

21 OCTOBRE 2019



PLAN D'ACTION ACTUALISÉ

BACHELIER EN RELATIONS PUBLIQUES

COORDINATION QUALITÉ
HAUTE ECOLE LUCIA DE BROUCKÈRE
Avenue Emile Gryzon,1 - 1070 Anderlecht

Introduction

Le 21 mai 2019, l'Agence pour l'Évaluation de la Qualité des Enseignement Supérieur (AEQES) a rendu son Rapport d'évaluation de suivi de la section Relations publiques de la Haute Ecole Lucia de Brouckère (HELdB). Le présent document se trouve être un Plan d'action actualisé qui tient compte des recommandations de l'AEQES.

Dans la logique d'une démarche qualité, il est à noter que le présent document doit être lu en perspective des documents antérieurs, à savoir essentiellement le Plan d'action proposé précédemment et le Rapport d'évaluation de suivi de mai 2019 disponibles sur http://www.aeqes.be/rapports_evaluation_details.cfm?documents_id=381.

Dans son rapport, l'AEQES a mis en lumière différents éléments. Si certains de ces éléments sont d'ordre formel, en ce qu'ils relèvent de la structuration en 4 axes du plan d'actions, ils dénotent aussi de la présence ou non d'une vision stratégique sur le plus long terme. C'est dans cette perspective que, après une période de crise organisationnelle, la HELdB poursuit la volonté de remettre le pédagogique au centre de ses préoccupations. Cette structuration en 4 axes (Politique de la qualité, Pertinence, Cohérence et Efficacité/ équité) est donc à nouveau employée ici, comme vous le constaterez dans la suite de ce document.

En ce qui concerne les **recommandations** générales évoquées dans le rapport de suivi, elles sont évoquées de manière transversale dans les 4 axes du plan d'action, et des **indicateurs de performance** ont été définis pour la section en concertation avec l'équipe pédagogique et administrative.

Par ailleurs, **la visibilité de la section** et son optimisation ont également été placées au centre de ce plan qui se veut amorcer une nouvelle dynamique, au-delà de la gestion de crise qui a prévalu jusqu'alors. Vous trouverez plus précisément les actions envisagées afin d'améliorer la visibilité de la section Relations publiques dans l'axe 2 « Pertinence ». Elles concernent notamment les actions de communication externe, ainsi que le service des relations internationales et la mobilité.

Ensuite, les éléments qui concernent le **Service d'Aide à la Réussite (SAR)** sont repris dans l'axe 4 « Efficacité et équité ». Il est à noter que certains éléments du plan d'action sont déjà en cours de réalisation, comme la mise en place d'une salle de travail pour les étudiants ou l'augmentation du nombre de dixièmes accordés aux enseignants en charge du SAR.

Enfin, vous trouverez l'ensemble des actions visant à améliorer la **cohérence** de la formation dans l'axe 3 « Cohérence ».

Axe 1 : Politique de soutien de la qualité du programme incluant une autoévaluation participative récurrente

Actions	Résultats attendus	Indicateurs	Echéances	Responsables	Degré de priorité
Créer un groupe de travail qualité composé de personnes relais dans chaque section.	<ul style="list-style-type: none"> - Instaurer une réelle « culture de la qualité » au sein des sections et départements de la HELdB - Donner du sens à la démarche qualité et aux(auto)évaluations - Intégrer toutes les parties prenantes dans la démarche 	<ul style="list-style-type: none"> - Tenue régulière des réunions qualité - Fréquentation des réunions - Présence des coordinateurs qualité en Conseil pédagogique 	2020	Coordinateurs qualité Professeur relais Direction Conseil pédagogique	***
Mettre en place des processus d'évaluation des enseignants (EEE) récurrents	<ul style="list-style-type: none"> - Les enseignants cernent mieux le public auquel ils s'adressent. - L'enseignant adopte une posture réflexive. - Les étudiants font l'expérience de la « démocratie académique » et deviennent « apprenants - évaluateurs »! 	<ul style="list-style-type: none"> - Rapports anonymisés des réunions de débriefing des EEE avec les enseignants (confidentiel) - Synthèse des résultats par sections et par bloc - Questionnaire via Lime Survey 	Jun 2020	Coordinateurs Qualité Direction Enseignants	**

¹Younès, N., Rege Colet, N., Detroz, P. & Sylvestre, E. (2013). La dynamique paradoxale de l'évaluation de l'enseignement par les étudiants. Dans : Marc Romainville éd., *Évaluation et enseignement supérieur* (pp. 107-126). Louvain-la-Neuve, Belgique: De Boeck Supérieur. doi:10.3917/dbu.romai.2013.01.0107.

