



*Update en réunion CEI du 19.04.18 et autres feedbacks*

## **PLAN D' ACTIONS ACTUALISE DE LA SECTION RELATIONS PUBLIQUES**

**(SUR BASE DU PLAN D' ACTIONS RP INITIAL DU 04.05.15)**

---

Nous avons arrêté différentes séries d'actions, que nous avons répertoriées selon 4 axes stratégiques, à savoir:

1. le renforcement de l'organisation pédagogique,
2. le renforcement de la communication interne et externe,
3. le développement des relations extérieures,
4. l'amélioration de la démarche qualité.

**AXE 1 – RENFORCER L'ORGANISATION PÉDAGOGIQUE DU CURSUS RELATIONS PUBLIQUES**

**ACTION 1.1 – Actualiser le programme de cours**

| Recommandations/<br>Forces   | Description des<br>Actions   | Responsables(s)  | Degré de<br>réalisation<br>/Échéance(s)                 | Résultats<br>attendus  | Conditions de<br>réalisation  |
|--|--|--|---|--|---|
| <p><i>Appuyer le référentiel de compétences du bachelier en Relations publiques sur les référentiels métiers correspondant et réaliser un travail de veille permanente afin d'anticiper toute évolution qui s'accompagnerait de nouveaux besoins de formation.</i></p> <p>Analyse Transversale, Point 4.4, Recommandation 6.1, p.24.</p> | <p>Actualiser le programme et les dossiers pédagogiques en fonction des besoins actuels de la profession.</p>  | <p>La Direction,</p>   | <p>Septembre 2017.</p>                                  | <p>Un programme en adéquation avec les besoins du métier.</p>  | <p>Décisions du Conseil Général de l'Enseignement de Promotion Sociale.</p> |
| <p><i>A partir du profil professionnel de la Commission de concertation, construire et formaliser la vision de la fonction de chargé de relations publiques telle qu'enseignée à l'ESA.</i></p> <p>Rapport d'Evaluation Interne, Recommandation propre à l'établissement, Point 2.1, p.19.</p>   | <p>Intégrer dans les cours de 1ère RP une activité destinée à la description du profil RP.</p> <p>Inviter les étudiants de 1<sup>ère</sup>, 2<sup>ème</sup> et 3<sup>ème</sup> RP à participer à des événements extérieurs.</p>                              | <p>La chargée de cours de Communication.</p> <p>La chargée de cours de Communication.</p>  | <p>Réalisé. Janvier 2015.</p> <p>Démarche continue.</p> | <p>Amélioration de la visibilité des finalités du cursus.</p>  |   |
| <p><i>Accentuer l'arrimage des cours à l'épreuve intégrée.</i></p> <p>Rapport d'Evaluation Interne, Recommandation propre à l'établissement, Point 3.2, p.30.</p>  | <p><i>NEW !</i></p> <p>Conscientiser les étudiants à l'importance de l'épreuve intégrée : nouvelle méthodologie d'accompagnement avec relevé de sujets possibles, et réunions de suivi.</p> <p><i>NEW !</i></p> <p>Organiser des réunions d'informations</p> | <p>Les chargés de cours de la section et la Cellule Communication et RP.</p> <p>Les chargés de cours de la section et la Cellule</p> | <p>Sept 2017.</p> <p>Mars 2018. Démarche continue.</p>  | <p>Augmentation du nombre de réussites à l'EI.</p> <p>Augmentation du nombre de réussites de l'EI.</p> |   |

