



Rapport d'évaluation interne

Bachelier en Relations publiques

6 novembre 2013



Enseignement de Promotion et de Formation Continue
Langues Secrétariat Commerce Informatique Humanités Assurances Communication Comptabilité Soins de santé

DESCRIPTION SYNTHÉTIQUE DU PROGRAMME D'ÉTUDES ÉVALUÉ

A. DONNÉES DE PRÉSENTATION DE L'ÉTABLISSEMENT

EPFC, Enseignement de Promotion et de Formation Continue de l'Université Libre de Bruxelles et de la Chambre de Commerce et d'Industrie de Bruxelles - A.S.B.L.

À Bruxelles, l'EPFC constitue un opérateur d'enseignement de première force. Doté de 10 implantations, cet organisme de plus de 10.000 étudiants propose de très nombreuses formations dispensées par 375 professeurs.

L'établissement est affilié au réseau de la FELSI (Fédération des Établissements Libres Subventionnés Indépendants) et certains membres de sa direction siègent également comme mandataires du réseau ou de l'établissement dans différents organes institutionnels : Commission de Concertation traitant des questions pédagogiques inter-réseaux, Conseil supérieur de l'EPS, Commission sous régionale de Bruxelles et Commission consultative formation, emploi, enseignement.

HISTORIQUE

L'EPFC fut fondé en 1963 par la Chambre de Commerce de Bruxelles (CCB¹) sous la forme d'un service de formation aux langues réservé à ses membres. Rapidement, l'offre de cours s'élargit pour donner aux entreprises la possibilité concrète de renforcer les performances de leur personnel par un recyclage adapté, compatible avec les horaires de travail. D'abord orientées vers les langues, les formations évoluent progressivement vers les métiers de l'entreprise. C'est à cette époque que la Communauté française accepte de subsidier ces cours, ce qui représente un cas rare de transformation d'organe privé en enseignement reconnu par le Ministère de l'Éducation.

En 1981, l'Université Libre de Bruxelles apporte aux cours de la CCB sa caution pédagogique et scientifique et l'université devient dès lors le garant de la qualité de l'enseignement dispensé par l'établissement. Un an plus tard, l'ULB et la CCB constituent une association de fait pour gérer conjointement l'EPFC ; cette association évoluera en asbl peu de temps après. L'histoire de l'EPFC a également été marquée par la reprise de divers établissements bruxellois d'enseignement communaux dans les années 70 et 80 (Forest, Saint-Josse et Woluwe-Saint-Pierre) et de l'Institut de Technologies Nouvelles et d'Informatique – Phillips). La dernière fusion avec un établissement remonte à 2006 avec l'École d'Ergologie.

Initialement implantés à Etterbeek, les services administratifs de l'EPFC s'installent sur le Campus de la Plaine de l'ULB en 1994. Cette époque coïncide avec une profonde refonte des services de supports (ressources humaines, finances, dotation).

MISSION ET VALEURS

L'Enseignement de Promotion sociale (EPS), défini comme « enseignement tout au long de la vie », a pour but d'aider tout adulte :

- soit à développer des capacités qui le rendront apte à se former tout au long de sa vie ; dans ce cas, la certification permet à l'étudiant de poursuivre un processus de formation ou d'enseignement.

¹Devenue plus tard CCIB puis BECI (Brussels Enterprises Commerce and Industry).

- soit, par le biais de formation(s) spécifiques(s), à acquérir des compétences nouvelles favorisant l'insertion sur le marché de l'emploi.
- soit à améliorer ses compétences personnelles en vue d'un recyclage ou d'une spécialisation.

Il s'agit là de concourir à l'épanouissement et à l'autonomie de l'individu. L'EPFC s'inscrit tout à fait dans cette mission globale et concrétise dans son enseignement les finalités et spécificités pédagogiques de l'EPS.

D'autre part, l'EPFC, rattaché par son Pouvoir Organisateur à l'ULB, fonde son enseignement sur le respect des valeurs de tolérance, d'honnêteté intellectuelle et le rejet clairement justifié de tout recours explicatif à des dogmes, à l'argument d'autorité ou à l'irrationnel. Actuellement, cette mission et ces valeurs sont précisées dans le Règlement de travail² remis à chaque nouvel engagé. Pour le grand public, elles sont induites par la proximité philosophique de l'ULB et se retrouvent parfois détaillées au sein des règlements d'ordre intérieur de certaines sections.

STRUCTURE DE L'EPFC

Le Pouvoir organisateur a délégué la gestion journalière à un Directeur général. Celui-ci préside le Conseil de direction composé de neuf directeurs.

Ces derniers occupent les fonctions suivantes³ :

Départements administratifs	○ Département Étudiants, Communication et Inscriptions
	○ Département Bâtiments et Infrastructure
	○ Service Informatique + Service Achats et Logistique
	○ Département des Ressources Humaines et de la Dotation
	○ Département Relations extérieures et Finances
Départements pédagogiques	○ Cours E (Économiques) :
	○ Pôle informatique
	○ Pôle gestion financière
	○ Pôle création d'activités et management
	○ Pôle gestion administrative
	○ Pôle communication
	○ Pôle formation générale
	○ Pôle formation continuée
	○ Cours L (Langues)

Personnel de l'établissement par catégorie

Professeurs de langues	121
Professeurs de cours économiques	105
Professeurs de langues et de cours économiques	36
Personnel administratif	60
Personnel administratif et professeur	7
Formateurs en soins infirmiers dont 104 bénévoles	173
Total	502

² Voir Annexe F/RH

³ Organigrammes, voir Annexes F

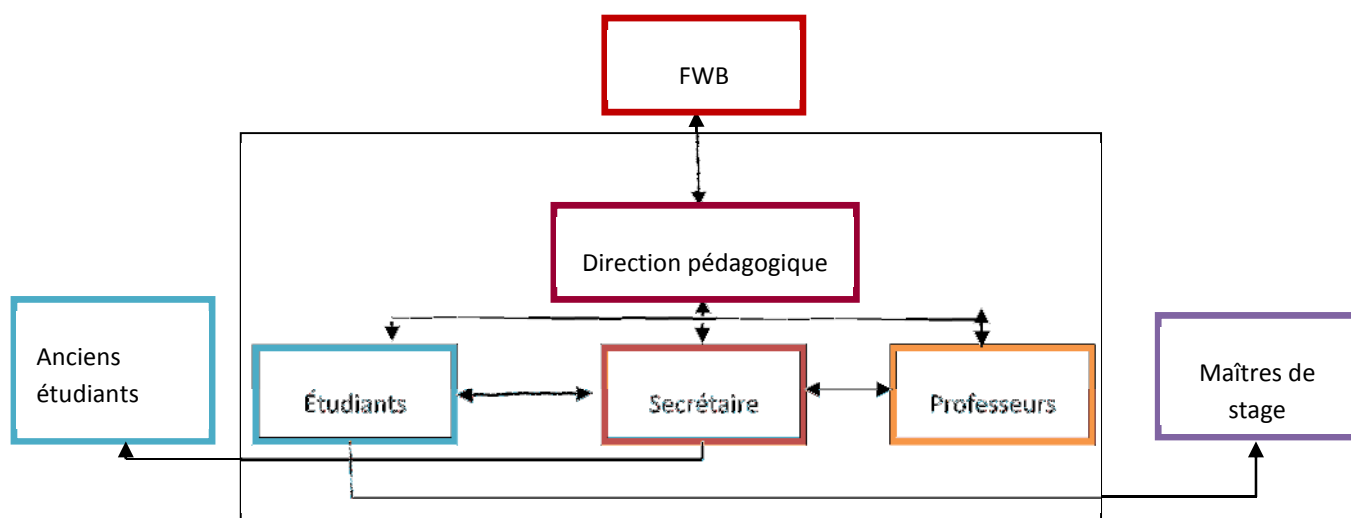
Le détail des formations est disponible sur le site : <http://www.epfc.eu/index.html?page=3&lang=fr&>

B. DONNÉES DE PRÉSENTATION DE LA SECTION

Créée en xxxx, la section Relations publiques fait partie des cours E et s'intègre au pôle Communication.

Pédagogiquement, elle est pilotée par une directrice pédagogique aidée d'une secrétaire de section.

ORGANIGRAMME FONCTIONNEL DE LA SECTION



MOYENS MATÉRIELS ET MOYENS FINANCIERS ⁴

En 2011-2012, la section RP comportait 4640 périodes d'enseignement, ce qui correspond à 6960 périodes B de dotation organique. Les cours d'anglais/ néerlandais et espagnol sont dispensés spécifiquement dans la section. Pour l'année de référence, on dénombre 1200 périodes d'enseignement soit 1.800 périodes B.

En 2011-2012, l'EPFC a organisé 158 814,5 périodes B.

Après soustraction des interventions extérieures (Discrimination positive, convention Bruxelles-Formation,...), la dotation organique s'élève à 153 034,5 périodes B consommées.

Le bachelier en RP correspond donc à 4,55 % des périodes B organisées par l'EPFC en 2011-2012 (en tenant compte des UF de langues).

Ressources (Bachelier en Relations publiques) 2011-2012	56.000 €
Subventions de fonctionnement	47%
Droits d'inscription complémentaires	48%
Produits sur placements	3%
Produits divers	2%

Dépenses 2011-2012	62.600€
Outils pédagogiques	19%
Bâtiments et charges	44%

⁴ [Budget de fonctionnement détaillé](#), voir Annexe F

Administration	22%
Publicité – Communication	7%
Charges diverses	6%
Service social	2%

En 2011-2012, les ressources liées au Bachelier en Relations publiques ne couvraient que 90% des dépenses, la différence a été prise en charge par l'économie générale du fonctionnement de l'EPFC.

C. DONNÉES DE PRÉSENTATION DU PROGRAMME

FINALITÉS PARTICULIÈRES DE LA SECTION

Le dossier pédagogique de la section est commun à tous les établissements d'EPS et est élaboré par la Commission de concertation. Il précise les finalités particulières du cursus.

Conformément au champ d'activité et aux tâches décrites dans le profil professionnel⁵ [...], cette section vise à permettre à l'étudiant de développer :

- ♦ des compétences communes pour répondre d'une manière adéquate à l'évolution socio-économique du secteur tertiaire :
 - communication,
 - culture générale aux plans économique, social, politique, historique,
 - organisation des entreprises,
 - créativité,
 - utilisation usuelle de deux langues étrangères,
 - utilisation de l'outil informatique ;
- ♦ des compétences professionnelles pour répondre aux différentes fonctions liées aux métiers des relations publiques :
 - développer et mettre en œuvre des politiques, des stratégies et des plans de communication au sein d'entreprises, d'organisations, de services publics ;
 - gérer la communication externe et interne de l'entreprise, de l'organisation, d'un service public ;
 - organiser et gérer, en tenant compte des contraintes économiques, des événements visant à promouvoir l'image de marque de l'entreprise, de l'organisation, d'un service public ainsi que de leurs produits et/ou services.

ÉVOLUTION DE LA POPULATION ÉTUDIANTE

	2004/05	05/06	06/07	07/08	08/09	09/10	10/11	11/12
Inscriptions	986	955	957	976	996	940	947	1076
Étudiants	148	140	142	141	139	134	124	130
Nouveaux étudiants	35	30	37	33	33	27	29	40
Diplômés	30	25	19	17	13	26	17	11

Pour le cursus évalué lors de l'année de référence 2011-2012, l'EPFC comptabilise 50,5 % de la population de l'EPS et 18,4% de la population cumulée (ESP et HE)⁶.

⁵ [Dossier pédagogique 8ter](#), consultable en Annexe B/ Documents officiels

⁶ Boîte à outils statistiques consultable en Annexe A.

CARACTÉRISTIQUES SOCIO-DÉMOGRAPHIQUES DES ÉTUDIANTS

En termes d'âge et de genre, la répartition est pratiquement équivalente à l'EPFC et dans l'ensemble des établissements d'EPS évalués : les tranches 20-24 et 25-29 ans représentent 90% de la population étudiante qui, sans surprise, est féminine à 75%.

Les chiffres diffèrent toutefois pour les statuts d'étudiants : 80% de notre population est au chômage, seuls 6% travaillent. Dans l'EPS, les travailleurs représentent 17% et les chômeurs 61%.

Sur nos 47 étudiants entrants, 29 possèdent un CESS soit 61% ; c'est un peu moins que dans l'EPS où ce chiffre s'élève à 68%.

LE BACHELIER EN RELATIONS PUBLIQUES À L'EPFC

Les 27 unités de formation (UF⁷) de la section sont ouvertes chaque année.

Les inscriptions, tests de dispense et d'admission sont organisés dans le bâtiment du Campus où travaillent également la secrétaire de section et la directrice pédagogique. La plupart des cours (hormis l'informatique) ont lieu dans le bâtiment CR2, avenue de la Couronne, 88.

Les cours sont suspendus durant les 2 jours de dispense au mois de septembre et pendant la semaine de tests du mois de janvier. À la différence des Hautes Ecoles, les bacheliers d'EPS n'organisent pas de cours pendant les semaines de congé d'automne et de congé de détente (Carnaval).

Sur le plan pédagogique, trois principales forces ont été identifiées lors de la phase d'auto-évaluation : l'équilibre théorie et pratique ; la transversalité qui s'illustre dans les projets et les évaluations liées à ceux-ci et les liens avec le monde professionnel. Nous verrons également au chapitre 3 les initiatives spécifiques mises en place pour entretenir la motivation et l'autonomie des étudiants.

Ajoutons que pour 77% de nos étudiants, le bachelier en RP dans la filière promotion sociale constitue la dernière chance d'acquérir un diplôme d'enseignement supérieur après plusieurs échecs à l'université ou en Haute Ecole⁸.

TAUX DE RÉUSSITE

Le taux de réussite moyen [Réussites/ (inscrits-abandons)] s'élève à 73,5% à l'EPFC, résultat nettement supérieur à celui de l'ensemble de l'EPS pour le cursus évalué (61,4%). Toutefois, mis à part les cours d'anglais et de néerlandais de niveau débutant (non organisés dans le cursus à l'EPFC), certaines UF sont communes dans le tableau des cours totalisant les taux de réussite les plus bas⁹.

	EPFC	Ensemble de l'EPS
Épreuve intégrée	30,5%	34,5%
Éléments de statistiques	53,1%	47,5%
Communication orale et écrite (niveaux 1 et 2)	52,6%	50,9%
Stage d'accueil	73,3%	51,9%

⁷ Voir Annexe B, [schéma de capitalisation](#)

⁸ [Décret fixant l'organisation générale de l'enseignement supérieur en Hautes écoles](#), p. 13 §2, voir Annexe B/Documents officiels

⁹ [Tableau 3](#), voir Annexe A.

ANALYSE DU PROGRAMME D'ÉTUDE ÉVALUÉ EN REGARD DU RÉFÉRENTIEL AEQES

1. L'ÉTABLISSEMENT MET EN ŒUVRE ET ACTUALISE UNE POLITIQUE POUR SOUTENIR LA QUALITÉ DE SES PROGRAMMES

1.1 POLITIQUE DE GOUVERNANCE

AU NIVEAU DE L'ÉTABLISSEMENT

La gouvernance de l'EPFC prévoit un certain nombre de procédures qui contribuent à la qualité de l'enseignement :

- ✓ l'évaluation annuelle des cadres pédagogiques et administratifs;
- ✓ la politique de recrutement pilotée par le Département RH ;
- ✓ la formation continue des chargés de cours, notamment via l'offre de formation du réseau FELSI ;
- ✓ le suivi des nouveaux professeurs évalués en classe par leur responsable pédagogique.

La stratégie administrative vise à définir les moyens et les techniques à mettre en œuvre pour optimiser la dotation et l'encadrement. A cette fin, une réflexion annuelle a lieu au sein du Conseil de Direction qui analyse le nombre d'inscriptions dans chaque section en vue de repositionner certaines filières ou d'en créer de nouvelles. Des tableaux de bord précis par section et UF sont réalisés afin de guider les décisions.

AU NIVEAU DE LA SECTION

Le Conseil des Études (CET) réunit mensuellement les professeurs principaux, la directrice pédagogique et la secrétaire de section. Cet organe contribue à la dynamisation et à la cohérence du programme et constitue aussi le cœur de la section ; les dates de réunions sont d'ailleurs communiquées aux étudiants via le ROI et les horaires des professeurs aménagés pour pouvoir y participer. Y sont traités¹⁰ les points touchant aux stages et au suivi des épreuves intégrées.

La participation active des étudiants lors des réunions transversales a permis de définir pour la section cinq valeurs fondamentales :



¹⁰ PV des réunions de CET 2011-2012 et 2012-2013, voir Annexe B / Réunions pédagogiques

La notion d'ouverture, déjà induite dans le domaine des Relations publiques s'incarne, dans la section, à travers les domaines d'intérêts très nombreux des étudiants (ex. cours d'INAC, Institutions et Actualités). Les valeurs d'ouverture et de partage des points de vue se rapprochent de celles de l'ULB ; l'entraide et la proximité font plutôt référence aux missions de l'EPS.

PARTENARIATS

La section s'appuie par ailleurs sur différents partenariats pour atteindre ses objectifs pédagogiques :

- le service social PromoFor et le Fonds Social Européen ;
- les contacts avec les entreprises par le biais des invités, des jurys externes et des maîtres de stage ;
- dans le cadre des sorties avec les étudiants, de nombreux organismes socio-culturels : Bus bavards, Tourism Vlaanderen, Parlamentarium, Bibliothèque de l'ULB, TN (Théâtre National ??), Open doors ACC (Air), Ferme Nos Pilifs, Expositions CIVA.

MODALITES DE PARTICIPATION DES ETUDIANTS DANS LES ORGANES CONSULTATIFS

Pour faciliter la communication au sein de la section, le professeur titulaire désigné pour chaque classe, organise l'élection d'un(e) délégué(e) des étudiants et d'un(e) suppléant(e) en début d'année. Une fois élu, le délégué se fera l'interprète de la classe auprès du titulaire et de la direction.

La représentation étudiante se concrétise également à travers la démarche Qualité.

Pour la seconde fois à l'EPFC, les étudiants ont été représentés au sein de la CEI lors des réunions préparatoires et transversales. Autant pour le personnel de l'école que pour les étudiants, ces réunions ont été des moments d'échanges et de réflexion privilégiés. En outre, la prise en compte de l'avis des étudiants au travers des enquêtes de satisfaction a guidé une grande partie de la méthodologie de l'exercice d'évaluation.

