, les réunions informelles, les prêts d'ouvrages personnels, etc.  
Les experts tiennent à féliciter l'ensemble du personnel pour leur implication auprès de leurs étudiants. Cependant, ces investissements – très importants et s'appuyant sur la bonne volonté générale – sont, pour une très grande part, non structurels. Les experts estiment qu'il serait important de garantir la pérennité de cet investissement – essentiel à la réussite des étudiants – par une reconnaissance officielle et structurelle.
- 2 Différents collègues sont impliqués dans le suivi des travaux et des stages et, ensemble, dans une communication assez informelle, ils font preuve de créativité pour trouver des solutions adaptées à chaque situation lorsque les étudiants rencontrent des difficultés.
- 3 Les divers échanges ont également confirmé la présence, dans l'encadrement de la formation, d'un grand nombre d'experts issus du métier, disponibles pour intervenir dans les cours, parrainer, accueillir des stagiaires ou participer à des jurys. Selon les témoignages, cette situation semble directement liée au dynamisme, à la proactivité des responsables du bachelier RP. La force de l'intervention de nombreux externes professionnels se situe au niveau du contenu qui s'avère en adéquation avec la réalité du marché. Les experts professionnels apportent un regard actualisé sur les compétences à acquérir ; toutefois, leur méconnaissance en pédagogie peut, à l'occasion, constituer une faiblesse.
- 4 S'agissant des ressources documentaires, la situation est moins positive. En effet, le comité des experts a constaté, au cours de la visite des infrastructures, un manque de ressources documentaires pertinentes aux RP et communication : absence de bibliothèque, et conséquemment, manque essentiel de livres de référence en RP et communication. Ce constat impacte directement la qualité et les finalités pédagogiques du programme. Même si les experts louent l'initiative de « prêt » de livres personnels des enseignants, cette solution n'est pas structurellement viable. Le comité recommande vivement à l'établissement d'acheter et de mettre à disposition des étudiants une liste de livres, manuels et ressources documentaires de référence en relations publiques et communication ainsi que de profiter des opportunités offertes par les possibilités de mutualisation des ressources dans le cadre des futurs pôles régionaux.

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

- 5 En ce qui concerne les laboratoires de langues, le matériel informatique et le matériel pédagogique, les constats sont sensiblement plus positifs. Par exemple, les laboratoires de langues permettent la participation active et encadrée des étudiants. Le matériel informatique est généralement disponible et accessible, tout comme les locaux sont agréables et bien entretenus.  
Cependant, le comité des experts a aussi constaté le manque de ressources audiovisuelles disponibles pour les enseignants et les étudiants (projecteurs en classe, micro, enregistreurs, caméras, etc.). Ces outils technologiques et médiatiques constituent, selon le comité, du matériel

pédagogique essentiel à l'acquisition optimale des compétences de base dans le domaine des relations publiques et des communications.

- 6 Le comité des experts a bénéficié d'une présentation de la plateforme d'e-learning et de communication *Smartschool* utilisée au sein de l'ESA Namur. Le comité s'est réjoui de l'existence d'une telle plateforme mais, il a été observé que, malgré tout son potentiel pédagogique, la plateforme technologique *Smartschool* demeure sous-exploitée à ce jour. En ce sens, l'utilisation optimale de toutes les opportunités pédagogiques de cette plateforme – d'abord au sein du personnel enseignant - permettrait de bonifier les enseignements en permettant un meilleur encadrement et un meilleur suivi des étudiants.

Pour augmenter le potentiel de cet outil, il faudra :

- continuer à en développer les fonctionnalités et encourager son usage auprès des enseignants et étudiants
- explorer et mettre en œuvre tout son potentiel pédagogique et organisationnel
- 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](#)

- 7 Dans le même ordre d'idées, le comité des experts a aussi constaté l'absence de certains logiciels professionnels essentiels à l'enseignement des RP tels que *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 relations publiques.

