



CALENDRIER ET PLAN DE SUIVI

DES RECOMMANDATIONS DES EXPERTS

ÉVALUATION DU BACHELIER EN RELATIONS PUBLIQUES (2013-2014)

INTRODUCTION

L'évaluation du bachelier en Relations Publiques est le deuxième exercice qualité auquel l'EPFC a participé. Depuis 2011, les équipes pédagogiques et administratives se sont fortement mobilisées pour répondre aux objectifs fixés par l'AEQES.

La méthodologie et les outils avaient été en partie construits lors de l'exercice précédent, mais le bachelier en Relations Publiques s'est réellement approprié la démarche afin de l'adapter complètement aux spécificités de la section : enquêtes de satisfaction, réunions transversales et intersectorielles, focus group, ...

Tout au long de la démarche, le corps étudiant était bien représenté. Acteur de son apprentissage tout au long du cursus, l'étudiant s'est retrouvé au centre de la démarche, logique voulue par le processus de Bologne. L'ensemble des étudiants inscrits a été sondé, ainsi que les diplômés des trois années précédant l'exercice d'évaluation. La CEI se composait entre autres de quatre étudiants particulièrement actifs et productifs.

Mais la prise en compte des besoins et attentes des étudiants ne s'est pas arrêtée là !

L'équipe pédagogique a ainsi voulu mettre en place des actions visant à réguler la charge de travail des étudiants tout au long de leur cursus. L'idée a donc germé d'étudier la faisabilité de déplacer des UE, tout en respectant le schéma de capitalisation, afin de permettre l'agencement d'un stage dès le 1^{er} niveau avec intégration du néerlandais. Cela devrait apporter à la fois une amélioration du niveau de langue mais aussi une rétention plus importante des étudiants de 1^{er} niveau par une approche plus directe du métier. Au sein de ce même axe « **améliorer la pertinence et la cohérence du programme** » d'autres actions ont été sélectionnées, à savoir : le renforcement et la pérennisation des liens avec les experts, une plus grande coordination pédagogique par la désignation d'un professeur référent et l'intégration de l'utilisation professionnelle des médias socionumériques dans différents cours.

Intrinsèquement lié au volet pédagogique, le second axe « **améliorer la communication** » est particulièrement important pour un bachelier comme Relations Publiques, où une place prépondérante est accordée à la communication. Cet axe relève aussi bien de l'information à destination des étudiants (ex : mise à jour des possibilités de passerelles sur le site internet), que de l'image et la réputation de l'EPFC (ex : fournir une adresse courriel officielle pour chaque étudiant). L'établissement progressif d'un réseau d'anciens étudiants participe quant à lui à la création d'un

vivier de références en vue de sollicitations futures, aussi bien pour les stages que pour la recherche effective de travail et pourquoi pas pour des propositions de participation en tant qu'expert invité lors de conférences ou de la présentation des épreuves intégrées ?

Cet exercice d'évaluation interne, ainsi que le recul que nous avons pu prendre grâce au regard externe des experts nous a encouragés à « **améliorer, s'approprier et pérenniser la démarche Qualité** » (axe 3) au sein-même de la section. En effet, il nous a semblé primordial que la démarche continue à évoluer tout en s'installant durablement dans le bachelier Relations Publiques. Pour cela, la désignation d'un professeur référent en charge de la coordination pédagogique ne pourrait qu'être bénéfique. Une de ses missions capitale serait l'actualisation et la diffusion de ce plan de suivi sous forme d'un échéancier concret. D'autre part, la prise en compte de l'avis des étudiants reste une priorité, que cela soit par la création d'un processus permettant une participation plus formelle des étudiants à la vie de la section et de l'établissement que par la mise en place d'une *Évaluation des Enseignements par les Étudiants* (EEE) qui soit systématique, en ligne et anonyme.

Enfin, l'EPFC est fier de rendre public que le quatrième et dernier axe « **améliorer les infrastructures** » est déjà en voie de développement avancé. En effet, l'établissement bien conscient de la vétusté et la non-adaptation des infrastructures en locaux de cours travaillait depuis de nombreuses années au projet dit du « bâtiment unique ». La centralisation des différents départements et des équipes pédagogiques au sein d'un même bâtiment faciliterait les échanges d'information ainsi que les synergies et, parallèlement, réglerait l'une des faiblesses observées par le Comité des experts, à savoir l'étroitesse et le manque de convivialité de l'espace étudiant. Nous pouvons aujourd'hui annoncer une date certaine de déménagement pour cause de regroupement. **Pour la rentrée scolaire 2016, l'ensemble des sites de l'EPFC seront sous le même toit, avenue de l'Astronomie, à deux pas de la station de métro Madou.** Cette annonce officielle va très certainement engendrer une nouvelle façon de travailler et de vivre ensemble mais elle représente surtout l'opportunité de réaliser plusieurs recommandations exprimées aussi bien par les experts que par les membres de la CEI, à savoir, l'installation d'un réseau wifi et l'amélioration de la convivialité de l'espace étudiant, ainsi que la création d'un réel espace d'études pour les étudiants.