|   | spécifiques aux étudiants de 2 <sup>ème</sup> et 3 <sup>ème</sup> ,<br><i>NEW !</i><br>Réunion de présentation des EI pour les 3 blocs réunis et brainstorming sur les sujets.<br>+ Rencontres individuelles avec les étudiants de 3T.<br>Désignation d'une chargée d'EI spécifique à la section RP+ Relance individuelle auprès des étudiants en abandon fin de cursus. | Communication et RP.  | Mars 2018<br>Démarche continue.<br><br>Septembre 2018            |  |   |
|---|--|---|--|--|---|
| <b>ACTION 1.2 – Mettre en œuvre les ECTS</b>  |  |   |  |  |   |
| <b>Recommandations/<br/>Forces</b>  | <b>Description des<br/>Actions</b>   | <b>Responsables(s)</b>  | <b>Degré de<br/>réalisation<br/>/Échéance(s)</b>                 | <b>Résultats<br/>attendus</b>  | <b>Conditions de<br/>réalisation</b>                    |
| <p><i>Mener une réflexion pour inclure la notion d'ECTS dans les pratiques d'enseignement.</i></p> <p>Rapport d'Evaluation Interne, Recommandation propre à l'établissement, Point 3.3, p.31.</p> | <p>Se référer aux instances institutionnelles pour mener une réflexion sur les ECTS.</p> <p><i>NEW !</i></p> <p>Inscrire le nombre d'ECTS dans les horaires et dans les fiches d'inscription.</p> <p><i>NEW !</i></p> <p>Informers les professeurs sur les ECTS de façon appropriée lors d'une réunion de section.</p>   | <p>La Direction.</p> <p>La Sous-Direction.</p> <p>L' Agent Qualité FELSI.</p> | <p><i>Réalisé en 2015.</i></p> <p>2017 et 2018.</p> <p>2018.</p> | <p>Intégrer la notion d'ECTS.</p> <p>Nombre d'ECTS indiqués sur les documents destinés aux étudiants.</p> <p>1 séance d'information en début d'année académique lors d'une réunion de section.</p> | <p>Décisions du Conseil Général et modes de calcul.</p> |

| ACTION 1.3 – Intégrer des prolongements spécifiques à la profession  |   |   |  |   |                              |
|--|---|---|--|---|------------------------------|
| Recommandations/<br>Forces   | Description des<br>Actions  | Responsables(s)   | Degré de<br>réalisation<br>/Échéance(s)  | Résultats<br>attendus   | Conditions de<br>réalisation |
| <p><i>Intégrer aux contenus RP des prolongements spécifiques sur la gestion de la réputation et de crise ainsi qu'en communication interne.</i></p> <p>Rapport Final de Synthèse, Critère 3, Recommandation 5, p.8.</p>  | <p>Faire intervenir des témoignages d'anciens étudiants sur les situations rencontrées sur leur lieu de travail.</p> <p><i>NEW!</i></p> <p>Mener une réflexion sur d'autres possibilités que des témoignages d'anciens étudiants qui sont trop nouveaux dans leur métier. Par exemple : Centre de Crise Provincial, Association Belge de la Communication interne.</p> <p>Interviews et rencontres de communicants dans le cadre du cours de Communication et Introduction aux Relations publiques.</p> | <p>Les chargés de cours.</p> <p>La Coordinatrice de la section.</p>                           | <p>2015 et démarche continue.<br/>Chaque année lors de la Welcome Day.</p> <p>2018-2019.</p>                           | <p>Minimum 2 témoignages d'anciens étudiants par an.</p>                                      |                              |
| <p><i>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.</i></p> <p>Rapport Final de Synthèse, Critère 3, Recommandation 9, p.8.</p> | <p>Formaliser le retour d'expériences par l'utilisation d'un double formulaire, l'un étant destiné aux anciens, l'autre aux étudiants actuels.</p> <p><i>NEW!</i></p> <p>Remplacer le formulaire par une grille d'analyse des exercices d'accueil, plus adaptée, pour un retour critique des étudiants sur leur propre parcours.</p>  | <p>La Cellule d'appui Communication et RP.</p> <p>La Cellule d'appui Communication et RP.</p> | <p>2018-2020.<br/>Rencontres prévues en 2020-2021 (cours de CRPO un an sur deux)</p> <p>Réalisé.<br/>Février 2015.</p> | <p>Retour d'expérience servant d'appui pour le cours de Relations publiques.</p> <p>Idem.</p> |                              |