Les experts recommandent de former les étudiants:

- aux logiciels *Infographie Photoshop, Illustrator, InDesign*
- à l'édition web (des CMS gratuits existent tel *Wordpress*,)
- aux médias socio numériques

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

- 8 Du point de vue 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 un grand avantage à déposer tout le matériel pédagogique pertinent sur la plateforme *Smartschool* (syllabus, supports de cours, fiches, etc.).

- 9 Pour ce qui concerne l'accueil, le suivi et le soutien des étudiants, le comité des experts a apprécié la mise en place de divers dispositifs : coaching personnalisé répondant à une analyse forces/faiblesse des étudiants, possibilité d'étalement et de progression individualisée, parrainage, notamment pour l'aide à la recherche d'un lieu de stage. Toutefois, ces dispositifs n'ont pas encore pris toute leur dimension, ni leur plein potentiel et le comité recommande à la section RP de les renforcer et de les pérenniser.

### **RECOMMANDATIONS, en SYNTHÈSE**

- Assurer, par une reconnaissance officielle, le travail à ce jour bénévole essentiel à la réussite des étudiants
- Mettre à disposition des étudiants les ressources documentaires de référence adéquates (achat et mutualisation)
- Augmenter le potentiel de l'outil *Smartschool*
- Former les étudiants aux logiciels professionnels de base
- Pérenniser les dispositifs de suivi et de soutien des étudiants

## EN SYNTHÈSE

| Points forts  | Points d'amélioration  |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>→ section Relations publiques de l'ESA coordonnée par des responsables très bien identifiés et très impliqués dans leur programme, forte culture identitaire</li> <li>→ responsables du programme à l'écoute des besoins des différentes parties prenantes</li> <li>→ réseautage dynamique (contacts professionnels et <i>alumni</i>)</li> <li>→ personnels entourant la section RP dynamique, proactif et très investi</li> <li>→ forte implication de la direction et vision à LT dans la gestion</li> <li>→ processus de gestion de la qualité évolutif et approche systématique et détaillée du plan d'action, en adéquation avec les constats de l'évaluation</li> <li>→ programme RP en adéquation avec les attentes du tissu économique local et régional, bon taux d'intégration professionnelle</li> <li>→ des étudiants (actuels et diplômés) et des employeurs satisfaits de formation du bachelier RP</li> <li>→ excellent encadrement des étudiants, y compris pour le TFE</li> <li>→ projet professionnel des étudiants au cœur de la formation (ex book des compétences)</li> <li>→ progressivité des apprentissages</li> <li>→ répartition et agencement adéquats des trois types de stages proposés à tous les niveaux de formation du bachelier RP</li> <li>→ co-enseignement, regards croisés, présence d'experts issus du métier</li> <li>→ projet « zéro budget »</li> <li>→ outils d'évaluation des acquis bien conçus et communiqués</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>→ faible représentation formelle des étudiants dans les dispositifs décisionnels ou consultatifs</li> <li>→ dispositif EEE peu opérationnel et faible taux de réponse</li> <li>→ culture organisationnelle reposant essentiellement sur une communication informelle</li> <li>→ bénévolat louable, mais investissement des personnes à pérenniser par une reconnaissance officielle</li> <li>→ contenus du programme RP n'incluant pas certains domaines (E-reputation, communication interne, par ex.)</li> <li>→ enseignement de l'ensemble des outils de communication numérique inadapté aux réalités du marché.</li> <li>→ enseignement du néerlandais à renforcer</li> <li>→ manque de ressources documentaires de base en relations publiques et communication</li> <li>→ manque de ressources audiovisuelles disponibles pour les enseignants et les étudiants</li> <li>→ plateforme pédagogique encore sous-exploitée</li> </ul> |

| Opportunités et risques  |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>→ Le Décret Paysage ouvre des perspectives intéressantes d'échange de pratiques pédagogiques et professionnelles, ainsi que de meilleur partage des ressources et matériels pédagogiques au sein d'un même pôle ou d'une même coordination locale, entre les établissements d'enseignement supérieur.</li> <li>→ Le comité 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 note encore qu'un grand travail d'information et de communication devrait être entrepris afin de mieux comprendre l'évolution de l'industrie des communications et des RP.</li> <li>→ Il existe un risque très grand pour ce programme d'être rapidement dépassé, malgré son jeune âge, si des rapprochements importants ne sont pas faits avec des représentants de l'industrie des communications/RP ainsi qu'avec d'autres établissements d'enseignement supérieur tant en Belgique que dans l'ensemble de l'Europe.</li> </ul> |