ACTIONS

- ⇒ Au niveau institutionnel, le département Communication planifie dans un délai de 3 ans la **création d'un projet d'établissement** qui détaillera les concepts clefs de culture, identité, vision, missions et valeurs de l'organisation pour l'ensemble de l'EPFC.
- ⇒ Dans la section, la communication administrative avec les étudiants est facilitée par l'existence d'un grand nombre de documents de référence formalisés (ROI, vade-mecum, fiche de recevabilité, grilles d'évaluation)¹¹ ; toutefois l'organigramme fonctionnel de la section fait clairement apparaître une **concentration des informations et des tâches au niveau du secrétariat**, véritable pivot central.

Pour alléger la charge de travail de la secrétaire, plusieurs solutions sont envisagées :

- recourir à la plate-forme moodle epfc¹² dès la rentrée 2013-2014 pour faciliter la consultation des informations à distance (valves, documents de référence, calendrier, etc.) ;
- renforcer l'équipe en intégrant une stagiaire en secrétariat durant la période mi-février et mi-mars ;
- autre ?

¹¹ La section RP constitue une référence en ce domaine au sein de l'établissement.

¹² <http://moodle.epfc.eu> ; user = test ; password : test

- ➡ Les conclusions des réunions transversales font apparaître que **la représentation étudiante** est suffisante dans la section mais **manque de visibilité**. La CEI propose donc que les étudiants puissent participer au CET si nécessaire. Pour ce faire, la plage horaire 11h-12h pourrait leur être dédiée à condition que le point précis ait été envoyé par email aux membres du CET environ 2 jours avant la fixation de l'ordre du jour et que le sujet proposé par les étudiants concerne toute la classe. Ce point sera expliqué aux étudiants lors des journées d'accueil.

1.2 GESTION DE LA QUALITÉ

SUR LE PLAN INSTITUTIONNEL

Les responsabilités pédagogiques sont partagées sur 5 des 9 directeurs et la gestion de la qualité s'opère au niveau des directeurs de programmes. Ceux-ci s'efforcent d'être à l'écoute des professeurs et des étudiants, de favoriser les initiatives pour contribuer à la dynamisation et au rayonnement de leur section.

Depuis 2010 – date du premier audit pour l'EPFC - l'ensemble du personnel est informé de l'avancement des différents exercices d'évaluation dans une rubrique dédiée de l'extranet¹³ ainsi que dans le webzine interne (EPFC.com). Ces outils concourent à la diffusion progressive d'une culture qualité au sein de l'établissement.

Indépendamment de l'exercice d'évaluation actuel, l'EPFC s'est doté depuis 2007 d'outils statistiques¹⁴ destinés à mieux cerner les profils de ses étudiants pour faire évoluer ses structures :

- Portrait statistique – réalisé chaque année depuis 1993
- Enquête sociologique (2007-2009)
- Enquête Sonecom sur le devenir des diplômés (2010)

Enfin, la même coordinatrice qualité est en charge de tous les exercices d'évaluation depuis 2010, ce qui permet la capitalisation des outils d'analyse et l'amélioration continue de la méthodologie.

Toutefois, la gestion de la qualité reste pour l'instant limitée aux cursus repris dans le calendrier décennal de l'AEQES ; il n'existe pas encore de démarche qualité globale qui s'appliquerait à toutes les sections de l'établissement.

POUR LA SECTION

Le CET est l'organe de coordination pédagogique par où transitent les avis des principales parties prenantes (professeurs, étudiants, diplômés, maîtres de stage).

Par ailleurs, la plupart des services de supports contribuent à la bonne gestion du programme :

- Le département Communication et Inscriptions (site web, présence dans les salons, inscriptions) ;
- Le département informatique pour le support des labos et de la plate-forme e-learning ;
- Le département RH et Dotation ;
- Le département des bâtiments qui gère l'attribution des locaux.

¹³ <http://extranet.epfc.eu/qualite>

¹⁴ Voir Annexes A

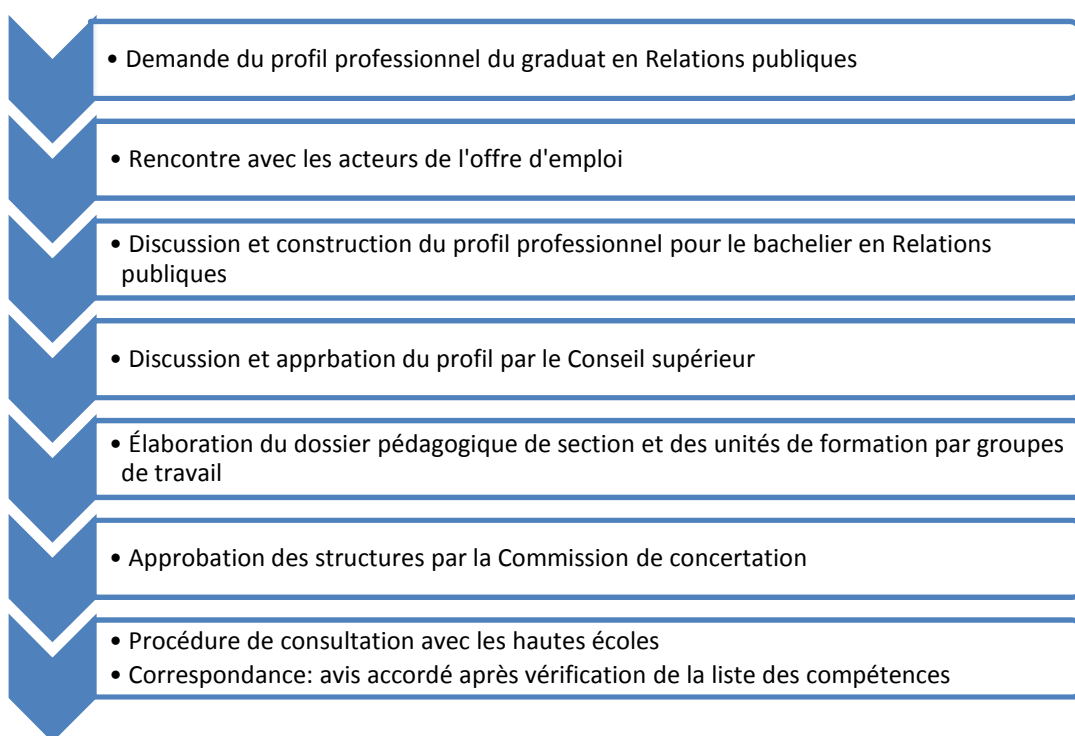
1.3 ÉLABORATION, PILOTAGE ET RÉVISION PÉRIODIQUE DU PROGRAMME

PROCESSUS D'ÉLABORATION, DE PILOTAGE ET DE RÉVISION

Lorsque le contenu d'un programme n'est plus en phase avec la réalité professionnelle, des relais dans les différents réseaux informent la Commission de Concertation ; l'EPFC est représenté dans cet organe par l'une de ses directrices (Bénédicte Burton) qui se fait le porte-parole du directeur pédagogique concerné. Ce dernier recueille préalablement les feed-back des différentes parties prenantes de la section (professeurs, étudiants, diplômés et représentants du secteur professionnel via les évaluations de stage).

Si la Commission de concertation donne son accord, un groupe de travail constitué d'acteurs de terrain (professeurs, sous-directeurs, directeurs et inspecteurs) est mis en place et des réunions sont organisées pour rédiger les nouveaux programmes. La Commission rend ensuite un avis pour valider ou non les modifications.

Lors du passage du programme du régime 2 au régime 1 en 2001-2002, beaucoup d'améliorations ont pu être apportées au programme (ajout de nouveaux cours d'informatique, de marketing, d'analyse des médias). Et comme peu de cursus équivalents existent dans l'EPS, les nouveaux dossiers pédagogiques ont été fortement «colorés» par les demandes de l'EPFC.



EVALUATIONS

Les professeurs de la CEI jugent trop lente la procédure de révision des programmes au regard des évolutions technologiques profondes dans le domaine des médias aujourd'hui ; cette lenteur pourrait constituer, selon eux, une menace pour l'image de marque de la section.

La part d'autonomie de 20% - laissée aux enseignants dans le référentiel de chaque UF pour aborder des points qui ne sont pas repris dans le programme de l'UF - ne suffit pas toujours à couvrir les aspects nouveaux d'une matière. L'exemple le plus frappant est l'impact des réseaux sociaux

(absents des programmes) sur les relations publiques, modifiant profondément les cours de RP, Analyse des médias et COMMU.

Pour d'autres cours, les professeurs prennent la liberté de décaler certaines matières d'une année à l'autre pour respecter une meilleure logique pédagogique. Ainsi, le professeur du cours de COMMU1 n'aborde la création d'affiche qu'après que le logiciel Photoshop ait été utilisé par les étudiants au cours d'informatique.

ACTIONS

⇒ Les professeurs de la CEI souhaitent que l'audit de la section permette - avec le soutien du Comité des experts - de faire remonter jusqu'à la FWB leurs demandes de révision des programmes, a fortiori si elles sont partagées par les autres établissements évalués dans ce cursus.

1. **Intégrer l'utilisation des réseaux sociaux dans un cours spécifique.** Ces médias ont en effet profondément modifié la communication d'aujourd'hui (utilisation dans les relations presse, intégration dans la stratégie de communication des organisations, création de pages, de groupes, etc.).
2. **Etaler le cours de Relations publiques** - pivot central du programme - **sur les 3 années du cursus** et en augmenter le nombre de périodes.
3. Remplacer les deux heures d'espagnol par du **néerlandais oral ou de l'anglais des médias**. Pour l'instant, aucun étudiant n'a eu besoin de l'espagnol dans ses stages, par contre, le niveau insuffisant de connaissances en anglais et néerlandais est souvent pointé par les maîtres de stage.
4. **Réfléchir à un changement de nom pour la section** car « Relations publiques » est un terme jugé trop vague.

ÉVALUATION DES ENSEIGNEMENTS ET DU PROGRAMME

À ce jour, les mécanismes d'évaluation de la qualité des programmes d'enseignement sont de 3 types:

- Questionnaires de satisfaction (3) menés dans le cadre de l'audit¹⁵ :
Les réponses font apparaître que 100% des étudiants sondés considèrent comme utile que la qualité pédagogique de l'enseignement de la section soit évaluée annuellement.
- Les évaluations des maîtres de stage¹⁶ :
Les maîtres de stage remplissent un questionnaire de satisfaction à l'issue du stage ; ils y évaluent la qualité du travail, le comportement du stagiaire et sa maîtrise des langues. Le taux de satisfaction global pour les deux dernières années est assez élevé puisqu'il s'élève à 8,02/10. Ce feed-back est complété par les professeurs lors d'un entretien en entreprises.
- Les évaluations des jurys externes lors des défenses orales de TFE.

ACTIONS

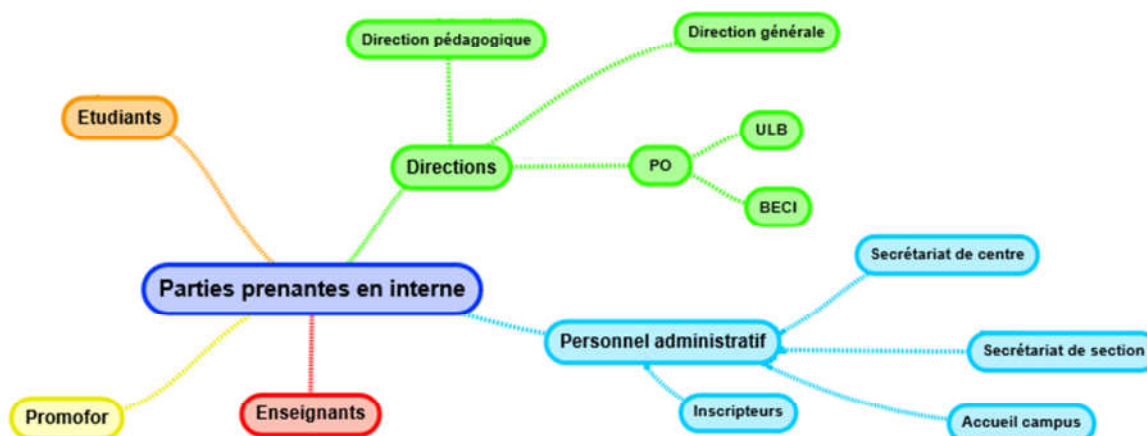
⇒ Sur le plan institutionnel, un projet d'enquête de satisfaction globale à tous les étudiants de l'EPFC est planifié pour l'année 2013-2014 et sera géré par le Service Statistiques. (à valider par le Conseil de Direction)

¹⁵ Voir Annexe F/Qualité/Enquêtes

¹⁶ Voir Annexe F/Qualité

- ⇒ En parallèle, les étudiants insistent pour que l'EPFC prévoi des questionnaires de satisfaction par cours de manière à faire remonter les informations anonymement et sans frein. Dans ce cas, les questionnaires doivent être conçus de manière concertée et constructive et une réflexion sur la manière dont ils seront dépouillés et traités est à mener. **A concrétiser ? demander au CD**

1.4 INFORMATION ET COMMUNICATION INTERNE



AU NIVEAU INSTITUTIONNEL

Le personnel administratif et enseignant dispose d'outils de communication interne spécifiques : un extranet, un webzine quadrimestriel, une adresse email epfc.eu sur laquelle sont envoyées toutes les informations internes (Flash Info, invitation aux fêtes et initiatives organisées pour le personnel) et un groupe facebook¹⁷.

L'objectif global étant de communiquer vers le personnel pour que chacun de ses membres se sente relié à la communauté de travail et à l'entreprise, y comprenne son rôle et sa responsabilité et s'y sente valorisé comme travailleur et comme personne. Le département Communication s'attèle à développer une culture et des valeurs communes, à promouvoir une image positive de l'entreprise pour augmenter la cohésion du groupe.

AU NIVEAU DE LA SECTION ENTRE PROFESSEURS

Les échanges d'informations se font prioritairement par email ou lors des CET. Si les échanges sont riches et nombreux entre les professeurs des cours principaux, ce n'est pas du tout le cas avec les enseignants des cours transversaux, communs à plusieurs bacheliers (Statistiques, Droit, Informatique). Il arrive que certains d'entre eux ne rencontrent jamais leurs collègues de RP... la coordination pédagogique et l'interdisciplinarité ne s'opèrent donc qu'au cas par cas.

L'accueil des nouveaux collègues s'effectue en deux temps : la directrice pédagogique prévoit tout d'abord une réunion d'accueil qui fait le point sur les aspects pédagogiques (remise du référentiel et explication de la section) mais aussi pratiques (clés, fardes, cartes de photocopies). Ensuite, lors de la

¹⁷ <http://extranet.epfc.eu> ; EPFC.com (voir Annexe F/Com interne) ; <http://www.facebook.com/epfcofficiel>

signature de son contrat au Campus, le nouveau professeur est présenté aux référents administratifs (RH, bâtiment, secrétariat).

Ajoutons que la directrice pédagogique est présente dans le bâtiment de CR2 lors du premier cours.

ÉVALUATION

L'enquête réalisée auprès des chargés de cours¹⁸ fait apparaître une connaissance parfois limitée de la structure de la section et de l'articulation des UF entre elles.

Ainsi, la moitié des sondés déclarent ne pas disposer de l'organigramme de la section ni du profil professionnel. Ils sont aussi nombreux à ne pas connaître la place de leur UF dans le schéma de capitalisation de la section.

Cette phase interne a également fait apparaître le manque d'implication de certains professeurs face aux demandes de feed-back (questionnaires, validation de documents, invitation aux réunions, etc.) et ce, malgré les sollicitations nombreuses de la direction pédagogique et du coordonnateur qualité.

Depuis 2 ans, deux outils de communication interne (l'extranet et la plate-forme pédagogique) coexistent dans l'établissement sans que leurs rôles respectifs soient clairement précisés. L'enquête menée auprès des professeurs révèle d'ailleurs cette confusion.

Concernant la communication interne institutionnelle, les professeurs de la section assistant au CET se considèrent comme privilégiés car ils bénéficient de nombreux relais d'infos (formels et informels) lors de leurs passages au Campus. Mais ce n'est pas le cas des autres professeurs, plus isolés dans leurs centres respectifs, malgré le développement des outils de communication interne comme l'extranet.

ACTIONS

➡ La direction pédagogique de la section relancera une **coordination pédagogique globale** à la fin de l'exercice d'autoévaluation, sur base des informations recueillies dans le Rapport. Le document « Programme analytique des enseignements » constituera une précieuse base de travail.

Les professeurs de la CEI défendent l'idée de **mettre en place trois réunions pédagogiques par an** : en septembre pour accueillir les nouveaux professeurs ; en février pour réaliser l'état des lieux et, en juin, pour dresser le bilan.

La CEI est consciente de la nécessité de travailler par axes thématiques pour motiver les enseignants présents (modes d'évaluation, utilisation des ECTS, dispenses, etc.) et arriver à des résultats concrets.

La présence des professeurs de cours transversaux comme les langues est en outre essentielle pour éviter que le CET ne porte seul la responsabilité de certaines décisions pédagogiques (ex. l'évaluation des compétences linguistiques dans la présentation orale de l'EI).

Pour être institutionnalisées, ces réunions devraient - *idéalement* - faire l'objet d'une suspension de cours. Or, l'établissement est tenu par la FWB de dispenser 90% de chaque UF constitutive de la section. Comme la section organise déjà une semaine de tests en janvier et deux jours de dispense en septembre, cela contraint donc la direction pédagogique à planifier ces réunions en dehors des heures de cours.

➡ **L'accueil des nouveaux professeurs** pourrait également être amélioré.

¹⁸ F/ gestion de la qualité /Enquêtes /Chargés de cours DP / [Résultats du questionnaire](#)

- en proposant un système de parrainage des nouveaux enseignants par les anciens, dans un objectif de fidélisation et de meilleure intégration ;
- en informant l'ensemble du corps enseignant de l'arrivée d'un remplaçant.

Pour coupler l'accueil des nouveaux professeurs et des étudiants entrants, la section pourrait **organiser une soirée d'accueil** en début d'année académique. La mise en place des différents éléments de cet événement (réservation, invitations, budget, décoration, etc.) pourrait constituer un projet réel et évalué pour les étudiants de 2^e année.