|   |   |   |   |   |  |
|---|---|---|---|---|--|
|   | Débriefing suite aux activités d'accueil avec tous les intervenants   | La Cellule d'appui Communication et RP.                                 | 2019-2020.  |   |  |
| <i>Inviter davantage des experts du domaine à donner des conférences sur des contenus spécifiques (community management, e-reputation, etc.)</i><br>Analyse Transversale, Point 4, Recommandation 4.4, p. 23. | Organiser des conférences en collaboration avec les sections Tourisme, Marketing et Commerce Extérieur.   | La Cellule d'appui Communication et RP.                                 | En cours.<br>2015, sauf pour la section Tourisme.     | Deux fois deux heures par an, chaque conférence abordant au moins une problématique RP. | <b>Conditions de réalisation :</b><br>Horaires et disponibilités des étudiants.<br>A inscrire institutionnellement |
| <i>Formaliser la démarche pour les invitations des personnalités extérieures.</i><br>Rapport d'Evaluation Interne, Recommandation propre à l'établissement, Point 2.1, p.20.                                  | Mise en ligne sur l'Intradesk de la plateforme de l'école d'une fiche reprenant les invitations.<br><i>NEW !</i><br>Egalement sur les réseaux sociaux.  | La Cellule d'appui Communication et RP.                                 | 2018-19.<br><br>2018-19.                              | Communication des invitations aux parties prenantes de la section.                      |  |
| <i>Renforcer le sens pédagogique de l'organisation des visites guidées.</i><br>Rapport d'Evaluation Interne, Recommandation propre à l'établissement, Point 3.2, p.26.  | Mener une réflexion sur l'organisation des visites guidées par les étudiants.   | Les chargés de cours de Communication.                                  | Réalisé.<br>Septembre 2014.                           | Clarification du contrat pédagogique concernant les visites guidées.                    |  |
| <b>ACTION 1.4 – Renforcer la formation en matière de communication numérique</b>  |   |   |   |   |  |
| <b>Recommandations/ Forces</b>  | <b>Description des Actions</b>  | <b>Responsables(s)</b>  | <b>Degré de réalisation /Échéance(s)</b>              | <b>Résultats attendus</b>   | <b>Conditions de réalisation</b>   |
| <i>Former les étudiants à l'utilisation des outils de communication numériques actuels dans une perspective de pratique professionnelle.</i><br>Rapport Final de Synthèse, Critère 3, Recommandation 6, p.8.  | Adapter le contenu du cours d'informatique.<br><i>NEW !</i><br>Faire modifier les logiciels étudiés dans le cadre de ce cours.<br><br>Créer un nouveau cours spécifique de communication numérique. | Le professeur d'informatique.<br><br>La Direction.<br><br>La Direction. | Démarche continue<br><br>2018.<br><br>Septembre 2017. | Formation aux outils numériques actuels.  | Décisions du   |

|  |  |  |  |   |                                  |  | Conseil Général. |
|--|--|--|--|---|----------------------------------|--|------------------|
| <i>Informersur l'utilisation des nouveaux médias. Rapport d'Evaluation Interne, Recommandation propre à l'établissement, point 3.2., p.25.</i>   | Désigner un chargé de cours supplémentaire dans l'Unité d'Enseignement RP2.  | La Direction.  | Septembre 2015.  | Information sur l'utilisation des nouveaux médias. Construction de son e-réputation.        | Répartition de périodes.         |  |                  |
|  | <b>NEW !</b><br>Désigner un nouvel expert pour une partie du cours, suite au départ de Mr Pourbaix en 2017.  | La Direction   | 2018   | Professeur désigné.   |                                  |  |                  |
| <b>ACTION 1.5 – Mettre à disposition des ressources documentaires</b>  |  |  |  |   |                                  |  |                  |
| <b>Recommandations/ Forces</b>   | <b>Description des Actions</b>   | <b>Responsables(s)</b>   | <b>Degré de réalisation /Échéance(s)</b>   | <b>Résultats attendus</b>   | <b>Conditions de réalisation</b> |  |                  |
| <i>Mettre à disposition des étudiants les ressources documentaires de référence adéquates (achat et mutualisation). Rapport Final de Synthèse, Critère 4, Recommandation 11, p.10.</i> | Acquérir 2 ouvrages phares en matière de communication :<br>-Th. Libaert, M-H. Westphalen, Communicator, Dunod 2012, 6ème édition.<br>-J-M. Decaudin, Ph. Malaval, Pentacom, Pearson Education, 2012, 3ème édition.<br><br>Acquérir d'autres ouvrages (7). | La Direction.  | Réalisé.<br>Décembre 2013.   | Mise à disposition des livres aux étudiants   |                                  |  |                  |
|  | <b>NEW !</b><br>Mettre en place les nouvelles modalités et conditions de gestion des ouvrages de la bibliothèque de l'école  | La Direction.  | Mai 2015.  | Mise à disposition des livres aux étudiants   |                                  |  |                  |
| <i>Diffuser une liste de références documentaires. Rapport d'Evaluation Interne, point 4.2., p.37.</i>   | Etablir, mettre à jour et diffuser la liste de références documentaires sur la plateforme de l'école.  | La sous-Direction et le chargé de cours de Communication.<br><br>La Cellule d'appui Communication et RP. | Sept 2018.   | Modalités de gestion et de prêt d'ouvrages.   |                                  |  |                  |
| <i>Informers les étudiants de la disponibilité du centre de documentation et de la disponibilité</i>   | Informers de l'existence du centre de documentation (local 3) et de la disponibilité des ouvrages.   | Le professeur chargé de cours de communication.  | Réalisé.<br>Juillet 2014.<br>Démarche continue.<br><br>Réalisé.<br>Janvier 2014.<br>Démarche | Mise à disposition d'une liste documentaire.<br><br>Existence d'un centre de documentation. |                                  |  |                  |