Annexe 2 : pérennité du programme

Actions	Résultats attendus	Indicateurs	Echéances	Responsables	Degré de priorité
<p>Pérenniser les actions de communication externe :</p> <p>participation au SIEP et journées portes ouvertes (JPO) ;</p> <p>activité sur les Réseaux Sociaux et visibilité sur le Web</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Image de la HELDB plus positive en externe - Notoriété accrue - Augmentation du nombre d'étudiants dans les sections en perte d'effectif. 	<ul style="list-style-type: none"> - Rapport de suivi du plan de communication - Fréquentation du stand au SIEP et à la JPO - Nombre d'étudiants recrutés pour travailler sur les stands - Tableau sur la salle des professeurs en ligne pour la répartition des permanences des professeurs et des étudiants sur le stand - Trafic sur le site Web - Nombre d'inscriptions en ligne et hors ligne (source du trafic) - Nombre de brochures distribuées et abonnements à la Newsletter 	<p>2019-2020</p> <p>Q1 (récurrent)</p>	<p>Direction Et service Communication</p> <p>Cellule informatique Animatrices de section Enseignants volontaires</p>	<p>***</p>
<p>Redynamiser les actions qui favorisent le lien entre la HE et le monde professionnel :</p> <p>Cocktail des maîtres de stage (MDS), activités de visites conférences et séminaires (VCS) et relations avec les alumni.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Visibilité de la section accrue dans le monde professionnel. - Mise en place de partenariats durables avec les MDS. - Les anciens, dans leur activité professionnelle, deviennent les ambassadeurs de la HE et font profiter les étudiants de leurs expériences. - Les étudiants se représentent le monde professionnel de manière fidèle et développent les compétences adéquates. 	<ul style="list-style-type: none"> - Chiffres liés à la fréquentation du Cocktail des MDS - Questionnaires envoyés aux MDS avec l'invitation au Cocktail. - Fréquentation et PV du brunch-débat avec les anciens organisé dans le cadre du cours de VCS en IRP - Nombre d'experts présents dans les cours et témoignages dans le portfolio de section. - Compte LinkedIn et anciens connectés. 	<p>2019-2020</p> <p>Q2 (récurrent)</p>	<p>Service Communication</p> <p>Animatrices de section Enseignants Direction</p>	<p>**</p>

Atteints	Résultats attendus	Indicateurs	Echéances	Responsables	Degré de priorité
----------	--------------------	-------------	-----------	--------------	-------------------

Revoir l'adéquation du cursus² (UE et AA³) avec les AAT du programme et les attentes des professionnels.

- La spécificité et la pertinence du programme RP est renforcée et manifeste pour les étudiants comme pour les enseignants et les professionnels accueillant des stagiaires.

- Fiches UE
- Questionnaires envoyés aux MDS avec l'invitation au Cocktail.

2020

Enseignants
Enseignants encadrant les stages

*

Accroître la visibilité et l'utilisation des NTICS et des outils de création et de conception graphique dans les cours.

- Le cursus propose une formation généraliste dans le domaine des NTICS dans une dynamique de « life long learning » et d'autonomisation des étudiants.
- Les étudiants ont des compétences de base en infographie, utiles à leur insertion dans le monde professionnel.

- Fiches UE : méthodes d'apprentissage et d'enseignement, méthodes d'évaluation et travaux demandés

- Présence de savoirs et savoirs faire sur les NTICS à tous les niveaux du cursus.⁴

2019-2020

Enseignants
Animateurs de section

- Fiches d'évaluation des stagiaires par les MDS
- Equipement suffisant et logiciels à jour, uniformisation des procédures d'accès aux dispositifs dans les classes.

² Condition de réalisation : possibilité de modifier l'architecture et les Fiches UE

³ Validation des AAT par le monde professionnel et l'équipe pédagogique

⁴ Condition de réalisation : possibilité de modifier l'architecture et les Fiches UE, plus précisément, de placer le cours de Relations Presse en Bloc 3 et celui de

Actions	Résultats attendus	Indicateurs	Echéances	Responsables	Degré de priorité
---------	--------------------	-------------	-----------	--------------	-------------------

Rendre opérationnelle la cellule « Relations Internationales » et redynamiser la mobilité des étudiants et des enseignants	<ul style="list-style-type: none"> - La communication est transparente et actualisée avec les partenaires internationaux, mais aussi envers les étudiants et les enseignants. - La HELdB possède un nombre suffisant de partenaires. - La HELdB bénéficie d'une image positive auprès de ses partenaires internationaux. - À plus long terme, la mobilité internationale fait partie de l'identité de la HELdB. 	<ul style="list-style-type: none"> - Nombre de partenaires réels. - Nombre de séances d'information et fréquentation de celles-ci. - Actualisation des informations sur le site web et fréquentation de la page concernée. - Nombre de départs/d'arrivées étudiants et enseignants 	2019-2020 2021-2021 (enseignants) + récurrent	Cellule Relations internationales Enseignants	***
---	---	--	--	---	-----