- ⇒ Le **déploiement de la plate-forme pédagogique** dès septembre 2013 devrait permettre d'améliorer la communication interne de la section en partageant davantage de ressources pédagogiques (dossiers de toutes les UF, profil professionnel, schéma de capitalisation).
- ⇒ Une formation spécifique liée à l'utilisation des programmes de cours pourrait également être envisagée à travers un projet de soutien à la gestion pédagogique via les formateurs spécialisés de la FELSI.
- ⇒ Pour l'instant, l'ordre du jour du CET n'est pas systématiquement réalisé ; désormais une procédure plus formelle sera mise en place afin d'instaurer un ordre du jour sur proposition ou permanent (à réévaluer mensuellement).

AVEC LES ÉTUDIANTS

Différents supports de communication interne sont utilisés :

- l'affichage sur les valves des centres de CR2 et du Campus ;
- l'envoi de SMS pour informer des changements de d'horaires ou des dates importantes ;
- les newsletters provenant du Département Inscriptions ;
- les emails émanant du secrétariat pédagogique ou des professeurs.

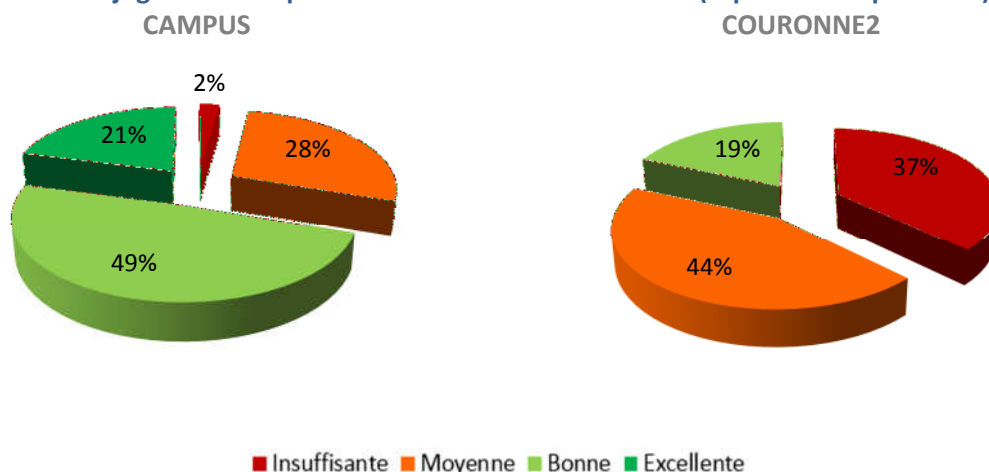
En outre, une permanence est organisée au Campus **3** jours par semaine pour une durée totale de 13h30 heures et des rendez-vous spécifiques avec la secrétaire ou la directrice pédagogique peuvent être fixés en dehors de ces heures.

EVALUATIONS

Les enquêtes de satisfaction font apparaître que les étudiants se considèrent comme bien informés des objectifs de la formation (95%) et des cours (87,5%) ; du schéma de capitalisation des UF (83,5%) ; des dispenses (85%). Les scores sont satisfaisants pour ce qui concerne l'épreuve intégrée (72%) mais nettement moins bons pour les informations relatives à la VAE (valorisation des acquis) (37%) ou l'aide à la recherche d'emploi apportée par l'école (8%).

La qualité des services administratifs est jugée de manière très contrastée en fonction du lieu d'implantation.

Comment jugez-vous la qualité des services administratifs (réponse aux questions) ?



ACTIONS

- ⇒ Comme la VAE et les dispenses sont organisées de manière conjointe dans la section, les scores médiocres de l'enquête sont probablement le fruit d'une mauvaise compréhension du terme « VAE » dans le chef des étudiants. Les journées de dispense seront donc renommées « **Journées des dispenses et de la VAE** » dès de la prochaine rentrée.
- ⇒ Pour améliorer la communication vers les étudiants dans l'implantation de CR2, il est nécessaire de **stabiliser le personnel administratif du secrétariat** (ces deux dernières années xx salariés sous contrat PTP se sont succédé) et de mieux l'informer.
- ⇒ Par ailleurs, une **clarification des rôles** de secrétaire de section et de directrice pédagogique doit être opérée. En effet, il est fréquent que les étudiants soumettent à la secrétaire toutes les questions qui les préoccupent et se rallier à son avis. Les questions étant du ressort de la direction (aspects réglementaires et pédagogiques) et celles à soumettre au secrétariat seront donc clairement précisées dans les discours d'accueil lors de la rentrée académique 2013-2014.

2. L'ÉTABLISSEMENT A DÉVELOPPÉ ET MET EN ŒUVRE UNE POLITIQUE POUR ASSURER LA PERTINENCE DE SON PROGRAMME

2.1 APPRÉCIATION DE LA PERTINENCE DU PROGRAMME

2.1.1 Spécificités du cadre légal

À faire avec Ylfete

2.1.2 Prise en compte des besoins et attentes des parties prenantes



Les besoins des parties prenantes internes ont été recueillis via les enquêtes et les interviews réalisées dans le cadre de l'évaluation du cursus. Sur le plan externe, c'est surtout le bouche-à-oreille et les relations personnelles qui fonctionnent (diplômés, contacts à la FWB ou dans les hautes Écoles). Toutefois, l'audit a permis de recueillir plus formellement l'avis des diplômés et de compiler les remarques des maîtres de stage dans un tableau global¹⁹ (2010-2012).

2.1.3 Articulation du programme avec les milieux socioprofessionnels

Les débouchés à l'issue du programme sont définis dans le profil professionnel²⁰ établi par la Commission de Concertation.

Ce document stipule : « Le/la chargé(e) de relations publiques est un collaborateur d'une entreprise, d'une organisation ou d'un service public; il a en charge les relations entre l'organisme qu'il représente et les tiers (public, clients, partenaires, autorités,...), principalement en ce qui concerne l'accueil, les renseignements et la communication. »

EVALUATION

Selon les sondages menés auprès des diplômés, plus de 80% des sondés estiment avoir progressé dans les compétences d'auto-évaluation, d'adaptation et d'autonomie au cours de leur formation. Ils sont par contre plus de la moitié à constater 3 lacunes importantes dans le programme :

- la **maîtrise des logiciels d'infographie** (Indesign et Photoshop) et **de gestion de contenus web** (CMS) ;
- les **connaissances linguistiques** au-delà du niveau B1, **principalement en néerlandais**.

¹⁹ Voir Annexe F/Gestion de la Qualité/ [Evaluation des stages RP par les employeurs](#)

²⁰ Voir Annexe B/Documents officiels / [Dossier pédagogique de la section](#)

À l'issue du stage de RP, malgré une note moyenne globale élevée (**8,02/10**), les conseils exprimés par les maîtres de stages en entreprises suivent la même tendance : la maîtrise du néerlandais n'est pas suffisante dans 40% des cas ; les connaissances informatiques pourraient également être plus solides (20%). Ils considèrent enfin que les étudiants pourraient progresser dans les savoir-être (confiance en soi, sens de l'écoute, relations avec les collègues et la hiérarchie, gestion du temps.)

ACTIONS

Pour assurer une meilleure adéquation des acquis d'apprentissage du programme aux besoins des milieux socioprofessionnels, la CEI préconise de :

- ⇒ Faire évoluer le référentiel du cours de Techniques de gestion de l'information niveau 2²¹) en y intégrant davantage de contenus liés aux logiciels d'infographie ;
- ⇒ Améliorer le caractère intégratif de l'EI notamment dans le transfert des compétences (via la maîtrise de la langue maternelle et des langues étrangères) ;
- ⇒ Renforcer encore la transversalité entre les cours de langues et les cours de RP, par exemple en généralisant les évaluations communes (ex. des visites culturelles en Flandre organisées dans le cours de GEOTOUR).
- ⇒ Rehausser le niveau terminal de connaissance du néerlandais (pour l'instant fixé au niveau 4/A2 dans le CECR). Les cours devraient être davantage orientés sur les compétences orales (conversations, présentations) que sur la grammaire. En outre, en informant les étudiants sur leur niveau linguistique à partir du CECR, les enseignants pourraient encourager le travail en autonomie. Enfin, pour les étudiants, le choix d'une entreprise flamande comme lieu de stage permettrait de mettre en pratique leurs connaissances.

ANCORAGE LOCAL

Les derniers chiffres d'Actiris²² font état d'un taux de chômage bruxellois de **17,1%** en 2011. Ce taux est bien entendu proportionnel au niveau d'études puisque les personnes de 25 à 49 ans moyennement qualifiées sont 62% à travailler alors que plus de 80% des profils hautement qualifiés occupent un emploi.

Le nombre de postes de travail dans le secteur d'activité de la Communication et de l'information est en recul de 9,3% depuis 2007. La crise financière peut certainement expliquer en partie ce recul. Bien sûr, tous les diplômés ne s'orientent pas nécessairement vers ce secteur particulier mais c'est toutefois un indice qui permet de mieux appréhender la situation du marché de l'emploi pour nos diplômés.

Tableau D.2.2b : Nombre de postes de travail en Région bruxelloise par secteur d'activité (2007-2010)***

(nombre)	2007	2008	2009	2010	≠ 2009-2010	
					v.a.	%
Information et communication	35.558	34.940	33.412	33.292	-120	-0,4
Edition	2.658	2.616	2.460	2.256	-204	-8,3
Activités audiovisuelles	7.549	7.221	7.052	6.995	-57	-0,8
Télécommunications	13.112	12.398	11.756	11.171	-585	-5,0
Informatique	12.239	12.705	12.144	12.870	726	6,0

²¹ Voir Annexe B/ Documents officiels

²² <http://www.actiris.be/Portals/1/MARCHE/Documents/FR/Emploi%20salari%C3%A9%20et%20C3%A9tablissements.pdf>

Ajoutons que les débouchés de la section ne sont pas repris dans les **fonctions critiques**²³ inventoriées par l'Observatoire bruxellois de l'Emploi. Depuis 1998, cet organisme dresse la liste des professions pour lesquelles les offres d'emploi présentent des difficultés de recrutement ; ceci afin d'alimenter la réflexion sur l'inadéquation entre l'offre et la demande du travail qui constitue un obstacle à l'insertion professionnelle et au développement économique de la Région.

Des fonctions relativement éloignées du domaine des RP sont toutefois activement recherchées en Région Bruxelles-Capitale. Il s'agit des fonctions commerciales de vendeurs et de représentants ou encore les métiers administratifs transversaux comme les réceptionnistes, les employés de services commerciaux.

EVALUATION

Nous verrons en détail dans le chapitre 4 que les résultats de l'enquête menée auprès des diplômés font apparaître un taux d'employabilité relativement faible (54%). Cette même enquête révèle la méconnaissance d'un atout important de l'EPFC : le **service social Promofo**r et plus particulièrement la cellule « Jobcoaching » : seuls 12% des sondés en avaient connaissance durant leur cursus. Promofo propose pourtant différents services aux futurs diplômés : accompagnement à la recherche d'emploi, bilan de compétences, détermination du projet professionnel, rédaction de CV, lettre de motivation et préparation aux entretiens d'embauche.

ACTION

⇒ La phase interne de l'audit a permis d'intensifier les liens de la section avec le service social. Ainsi plusieurs visites ont été organisées au second semestre 2012-2013 au cours de COMMU2. Ces visites ont été suivies de deux entretiens individuels avec les étudiants de la section afin d'améliorer le CV, mettre en avant ses points forts et réfléchir aux secteurs dans lesquels postuler.

Actions pour l'année prochaine ?

2.1.4 Flexibilité des parcours d'étudiants

FLEXIBILITÉ AU SEIN DU PROGRAMME

Différents mécanismes sont mis en place pour favoriser les parcours individualisés :

- les parcours à la carte directement élaborés par la secrétaire de section et la directrice pédagogique en fonction de l'historique de l'étudiant ;
- le type d'horaires : choix entre le matin ou l'après-midi, horaires allégés en fonction des parcours ;
- les congés éducation pour les étudiants qui travaillent en journée ;
- les remédiations en français en fonction des difficultés détectées lors du test d'admission ;

Si les demandes s'orientent vers des cours du soir exclusivement, les étudiants sont orientés vers l'ESA à Namur (Ecole Supérieure des Affaires, appartenant également au réseau FELSI) qui organise le Bac RP en soirée et le samedi matin.

EVALUATION

En 2012-2013, 4 étudiants ont bénéficié de parcours à la carte, 2 d'horaires allégés.

²³ <http://www.actiris.be/Default.aspx?TabId=243&language=fr-BE&mctI=5&idTheme=3>

Les cours de remédiation ont été mis en place en septembre 2012 et touchent 47 étudiants, répartis en deux groupes. L'expérience, concluante, sera reconduite en 2013-2014.

VALORISATION DES ACQUIS DE L'EXPÉRIENCE – VAE

Le CET peut dispenser un étudiant d'une partie ou de la totalité des cours d'un UF dans la mesure où ce dernier a acquis des capacités au moins équivalentes dans une formation antérieure ou lors d'une expérience professionnelle ou personnelle.

Le mécanisme des dispenses est expliqué aux étudiants en début d'année lors du passage de la directrice pédagogique dans les classes ; le ROI de la section aborde également ce point en détails. Pour chaque demande, l'étudiant doit réaliser un dossier rassemblant des documents justificatifs (résultats, contrat de travail, etc.).

Deux jours de dispenses sont organisés à chaque rentrée académique pour vérifier auprès de chaque professeur concerné la validité des demandes ; si nécessaire des tests sont organisés. La décision du CET est communiquée 15 jours plus tard.

2011-2012		2012-2013	
50 dossiers étudiants sur 130 inscrits		52 dossiers étudiants sur 132 inscrits	
130 demandes de dispenses		112 demandes de dispenses	
73 dispenses totales	56%	55 dispenses totales	49%
32 dispenses partielles	25%	23 dispenses partielles	20%
25 refus	19%	22 refus	19%
		12 pas venus au RDV	12%

EVALUATION

Le taux d'exploitation de ce dispositif (**38,5%**) est suffisamment élevé pour prouver l'adéquation avec les besoins des parties prenantes même si les dispenses accordées le sont nettement plus compte tenu du parcours académique que du parcours personnel ou professionnel. Dans tous les cas, ces mécanismes facilitent le parcours des étudiants puisqu'ils allègent la charge de travail.

POURSUITE / REPRISE D'ÉTUDES DANS L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR DE TYPE LONG

L'équivalence en nombre de crédits (180 ECTS pour la formation en HE et en EPS) permet en théorie différentes passerelles :

3^e bachelier dans l'enseignement supérieur de type long

- Sciences commerciales – Option Finance
- Sciences administratives
- Sciences commerciales – Option Management international

Master après un examen d'admission

- Sciences du travail

Masters après une année préparatoire

- Information et communication
- Sciences et technologies de l'information et de la communication
- Sciences et gestion du tourisme
- Arts du spectacle
- Sciences des religions et de la laïcité
- Sciences des religions

Actuellement, la section (le secrétariat et les professeurs) ne dispose pas d'informations suffisantes pour orienter avec précision les étudiants vers les passerelles qui pourraient les accueillir. Les personnes qui en font la demande sont dès lors invitées à contacter la faculté de leur choix.

ACTIONS

- ⇒ Il est indispensable de **réunir une information structurée et complète sur les possibilités de passerelles** dans la section. Celles-ci doivent être disponibles en ligne, sur la plate-forme e-pfc mais aussi sur le site Internet, comme le font la plupart des écoles dispensant le même cursus²⁴.

POURSUITE D'ÉTUDES EN PARALLÈLE AU SEIN DE L'EPFC

Lors de l'évaluation des contenus du programme, nous avons constaté chez les diplômés des faiblesses dans la connaissance des langues et la maîtrise des outils infographiques. Or, l'une des forces de l'établissement est précisément l'étendue de son catalogue de formations : des cours de ce type sont dispensés en horaire décalé et en journée (néerlandais et anglais jusqu'au niveau C1 et très nombreux cours TIC). Alors que la charge horaire est ressentie comme gérable (79,1%), voire légère (20,9%) par les étudiants, très peu d'entre eux complètent leur cursus en suivant des cours annexes.

EVALUATION

Pour l'année de référence 2011-2012, environ **1/3 des étudiants se sont inscrits à des cours en dehors de la section** (46 étudiants sur 130 inscrits). Alors qu'on dénombre 1.076 inscriptions en RP, il y a 105 inscriptions supplémentaires hors de la section, soit pratiquement 1/10. Ce chiffre doit être modéré par le fait que 3 étudiants seulement totalisent 25 inscriptions.

Sur les 105 inscriptions nous comptons 44 présents au 5/10ème soit un peu moins de la moitié. Finalement, 22 UF sont réussies, soit un **taux de réussite d'environ 20%**.

Répartition des cours ²⁵	Nombre d'inscriptions	% d'inscriptions	Nombre d'UF réussies
Remédiation et perfectionnement en français écrit	24	22%	5
Bachelier en Commerce extérieur	23	21%	2
Néerlandais – niveau moyen	18	16%	7
Webmaster	11	10%	3
Anglais – niveau moyen	6	5%	1
Anglais – niveau approfondi	5	4%	2
TIC	5	4%	1
Néerlandais – pratique de l'oral	4	3%	0
Anglais – pratique de l'oral	3	2%	0
Espagnol – niveau moyen	2	1%	1
Néerlandais – niveau élémentaire	2	1	0
Chinois – niveau élémentaire	1	0.5%	0
Russe – niveau élémentaire	1	0.5%	0
Total	105		22

²⁴ [Analyse concurrentielle des sites web](#), voir Annexe F/Gestion de la qualité

²⁵ [Autres formations suivies par les étudiants du Bac RP](#), voir Annexe F/Gestion de la Qualité

2.2 INFORMATIONS ET COMMUNICATION EXTERNE

La communication externe est organisée au niveau global par le Département Communication et Inscriptions. Le premier objectif est le recrutement de nouveaux étudiants. Pour ce faire, la stratégie s'axe sur l'information par la différence, autrement dit, ce qui différencie notre enseignement de celui des autres acteurs de la formation pour adultes. Ainsi, la récente campagne *corporate* de l'EPFC (septembre 2012) s'axe sur le concept de fierté à travers l'image positive des étudiants et du personnel reflétée dans un miroir.