|   |   |   |  |   |                                  |
|---|---|---|--|---|----------------------------------|
| des ouvrages.<br>Rapport d'Evaluation Interne,<br>Recommandation propre à<br>l'établissement, point 4.2, p.37.  |   |   | continue.                                |   |                                  |
|   | <i>NEW !</i><br>Construire un e-centre documentaire à l'aide de l'application <b>Symboloo</b> (webmix), qui sera accessible par tous les étudiants de RP via la plateforme Smartschool. | La chargée de cours de Communication et les chargés de cours de la section. | En cours de construction.                | Consultation des références via un site unique.   |                                  |
| <b>ACTION 1.6 – Exploiter les connaissances existantes en langues</b>   |   |   |  |   |                                  |
| <b>Recommandations/<br/>Forces</b>  | <b>Description des Actions</b>  | <b>Responsables(s)</b>  | <b>Degré de réalisation /Échéance(s)</b> | <b>Résultats attendus</b>   | <b>Conditions de réalisation</b> |
| <i>Augmenter le niveau de néerlandais (dispositif de réactivation des bases, opportunité de stage en immersion)</i><br>Rapport Final de Synthèse, Critère 3, Recommandation 8, p.8. | Renforcer le cours d'UE2 Néerlandais par un module de réactivation des bases en e-learning et étendre les exercices d'e-learning dans l'ensemble des cours de langues.                  | Le département Langues.   | 2017-18 et démarche continue.            | Réactivation des connaissances linguistiques par de l'e-learning.   |                                  |
| <b>ACTION 1.7 – Clarifier la procédure de choix et de valorisation des langues</b>  |   |   |  |   |                                  |
|   | <b>Description des Actions</b>  | <b>Responsables(s)</b>  | <b>Degré de réalisation /Échéance(s)</b> | <b>Résultats attendus</b>   | <b>Conditions de réalisation</b> |
| <i>NEW !</i>  | Communiquer l'information sous forme de feuillet à distribuer à chaque étudiant lors de l'inscription.  | La Coordinatrice Langues et la Sous-Direction.                              | 2018-19.                                 | Etudiants bien informés sur les choix possibles et les procédures VAE actuelles en vigueur pour toutes les langues. |                                  |
| <i>NEW !</i>  | Communiquer l'information via la plateforme Smartschool.  | La Coordinatrice Langues et la Cellule d'appui Informatique                 | Sept 2018.                               |   |                                  |