Améliorer l'accès à la formation continuée des enseignants	<ul style="list-style-type: none"> - Les cours dispensés sont en constante évolution avec leur temps et s'intègrent dans une dynamique professionnelle. 	<ul style="list-style-type: none"> - Nombre de demandes de formations et nombre de formations effectivement suivies. - Présence de nouvelles méthodes d'enseignement et supports dans les fiches UE. 	2019-2020 (récurrent)	Enseignants Direction Coordinateurs qualité	*
--	--	--	--------------------------	---	---

Axe 3 : cohérence du programme

Actions	Résultats attendus	Indicateurs	Echéances	Responsables	Degré de priorité
Définir le profil de la fonction d'« animateur.trice de section ».	<ul style="list-style-type: none"> - Fonction cohérente, bien définie pour les enseignants. - Missions et tâches réalistes en fonction du temps de travail octroyé - Augmentation du nombre de professeurs candidats à la fonction (au moins 2 par section) 	<ul style="list-style-type: none"> - Profil de fonction officiel comportant des missions cohérentes et un nombre de tâches réaliste par rapport au volume horaire alloué. - Evaluation ex post des animatrices de section en fin d'année académique. 	Jun 2020	Coordinateurs Qualité Animatrices de section RH	***
Pérenniser la fonction d'animateur de section et planifier des réunions de sections régulières	<ul style="list-style-type: none"> - Fonction pérenne et tournante chez les enseignants de la section. - Agenda régulier permettant la coordination pédagogique de l'équipe des enseignants de la section RP. - Programme cohérent construit en concertation. - Présence d'épreuves intégrées et de projets transversaux. 	<ul style="list-style-type: none"> - Statut de Maître assistant et non plus de professeur invité pour la fonction. - Nombre de réunions de section et fréquentation de celles-ci. - Nombre de collaborations et de projets transversaux. - Nombre d'épreuves intégrées. 	2019-2020	Tous les enseignants	**
Intégrer des activités de VCS à tous les niveaux du cursus. ⁵	<ul style="list-style-type: none"> - Organisation cohérente de visites, de conférences et de séminaires dans les 3 Blocs. 	<ul style="list-style-type: none"> - Modification de l'architecture des cours. 	Rentrée 2020	Direction	*
Augmenter le nombre d' évaluations continues dans les cours	<ul style="list-style-type: none"> - Les étudiants sont globalement présents au cours. - La progression des apprentissages est améliorée. 	<ul style="list-style-type: none"> - Fiches UE - Fréquentation des cours 	2019-2020	Enseignants et direction	**

⁵ Condition de réalisation : possibilité de modifier l'architecture et les Fiches UE

<p>Favoriser la communication interne et conserver une trace de l'évolution de la section et des richesses dont elle est porteuse.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Un portfolio de section est co-construit et témoigne de la richesse et de la variété des expériences vécues. - Les moyens de communication sont employés par tous les enseignants de la section 	<ul style="list-style-type: none"> - Le portfolio de section, reprenant des travaux des étudiants, des dispositifs pédagogiques innovants et des traces des activités tournées vers l'extérieur. - La page « salle des professeurs » de la section RP est fréquentée et régulièrement alimentée de contenus variés. - Statistiques de la Page Facebook et du compte Instagram des RP. 	<p>2019-2020 (récurrent)</p> <p>Animatrices de section</p> <p style="text-align: right;">**</p>
<p>Harmoniser le niveau de langue à atteindre en fin de cursus</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Le niveau de langue des étudiants amélioré et objectif. 	<ul style="list-style-type: none"> - Test TOEIC en Anglais. - Grille d'évaluation du stage en immersion néerlandais. 	<p>2019-2020</p> <p>Professeurs de langue</p> <p style="text-align: right;">***</p>
<p>Revoir la cohérence des AA et UE entre elles par un processus collaboratif⁶</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Les approches pédagogiques proposées sont variées et optimisées. - Les échanges entre pairs sont favorisés. - Le programme est perçu comme cohérent par les étudiants. 	<ul style="list-style-type: none"> - Tableau croisé AAT/UE et AAS/AAT - Fiches UE explicites cohérentes en interne et entre elles - PV de réunions - Organisation d'une journée pédagogique - EEE 	<p>2019-2020</p> <p>Animatrices de section Enseignants</p> <p style="text-align: right;">**</p>
<p>Amorcer une réflexion sur l'accompagnement de stages</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Un réel partenariat entre la HE et le lieu de stage. - L'étudiant se sent accompagné par son « enseignant-mentor » qui l'aide à dessiner son plan de carrière. 	<ul style="list-style-type: none"> - Création d'un vade-mecum pour l'accompagnement des stages - Feuille d'évaluation des stages - PV de débriefing de stage - Rapports de stage 	<p>2020 (Q2)</p> <p>Enseignants chargés des stages</p> <p style="text-align: right;">*</p>