MÉTHODOLOGIE

CHOIX ET PRIORISATION DES ACTIONS

Pour sélectionner et prioriser les actions retenues dans le tableau synoptique ci-dessous, nous avons travaillé en groupe à partir des outils mis à disposition par le groupe Qualité du Conseil général de la Promotion Sociale.

Au cours d'une journée complète de réunion, la coordinatrice qualité a soumis aux membres de l'équipe pédagogique:

- les recommandations communes au Rapport d'évaluation interne, au Rapport final de synthèse et à l'Analyse transversale ;
- des recommandations présentes dans minimum 2 de ces documents ;
- des actions issues d'un seul de ces trois documents mais pour lesquelles l'intérêt/la faisabilité/le résultat était important.

Au final, 21 recommandations, dont seulement 13 ont été conservées en tant qu'actions prioritaires et classées sous 4 axes différents :

- /PÉDAGOGIE/ Améliorer la pertinence et la cohérence du programme
- /COMMUNICATION/ Améliorer la communication
- /QUALITÉ/ Améliorer, s'approprier et pérenniser la démarche qualité
- /INFRASTRUCTURE/ Améliorer les infrastructures et ressources matérielles

La grille de priorisation nous a guidés dans notre sélection selon trois critères permettant de déterminer le degré de priorité des actions à retenir :

- **Impact** : ampleur des retombées de l'action d'amélioration sur les parties prenantes et sur l'établissement et/ou le cursus.
- **Facilité de mise en œuvre** : niveau de faisabilité (compétences disponibles en interne), disponibilité des ressources (internes, à coût raisonnable) et rapidité d'exécution.
- **Pondération FFOR** : poids variable attribué aux actions relevant d'une force, d'une opportunité, d'une faiblesse ou d'un risque. La priorité est accordée aux actions permettant de remédier aux faiblesses ou de diminuer les risques, plutôt qu'aux actions visant à maintenir ou à développer des forces. Il est aussi pertinent de tirer parti des opportunités qui se présentent et d'intégrer les bénéfices qu'elles occasionnent dans l'établissement.

En fonction des « notes » obtenues pour chaque action, un classement a pu être effectué selon la formule $\text{IMPACT} \times \text{FACILITÉ DE MISE EN ŒUVRE} \times \text{PONDÉRATION FFOR}$. La recommandation dont la note finale est la plus élevée est mathématiquement la plus prioritaire.

DÉCLINAISON EN PLAN D'ACTION


Les actions les plus prioritaires ont ensuite été déclinées en plan d'action dans la seconde partie de la réunion. Nous avons alors établi les échéances et les personnes/départements responsables pour

chaque action. Toutefois, l'équipe pédagogique ne pouvant se prononcer sur toutes les pistes d'amélioration pointées par les experts, le tableau synthétique a été soumis au Conseil de Direction.

De même, l'agent Qualité du réseau FELSI était présente « virtuellement » à chaque étape de développement du calendrier et plan de suivi. Elle a en effet apporté ses conseils aussi bien sur le fond que sur la forme de ce document.

Ce plan d'actions sera désormais le fil rouge de la section et alimentera la réflexion pédagogique et stratégique dans les cinq ans à venir pour l'enseignement des relations publiques à l'EPFC. En tant qu'outil vivant, il sera périodiquement réajusté et modifié en fonction des contraintes et moyens de l'établissement.


Nom et signature de la Directrice



Véronique Padoan

Véronique Padoan, directrice pédagogique
du bachelier en Relations Publiques, EPFC