...parce que la fierté est un sentiment qui fait suite à un succès après la conduite d'un projet ou d'une action qui a exigé des efforts pour surmonter les difficultés.

...parce que ce sentiment est légitimé par trois critères : l'engagement personnel dans l'action à mener, la présence d'épreuves à surmonter et la réussite.

EPFC.com, n°31, janvier 2013.

L'étendue de notre offre permet difficilement une segmentation des cibles ; différents publics sont cependant touchés à des moments précis :

MAI

Les acteurs sociaux (CPAS, Actiris, centres PMS, SIEP, organismes de formation)

- Envoi de la documentation générale de l'école et des folders pour chaque formation.
- Depuis 2012-2013, l'EPFC a centralisé l'ensemble de ses formations dans 4 catalogues²⁶ : Etudes supérieures, TIC, secondaire, langues

SEPTEMBRE

Le **grand public bruxellois** touché 2 fois par an en prévision des inscriptions :

- Campagne d'affichage dans le métro et encarts publicitaires dans la presse gratuite (*Métro*) ;
- Distribution de folders généraux dans les lieux publics via les réseaux *Take One* (centres sportifs, apparts hôtels, etc.) et Bizbox (entreprises).

Si les chiffres des inscriptions ne sont pas suffisants pour l'une ou l'autre section, des insertions spécifiques peuvent être ajoutées dans la Gazette du journal *Le Soir*.

L'EPFC, en plus de son site internet (prochainement relooké) s'est également doté d'une page Facebook depuis le mois d'août 2012.

Spécifiquement, pour la section RP, les supports de communication sont :

- deux pages dédiées sur le site internet www.epfc.eu ;
- un folder de présentation ;
- une page dans le catalogue « Études supérieures ».

²⁶ Voir Annexe F/ Supports de communication

EVALUATION

Les enquêtes menées auprès des étudiants entrants révèlent le caractère prépondérant d'Internet dans la connaissance de l'établissement.

Comment avez-vous connu l'EPFC ?	
Recherches internet	63,0%
Bouche-à-oreille	25,9%
Publicités	7,4%
Conseil en orientation	3,7%

Parmi les critères décisifs de choix de l'école, les étudiants pensent d'abord à nos liens avec l'université.

Pourquoi avoir choisi l'EPFC ?	
les liens entre l'EPFC et l'ULB	34,9%
l'étendue de l'offre de formation	25,6%
la proximité et la facilité d'accès	16,3%
l'accessibilité des formations sans CESS	9,3%
la réputation, le bouche à oreille	7%

Les données statistiques présentées dans la première partie font apparaître une **baisse du nombre d'étudiants depuis 2004-2005** (-8,7% par rapport à l'année de référence).

Plusieurs causes peuvent être avancées :

- Les tests préalables aux inscriptions (néerlandais, anglais et français) qui découragent ou excluent certains candidats ;
- Les difficultés du secteur de la communication depuis la crise de 2008 et donc, l'incertitude de trouver un emploi après la formation ;
- Le caractère « flou » de la mention « relations publiques » à l'heure où les recruteurs recherchent des profils plus techniques (marketing, community manager, relations presse, etc.).
- Le passage du graduat vers le bachelier et la différence, aujourd'hui beaucoup plus ténue, entre enseignement de promotion sociale et de plein exercice. Autrement dit, certains prospects préfèrent suivre le même programme dans une Haute Ecole pour bénéficier d'un diplôme ayant une plus grande valeur à leurs yeux.

ACTIONS

Plusieurs pistes sont esquissées par la CEI pour intensifier le recrutement de nouveaux étudiants :

⇒ **Étoffer les pages de présentation de la section sur le nouveau site Internet** (publication prévue en septembre 2013)

L'analyse des sites web des écoles concurrentes fait en effet apparaître un certain retard de l'EPFC dans la communication sur le web.

- Ajout de témoignages/interviews d'étudiants et de diplômés
- Insertion des horaires précis pour les cours et des services aux étudiants (Promofor)
- Informations sur le système modulaire, les débouchés, les passerelles
- Mention de la plate-forme pédagogique e-pfc.eu et des sorties de la section (ex. photos des visites culturelles)

➡ **Envoi d'informations ciblées** sur la section :

- aux services d'orientation des Hautes Ecoles et des universités pour réorienter les étudiants en échec vers l'EPS et ainsi faire jouer la complémentarité de l'offre entre écoles (cf. projet Pôles et Académies) ;
- aux agences d'hôtesses et de promo boys bruxelloises dont nous recevons les coordonnées à travers les demandes de dispense de stage.
- à la section CEFA (enseignement en alternance et plein exercice) de Schaerbeek qui prépare des "administratifs accueillants". Certains de ces étudiants sortants souhaitent poursuivre leur cursus par un bachelier en EPS.

3. L'ÉTABLISSEMENT MET EN ŒUVRE UNE POLITIQUE POUR ASSURER LA COHÉRENCE INTERNE DE SON PROGRAMME

3.1 LES ACQUIS D'APPRENTISSAGE DU PROGRAMME

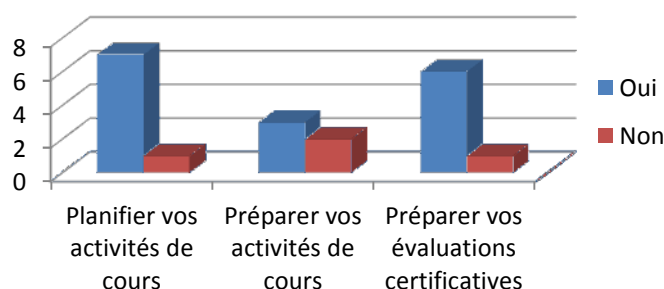
Les acquis d'apprentissage sont formulés par un Groupe de travail mis en place par le Conseil supérieur de l'EPS ; ils correspondent aux compétences terminales de chaque unité de formation. Lors de l'attribution des cours, les professeurs reçoivent du directeur pédagogique leur dossier respectif ; ils en communiquent ensuite le contenu aux étudiants. Pour l'épreuve intégrée et les stages, les objectifs, les programmes et les modalités d'évaluation sont détaillés dans les différents vade-mecum.

Les acquis d'apprentissage constituent des objectifs précis permettant d'acquérir les tâches globales décrites au profil professionnel. Pour les professeurs, le dossier pédagogique de l'UF constitue la base de la construction du cours. Dans les cours de COMMU et de RP, ces acquis sont présentés dans des contrats pédagogiques²⁷. Pour les autres cours, la présentation se fait parfois uniquement oralement.

EVALUATION

Les résultats de l'enquête menée auprès des chargés de cours²⁸ de la section indiquent une utilisation non systématique des contenus de dossiers pédagogiques dans l'élaboration des activités d'apprentissage et des évaluations. Les informations relatives aux AA sont davantage exploitées pour élaborer les contenus des cours, présentés aux étudiants sous forme de tables des matières ou de fiches.

Utilisez-vous les programmes de cours issus des dossiers pédagogiques pour :



²⁷ Cours de [RP2](#), voir Annexe B.

²⁸ [Résultats d'enquête](#), voir Annexe F/ Gestion de la Qualité /Enquêtes

Paradoxalement, les enquêtes menées auprès des étudiants font apparaître une très bonne information quant aux objectifs de la formation, des cours et la structure du programme.

Les étudiants se disent bien informés :

	2 ^e année	3 ^e année
des objectifs de la formation	96%	
des objectifs de cours	92%	83%
du schéma de capitalisation des UF	84%	83%

ACTIONS

- ⇒ Les acquis d'apprentissage devraient être systématiquement et formellement communiqués aux étudiants en début d'année sous la forme d'une fiche de présentation reprenant le contenu du programme, les modalités d'évaluation et les supports utilisés. Ces documents pourront d'ailleurs être publiés sur le site internet et la plate-forme e-pfc pour présenter le programme.

3.2 CONTENUS, DISPOSITIFS ET ACTIVITES D'APPRENTISSAGE

Les pratiques pédagogiques mises en œuvre dans la section s'appuient sur **trois principales forces identifiées** lors de la réflexion SWOT.

Equilibre théorie et pratique : les aspects théoriques viennent appuyer la pratique et sont toujours contextualisés. En 2^e année, les étudiants analysent la communication externe d'une institution culturelle (élaboration de questionnaires d'enquête, interview du responsable communication). Ils observent la stratégie mise en place et proposent des pistes d'amélioration. Le travail écrit est corrigé transversalement dans le cadre des cours de COMMU2 (évaluation des critères formels), de RP (aspects relatifs à la communication externe) et de GEOTOUR (analyse approfondie des aspects culturels).

Cette **transversalité** est mise en place dans d'autres projets de la section comme les visites de villes. Après avoir assisté à une visite guidée de Bruxelles (*Bus Bavards*), les étudiants préparent leur propre visite d'une ville (Anvers, Gand ou Louvain pour la version néerlandophone et Bruxelles pour la version anglophone). Individuellement, ils choisissent un lieu remarquable et le présente. Cette tâche rassemble les compétences de plusieurs cours (NEERL4 et ANGL4, GEOTOUR et COMMU).

Les **liens avec le monde professionnel** apparaissent à différentes étapes du programme. Dans le cours théorique de RP, des intervenants extérieurs viennent assister aux présentations des étudiants et apportent leur éclairage spécifique sur un domaine particulier comme la communication presse, les réseaux sociaux ou l'identité visuelle. Des experts sont aussi régulièrement invités pour animer de mini-conférences (BTC, Visit Brussels, Tourisme Wallonie Bruxelles). En dernière année, les étudiants ont l'occasion de visiter une agence de communication et de discuter avec des professionnels du secteur.

En outre, de nombreuses initiatives existent pour entretenir la motivation des étudiants :

- **Les sorties pédagogiques** : réalisées dans le cadre de nombreux cours (INAC, COMMU, GEOTOUR, Anglais, Néerlandais).
- **L'évaluation continue** incite les étudiants à fournir un travail constant, à participer en classe et à être présent à 70% des cours minimum. Pour les cours de langues et d'informatiques, des tests hebdomadaires sont organisés.

- **Les présentations orales** qui incitent les étudiants à fournir une activité importante et à se respecter mutuellement.
- **Le coaching pour l'épreuve intégrée et les répétitions** (organisé en juin et en octobre). Une fois le travail écrit jugé recevable, les étudiants présentent aux deux professeurs en charge de l'UF leur support PPT martyr. Le contenu, la structure, les aspects formels et l'attitude de l'étudiant sont critiqués de manière à améliorer les points faibles pour le jour de l'épreuve orale.

Enfin, l'andragogie - pierre angulaire de l'EPS - favorise l'autonomie des étudiants :

- Dans le cours de RP2, les étudiants sont chargés d'**organiser en petits groupes un événement de A à Z**²⁹ (communication, sponsoring, budget, affiches, évaluation, etc.).
- Un **débriefing est systématiquement réalisé après un exposé, un travail, un stage**. Dans les cours d'INAC ou de GEOTOUR, le moment « *Des fleurs et des pots* » permet aux étudiants d'exercer leur capacité d'auto-analyse sur base d'une grille d'auto-évaluation. L'ensemble du groupe transmet ensuite les points positifs et négatifs de la prestation à l'étudiant.
- **Autres initiatives à mettre en avant ?**

EVALUATION

Sondés sur la qualité du contenu de la formation, les étudiants estiment que :

- les cours théoriques s'équilibrent avec les cours pratiques	79%
- les contenus des cours se complètent et se répondent	86%
- la progression est cohérente et tient compte des prérequis	77%

ACTIONS

⇒ L'ensemble des actions d'amélioration touchant au programme devraient être définies lors de réunions pédagogiques visant une meilleure coordination entre professeurs :

- o en confrontant les différents prérequis des UF de la section ;
- o en renforçant encore les projets transversaux par le recours à la pédagogie par projet et les évaluations communes ;
- o en favorisant le partage de documents pédagogiques (via la plate-forme pédagogique dès la rentrée 2013-2014).

⇒ L'intégration de projets d'étudiants dans la réalité professionnelle pourrait être favorisée par leur implication dans des événements internes à l'EPFC.

Ainsi, dès 2013-2014, le professeur de COMMU1 proposera aux étudiants de travailler sur l'organisation du concours de programmation du Bachelier en informatique de gestion (affiche, demande de sponsoring, communication interne). **À valider par Françoise**
Autre projets internes ? (à voir avec Véronique)

²⁹ **Basket for Tchad**, Conférence sur l'EPFC à l'ULB, **Promotion Ensemble pas à pas**, les dossiers de ces 3 projets sont disponibles dans les annexes, voir Annexe D.

STAGE INTERNE ET STAGE D'ACCUEIL

Les deux stages organisés durant la formation répondent à des objectifs pédagogiques complémentaires.

Le **stage d'accueil interne et externe** vise à :

- la prise de conscience de l'importance de la fonction d'accueil pour l'image d'une entreprise ou d'une organisation ;
- l'accueil efficace dans le cadre d'une mission journalière ou ponctuelle durant laquelle le stagiaire est amené à gérer des situations même imprévisibles et à utiliser des outils spécifiques au métier de l'accueil.

Il comprend 120 heures minimum :

- 20 heures minimum dans le contexte EPFC (accueil lors des séances d'inscriptions ou d'événements). Dans ce cadre, une séance d'information spécifique et un test sont organisés préalablement aux prestations.
- 100 heures minimum dans une seule entreprise, proposée par le stagiaire et validée par le CET.

Lors du stage, les maîtres de stage en entreprises sont particulièrement attentifs aux savoir-faire et savoir-faire comportementaux communiqués par l'équipe pédagogique. Une évaluation est rédigée dans ce sens à l'issue du stage. Pour sa part, l'étudiant rédige un rapport de stage de 3-4 pages reprenant la présentation de l'entreprise, les tâches effectuées, l'auto évaluation de son travail et les apports de ce stage dans sa vie professionnelle future.

L'évaluation de l'UF prend en compte :

- la réussite du test portant sur l'accueil à l'EPFC (10%) ;
- tous les critères d'évaluation communiqués dans le vade-mecum pour chacun des stages (70%) ;
- la qualité du rapport écrit et des informations échangées lors de l'entretien avec le professeur superviseur (20%)³⁰.

Le **stage en Relations publiques** organisé lors de l'année terminale a pour objectifs de :

- mettre en œuvre des politiques, stratégies et plans de communication ;
- organiser et gérer des événements ;
- utiliser des outils de communication interne et externe ;
- mener une réflexion critique par rapport à la communication.

Il comprend 240 heures minimum dans une seule entreprise, proposée par le stagiaire et validée par le CET.

Les modalités d'évaluation diffèrent peu de celles du stage d'accueil. Une grille d'évaluation est communiquée au maître de stage ; elle comprend des points touchant à la qualité du travail, au comportement et à la maîtrise des langues. Ici encore, les outils d'évaluation sont construits dans un but d'amélioration pour le stagiaire puisque l'évaluateur formule des conseils à l'étudiant en termes de compétences, de connaissances linguistiques et de savoir-être³¹.

³⁰ Voir Annexe E/Stages/Stage d'accueil/[Vade mecum 2011-2012](#)

³¹ Les évaluations des deux dernières années académiques sont rassemblées dans le document F/Gestion de la qualité/ [Evaluation des stages RP par les employeurs](#)

À l'issue du stage, le stagiaire est chargé de rédiger un rapport de 4 à 5 pages comprenant deux parties :

- une présentation de l'entreprise et du service où le stage s'est déroulé, une description des activités menées et des résultats obtenus ainsi qu'une auto-évaluation de ses prestations ;
- une analyse critique de l'expérience du stage.

Un entretien obligatoire est organisé ensuite avec le superviseur pour procéder à l'évaluation finale de l'unité de formation.

Pour atteindre le seuil de réussite, l'étudiant doit satisfaire :

- à tous les critères d'évaluation repris dans le vade-mecum ;
- à l'évaluation continue incluant le rapport de stage.
- à l'évaluation menée au cours de l'entretien durant lequel l'accent est mis sur les capacités d'auto-évaluation de l'étudiant.

EVALUATION

Les diplômés interrogés sur la qualité de l'encadrement du stage de RP, se disent très satisfaits (à 89%) des informations disponibles dans la section :

- J'ai été informé des modalités de recherche de stage en fin de 2e année	92%
- J'ai trouvé toutes les informations dans le vade-mecum de stage en RP	92%
- J'ai régulièrement reçu des offres de stages des coordinatrices	83%

Ils sont néanmoins plus de 60% à souhaiter pouvoir consulter une liste d'entreprises susceptibles d'accepter des stagiaires.

Pour le déroulement du stage, les stagiaires se sentent différemment armés face aux situations professionnelles ; ils sont plus à l'aise dans les compétences relationnelles (92%) que dans les compétences techniques (75%). A plus de 80%, ils se sont sentis bien accueillis en entreprise et les tâches qui leur étaient demandées correspondaient au contenu de la formation.

Les étudiants semblent par contre moins bien informés des droits et des devoirs du stagiaire sur les lieux de travail (67%). Ce chiffre est d'ailleurs identique au taux de satisfaction quant au briefing du maître de stage (tâches à accomplir, procédures à suivre, personnes de référence) lors de l'intégration du stagiaire.

ACTIONS

- ⇒ Le CET a pris la décision pédagogique de ne pas fournir de listes d'entreprises aux étudiants puisque la recherche d'un lieu de stage participe à l'autonomie progressive des étudiants et les prépare à leur future recherche d'emploi. Des solutions B existent néanmoins avec les partenaires « historiques » de la section (Titeca, agence AA, Théâtre de la Clarencière).
- ⇒ Action à mener pour améliorer l'info sur les droits et devoirs du stagiaire en entreprise ?

EPREUVE INTÉGRÉE

Cette épreuve a un caractère global et pluridisciplinaire. Elle consiste en la rédaction puis la présentation orale, devant le CET élargi, d'un travail personnel de réflexion, de recherche, d'analyse et de synthèse. Le résultat peut provenir du développement d'une idée personnelle au départ d'une situation-problème concrète ou être le fruit d'un travail d'analyse critique sur base du stage³².

³² Voir Annexe E Règlement des études/Epreuve intégrée/[Vade-mecum](#)

Chaque étudiant se voit attribuer un superviseur chargé de dispenser les méthodes de travail spécifiques à l'épreuve. Quatre rencontres sont réparties sur l'année scolaire : deux entretiens pour l'écrit et deux répétitions pour l'oral.