|  |   |  |   |   |   |
|--|---|--|---|---|---|
| <i>NEW !</i>   | Apporter les amendements nécessaires dans le Règlement général des études de l'ESA et les communiquer sur la plateforme.  | La Coordinatrice Langues et Direction.                       | Sept 2018.                                |   |   |
| <i>NEW !</i>   | Informier sur la possibilité ou non de VA pour les langues non-organisées dans l'établissement.   | La Coordinatrice Langues et la Direction                     | 2019-2020.                                |   | Décision du GT en enseignement supérieur ». |
| <b>ACTION 1.7 – Concertation pédagogique pour les cours de langues</b> |   |  |   |   |   |
|  | <b>Description des Actions</b>  | <b>Responsables(s)</b>                                       | <b>Degré de réalisation /Échéance(s)</b>  | <b>Résultats attendus</b>   | <b>Conditions de réalisation</b>            |
| <i>NEW !</i>   | Organisation de réunions pédagogiques Langues : harmonisation du contenu des cours entre collègues, grilles d'évaluation, réflexion en équipe (SWOT et Plan d'Actions)..                                    | La Coordinatrice Langues et les chargés de cours de langues. | Démarche continue.                        | 2 réunions pédagogiques Langues par année académique.                                     |   |
| <i>NEW !</i>   | Création et mise à jour régulière d'un mémento rassemblant tous types de détails pratiques destinés aux professeurs de langues (dossiers, ressources, documents, tests d'admission, VA, évaluations, etc. ) | La Coordinatrice Langues.                                    | 2017.                                     | Mise à disposition d'un Mémento Langues.  |   |
| <i>NEW !</i>   | Mise en commun de ressources pédagogiques en prévision de la mise en œuvre des nouveaux Dossiers pédagogiques Langues en vigueur à partir de septembre 2018.  | La Coordinatrice Langues.                                    | Janvier – juin 2018 et démarche continue. | Activités diverses et variées en prévision des nouveaux DP Langues à partir de sept 2018. |   |



## AXE 2 – RENFORCER LA COMMUNICATION INTERNE ET EXTERNE

### ACTION 2.1 – Améliorer le flux d'informations

| Recommandations/<br>Forces  | Description des<br>Actions  | Responsables(s)  | Degré de<br>réalisation<br>/Échéance(s)   | Résultats<br>attendus  | Conditions de<br>réalisation |
|---|---|--|---|--|------------------------------|
| <p><i>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). 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 e-learning) et des réseaux qui leur sont liés.</i></p> <p>Analyse Transversale, Point 9, Recommandation 12.1 et 12.2, p. 28.</p> | <p>Élargir l'utilisation de la plateforme électronique de diffusion de l'information et de communication.</p>   | <p>La Direction et la Cellule d'appui Informatique et école virtuelle.</p>   | <p>Démarche continue.</p>   | <p>Utilisation plus étendue de la plateforme de communication.</p> |                              |
| <p><i>Augmenter le potentiel de l'outil Smartschool.</i></p> <p>Rapport Final de Synthèse, Critère 4, Recommandation 12, p.10.</p>  | <p>Proposer de nouvelles formations de différents niveaux.</p> <p>Proposer l'activation du système d'alerte.</p> <p>Sensibiliser à l'existence de l'Intradesk de la plateforme et de certaines options par des encarts « Tips and Tricks » et des petits tutos.</p> | <p>La Cellule d'appui Informatique et école virtuelle.</p> <p>La Cellule d'appui Informatique et école virtuelle.</p> <p>La Cellule d'appui Informatique et école virtuelle.</p> | <p>2015.<br/>Démarche continue.</p> <p>2015.<br/>Démarche continue.</p> <p>2015.<br/>Démarche continue.</p> | <p>Utilisation optimale de la plateforme Smartschool.</p>          |                              |
| <p><i>Elaborer des outils de communication interne et externe visant une centralisation et une pérennisation</i></p>  | <p>Installer un écran digital avec bande déroulante pour diffusion des actualités (conférences, événements, échanges, etc.)</p>   | <p>Les Cellules d'appui Informatique et</p>  | <p>Septembre 2015.<br/>Démarche continue.</p>   | <p>Diffusion optimale de l'information,</p>                        |                              |