Nom et signature de la coordinatrice Qualité



Laureline Leveaux, coordinatrice Qualité, EPFC

AXE 1 : Améliorer la pertinence et la cohérence du programme						
Recommandations/ Forces	Description des Actions	Degré de priorité */**/***/***	Responsables(s)	Degré de réalisation /Échéance(s)	Résultats attendus	Conditions de réalisation
Revoir la répartition des stages à travers les 3 niveaux de la formation (RFS, Critère 3, recommandation 7, p. 8)	Révision de la répartition annuelle des cours, en respectant le schéma de capitalisation Mise en place d'une nouvelle organisation Révision de l'organisation du stage d'accueil Mise en place du stage d'accueil au 1 ^{er} niveau avec intégration du néerlandais	***	Direction pédagogique en coordination avec le corps professoral Direction pédagogique Direction pédagogique et chargé de l'UE stage Chargé de l'UE stage	Mars 2015 À planifier en fonction de la révision de la répartition annuelle des cours	Meilleure répartition de la charge de travail au cours à travers les 3 niveaux Amélioration du niveau de néerlandais grâce à un stage d'accueil en immersion Meilleur taux de rétention d'étudiants par une approche plus rapide du métier	Respect de la chronologie du programme des cours Respect du schéma de capitalisation
Renforcer et pérenniser les liens avec les experts de la profession invités (RFS, critère 3, recommandation 2.3, p. 7)	Maintien de la situation Développement et amélioration dans d'autres UE	**	Enseignants	Réalisé À pérenniser	Degré de satisfaction des étudiants Liens renforcés avec le monde professionnel	
Organiser la désignation d'un professeur de référence pour le bachelier RP selon des modalités à définir en interne, afin qu'il assure la coordination de la section RP	Désigner un professeur référent Définir ses missions Doter ce professeur référent de périodes	**	Direction pédagogique	À planifier	Réalisation de différentes missions : • Mise en place d'une réunion pédagogique bi-annuelle • Faciliter la	Dotation de périodes

<i>(A.T., recommandation 2, p. 22)</i>	Accomplissement de ses missions				transversalité entre les cours <ul style="list-style-type: none"> Appuyer et assister la directrice pédagogique 	
<p>Veiller expressément à former les étudiants à l'utilisation des outils de communication numériques dans une perspective de pratique professionnelle.</p> <p><i>(A.T., recommandation 4, p. 23)</i></p> <p>Intégrer l'utilisation professionnelle des médias socionumériques dans différents cours via les 20% de part d'autonomie</p> <p><i>(RFS, critère 3, recommandation 2.2, p. 7)</i></p>	<p>Cibler les cours qui pourraient contenir l'apprentissage des médias socionumériques</p> <p>Appréhender avec les titulaires la manière de mettre en place cette matière</p> <p>Mise en place dans une perspective de pratique professionnelle</p>	*	Professeur-référent RP et les chargés de cours des UE concernés	À planifier en fonction de la désignation d'un professeur-référent RP	<p>Meilleure adéquation avec le milieu professionnel</p> <p>Feed-back positif des maîtres de stage</p> <p>Feed-back positif des étudiants diplômés</p>	Dotation de périodes

AXE 2 : Améliorer la communication						
Recommandations/ Forces	Description des Actions	Degré de priorité */**/***/***	Responsables(s)	Degré de réalisation /Échéance(s)	Résultats attendus	Conditions de réalisation
Entretenir davantage de liens avec les <i>alumni</i> pour exploiter au maximum le réseau déjà existant. (RFS, critère 2, recommandation 6.1, p. 6)	Création d'un groupe LinkedIn pour les étudiants actuels et les anciens	**	Chargés de cours	Réalisé	Création de liens professionnels	
Faciliter la création de groupes sur les réseaux sociaux professionnels pour favoriser la création de liens.	Alimenter et faire vivre le groupe		Groupe d'étudiants dans le cadre d'un travail	En cours	Mise en place d'un réseau	
(A.T., recommandation 17, p. 30)	Création d'un événement fédérateur			Planifié pour février 2015		
Mettre à jour et diffuser l'information sur les possibilités de passerelles	Relever les passerelles possibles	***	Secrétariat pédagogique	Réalisé	Meilleure information des étudiants	
(Rapport d'évaluation interne, 2.1, p. 25)	Prise de contact avec les différentes hautes écoles et université pour les informations à propos des conditions d'admission et les débouchés			Réalisé	Renvoi au document synthétique en cas de demandes des étudiants, amélioration de la communication et simplification du travail pour le secrétariat pédagogique	
	Synthétiser les informations			Réalisé		
	Mise en ligne du document sur le site		Département Communication	Réalisé		
	Maintenir le document actualisé		Secrétariat pédagogique	Mise à jour annuelle		

Cr��r des adresses courriel officielles pour les étudiants <i>(A.T., recommandation 16.2, p. 29)</i> (...) absence d'adresse mail pour les étudiants (...) <i>(RFS, p. 13, Point d'amélioration n�� 11)</i>	Demande aux départements concernés Faisabilité technique Implémentation	**	Direction pédagogique, département Informatique et département Communication	Janvier 2015 Juin 2015 Septembre 2015	Facilité pour les services administratifs et pour les étudiants Preuve de professionnalisme lors de la recherche de stage	Faisabilité technique
---	---	----	---	---	--	------------------------