Fréquemment, l'étudiant informe son superviseur de l'avancement de son travail. Ce dernier est chargé de l'aider à délimiter son sujet, trouver des pistes pertinentes d'analyse, restructurer le plan si nécessaire et favoriser la mise en œuvre de ses capacités d'auto-évaluation.

La remise du travail écrit s'effectue en deux temps : tout d'abord, l'étudiant envoie le document à une équipe de correcteurs au secrétariat pédagogique qui analyse la recevabilité de l'épreuve (critères de fond et de forme). En cas de réponse négative, l'étudiant pourra s'entretenir avec son superviseur et s'inscrire à une session ultérieure.

En cas de réponse positive, l'étudiant s'inscrit à la défense orale.

Lors de cette épreuve, il présente, à l'aide d'un support power point, un court exposé de 10 minutes développant, au choix : l'un des chapitres, une application du contenu du travail à une expérience professionnelle vécue lors du stage ou un nouvel aspect qui n'avait pas été abordé dans la partie écrite. L'introduction et la conclusion sont réalisées en néerlandais et en anglais. L'étudiant répond ensuite aux questions du jury portant sur le travail écrit ou l'exposé oral.

EVALUATION

Les diplômés interrogés au sujet de l'encadrement de l'épreuve intégrée se déclarent satisfaits à **86,6%** :

- Le vade-mecum de l'Epreuve intégrée rassemblait toutes les informations nécessaires	83%
- Des séances collectives de travail ont été organisées par un professeur pour présenter clairement les consignes de l'Epreuve intégrée (objectifs, méthodologie)	75%
- Des entretiens personnels et réguliers avec un professeur ont été organisés	100%
- Les démarches inhérentes à la réalisation du travail (choix du sujet, plan, objectifs de recherches) ont été effectuées en collaboration avec le professeur	92%
- Des pistes de travail (références à consulter, coordonnées de personnes de contact) ont été fournies	83%

Le processus d'évaluation de l'épreuve intégrée recueille un taux de satisfaction de **80%**.

- Les techniques de prise de parole acquises dans différentes UF m'ont été utiles	88%
- Les séances de répétitions m'ont permis d'optimiser ma présentation orale	96%
- Les séances de répétitions m'ont aidé à gérer le stress	73%
- Les séances de répétition m'ont préparé à répondre aux questions du jury	58%
- Les cotes fixées par le jury m'ont paru justifiées par rapport au travail fourni	88%

Les diplômés sont néanmoins nettement **plus critiques quant aux conditions matérielles** de l'épreuve orale : 33% jugent inadéquat le matériel utilisé (écran, projecteur, programmes informatiques ...) et 41,7% ne sont pas satisfait du local (taille, disposition, lumière ...).

ACTION

⇒ Depuis la rentrée 2012-2013, le local est équipé d'un nouvel écran et de stores.

Voir aussi la [liste des sujets](#) dans Annexe D/Liste des projets, travaux

3.3 AGENCEMENT GLOBAL DU PROGRAMME ET TEMPS PREVUS POUR L'ATTEINTE DES ACQUIS D'APPRENTISSAGE

COHÉRENCE GLOBALE DU PROGRAMME

La cohérence globale du programme repose sur le **schéma de capitalisation**³³ de la section ; celui-ci précise l'articulation des différentes UF entre elles et met en évidence les unités déterminantes. Il est communiqué dans le vade-mecum de l'épreuve intégrée et dans le ROI de la section.

Chacune des UF est sanctionnée par une attestation de réussite. Au-delà de la capitalisation de ces attestations, la maîtrise des compétences acquises au travers de la formation doit être démontrée au cours de l'épreuve finale : l'épreuve intégrée.

Les étudiants ont la possibilité de suivre le cursus proposé ou de personnaliser leur parcours à condition de respecter l'organigramme et la limite de validité des attestations de réussite de certaines UF.

Les horaires prévus à l'EPFC s'organisent lors de matinées (classes A) ou d'après-midi (classes B). Ces blocs de cours conçus quasiment sans heure de fourche permettent de concilier vie professionnelle et étudiante. Au cours de l'année terminale, le programme de cours est allégé pour permettre aux étudiants de réaliser leur stage et leur épreuve intégrée.

Lors de l'inscription dans la section, des tests³⁴ sont organisés pour vérifier les capacités préalables requises des premières unités de formation.

Pour les détenteurs d'un CESSS :

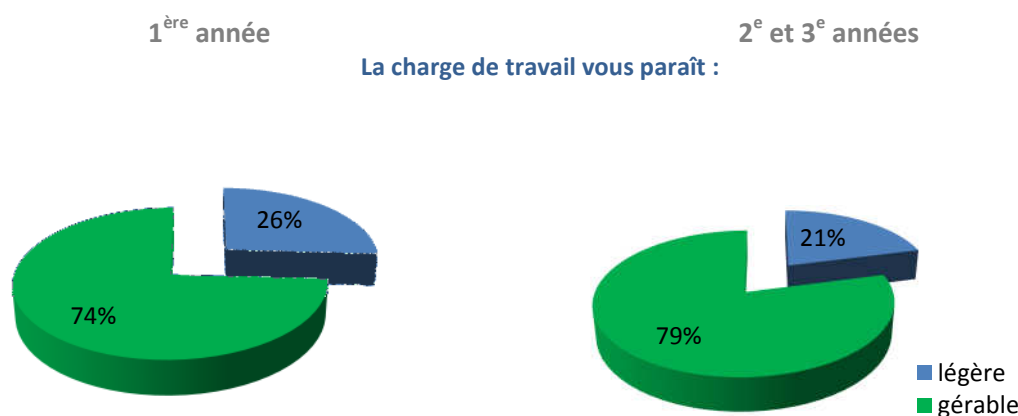
- En anglais et en néerlandais : niveau d'UF3/A2 du CECR ;
- COMMU1 : rédaction d'un commentaire critique de 20 lignes, dictée ;

Pour les autres étudiants :

- STAT : test de mathématique ;
- COMMU1 : dictée, compréhension d'un texte, résumé et rédaction d'une opinion personnelle ;

ADÉQUATION ENTRE TEMPS NÉCESSAIRE ET TEMPS DISPONIBLE POUR CHAQUE ACTIVITÉ D'APPRENTISSAGE

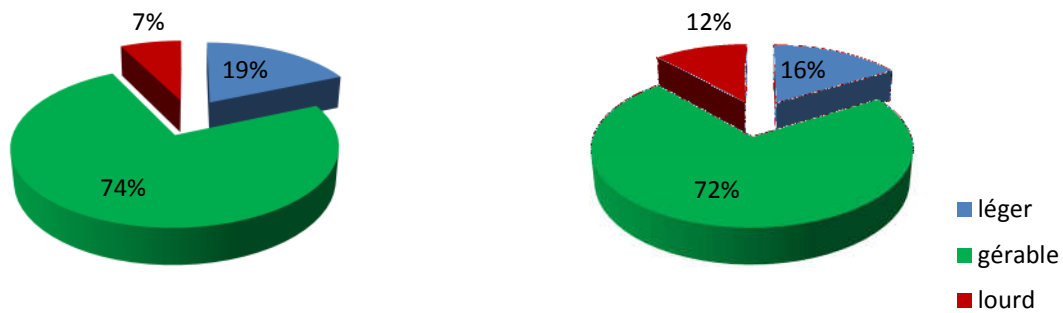
Le ressenti des étudiants par rapport à la charge de travail évolue légèrement au fil du cursus : la charge de travail s'allège et le volume du travail à domicile s'alourdit.



³³ [Schéma de capitalisation](#), voir Annexe B

³⁴ [Tests d'admission](#) (français, mathématique), test de français et tests de langues, voir Annexe B

Le volume du travail à domicile vous paraît :



Par ailleurs, les tableaux annuels³⁵ reprenant la charge de travail par cours et par mois font apparaître que :

- les crédits octroyés au cours de GEOTOUR (4 ECTS) ne reflètent pas la charge de travail réelle et conséquente de cette UF qui constitue dans la section une préparation de l'EI ;
- les projets transversaux sont pédagogiquement pertinents mais contribuent à alourdir la charge de travail des étudiants... et des professeurs puisqu'ils nécessitent davantage de coordination pédagogique.

Une première amélioration a déjà été mise en place en 2012-2013 pour alléger la période la plus lourde de l'année ; le dossier de presse prévu dans le cours de COMMU est désormais placé au premier semestre.

Autres actions prévues ?

ECTS

Actuellement, dans la section, cette information est communiquée aux étudiants uniquement dans les programmes de cours ; le nombre d'ECTS étant calculé mathématiquement en fonction des périodes attribuée à chaque UF.

À ce stade, aucune réflexion interne à la section ou à l'établissement n'a été menée sur l'attribution des ECTS et l'utilisation qui pourrait en être faite dans la coordination pédagogique.

ACTIONS

- ⇒ Un travail de réflexion sur les ECTS doit être mené dans la section en intégrant les crédits dans les contrats pédagogiques de chaque cours. Seraient ainsi détaillés : le travail permanent, les recherches à mener et les travaux à remettre.
- Toutefois, cette réflexion doit s'inscrire dans une **démarche globale de l'EPFC** qui formerait et informerait en amont l'ensemble de ses chargés de cours dans les bacheliers de l'impact des ECTS sur les activités d'enseignement.

³⁵ F/ Gestion de la qualité / Charge de travail 1^{ère} et 2^e années

3.4 EVALUATION DU NIVEAU D'ATTEINTE DES ACQUIS D'APPRENTISSAGE VISES

Pour chaque UF, les évaluations sont conçues en fonction des capacités terminales définies dans le dossier pédagogique :

- la réussite de toutes les capacités terminales est nécessaire pour atteindre le seuil de réussite ;
- le degré de maîtrise est déterminé en fonction de critères particuliers propres à chaque UF.

L'enquête menée auprès des chargés de cours révèle que pour la plupart d'entre eux, le dossier pédagogique constitue la référence pour élaborer les évaluations.

Les critères d'évaluation sont communiqués aux étudiants :

- dans les différents vade-mecum pour les stages et épreuves intégrée,
- dans les contrats pédagogiques pour les cours de COMMU et de RP,
- dans les autres cours, de manière variable, parfois par écrit, parfois oralement.

Selon le Règlement général des études³⁶, les évaluations sont de deux types : formative / continue et sommative. L'objectif étant d'aider les étudiants à mieux se situer face à la matière enseignée, d'assurer une progression équilibrée de leurs acquis et de prendre en compte leur évolution.

Les évaluations formatives sont organisées par les professeurs tout au long de l'année scolaire sous forme d'exercices, de travaux et d'interrogations, tant oraux qu'écrits. Comme elles sont liées à la régularité des présences tout au long de l'UF, en aucun cas la réussite d'un cours et/ou d'une UF ne se décide que sur base des bilans finaux.

L'attribution de la note finale est définie lors des délibérations en fonction :

- du (des) résultat(s) d'épreuves ;
- des éléments d'évaluation formative et continue et de l'appréciation par l'enseignant de la progression de l'étudiant vers le seuil de réussite ;
- de la maîtrise par l'étudiant de toutes les capacités terminales de l'UF.

Dès lors, la note finale de l'UF ne correspond pas à une moyenne arithmétique.

Les examens ont lieu lors du dernier cours.

Lors de la proclamation, les étudiants reçoivent un dossier personnel rassemblant : le bulletin, la matière de la 2^e session à revoir et l'horaire d'examen. Si le professeur n'est pas présent le jour des résultats, les étudiants peuvent prendre un RDV avec ce dernier, par l'intermédiaire du secrétariat, de la section, pour analyser avec lui la copie de leur examen.

EVALUATION

Interrogés sur l'organisation des tests et évaluations, les étudiants considèrent que les délais impartis sont suffisants (84%) mais ils sont 63% à penser que les dates d'évaluation ne tiennent pas compte des autres échéances de la formation.

Sondés sur le contenu des tests et évaluations, ils se disent très bien informés (93%) par rapport aux tâches demandées (type d'évaluation, critères, contenu de la matière, consignes et questions, temps imparti). La compréhension des erreurs est facilitée par les commentaires écrits et oraux des professeurs (86%) mais les cotes ne semblent pas toujours justifiées (58%).

Près de ¾ d'entre eux seraient favorables à la mise en place d'une période de blocus avant les examens.

³⁶ Voir Annexe E/[Règlement général des études](#) ; l'évaluation continue est d'ailleurs obligatoire dans toutes les sections de l'enseignement supérieur de type court en EPS

ACTIONS

- ⇒ Prévoir une réflexion des profs autour des dates d'évaluation pour ne pas surcharger les étudiants ? (utilisation du tableau réalisé par Donald) à valider avec les profs
- ⇒ La mise en place d'une période de blocus qui interromprait les cours est impossible au niveau légal car la FWB impose aux établissements d'EPS de dispenser 90% de chaque UF constitutive de la section.

4. L'ÉTABLISSEMENT A DÉVELOPPÉ ET MET EN ŒUVRE UNE POLITIQUE POUR ASSURER L'EFFICACITÉ ET L'ÉQUITÉ DE SON PROGRAMME

4.1 RESSOURCES HUMAINES

POLITIQUE DE RECRUTEMENT

Pour l'externe, une réserve de recrutement est constituée en cours d'année scolaire par le biais³⁷ :

- d'affichettes envoyées début juin à tous les établissements d'enseignement supérieur de la FWB ;
- d'annonces plus ciblées relayées auprès d'Actiris ;
- d'annonces publiées dans la rubrique « l'EPFC recrute » sur le site internet³⁸ ;
- par le biais d'une annonce dans le supplément *Références* (papier et web) fin août.

Par ailleurs, le département RH répond aux candidatures spontanées toute l'année. Un accusé de réception automatique est envoyé à chaque candidat pour rappeler les conditions d'engagement. Lors d'une vacance de poste, l'engagement se fait selon les dispositions légales et statutaires.

Pour le personnel déjà en poste, chaque année, à dates fixes, une série de documents³⁹ sont publiés sur l'extranet et affichés dans les salles des professeurs pour l'attribution des heures à titre temporaire et définitif.

Pour l'attribution des heures :

- desiderata
- listes d'ancienneté (par fonction, de service, EPFC)
- formulaire d'attribution d'heures à titre temporaire et changement de fonction
- répertoire des fonctions et titres requis

Pour l'engagement à titre définitif :

- liste des emplois vacants
- formulaire d'engagement à titre définitif

Le recrutement du personnel enseignant s'effectue en 6 étapes :

1. Le responsable pédagogique constate la vacance d'un poste d'enseignant et en avertit le DRH ;
2. Celui-ci vérifie que parmi les professeurs engagés à l'EPFC, toutes les priorités d'engagement ont bien été respectées (définitifs, temporaires prioritaires de groupe 1 et 2) et que personne ne souhaite avoir plus d'heures ;

³⁷ Voir Annexe F/RH/Réserve de recrutement

³⁸ L'EPFC dispose également d'un compte Facebook et LinkedIn mais ceux-ci sont utilisés comme supports de communication institutionnelle mais pas encore comme outils de recrutement.

³⁹ Voir Annexe F/RH/Attribution des heures

3. Si tel est le cas, le DRH consulte la réserve de candidatures et procède à une sélection des C.V. en fonction du diplôme et du profil recherché ; le responsable pédagogique choisit parmi la sélection proposée les postulants à contacter. Si personne ne correspond au profil recherché, une annonce ciblée est envoyée chez Actiris.
 4. Des entretiens sont organisés avec le responsable pédagogique ou de service, un membre du DRH et, éventuellement, un professeur de la branche recherchée ;
 5. L'entretien se déroule selon un canevas interne ;
 6. Chaque candidat reçu en entretien reçoit une réponse par téléphone au plus tard une semaine après l'entrevue, que cette réponse soit positive (engagement ou réserve) ou négative.
- Avant chaque engagement, le C.V. de la personne choisie doit être accrédité par le Directeur général. Il n'existe pas de politique spécifique de recrutement pour les anciens diplômés mais trois anciens étudiants de la section RP travaillent aujourd'hui au sein de l'EPFC.

AFFECTATION DES RESSOURCES HUMAINES

Les affectations se décident sur base du Décret du 1^{er} février 1993 fixant le statut des membres du personnel subsidié de l'enseignement libre subventionné. La dévolution des emplois s'effectue donc, toutes sections confondues, en fonction des statuts des professeurs (définitifs, temporaires et temporaires non prioritaires) et de leur profil dans les différentes fonctions.

L'ensemble des cours est catégorisé dans des fonctions.

Pour la section RP, on dénombre 15 fonctions de niveau SU : Actualités ; Communication ; Relations publiques ; Psychologie ; Informatique logicielle ; Gestion ; Economie ; Droit ; Comptabilité ; Mathématiques ; Espagnol ; Géographie ; Espagnol ; Néerlandais ; Anglais.

Lorsque toutes les priorités ont été respectées, le PO est libre de choisir la personne qu'il souhaite.

Si les dossiers pédagogiques mentionnent un statut d'expert, le PO peut décider de l'engagement en fonction du profil du candidat (ex. pour le cursus audité : le cours d'analyse des médias où le statut d'expert est obligatoire).

Les horaires sont réalisés par la direction pédagogique sur base des desiderata des professeurs et de la disponibilité des locaux.

Pour les fonctions de sélection et de promotion (secrétaire de direction, éducateur-économiste, sous-directeur, directeur), en cas de poste administratif vacant ou de remplacement pour plus de 15 semaines, le DRH envoie par email un appel à candidature à l'ensemble du personnel reprenant : le profil de fonction, les conditions d'accès et les modalités pratiques de candidature. Les candidats retenus sont invités à participer à un entretien avec les membres du Conseil de direction. Une fois le candidat retenu, l'ensemble du personnel est prévenu par email de la promotion.

Des formations spécifiques sont prévues pour chaque profil, celles-ci sont organisées par le réseau FELSI ou en inter-réseaux via l'IFC.

POLITIQUE D'ACCUEIL DES NOUVEAUX MEMBRES DU PERSONNEL

La phase d'accueil s'opère en deux temps :

Accueil « administratif » sur le site de la Plaine

Chaque nouvel engagé est reçu par son gestionnaire de dossier. Il reçoit une farde d'engagement RH comprenant différents documents administratifs qui lui sont expliqués. Le nouvel engagé remplit les documents nécessaires à la constitution de son dossier (contrats, formulaires exigés par la Communauté française,...). Il peut poser toutes les questions administratives à son gestionnaire de dossier.