⁶ Condition de réalisation : possibilité de modifier l'architecture et les Fiches UE

Axe 4 : efficacité et équité du programme

Actions	Résultats attendus	Indicateurs	Echéances	Responsables	Degré de priorité
<p>Monitorer le système d'inscription en ligne</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Performance du système - Inscriptions facilitées - Charge de travail mieux répartie pour les secrétaires 	<ul style="list-style-type: none"> - Système de contrôle statistique du site web - Nombre de préinscriptions en ligne et d'inscriptions effectives - Enquête de satisfaction auprès des étudiants et des secrétaires. 	2019-2020	<p>Direction Secrétariat Cellule informatique</p>	**
<p>Améliorer la gestion des ressources humaines</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Les fonctions, missions et prestations de chacun sont clairement identifiables - La communication interne est harmonieuse. 	<ul style="list-style-type: none"> - Profils de fonction - Listing mis à jour des étudiants et des enseignants par AA - Nombre de plaintes ou de litiges en diminution 		<p>Direction Cellule administrative COCOF Personnel</p>	*
<p>Systématiser les réunions d'équipe entre secrétariat et direction</p>	<ul style="list-style-type: none"> - La communication entre Direction et secrétaires est fluide et sereine. 	<ul style="list-style-type: none"> - Nombre de réunions - Fréquentation de ces réunions 	2019-2020	<p>Direction Secrétariat</p>	*
<p>Clarifier la communication orale et écrite vers les étudiants, dans les RGEE, les fiches UE, les documents qui leur sont destinés</p>	<ul style="list-style-type: none"> - L'accompagnement des étudiants est amélioré. - Les processus administratifs sont précis et non équivoques. 	<ul style="list-style-type: none"> - Taux de satisfaction des étudiants 	2019-2020 (récurrent)	<p>Direction Secrétariat Enseignants</p>	***

Actions	Résultats attendus	Indicateurs	Echéances	Responsables	Degré de priorité
---------	--------------------	-------------	-----------	--------------	-------------------

Renforcer le Service d'Aide à la Réussite (SAR)

- Le SAR permet, grâce aux professeurs relais notamment, d'aider les étudiants qui en font la demande dans leur chemin vers la réussite.
- Le SAR de la HELdB collabore avec d'autres Services comparables en externe et renouvelle ses dispositifs méthodologiques, de manière à s'adapter aux demandes de étudiants.

- Retour des professeurs relais aux professeurs du SAR.
- Rapport d'activité du SAR en fin d'année académique.
- Fréquentation des séminaires de méthodologie organisés par le SAR
- Accompagnements individualisés réalisés par le SAR et suivi des étudiants en difficulté après la session de janvier
- Résultats des étudiants accompagnés
- Augmentation croissante du nombre d'heures accordées au SAR dans les horaires des enseignants qui en ont la charge.
- Echanges de bonnes pratiques lors des activités organisées par BruxSAR ou d'autres formations.

2019-2020
(récurrent)

Equipe du SAR
Professeurs
relais

Mettre une **salle de travail** à disposition des étudiants de toutes les sections

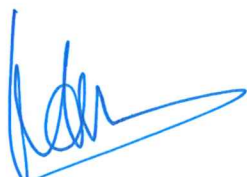
- Tous les étudiants ont la possibilité d'avoir accès à un espace de travail propice à la réussite.

- Aménagement d'un local bien équipé et modulable selon le type de travail à effectuer : travaux de groupe ou en individuel.
- Nombre d'équipements achetés et budget alloué.

Dès 2019

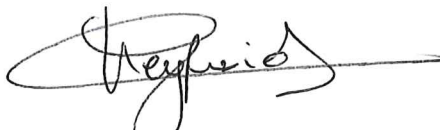
Equipe du SAR
Direction
Comptabilité

Plan d'action actualisé pour le Bachelier en Relations publiques de la Haute Ecole Lucia de Brouckère.



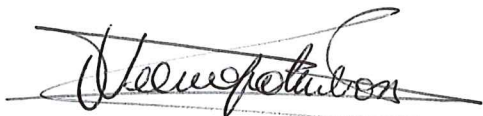
M. Bernard ANDRIES

Directeur



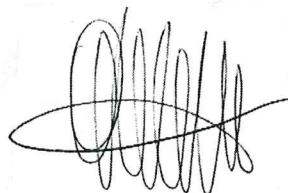
Catherine MEYFROID

Coordinatrice qualité



Eléonore VANOPDENBOSCH

Coordinatrice qualité



Barbara PIRLOT

Animatrice de section, maître assistante