AXE 3 : Améliorer, s'approprier et pérenniser la démarche Qualité

Recommandations/ Forces	Description des Actions	Degré de priorité */**/***/****	Responsables(s)	Degré de réalisation /Échéance(s)	Résultats attendus	Conditions de réalisation
<p>Susciter et appuyer l'intérêt des étudiants à une participation plus formalisée dans les instances consultatives.</p> <p>(RFS, critères 1 et 5, recommandation 4, p. 4)</p>	Création d'un dispositif consultatif de la section sous forme d'une réunion pédagogique bi-annuelle	**	Direction pédagogique et professeur réfèrent	À planifier en fonction de la désignation du professeur réfèrent RP	Prise en compte des besoins et attentes des étudiants Meilleure implication des étudiants à la vie de l'établissement	Dotation de périodes
	Information des étudiants délégués de cette nouvelle mission : participation à la réunion					
	Invitation des étudiants délégués		Professeurs titulaires			
<p>Rendre les Évaluations des Enseignements par les Étudiants (EEE) écrites, en ligne, anonymes et systématiques pour chaque cours afin d'améliorer une saine rétroaction qui soit bénéfique tant pour les enseignants que pour les étudiants.</p> <p>(RFS, critères 1 et 5, recommandation 7, p. 4)</p>	Demande officielle auprès du conseil de direction en vue de son aval et appui	**	Direction pédagogique	Avril 2015	Détecter les forces et faiblesses des enseignements	
	Création d'un questionnaire sur base de modèles préexistants		Chargés des UE communication, professeur réfèrent RP, Coordinatrice qualité	Janvier 2016	Rétroaction bénéfique tant pour les enseignants que pour les étudiants	
	Mise en place d'essais des EEE (phase de test)		Département statistiques	Entre janvier et juin 2016 Juin 2016	Obtenir des avis pédagogiques actualisés annuellement	
	Évaluation de la réalisation technique et du traitement des données		Direction pédagogique, équipe pédagogique	Février 2017 Mars 2017	Réagir en fonction de ces avis	
	Analyse des résultats et rétroaction					

<p>Traduire le plan de suivi dans un échéancier et désigner un coordinateur de la section RP chargé d'assurer le suivi en concertation avec les parties prenantes.</p> <p><i>(RFS, Critères 1 et 5, Recommandation 3.1, p. 4)</i></p>	Adapter le calendrier de suivi en échéancier compréhensible et clair pour les enseignants	***	Coordinatrice qualité	Mars 2015	Appropriation et pérennisation de la démarche Qualité au sein de la section	Dotation de périodes
	Diffuser cet échéancier lors d'une réunion pédagogique		Direction pédagogique	Fin avril 2015	Assurer le suivi et la réalisation des actions	
	Actualiser annuellement l'échéancier dans le cadre d'une réunion pédagogique		Direction pédagogique, professeur référent RP, chargés de cours	Annuellement		

AXE 4 : Améliorer les infrastructures et les ressources matérielles						
Recommandations/ Forces	Description des Actions	Degré de priorité */**/***/***	Responsables(s)	Degré de réalisation /Échéance(s)	Résultats attendus	Conditions de réalisation
Procéder à l'installation d'un réseau wifi de façon urgente. (RFS, critère 4, recommandation 8, p. 11)	Attente des résultats de l'étude de marché lancée en 2015 <i>En fonction</i> : Installation du réseau wifi <i>Option</i> : Attente du déménagement dans le bâtiment unique	***	Département Informatique	Septembre 2015 Septembre 2016 Septembre 2016	Consultation rapide des documents de référence en ligne Facilité pour les travaux de groupes et amélioration de la communication en général	
Acheter et mettre à disposition des étudiants davantage de ressources documentaires de référence en RP et communication. (RFS, critère 4, recommandation 2.1, p. 10)	Demande des enseignants à la direction pédagogique Inscription de cette demande dans le budget annuel Validation	*	Chargés de cours de la section RP Direction pédagogique	Réalisé Réalisé Réalisé	Meilleure qualité des recherches documentaires et des travaux à réaliser	
Réaménager l'espace existant pour l'étude et en améliorer la convivialité. (RFS, critère 4, recommandation 7, p. 11)	Déménagement des différents sites de l'EPFC en un bâtiment unique où est prévu, entre autres, un espace étudiant et un espace professeur Communication des recommandations des experts en matière d'infrastructure au Département des Bâtiments	*	Ensemble de l'EPFC Coordnatrice Qualité	Septembre 2016 Avril 2015	Espace de vie étudiante au sein de l'établissement Échanges et partage entre étudiants	