## Recommandations

- Continuer à veiller à l'intégration de la nouvelle coordinatrice Qualité
- Elaborer des outils de communication interne et externe visant une centralisation et une pérennisation des flux d'information
- S'assurer de la présence formelle des étudiants dans les dispositifs consultatifs ou décisionnels
- Réajuster de manière appropriée le dispositif EEE afin de stimuler la participation des étudiants et d'apporter aux enseignants un retour significatif sur l'état de leurs enseignements.
- Intégrer aux contenus RP des prolongements spécifiques sur la gestion de la réputation et de crise ainsi qu'en communication interne
- Former les étudiants à l'utilisation des outils de communication numériques actuels dans une perspective de pratique professionnelle
- Compléter l'information des étudiants quand nécessaire (enseignement des UF communes, cadre européen commun de référence pour les langues, renforcement langues hors ESA, etc.)
- Augmenter le niveau de néerlandais (dispositif de réactivation des bases, opportunité de stage en immersion)
- Pérenniser les bonnes pratiques (agencement des stages, suivi des étudiants et pratiques évaluatives, consolidation d'un socle de compétences en langue française écrite...) et renforcer leurs dispositifs de retours d'expérience
- Assurer, par une reconnaissance officielle, le travail à ce jour bénévole essentiel à la réussite des étudiants
- Mettre à disposition des étudiants les ressources documentaires de référence adéquates (achat et mutualisation)
- Augmenter le potentiel de l'outil *Smartschool*
- Former les étudiants aux logiciels professionnels de base
- Pérenniser les dispositifs de suivi et de soutien des étudiants



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

Commentaire général :

*L'ESA remercie le comité d'experts pour ses remarques et recommandations qui permettront d'affiner encore davantage et de pérenniser la gestion de la qualité au sein du Bachelier en Relations Publiques.*

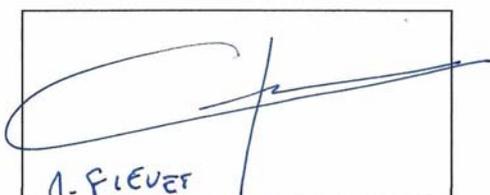
*Les observations ci-dessous se réfèrent au relevé des recommandations (R) en fin de rapport page 12.*

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

| Page         | Point           | Rec. finale <sup>1</sup> | Observation de fond  |
|--------------|-----------------|--------------------------|--|
| 4            | 8               | R3                       | Concernant la faible représentation formelle des étudiants dans les dispositifs décisionnels et consultatifs, l'intégration d'étudiants dans la gouvernance d'une école de l'EPS n'est pas inscrite dans un cadre décretaal, ce qui n'a pas empêché l'ESA de consulter les étudiants de manière informelle et régulière. L'ESA s'efforcera de pérenniser cette consultation de manière plus formelle.  |
| 4            | 9               | R4                       | Suite à la visite des experts, la direction a envoyé une note à tout le personnel concernant la réorganisation du processus d'évaluation des enseignements par les étudiants (EEE), selon un calendrier précis, comprenant une synthèse des bonnes pratiques, des points à améliorer et un plan de suivi pour les lacunes qui pourraient être constatées lors des entretiens d'évaluation.   |
| 5<br>6<br>10 | 2<br>1 + 2<br>7 | R5<br>R6<br>R13          | Les recommandations et suggestions émises par les experts en matière de champs non couverts actuellement par le programme renforcent les souhaits de l'ESA en matière d'actualisation du programme, mais sont du ressort du gouvernement de la Communauté française sur avis conforme du Conseil Général de l'EPS et consultation de la Chambre thématique des Hautes Ecoles et de l'EPS de l'ARES. Le Conseil Général de l'EPS a pris la décision d'envisager les modifications du dossier pédagogique de la section dès parution des rapports finaux de synthèse et de l'analyse transversale.<br><br>En ce qui concerne l'actualisation des outils de communication numériques et de la formation aux logiciels professionnels de base, l'ESA tient à informer le lecteur qu'un cours de conception de sites Web est bien inclus dans le programme. Toutefois, l'ESA prend bonne note des propositions d'outils formulées par les experts et procèdera à une analyse de la compatibilité de ces outils avec les droits d'administration de son serveur, en collaboration avec la coordinatrice du département informatique. |
| 7            | 6               | R7                       | Le niveau du cadre européen commun de référence pour les langues (CECR) atteint à la fin de chaque UF de langues sera désormais indiqué dans la fiche pédagogique remise à l'étudiant en début d'année académique.<br><br>Par ailleurs, l'ESA s'engage à informer les étudiants sur les possibilités de poursuivre les   |