Le dossier d'engagement comprend :

- le règlement de travail,
- le Décret du 01/02/1993 fixant les statuts des membres du personnel subsidiés de l'enseignement libre subventionné,
- la présentation du DRH et les contacts utiles du service,
- les infos relatives au remboursement des frais de transports,
- la procédure maladie.

Accueil « pédagogique » sur le site de CR2

C'est au directeur pédagogique qu'il revient d'accueillir les nouveaux engagés, de leur faire visiter l'ensemble du bâtiment et de leur présenter les équipes en place.

FORMATION CONTINUE

En tant que membre du réseau FELSI, l'EPFC propose à son personnel un catalogue de formations axé sur l'appropriation de nouvelles compétences et attitudes. En 2011-2012, 8 formations ont été suivies par l'équipe pédagogique et 3 par le personnel administratif.

Autres formations ? Cecom ? voir Françoise et Ludmila + expliquer ACC – stages pour les profs en entreprises

(<http://www.accbelgium.be/Content/acc/tools/index.html>) Plan d'action ?

ABCI ?

ÉVALUATION DU PERSONNEL⁴⁰

Pour les chargés de cours

Avant la fin de l'UF, le professeur nouvellement engagé doit recevoir, en classe, la visite de son responsable pédagogique. Sont évaluées : l'organisation de la leçon, la maîtrise de la matière, la gestion du groupe, la tenue des documents pédagogiques.

Une discussion informelle suit la leçon et le directeur pédagogique peut alors formuler une série de remarques dont le professeur devra tenir compte par la suite. En cas de rapport négatif et/ou de non prise en compte des remarques antérieures, le professeur n'est plus réengagé et n'accède pas au statut de temporaire prioritaire.

Le professeur est évalué une seconde fois et un rapport pédagogique plus complet est rédigé par le directeur de la section. Une discussion suit la visite et des pistes d'amélioration sont émises. Le rapport pédagogique est versé au dossier du professeur.

En 2011-2012, 6 nouveaux professeurs ont reçu la visite du directeur pédagogique.

Un coaching peut également être mis en place par la directrice pédagogique lorsqu'elle est avertie de difficultés rencontrées par les étudiants et/ou les enseignants. Dans ce cas, des visites de classes sont organisées à plusieurs reprises pour identifier les causes du problème et trouver des pistes d'amélioration avec l'enseignant.

Pour le personnel administratif :

Chaque membre du personnel administratif participe à un entretien d'évaluation annuel organisé par son supérieur hiérarchique.

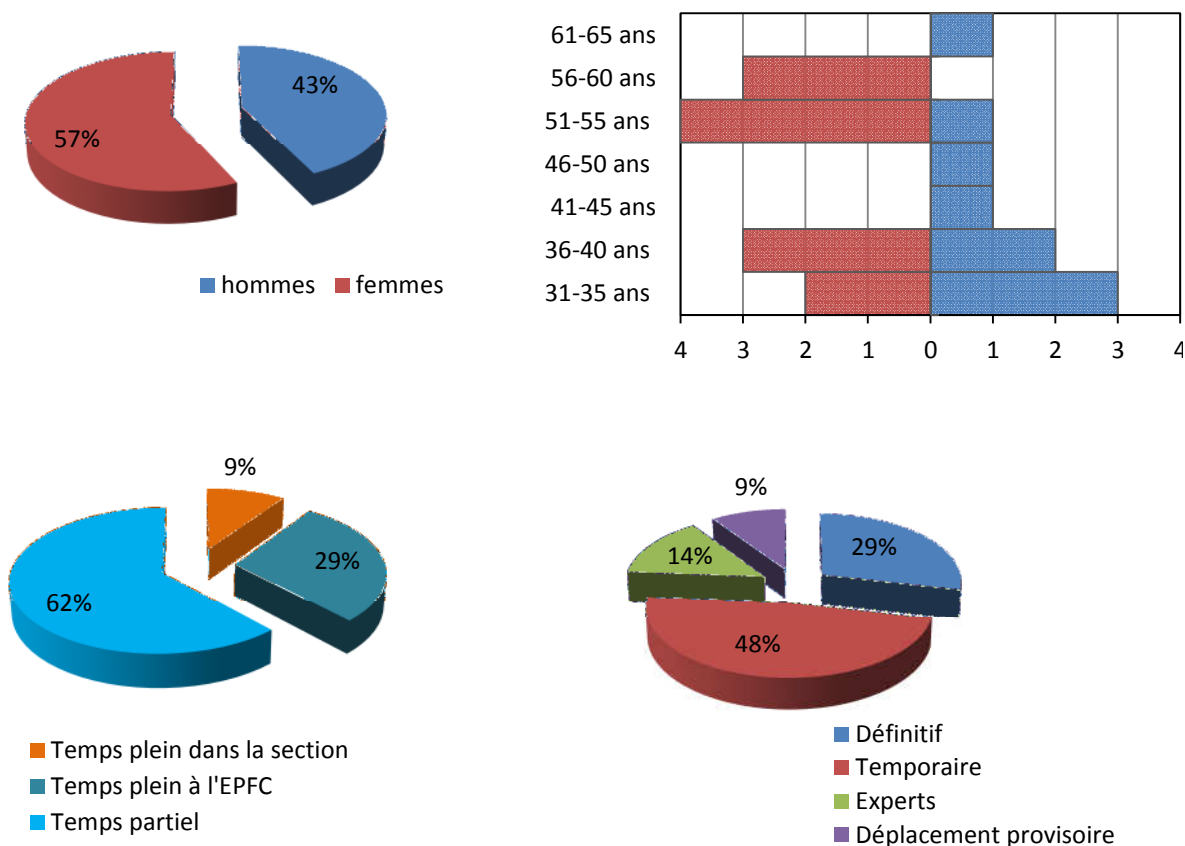
Si le non chargé de cours est dans la fonction depuis plus de 2 ans, il s'agit d'une auto-évaluation : le membre du personnel remplit préalablement un document et se fixe des objectifs pour l'année suivante. Ces points sont ensuite discutés et validés avec le responsable lors de l'entretien.

⁴⁰ Tous les documents cités dans ce paragraphe sont rassemblés dans l'annexe F/RH/Evaluation du personnel

Si le non chargé de cours est récent dans la fonction, son responsable remplit directement l'évaluation. Les différents points d'évaluation sont ensuite discutés lors de l'entretien.

EVALUATION

La section RP comprend 21 enseignants répartis comme suit⁴¹ :



Consultés lors des réunions transversales, les étudiants de la CEI soulignent qu'il est regrettable que la procédure d'évaluation des jeunes professeurs soit si exigeante alors que peu d'actions sont possibles lorsque des dysfonctionnements sont observés dans les classes du personnel nommé. Cela est d'autant plus important que n'existent pas encore dans l'établissement d'évaluations des enseignements par les étudiants.

ACTIONS

⇒ La CEI insiste donc sur l'importance d'établir des **relais** entre la direction pédagogique et le département RH, rarement informé de ce type de problèmes mais qui pourrait néanmoins agir en activant les procédures de sanctions.

⁴¹ Les 4 graphiques ont été réalisés à partir des données du tableau **Liste des membres du personnel**, Annexe B

4.2 RESSOURCES MATERIELLES

MATERIAUX PEDAGOGIQUES

Tous les supports de cours⁴² sont distribués gratuitement aux étudiants (prix compris dans le droit d'inscription). Une bibliothèque minimale existe dans la section (local RP, au RDC du bâtiment de CR2) mais elle ne comprend que quelques ouvrages à consulter sur place.

Sur présentation de leur carte d'étudiant, les étudiants ont la possibilité d'accéder gratuitement aux bibliothèques de l'ULB et au service de prêt (accès au catalogue informatisé et aux ressources en ligne) mais uniquement en dehors des périodes de blocus.

EVALUATION

Le taux de satisfaction des étudiants quant aux supports de cours est très élevé : 91%, d'entre eux considèrent que les syllabus sont actualisés et le score s'améliore encore auprès des diplômés sondés (96,2%).

Il n'en va pas de même pour ce qui concerne les ressources : plus de 3 étudiants sur 4 estiment prioritaire (39.5%) voire urgent (41.9%) **l'installation d'une bibliothèque** dans la section et 76,7% souhaiteraient pouvoir **consulter des ressources en ligne** (périodiques, revues).

LOCAUX, LABOS, SALLES TIC

Le bâtiment qui accueille la plupart des cours du Bachelier en RP est situé au n° 88-90 de l'avenue de la Couronne à Ixelles⁴³. L'implantation a une superficie d'environ 1200 m² et accueille plusieurs sections (Langues, Relations Publiques, Humanités Générales) qui se partagent l'espace.

Locaux de cours occupés par la section

	Cours généraux	Cours d'informatique
Nombre	7 locaux/semaine (CR2)	2 locaux/semaine (CR2 et CAMPUS)
Capacité	De 14 à places	CR2 : 13 places CAM : 20 places
Superficie	Entre 18 et 50m ²	24m ²
Durée d'occupation	1 à 8 heures par jour	9 heures/semaine
Equipement	4 data projecteurs (L 4, 10, 11, 24)	- 32 PC connectés - 2 imprimantes réseau - gestion centralisée des accès et programmes

POINTS FORTS DE L'IMPLANTATION DE CR2

- Le quartier est animé (proximité Flagey) et les étudiants disposent de nombreux commerces et d'établissements de petite restauration dans les environs directs. L'établissement entretient d'excellents rapports avec le tissu commercial et les riverains mais aucun contrat ne le lie aux commerçants.
- L'établissement est également bien desservi par les transports en commun (tram 81 et bus 95 du réseau Stib, gares d'Etterbeek et de Bruxelles Schumann à 10') ; les étudiants sont d'ailleurs 70% à y recourir.

⁴² Voir Annexe B/Notes de cours et exercices

⁴³ Descriptif complet du bâtiment (Monuments et sites), voir Annexe F, [Avenue de la Couronne 88](#)

- Une station Villo est située à 20m de l'entrée principale et les cyclistes peuvent également garer leur vélo dans les arceaux, devant le bâtiment.
- Les étudiants et les professeurs ont à leur disposition une cafeteria et un petit jardin dans la cour intérieure du bâtiment.
- Les professeurs disposent d'une salle équipée de deux ordinateurs et d'une imprimante ainsi que d'un casier nominatif. Cinq ordinateurs portables sont proposés en prêt au secrétariat.

POINTS FAIBLES

- Situé à front de rue dans une avenue assez fréquentée, l'immeuble est bruyant.
- Aucune facilité de parking pour les automobilistes (professeurs ou étudiants) n'existe et le stationnement est payant dans la plupart des zones situées autour du bâtiment. Depuis le 1^{er} avril 2013, l'avenue de la Couronne et les rues adjacentes seront intégrées dans la zone bleue ; le stationnement est donc limité à 2 heures consécutives moyennant l'utilisation d'un disque de stationnement du lundi au samedi inclus de 9h à 18h.
- De par son caractère ancien (1899), le bâtiment est non accessible aux PMR (personnes à mobilité réduite).
- La taille réduite du bâtiment entraîne également une occupation de toutes les salles de cours et l'absence d'une salle d'études pour les étudiants.

Les cours d'informatique de la section RP sont dispensés dans le bâtiment administratif du Campus de la Plaine, situé CP 220 Boulevard du Triomphe à Ixelles. Ce bâtiment d'une superficie de 1500 m² accueille quelques cours de langues et d'informatique. C'est également là que sont organisées les inscriptions et que travaillent les départements administratifs.

EVALUATION

Les étudiants se disent globalement satisfaits des places disponibles (86,1%) et du confort des locaux (95,4%) mais sont plus critiques en ce qui concerne le **matériel audio et vidéo** (qualité jugée insuffisante à 23,3% et 37,2%).

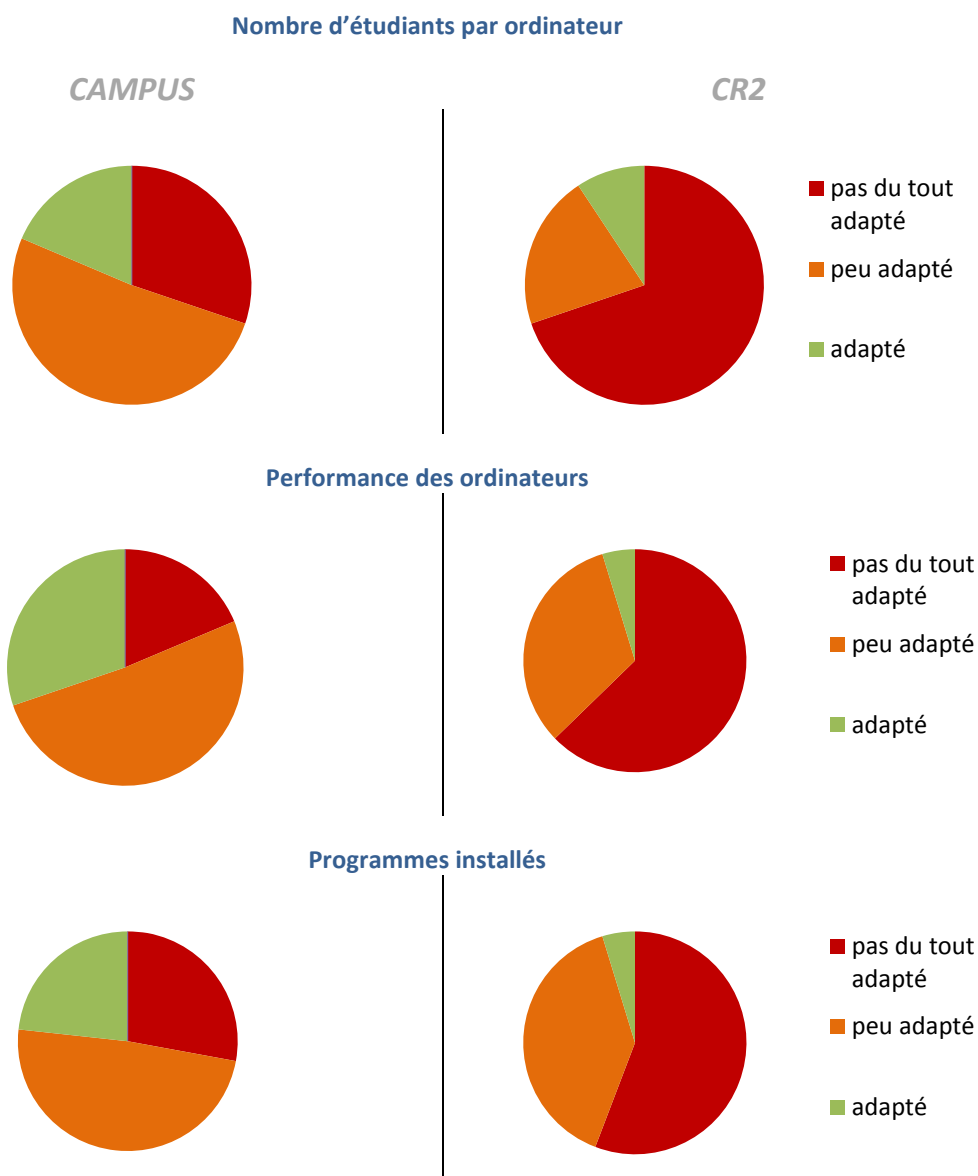
Dans les infrastructures à mettre en place, ils sont également nombreux à souhaiter **une salle informatique pour les étudiants** (avec ordinateurs connectés à Internet) : prioritaire (60,5%) et urgent (23,3%) ainsi qu'une **salle d'études accessible pendant les horaires de cours** : prioritaire (25,6%) et urgent (58,1%).

Ces besoins sont d'autant plus criants que le public de l'EPS ne dispose pas toujours des infrastructures nécessaires pour travailler à domicile et est parfois contraint, de par sa vie professionnelle, de rentabiliser au maximum sa présence à l'école. En outre, la pédagogie pratiquée dans la section privilégie les travaux de groupe et nécessite que les étudiants travaillent ensemble fréquemment.

Sondés sur les infrastructures les plus prioritaires à mettre en place à CR2, les étudiants sont 93% à solliciter la **mise en place d'un réseau Wifi**. Les professeurs partagent cette demande et insistent sur la crédibilité de la section dans le paysage actuel des Relations publiques.

Les étudiants souhaiteraient également que le **logiciel Indesign** soit installé sur les ordinateurs du Campus. Pour l'instant, seul Photoshop est disponible sur certains postes, pour des raisons de coût. Les professeurs de la CEI soutiennent cette demande rappelant que les demandes des employeurs relayées par les récentes évaluations de stage s'axent actuellement prioritairement sur la maîtrise de 3 logiciels : Outlook, Indesign et Photoshop.

Enfin, en termes de **qualité du matériel informatique** mis à disposition dans les locaux, les avis des étudiants divergent nettement entre les ressources mises à disposition au Campus et à l'avenue de la Couronne.



ACTIONS

Conscient de l'exiguïté des espaces et de l'évolution du nombre global d'étudiants⁴⁴, le Conseil de direction envisage la possibilité de construire un bâtiment unique pour regrouper l'ensemble de ses activités vers le campus de la Plaine. Ce nouveau bâtiment s'intégrerait dans un vaste projet immobilier conçu autour de la station de métro Delta à Auderghem.

Le projet prévoit des classes plus adaptées et des espaces permettant d'accueillir un certain nombre de services, peu développés ou même inexistantes dans nos implantations actuelles.

- superficie : +/- 10.000 m²
- classes de +/- 35 à 40 m², auditoriums

⁴⁴ Cf. évolution de la population étudiante à l'EPFC sur 10 ans, « [Portrait statistique 2011-2012](#) », voir Annexe A/Outils statistiques EPFC

- salles des profs de +/- 30 à 40 m²
- salles d'étude et espaces de détente pour les profs et les étudiants
- accessibilité aux PMR
- bibliothèque
- cafeteria
- infirmerie
- équipement Wi-Fi.

En attendant la concrétisation de ce vaste projet, d'autres pistes sont proposées par la CEI :

⇒ **Locaux disponibles pour les étudiants**

Nécessité d'agrandir l'actuel local multimédia du 2^e étage (CR2) en supprimant le local de cours n°34. De cette manière, l'espace dévolu aux étudiants serait doublé. (validation Arielle puis CD)

⇒ **Qualité du matériel informatique à CR2**

Une nette amélioration a été opérée en septembre 2012 : les ordinateurs ont été renouvelés et les programmes installés mis à jour. Il est donc probable que les étudiants se soient souvenus de leur expérience antérieure (2011-2012) au moment de répondre au questionnaire.