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| <i>des flux d'information.</i><br>Rapport Final de Synthèse, Critères 1 et 5, Recommandation 2, p.4.  | sur base d'un fichier Powerpoint.<br>Insérer les mêmes informations dans la valve électronique de la plateforme de l'école.               | école virtuelle,<br>Communication et RP.<br>Le secrétariat. | avec mise à jour permanente.                                |   |
| <b>ACTION 2.2 – Elargir les accès Internet</b>  |   |   |   |   |
| <b>Recommandations/<br/>Forces</b>  | <b>Description des Actions</b>  | <b>Responsables(s)</b>                                      | <b>Degré de réalisation /Échéance(s)</b>                    | <b>Résultats attendus</b>   |
| <i>Installer un réseau ou accès wifi de façon urgente dans tous les établissements non connectés.<br/>Doter chaque étudiant et chaque enseignant d'une adresse courriel officielle.</i><br>Analyse Transversale, Point 13, Recommandations 16.1 et 16.2, p. 29. | Optimiser le réseau WIFI avec spectre plus large. Diffuser les codes WIFI aux chargés de cours.<br><br>Augmentation des bandes passantes. | La Cellule d'appui Informatique et école virtuelle.         | Démarche continue et nouvelles bornes en 2017.<br><br>2019. | Accès optimal à Internet.<br><br>Contraintes liées au bâtiment.   |
| <b>ACTION 2.3 – Veiller à l'utilisation optimale des infrastructures internes</b>   |   |   |   |   |
| <b>Recommandations/<br/>Forces</b>  | <b>Description des Actions</b>  | <b>Responsables(s)</b>                                      | <b>Degré de réalisation /Échéance(s)</b>                    | <b>Résultats attendus</b>   |
| <i>Maintenir le dialogue avec les autorités de l'athénée.</i><br>Rapport d'Evaluation Interne, Recommandation propre à l'établissement, Point 4.2, p.35.  | Veiller à optimiser la cohabitation existante avec l'athénée.   | La Direction.   | Démarche continue.  | Utilisation optimale des infrastructures.<br><br>Nouvelle ouverture possible avec l'arrivée de la nouvelle préfète. |
| <b>ACTION 2.4 – Optimiser et développer les canaux communication externe</b>  |   |   |   |   |
| <b>Recommandations/<br/>Forces</b>  | <b>Description des Actions</b>  | <b>Responsables(s)</b>                                      | <b>Degré de réalisation /Échéance(s)</b>                    | <b>Résultats attendus</b>   |
| <i>NEW !</i>  | Créer un nouveau site internet pour l'établissement : plus convivial, plus ludique, plus complet que l'ancien.                            | La Direction.   | 2017-2018.  | Nombre de visites du site en augmentation.  |

|              |  |  |  |  |  |
|--------------|--|--|--|--|--|
| <i>NEW !</i> | Assurer la présence de l'ESA sur les réseaux sociaux : Facebook/LinkedIn et les alimenter en contenu.            | La Direction, le secrétariat et le chargé de cours RP. | 2017 : FB<br>2018 : LinkedIn<br>Démarche continue. | Nombre de visites de la page en augmentation.          |  |
| <i>NEW !</i> | Développer l'utilisation des réseaux sociaux et e-outils collaboratifs, au service des cours et des professeurs. | La Coordinatrice de section et les chargés de cours.   | 2017-2018.   | Communication et partage d'informations en temps réel. |  |

### AXE 3 – DEVELOPPER LES RELATIONS EXTERIEURES

#### ACTION 3.1 – Formaliser le réseau d'anciens

| Recommandations/<br>Forces   | Description des<br>Actions  | Responsables(s)   | Degré de<br>réalisation<br>/Echéance(s) | Résultats<br>attendus                   | Conditions de<br>réalisation                             |
|--|---|---|---|---|--|
| <i>Entretenir davantage de liens avec les anciens étudiants pour exploiter au maximum le réseau déjà existant.</i><br>Analyse Transversale, Point 14, Recommandation 17, p.29. | Créer un fichier numérique de renseignements sur la situation des anciens et adapter la base de données administrative de l'établissement pour y ajouter les données. | La coordinatrice<br>qualité et le comité<br>AMESA.<br>Le secrétariat. | En cours.<br>Septembre 2015.            | Informations sur les anciens étudiants. | Recueil des informations lors de la remise des diplômes. |

#### ACTION 3.2 – Assurer le transfert du réseau professionnel de l'ESA

| Recommandations/<br>Forces  | Description des<br>Actions                        | Responsables(s) | Degré de<br>réalisation<br>/Echéance(s) | Résultats<br>attendus                 | Conditions de<br>réalisation  |
|---|---|-----------------|---|---------------------------------------|-------------------------------|
| <i>Rechercher un chargé d'encadrement « remplaçant » des événements d'accueil et des stages.</i><br>Rapport d'Evaluation Interne, Recommandation propre à l'établissement, Point 4.1, p.34. | Recruter un chargé d'encadrement pour les stages. | La Direction.   | Realisé.<br>Septembre 2015.             | Nouveau chargé d'encadrement.         | Disponibilité de la dotation. |
| <i>Attribuer des périodes pour co-organiser les événements d'accueil et les stages.</i>   | Octroyer des périodes au chargé d'encadrement.    | La Direction.   | Realisé.<br>Septembre 2015.             | Rémunération du chargé d'encadrement. |                               |