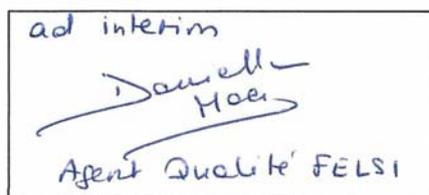
|    |   |     |  |
|----|---|-----|--|
|    |   |     | <p>UF langues lorsqu'elle ne les organise pas, notamment via l'Académie namuroise des Langues vivantes (ANLV) dont elle fait partie et qui rassemble les informations sur les cours de langues organisés dans la Province de Namur.</p> <p>Les étudiants seront également informés au moyen de logigrammes sur la manière de procéder lorsqu'ils demandent une équivalence des UF langues suivies en-dehors de l'établissement dans un enseignement autre que supérieur.</p>   |
| 7  | 6 | R8  | <p>Quant au niveau insuffisant de connaissance du néerlandais constaté par les experts, l'ESA tient à préciser que le néerlandais est une option parmi d'autres, et elle est limitée au niveau UF5 par le dossier pédagogique. Il appartiendra au Conseil Général de l'EPS de se prononcer sur ce problème. Par ailleurs, il peut être intéressant de proposer aux étudiants d'effectuer des stages RP en néerlandais.</p>   |
| 9  | 4 | R9  | <p>En ce qui concerne le manque de ressources documentaires de référence, la « gestion serrée des budgets » incite l'ESA à préférer la recommandation des experts de mutualiser les ressources disponibles dans le cadre des perspectives ouvertes par le récent Décret Paysage ou la constitution d'une bibliothèque virtuelle de références sur sa plateforme Smartschool.</p> <p>Dans le cadre du Pôle académique de Namur, il est déjà convenu que les étudiants des établissements membres du Pôle aient accès à toutes les bibliothèques. Se pose cependant le problème des heures d'ouverture. Par ailleurs, le Conseil d'Administration du Pôle discutera de l'accès de toutes les ressources numériques payantes.</p> |
| 10 | 6 | R12 | <p>A l'occasion de la rentrée académique, la Direction de l'ESA a envoyé à tous ses professeurs une note les enjoignant à mettre tous les supports de cours sur la plateforme Smartschool et les incitant à l'utiliser régulièrement dans le cadre de leur enseignement.</p> <p>Le partage de bonnes pratiques est encouragé au sein de chaque équipe pédagogique, chacune disposant d'un espace réservé à cet effet sur l'Intranet.</p> <p>A défaut d'une formation à l'utilisation pédagogique de la plateforme pour cause de « gestion serrée des budgets », la coordinatrice du département informatique a posté plusieurs notes explicatives à destination des professeurs sur l'Intranet.</p>                            |

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



A. FIEVER

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



ad interim  
Danielle  
Maes  
Agent Qualité FELSI