⇒ **Installation d'un réseau wi-fi**

Le directeur du département informatique est conscient de la demande, récurrente, depuis la mise en place des enquêtes qualité en 2010. Toutefois, il insiste sur la difficulté de mise en place d'un tel réseau (tâches supplémentaires pour le personnel IT, débit à assurer, généralisation de l'accès aux 5 principaux centres) en attendant la construction du bâtiment unique.

Le département souhaite concentrer ses forces dans d'autres projets qui pourront également améliorer les conditions de travail des professeurs et des étudiants dans la section RP et notamment :

- l'uniformisation des login/password des étudiants sur les différents points d'accès (accès aux ordinateurs et à la plate-forme pédagogique)
- la plus grande stabilité des différents systèmes (expliquer, voir Valéry).

⇒ **Logiciels de création graphique**

La direction informatique insiste sur la possibilité de pourvoir recourir à des alternatives comme GIMP et Publisher qui sont accessibles gratuitement.

- Doit-on parler de l'accès aux ordi portables à CR2 ??

PLATE-FORME TIC EN SOUTIEN A L'ENSEIGNEMENT

Actuellement, une plate-forme gratuite de type Moodle est mise en place⁴⁵ mais est encore en phase test dans certaines sections après des problèmes récurrents de stabilité. Pour l'instant, les professeurs qui l'utilisent y déposent leurs notes de cours et des informations sur les différentes évaluations ; l'utilisation de la plate-forme reste donc peu interactive.

Il est prévu que la section RP s'y déploie dès la prochaine rentrée.

ACTIONS

- Une étude des besoins a déjà été menée par l'équipe pédagogique en 2011-2012, elle a permis de définir les profils utilisateurs (direction, secrétariat, équipe pédagogique, étudiants) et phaser les différentes fonctionnalités.

⁴⁵ <http://www.moodle.epfc.eu>

Dans un premier temps, l'utilisation de la PF devrait permettre aux étudiants :

- de retrouver les consignes d'un travail ;
- de télécharger les documents présentés lors d'un cours ;
- de consulter les valves de la section, le programme, les modalités d'évaluation et le calendrier prévisionnel pour chaque cours.

D'autres fonctionnalités pourront être développées à moyen terme ; des formations pour les professeurs seront alors organisées.

4.3 EQUITÉ EN TERMES D'ACCUEIL, DE SUIVI ET DE SOUTIEN AUX ÉTUDIANTS

ADMISSION ET ORIENTATION DES ÉTUDIANTS

Le principal support d'information concernant les inscriptions est le site internet epfc.eu. Il présente, dans une rubrique spécifique, les conditions d'admission, les modalités d'inscription (dates, contenu des tests d'admission, prix par formation) et les documents administratifs à présenter.

Parallèlement, deux feuillets d'informations générales et un folder de présentation de la section sont disponibles en version papier⁴⁶.

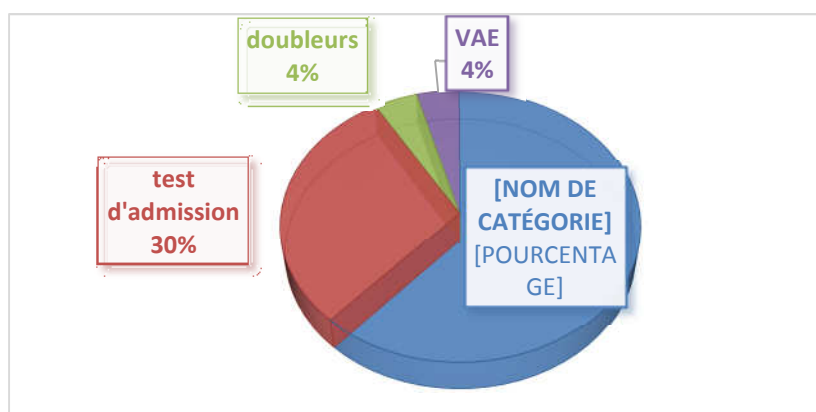
La formation est accessible à diverses catégories d'étudiants:

- Les étudiants en possession d'attestations de réussite d'UF d'autres écoles de l'EPS ;
- les détenteurs d'un certificat d'enseignement secondaire supérieur ou titre étranger rendu équivalent par la FWB ayant réussi les tests de langues (niveau 3/12);
- Les étudiants non détenteurs d'un CESS ayant réussi le test d'admission et les tests de langue.

Plusieurs sessions de test⁴⁷ sont organisées de la mi-août à la mi-septembre au bâtiment des inscriptions ; les dates sont présentées sur le site Internet dès le mois de juin.

Le département pédagogique de la section corrige le test et les résultats sont transmis aux étudiants le lendemain à 16h. En cas de réussite, les étudiants reçoivent leur autorisation d'inscription.

Ventilation des étudiants entrants en 2011-2012 :



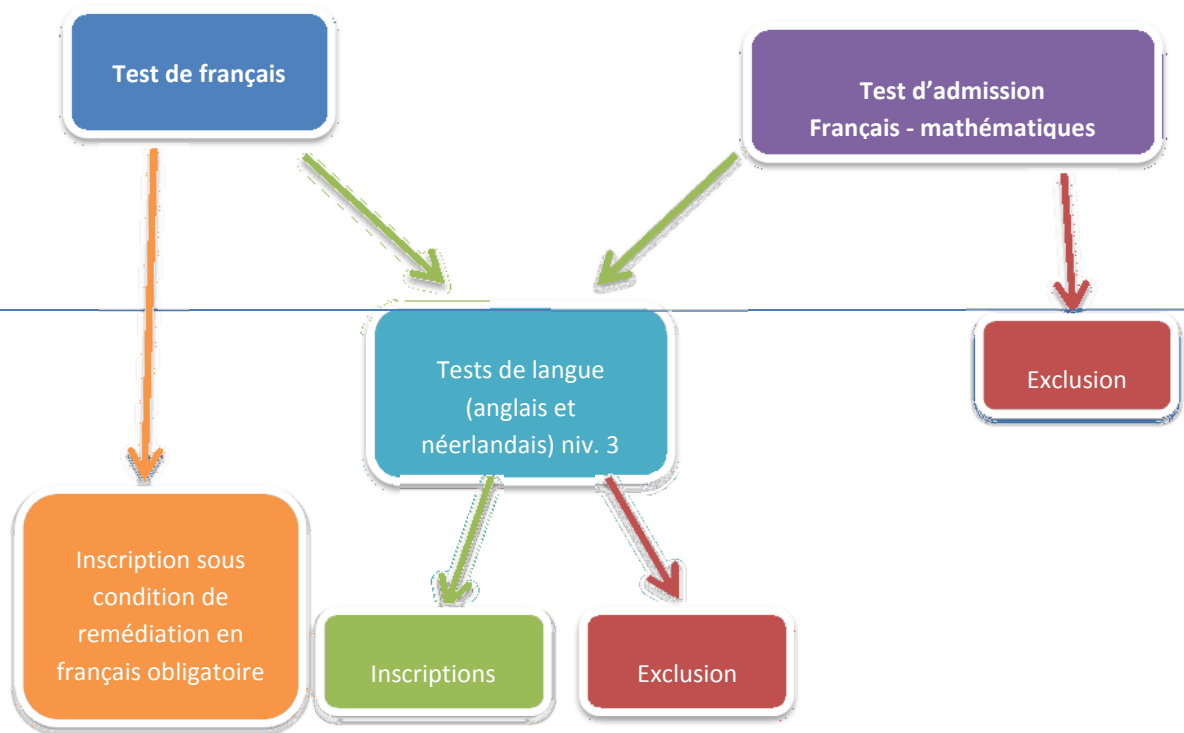
⁴⁶ « Informations pratiques et administratives », « Prochaines inscriptions », « Bachelier en Relations publiques », voir Annexe F/Supports de communication

⁴⁷ L'ensemble des tests (admission, français et langues) sont rassemblés en Annexe B

Etudiants disposant du CESS

Etudiants ne disposant pas du CESS

JOUR 1



ARRIVÉE TARDIVE DES ÉTUDIANTS

Une des difficultés à laquelle est confrontée l'équipe pédagogique de la section est l'arrivée tardive des étudiants : chaque année, il faut attendre la fin septembre pour que les classes soient effectivement remplies.

Plusieurs raisons pourraient expliquer ce phénomène :

- les étudiants attendent de connaître leurs résultats de 2^e session dans le plein exercice et, en cas d'échec, s'inscrivent à l'EPFC ;
- les étudiants choisissent l'EPFC en 2^e ou 3^e choix après avoir échoué aux tests d'admission organisés dans le plein exercice ;
- les étudiants partent en vacances après la 2^e session et commencent à chercher une école à leur retour en Belgique.

EVALUATION

Interrogés sur la qualité des services proposés lors de la phase d'accueil du processus d'inscription, les étudiants entrants s'estiment satisfaits à **82%**.

- Le bâtiment de l'EPFC était correctement signalé	92%
- Les heures d'accès à l'accueil étaient optimales	85%
- Le temps d'attente était raisonnable	85%
- Des informations précises et complètes sur les possibilités de formations	85%
- Les démarches administratives à entreprendre étaient clairement renseignées	77%
- Les réponses à mes questions sur le contenu de la formation en RP étaient précises	85%
- Le personnel d'accueil était efficace et souriant	69%

La phase de paiement et de validation de l'inscription recueille un taux de satisfaction de **78,3%**.

- Le temps d'attente pour le paiement était raisonnable, j'ai été reçu à l'heure indiquée du rendez-vous	73%
- La liste de tous les documents administratifs nécessaires m'a été transmise	85%
- Après mon inscription, des informations claires et complètes sur la rentrée	77%

Le score obtenu lors des réinscriptions pour les étudiants de 2^e et 3^e années ne s'élève qu'à **67%**.

- Le personnel de la section a apporté une aide pertinente à la construction de mon parcours pédagogique	60%
- Les démarches administratives à entreprendre étaient clairement renseignées	67%
- Lors de l'inscription en 2 ^e /3 ^e années(s), le temps d'attente était raisonnable	88%
- J'ai pu faire valoir des acquis d'expériences antérieures	53%

ACTIONS

- Si en théorie, l'EPS permet beaucoup d'aménagements d'horaires, **l'organisation d'une rentrée tardive** pour la section impliquerait nécessairement de rattraper les cours non dispensés en dépassant l'horaire classique pour respecter le quota des 90% de cours donnés.
Une autre possibilité serait d'allonger les périodes de cours du matin ou de l'après-midi (de 4 à 5h30) mais cela entraîne des problèmes de disponibilités de locaux ou de compatibilité avec des activités professionnelles.

TRANSITION VERS L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR, PASSERELLES

Les étudiants entrants sont nombreux à avoir déjà été confrontés à l'enseignement supérieur puisque **77%** d'entre eux se sont consacrés à des études avant d'entamer la formation en RP. Dans la plupart des cas, le choix de la filière Promotion sociale s'opère après plusieurs échecs dans l'enseignement de plein exercice. Il y a donc peu de difficultés spécifiquement rencontrées lors de la transition de l'enseignement supérieur de plein exercice vers l'EPS.

AIDE A LA REUSSITE

Les étudiants en difficulté sont identifiés et réorientés à différents moments du cursus :

- **Lors du processus d'admission (test de français)**
Les étudiants dont les professeurs détectent un niveau de connaissance insuffisant en français écrit sont orientés vers les cours de remédiation mis en place spécifiquement dans la section.

- **Dans les cours où les évaluations continues sont nombreuses**
Lorsque des lacunes sont repérées, le professeur met en place des stratégies individualisées : plan à retravailler, test à représenter, grilles d'évaluation commentées.
- **A la fin de chaque UF en fin d'année**
Un débriefing est organisé pendant lequel le professeur et les étudiants passent en revue les évaluations réalisées. En fonction de leurs erreurs et de leurs lacunes, les étudiants mettent en place des stratégies spécifiques de réussite.
- **Pour les doubleurs**
Des dispenses partielles sont octroyées (INAC, GEOTOUR, stages).

ACTIONS

En 2013-2014, les périodes d'encadrement pour les épreuves intégrées seront augmentées et passeront de 120 à 200 périodes.

ETUDIANTS AYANT DES BESOINS PARTICULIERS

Pour l'année de référence 2011-2012, **12 étudiants de la section ont fait appel au service social**, soit 10% des inscrits. Les demandes portaient, par ordre d'importance, sur des questions financières (échelonnement, délai de paiement), des problèmes avec un CPAS (document administratif, demande de prise en charge des cours), des informations (législation sociale, recherche de formations ou de logement), des problèmes d'allocations familiales et du Jobcoaching.

4.4 ANALYSE DES DONNEES NECESSAIRES AU PILOTAGE DU PROGRAMME

Chaque directeur pédagogique dispose - pour piloter sa section - de différentes données chiffrées pour mieux cerner les profils des étudiants.

- Les données globales éditées par le Service statistiques : portrait statistique annuel, enquête sociologique et enquête Sonecom sur le devenir des diplômés ;
- Le taux de remplissage de toutes les classes constituant une section fourni à chaque rentrée par le département Inscriptions
- La base de données interne consultable via des outils de reporting adaptés aux spécificités de chaque section (requêtes Crystal Report). Pour la section RP, les requêtes les plus fréquentes sont : les étudiants inscrits, le suivi des absences et l'affichage des résultats après les délibérés.

4.4.1 CARACTERISTIQUES DES PARCOURS D'ETUDIANTS INSCRITS DANS LE PROGRAMME

Taux moyen d'abandon par module et par an

Le taux moyen d'abandons à l'EPFC s'élève à **8,5%**, soit nettement moins que la moyenne générale de tous les établissements d'EPS (14,4%).

Taux de réussite

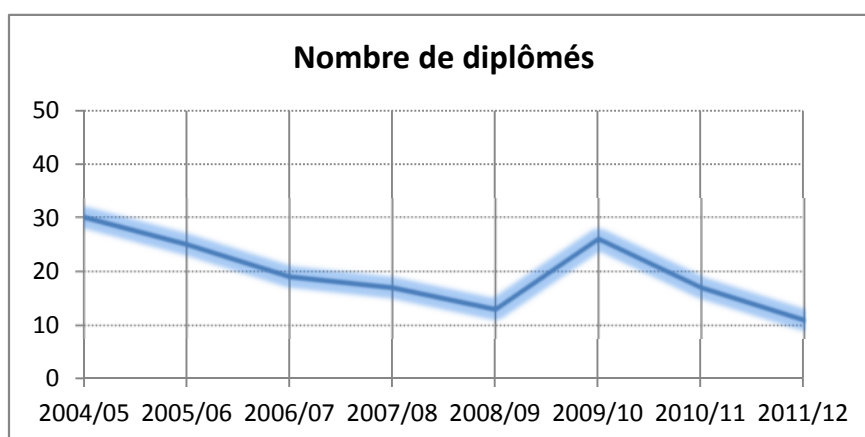
Le taux de réussite moyen est nettement plus élevé à l'EPFC (**74,8%**) que dans l'ensemble de l'EPS pour la section RP (**61,4%**).

Durée moyenne des études

La notion de durée moyenne des études n'a pas la même portée dans l'EPS que dans l'enseignement de plein exercice puisque le système modulaire permet d'étaler les études en limitant le volume horaire annuel et de recommencer les UF échouées tout en avançant dans les autres. La durée légale du cursus est de 3 ans minimum. Les étudiants doivent finaliser le bachelier dans les 6 ans à dater de la réussite de la première UF déterminante (INAC).

4.4.2 CARACTERISTIQUES DES DIPLOMÉS

Depuis 2004-2005, le nombre de diplômés est en forte baisse (-67%) avec néanmoins un pic en 2009-2010 qui s'explique par la clôture du graduat. Cette tendance devrait toutefois s'inverser en 2012-2013 puisque 40 sujets d'épreuve intégrée ont été déclarés recevables.



Cette courbe peut s'expliquer par la conjugaison de plusieurs facteurs :

- le taux d'abandons important à l'épreuve intégrée
 - o Les étudiants n'apprennent qu'au moment des bulletins s'ils ont la possibilité de présenter cette dernière UF (tous les cours doivent être réussis avant) ;
 - o La dernière année du cursus est plus légère en termes d'horaires pour laisser le temps nécessaire au travail en autonomie (rédaction et recherches pour le travail de fin d'études) ; pour certains étudiants, cette liberté est synonyme de déconnexion avec les études après 2 ans d'assiduité aux cours.
- l'appréhension de l'échec à l'épreuve finale après un parcours scolaire difficile.
- L'ajout de **xx** UF dans le programme du bachelier (par rapport au graduat) qui peut augmenter le risque d'échec.

INSERTION SOCIOPROFESSIONNELLE DES DIPLOMÉS

L'enquête menée par email auprès des diplômés a permis de recueillir 26 questionnaires complets sur 55 diplômés depuis 2009-2010 (14 gradués et 12 bacheliers).

Le **taux d'employabilité** relativement **faible (54%** dans les 3 ans suivant la fin de la formation) s'explique bien sûr à la lumière de la crise économique actuelle et du taux de chômage élevé dans la Région de Bruxelles-Capitale pour des fonctions qui ne sont ni critiques ni en pénurie.

Depuis l'obtention de votre diplôme, avez-vous décroché un emploi ?

		Gradué en RP	Bachelier en RP	
	Non	2	10	12
	Oui	12	2	14
Total		14	12	26

Pour les étudiants qui ont eu la chance de décrocher un emploi ces trois dernières années, 50% de ceux-ci ne travaillent pas directement dans le domaine de la communication et ont opté pour des fonctions commerciales ou artistiques.