|   |   |  |   |  |   |
|---|---|--|---|--|---|
| Rapport d'Evaluation Interne, Recommandation propre à l'établissement, Point 4.1, p.34.<br><i>Co-organiser les événements d'accueil et les stages.</i><br>Rapport d'Evaluation Interne, Recommandation propre à l'établissement, Point 4.1, p.34. | Assurer le transfert de contacts vers le nouveau chargé d'encadrement.<br><br>Pérenniser le système de partenariat avec les entreprises et institutions pour organiser les stages des étudiants. Assurer le transfert de contacts vers le nouveau chargé d'encadrement.   | La Cellule d'appui Communication et RP.<br><br>La Cellule d'appui Communication et RP. | A planifier.<br>Septembre 2015.<br><br>Démarche continue. | Poursuite de l'utilisation du réseau professionnel.      | Conditions de réalisation<br>Impératifs organisationnels. |
| <b>ACTION 3.3 – Développer la notoriété de l'ESA et du cursus RP</b>  |   |  |   |  |   |
| <b>Recommandations/<br/>Forces</b>  | <b>Description des<br/>Actions</b>  | <b>Responsables(s)</b>   | <b>Degré de<br/>réalisation<br/>/Échéance(s)</b>          | <b>Résultats<br/>attendus</b>                            | <b>Conditions de<br/>réalisation</b>                      |
| <i>NEW !</i>  | Lancement et réalisation d'un projet de collaboration avec des établissements organisant le cursus RP : réalisation de capsules vidéos avec témoignages d'anciens (utilisables par tous), site internet sur le métier RP, page FaceBook, Réunions régulières à Bruxelles<br>2 vidéos fournies au projet par l'ESA | La chargée de cours de Communication.  | 2018.   | 5 capsules vidéo, site internet commun, 1 page Facebook. |   |
| <i>NEW !</i>  | Présentation des métiers de la communication dans le cadre d'un événement du CEFO (Carrefours Emploi Formation Orientation) de Namur<br>Présentation des structures offrant cette formation, avec intervenant de l'ESA  | La chargée de cours de Communication   | Le 23 août 2018.  | Communication sur le métier et sur l'offre de formation. |   |
| <i>NEW</i>  | Développer des opportunités de collaboration avec des entreprises.  | La Direction et les chargés de cours.  | 2018-19 et démarche continue.                             | Multiplication des contacts avec le monde professionnel. |   |

## AXE 4 – DEVELOPPER LA DÉMARCHE QUALITÉ

### ACTION 4.1 – Soutenir la démarche de coordination Qualité

| Recommandations/<br>Forces   | Description des<br>Actions   | Responsables(s)   | Degré de<br>réalisation<br>/Échéance(s) | Résultats<br>attendus  | Conditions de<br>réalisation |
|--|--|---|---|--|------------------------------|
| <i>Continuer à veiller à l'intégration de la nouvelle coordinatrice Qualité.</i><br>Rapport Final de Synthèse, Critères 1 et 5, Recommandation 1, p.4. | Assurer la formation de la coordinatrice Qualité.<br><br><i>NEU !</i>  | La Direction et l'Agent Qualité FELSI.<br>La Coordinatrice Qualité. | En cours.                               | Reconnaissance d'une personne ressource centrale pour la démarche Qualité. |                              |
|  | Communiquer sur la mobilisation et mise en œuvre des démarches Qualité au sein de l'établissement.<br><br><i>NEU !</i> | La Direction et la Coordinatrice Qualité.                           | Démarche continue.                      |  |                              |
|  | Présentation de la démarche Qualité aux étudiants lors du Welcome Day.   | La Coordinatrice Qualité.   | Octobre 2017 et démarche continue.      | Une « Welcome Day » par an.  |                              |



### ACTION 4.2 – Informer davantage les étudiants

| Recommandations/<br>Forces  | Description des<br>Actions   | Responsables(s)                                | Degré de<br>réalisation<br>/Échéance(s) | Résultats<br>attendus  | Conditions de<br>réalisation                  |
|---|--|--|---|--|---|
| <i>Compléter l'information des étudiants quand nécessaire (enseignement des UF communes, cadre européen commun de référence pour les langues, renforcement langues hors ESA, etc.).</i><br>Rapport Final de Synthèse, Critère 3, Recommandation 7, p.8. | Etablir et rendre disponible sur la plateforme un document indiquant la corrélation entre nos unités d'enseignement de langues et les niveaux européens.<br><br>Indiquer les niveaux européens sur les attestations de réussite. | La Coordinatrice Langues.<br><br>La Direction. | Juin 2015.<br><br>Septembre 2016.       | Connaissance des correspondances européennes de l'Enseignement de Promotion Sociale. | Décision du Conseil Général, GT valorisation. |



| ACTION 4.3 – Renforcer le soutien aux étudiants  |  |   |  |   |                              |
|--|--|---|--|---|------------------------------|
| Recommandations/<br>Forces   | Description des<br>Actions   | Responsables(s)   | Degré de<br>réalisation<br>/Échéance(s)                              | Résultats<br>attendus   | Conditions de<br>réalisation |
| Organiser la désignation d'un professeur de référence pour le bachelier RP selon des modalités à définir à l'interne. Ce professeur – ayant des connaissances du domaine RP – assurerait ainsi la coordination de la section RP.<br>Analyse Transversale, Point 3, Recommandation 2, p. 22.                    | Désigner deux coordonnateurs de section.   | La Direction.   | Réalisé.<br>Septembre 2018.  | Coordination optimale de la section RP.   | Octroi de périodes.          |
| <b>NEW !</b>   | Désigner une personne ressource pour la mise en œuvre de l'enseignement inclusif et veiller à la diffusion de l'information à ce sujet auprès des étudiants  | La Direction, la Sous-Direction.  | Septembre 2017 et démarche continue.                                 | Soutien aux étudiants.  |                              |
| ACTION 4.4 – Veiller à l'implication des étudiants   |  |   |  |   |                              |
| Recommandations/<br>Forces   | Description des<br>Actions   | Responsables(s)   | Degré de<br>réalisation<br>/Échéance(s)                              | Résultats<br>attendus   |                              |
| S'assurer de la présence formelle des étudiants dans les dispositifs consultatifs ou décisionnels<br>Rapport Final de Synthèse, Critère 1 et 5, Recommandation 3, p.4.   | Impliquer les étudiants dans les démarches Qualité en s'assurant de leur participation aux réunions de coordination (Rapports d'Evaluation Interne, visites d'experts, plans de suivi).<br>Rédiger une nouvelle note d'instruction permanente pour l'établissement d'une nouvelle organisation et d'un nouveau calendrier pour les EEE (Evaluation des Enseignements par les Etudiants).<br>En fonction du nouveau calendrier, diffuser le formulaire EEE auprès des étudiants et collecter les données via un nouvel outil de communication | La Coordinatrice Qualité.<br><br>Le responsable des Statistiques Evaluation des Enseignements<br><br>Le responsable des Statistiques Evaluation des Enseignements | Démarche continue.<br><br>Juin 2014. Démarche continue.<br><br>2017. | Implication des étudiants dans la Qualité.<br><br>Réalisation des EEE (Evaluation des Enseignements par les Etudiants). |                              |
| Réajuster de manière appropriée le dispositif EEE (Evaluation des Enseignements par les Etudiants) afin de stimuler la participation des étudiants et d'apporter aux enseignants un retour significatif sur l'état de leurs enseignements<br>Rapport Final de Synthèse, Critère 1 et 5, Recommandation 4, p.4. |  |   |  |   |                              |

|              |   |                           |                                     |  |  |
|--------------|---|---------------------------|-------------------------------------|--|--|
|              | électronique: notre plateforme Smartschool.   |                           |                                     |  |  |
|              | Informer les chargés de cours et les étudiants de la démarche EEE et des dates d'évaluation pour chaque unité d'enseignement. | La Coordinatrice Qualité. | 2017.                               |  |  |
| <b>NEW !</b> | Information sur les EEE de la démarche Qualité lors de la Welcome Day.  | La Coordinatrice Qualité. | Octobre 2017.<br>Démarche continue. |  |  |

|  |   |
|--|---|
| <br><b>Lyndia Roveda</b><br><b>Coordinatrice qualité</b> | <br><b>Carine Dechamps</b><br><b>Chef d'établissement</b> |
|--|---|