Quelle est votre fonction précise ? (dans le domaine de la communication)

Administrateur d'association

Agent diplomatique auprès du Ministère angolais des Affaires étrangères

Assistant attachée de presse

Assistante au sein du département communication

Attachée de presse

Attachée en Communication à l'IRE

Gestionnaire de conflits

Total

7

Quelle est votre fonction précise ? (dans d'autres domaines)

Conseiller commercial

Création et construction de décors de théâtre + aménagement chez particulier

Employé commercial

indépendante

Operation support

Professeur danse, gestion de projet

Student manager dans un grand cinéma

Total

7

ACTIONS

⇒ Sondés sur des pistes à privilégier pour augmenter le taux d'employabilité des étudiants sortant du bachelier RP, les diplômés proposent de :

- conseiller de commencer la recherche au plus tôt ;
- expliquer aux étudiants les différentes démarches à accomplir à la fin des études avant de trouver du travail ;
- insister sur l'importance du contenu et surtout sur l'originalité du C.V.
- exercer les futurs diplômés à diverses situations d'entretien d'embauche (PNL/langage non-verbal, etc.) ;
- orienter les étudiants à effectuer leurs stages dans des entreprises qui prévoient des possibilités d'emploi ;
- fournir une liste des principales agences de communication, publicité, relations publiques,...

- insister auprès des étudiants sur le fait qu'ils doivent effectuer leur stage de la manière la plus sérieuse et la plus professionnelle possible, car cela pourrait leur ouvrir des portes, même si de prime abord aucun poste n'est vacant ;
- faire connaître le bachelier dans le secteur de la communication et valoriser la formation ;
- rallonger la période de stage de RP ;
- intensifier la pratique du néerlandais.

5. L'ÉTABLISSEMENT A ÉTABLI L'ANALYSE DE SON PROGRAMME ET CONSTRUIT UN PLAN D'ACTION VISANT SON AMÉLIORATION CONTINUE

5.1 METHODOLOGIE DE L'ÉVALUATION

La Commission d'évaluation interne (CEI) a été mise en place en novembre 2011 et rassemble les principaux professeurs de la section, la secrétaire de section, la directrice pédagogique, quatre étudiants, une diplômée et le coordonnateur qualité ; son fonctionnement est défini par un ROI⁴⁸.

2012-2013

Janvier - avril	Refonte des enquêtes de satisfaction réalisées dans le cadre de l'audit du Bac Informatique en 2010-2011. Le coordonnateur qualité a pu s'appuyer sur l'expertise de l'équipe pédagogique en termes de création de sondages (cahier des charges, méthodologie, formulation et choix des questions, etc.).
Juin	La CEI décide de suivre le nouveau Référentiel de l'AEQES ; le contenu des enquêtes est légèrement modifié pour couvrir toutes les questions du guide (ajout des points touchant à la motivation, la flexibilité des parcours et la VAE).
Octobre	Encodage des 3 enquêtes dans l'outil Lime Survey personnalisé pour l'EPFC et hébergé en interne - http://enquete.epfc.eu/ Interviews individuelles des professeurs de la section (7) par le coordonnateur pour préparer les réunions transversales
Novembre décembre	Les enquêtes sont proposées aux étudiants (1 ^{ère} et 2 ^e années) lors des labos ou par email (3 ^e et diplômés). Trois publics cibles sont visés : les nouveaux étudiants, les étudiants de 2e et 3e années et les diplômés.
Janvier	Après analyse par le Service statistiques, la synthèse des enquêtes est présentée en power point par les étudiants de la CEI. Sont conviés à cette réunion les étudiants de la section, l'ensemble des professeurs et la CEI.
Janvier – avril	5 réunions transversales sont organisées au second semestre pour valider les textes déjà rédigés par le coordonnateur (partie descriptive) et débattre des pistes d'amélioration. Plusieurs invités (collègues des départements administratifs) se joignent à la CEI en fonction des thèmes abordés. - lundi 21 janvier : Pertinence du programme

⁴⁸ **ROI** de la Commission pour le Bac RP accessible en Annexe F/Gestion de la qualité / CEI.
Tous les documents cités dans ce chapitre sont rassemblés dans ce répertoire.

	<ul style="list-style-type: none"> - jeudi 28 février : Qualité du programme - jeudi 7 mars : cohérence interne du programme - mercredi 27 mars : Efficacité du programme - jeudi 25 avril : Equité du programme
Mai – juin	Le coordonnateur se charge de rédiger le REI et de rassembler les annexes sur base des PV de réunion validés par l'ensemble des participants.
Juin – septembre	Le REI est progressivement relu, corrigé et validé par la CEI et le Conseil de direction.
Octobre	Un diagnostic de la section est réalisé à partir des outils développés par le GT Qualité. Le plan d'action est validé par la CEI et par l'ensemble des directeurs.

IMPLICATION DES PARTIES PRENANTES (HORS CEI)

■ Conseil de direction

Le coordonnateur a pu s'entretenir individuellement avec l'ensemble de ses membres pour aborder certains points spécifiques (informatique, finances, communication, ressources humaines, direction générale). Par ailleurs, collégialement, le CD est régulièrement informé de l'état d'avancement des différents audits et valide tous les documents destinés à l'AEQES.

Arielle Bouchez

Grâce à ces mandats (représentante de l'EPS au comité de gestion de l'Agence Qualité jusqu'au 30/09/2012 et membre du groupe de travail « Qualité » du Conseil supérieur de l'EPS), Arielle Bouchez (par ailleurs directrice pédagogique du pôle Langues) a pu faciliter l'émergence d'une culture Qualité dans l'établissement.

■ Responsable du Service statistiques

Il intervient pour l'analyse des données recueillies lors des enquêtes en ligne (logiciel Lime Survey) ; récupère les flux de données et les traite dans un logiciel spécifique (SPSS). Il participe également à la mise en ligne des sondages en vérifiant la syntaxe des réponses et la logique des questions.

■ Département Communication

Il facilite la communication autour du projet qualité en mettant à disposition du coordonnateur une rubrique sur l'extranet⁴⁹ et deux fois par an, une à deux pages dans le webzine interne (EPFC.com).

■ Département Informatique

Il gère les aspects techniques liés à l'hébergement des enquêtes de satisfaction, participe au recueil des données statistiques nécessaires pour constituer la boîte à outils et met à disposition de la CEI un répertoire partagé de type «cloud ».

■ Ylfete Bilali, agent Qualité de la FELSI

Elle apporte un soutien méthodologique au coordonnateur pour décoder les indicateurs (nouveau référentiel AEQES) et co-animer certaines réunions transversales.

EVALUATION

⁴⁹ <http://extranet.epfc.eu/qualite/>

Pour ce deuxième exercice d'évaluation, l'EPFC a pu compter sur la capitalisation d'un grand nombre d'outils développés lors du premier audit (enquêtes, présentations, etc.), ceci d'autant plus aisément que le coordonnateur qualité restait en place.

L'utilisation du nouveau référentiel de l'AEQES a facilité la rédaction des parties descriptive avant les réunions transversales et a permis à la CEI de se concentrer sur les aspects prospectifs. Pour ce faire, un canevas de réflexion très cadré par groupes et sous-groupes a été élaboré par le coordonnateur qualité en préparation de chaque réunion transversale. Cette amélioration de la méthodologie a grandement facilité la phase de rédaction.

ACTION

- Un **questionnaire de satisfaction** à destination des parties prenantes doit être réalisé pour évaluer la qualité de la méthodologie mise en place en interne. Idéalement, il devrait être proposé après la réflexion autour du plan de suivi (2015) pour mesurer l'impact réel de l'exercice dans la gestion quotidienne de la section.

5.2 ANALYSE FORCES – FAIBLESSES – OPPORTUNITÉS – RISQUES

Cette analyse est le fruit des 5 réunions transversales thématiques et des interviews réalisées auprès de 8 professeurs de la section.

Les items précédés d'un astérisque proviennent des résultats des trois enquêtes de satisfaction menées auprès des étudiants et des diplômés.

	Forces	Faiblesses
1. Structures et finalités du programme	<ul style="list-style-type: none"> - *Qualité des cours et des enseignements - La pratique pédagogique s'appuie sur 3 forces : l'approche théorique contextualisée, la transversalité et les liens avec le monde professionnel - Nombreuses initiatives pour entretenir la motivation des étudiants - Progression modulaire vécue comme une succession de petites réussites - *Très bon suivi pédagogique des étudiants (encadrement des cours, des stages et des EI) : professeurs exigeants mais compréhensifs, forte implication du secrétariat et de la direction pédagogique - *Progression logique dans le parcours pédagogique et l'articulation des cours - Parcours individualisés et flexibilité horaire - Remédiations en français en fonction des difficultés détectées lors du test d'admission - Taux d'érosion faible des étudiants entrants (« tri » opéré par le biais des tests d'admission) - Taux d'exploitation élevé pour les dispenses (38,5%) - Taux de réussite globalement plus élevé (73,5%) que pour l'ensemble du cursus en EPS (61,4%) 	<ul style="list-style-type: none"> - Manque de connaissance de l'ensemble du programme et du schéma de capitalisation chez les nouveaux professeurs et les professeurs des cours transversaux - Utilisation non systématique des contenus de dossiers pédagogiques dans l'élaboration des activités d'apprentissage et des évaluations. - Absence de réflexion interne à la section et à l'établissement sur l'attribution des ECTS et l'utilisation qui pourrait en être faite dans la coordination pédagogique. - * Les dates d'évaluation ne tiennent pas compte des autres échéances de la formation. - * Près de ¾ des étudiants seraient favorables à la mise en place d'une période de blocus et d'examens. - Taux de réussite faible (20%) pour les cours suivis dans les autres sections (TIC, langues, bac en commerce extérieur)

2. Liens avec la réalité professionnelle	<ul style="list-style-type: none"> - Nombreuses initiatives : invitations d'experts et d'intervenants, projets pratiques réels - Les compétences et les capacités d'adaptation de nos étudiants sont appréciées par les maîtres de stage en entreprise ; taux de satisfaction global élevé (8,02/10) - De nombreux professeurs de la section ont travaillé ou travaillent encore dans le secteur des RP même avec un statut d'enseignant - Nombreux partenariats avec des organismes socio-culturels 	<ul style="list-style-type: none"> - Le cours d'espagnol (niveau 2) est inutile
3. Information aux prospects et aux étudiants	<ul style="list-style-type: none"> - Site internet www.epfc.eu : beaucoup d'informations, 2 modules spécifiques (horaires et inscriptions / réinscriptions), bon positionnement dans les moteurs de recherche malgré une absence de référencement spécifique - Page facebook EPFC - Grand nombre de documents de référence formalisés (ROI, vade-mecum, grille d'évaluation, fiche de recevabilité, contrats pédagogiques) - *Les étudiants sont très bien informés des objectifs de la formation, des cours et la structure du programme - Diversité des moyens de communication (valves, SMS, newsletters, emails et permanence de la secrétaire 13h30 par semaine) - Cohérence du nom de domaine et des adresses emails des professeurs (epfc.eu) - Impact des liens de l'EPFC avec l'ULB dans les critères de choix 	<ul style="list-style-type: none"> - Site internet : graphisme daté, ergonomie peu claire, interface d'administration lourde, manque de contenu pédagogique - Manque de communication sur la VAE (valorisation des acquis) - Caractère « flou » de la mention « relations publiques » à l'heure où les recruteurs recherchent des profils plus techniques - Manque de visibilité de la représentation étudiante (délégués de classe) - Décentralisation (CR2 et CAMPUS) * La qualité des services administratifs est jugée de manière très contrastée en fonction du lieu d'implantation. - Manque de cohérence globale au niveau de l'image (plusieurs logos EPFC coexistent et la présentation des syllabus n'est pas harmonisée) - Manque d'informations pour orienter avec précision les diplômés vers les passerelles
4. Aide à la recherche d'emploi	<ul style="list-style-type: none"> - Service « Jobcoaching » de PromoFor 	<ul style="list-style-type: none"> - *Le service « Jobcoaching » n'est pas encore suffisamment connu par les étudiants - * Taux d'employabilité relativement faible (54%) des diplômés de la section

5. GRH	<ul style="list-style-type: none"> - Équipe pédagogique (profs principaux) dynamique, stable et conviviale - Bonne ambiance de travail : peu de hiérarchie, souplesse dans l'organisation, facultés d'adaptation face aux situations de crise - Efficacité du DRH (respect des obligations légales, large diffusion des documents, soin apporté au bien-être du personnel) - Existence de bilans d'évaluation pour le personnel administratif - Réunions mensuelles du CET pour le suivi des stages et des EI et les informations administratives - Les professeurs suivent régulièrement des formations continues notamment via l'offre du réseau FELSI 	<ul style="list-style-type: none"> - Concentration des informations et des tâches au niveau de la secrétaire de section (pivot central) - Difficultés en cas d'absence des interlocutrices-clés car les secrétaires de centre ne s'occupent pas des problèmes de la section RP et le turn-over est important (contrats PTP) - Manque d'implication de toute l'équipe pédagogique (RP <u>et</u> cours généraux) pour créer un véritable « esprit de section » - Absence de réunions de coordination pédagogique avec tous les professeurs de la section
6. Communication interne Gouvernance	<ul style="list-style-type: none"> - Soutien du département Communication pour diffuser en interne (EPFC.com) les initiatives de la section RP - La plate-forme pédagogique e-pfc facilite l'échange d'informations entre professeurs, étudiants et personnel administratif 	<ul style="list-style-type: none"> - Manque d'une vision d'ensemble à l'EPFC - De par sa taille, l'établissement est lourd à manœuvrer, les procédures mises en place par les départements administratifs sont vécues par les professeurs comme un contrôle excessif des finances sur les nécessités pédagogiques. -> stratégies de contournement, communication informelle et « débrouille » - Confusion entre l'extranet et plate-forme e-pfc : quelles infos publie-t-on sur quel média ? -> Lourdeur des doubles mises à jour

7. Ressources et équipements	<ul style="list-style-type: none"> - Offre de formations très étendue à l'EPFC (langues, TIC, Bacheliers, etc.) - Environnement de l'école : quartier animé et facilité d'accès en transports en commun - Projet de bâtiment unique - Accès gratuit aux bibliothèques de l'ULB pour les étudiants et pour le personnel 	<ul style="list-style-type: none"> - *Bâtiment trop petit et peu adapté, manque de locaux (étude, salle informatique pour étudiants, cafétéria) - *Manques technologiques : réseau Wi-Fi - *Pas de bibliothèque, pas d'accès à des ressources en ligne (périodiques) - Gel des décisions touchant aux infrastructures en attente de la validation du projet de bâtiment unique - Conditions matérielles de l'épreuve orale inadaptées : local trop éclairé et trop petit, écran déchiré, programmes informatiques incompatibles
8. Gestion de la qualité	<ul style="list-style-type: none"> - Outils statistiques (enquêtes de satisfaction, portrait statistique annuel etc.) - Aide méthodologique (GT Qualité du Conseil supérieur, agent FELSI) 	<ul style="list-style-type: none"> - Mise en œuvre de la démarche qualité à l'EPFC uniquement motivée par les exigences du calendrier décennal de l'AEQES

	Opportunités	Risques
1. Structures et finalités du programme	<ul style="list-style-type: none"> - Caractère vague des référentiels quant au contenu des cours et existence de la part d'autonomie (20%) -> possibilité d'adapter les programmes en suivant les évolutions du secteur 	<ul style="list-style-type: none"> - Rapidité d'évolution du secteur de la Communication - Procédure de révision des programmes jugée trop lente au regard des évolutions technologiques actuelles profondes (réseaux sociaux) : menace pour l'image de la section
2. Liens avec la réalité professionnelle		<ul style="list-style-type: none"> - * Les technologies enseignées ne sont pas toujours celles de la réalité professionnelle (maîtrise des logiciels d'infographie et de gestion de contenus web) - * Les connaissances linguistiques principalement en néerlandais sont insuffisantes
3. Information aux prospects et aux étudiants	<u>Internet</u> <ul style="list-style-type: none"> - *Augmentation constante de l'utilisation d'internet chez nos prospects - Développement des réseaux sociaux (Facebook, Twitter) 	<u>Internet</u> <ul style="list-style-type: none"> - Les écoles concurrentes proposent davantage de contenus sur leur site internet (cf. analyse concurrentielle) - Retour des écrans de basse résolution (tablettes, smartphones) et diversité des navigateurs dont il faut tenir compte pour le nouveau site web

4. Nombre d'étudiants Taux de fréquentation, abandons	<ul style="list-style-type: none"> - Croissance démographique de Bruxelles - Taux d'échec constant dans l'enseignement supérieur de plein exercice depuis 2000 (entre 59% et 64%) 	<ul style="list-style-type: none"> - Augmentation du nombre d'écoles concurrentes depuis 10 ans - Courbes de fréquentation en baisse (-8,7% entre 2005 et 2012) - Arrivée tardive des nouveaux étudiants à la rentrée
5. Aide à la recherche d'emploi	<ul style="list-style-type: none"> - *Envie de partage et d'entraide entre communicateurs : les diplômés devenus actifs dans le secteur se disent prêts à aider les étudiants actuels (recherche de stages) et à venir en tant qu'experts aux jurys d'épreuve intégrée - Existence d'études statistiques poussées sur l'emploi à Bruxelles (cf. Actiris, Observatoire de l'Emploi) - Marché de l'emploi particulièrement développé à Bruxelles, siège de nombreuses entreprises aux niveaux fédéral et international 	<ul style="list-style-type: none"> - Taux de chômage en augmentation à Bruxelles (17,1% en 2011) - Le secteur de la communication est lourdement touché par la crise : les perspectives d'emploi sont faibles - Concurrence accrue entre jeunes diplômés et dureté du marché du travail - Croissance démographique de Bruxelles - Connaissance des langues étrangères indispensables (FR /NEERL/ANG) - Complexité des structures publiques pour la recherche d'emploi (Actiris, Onem, VDAB, Forem) -> Les étudiants sont confrontés à une masse d'informations et certains sont perdus.
6. Ressources et équipements	<ul style="list-style-type: none"> - Projet de bâtiment unique - Développement de synergies avec l'ULB et le BECI 	<ul style="list-style-type: none"> - Difficultés de stationnement dans les abords de l'école
7. Relations extérieures	<ul style="list-style-type: none"> - Constitution progressive des Pôles et des Académies autour des universités 	<ul style="list-style-type: none"> - Peu d'implication de l'ULB pour favoriser les liens entre les deux institutions (bachelier professionnalisant -> passerelles et masters)
8. Gestion de la qualité	<ul style="list-style-type: none"> - Moyens supplémentaires octroyés pour la démarche Qualité dans les écoles de PS organisant minimum 6500 périodes au niveau de l'enseignement supérieur - Modification prévue à la FWB pour le statut de coordonnateur qualité 	

5.3 PLAN D’ACTION ET SUIVI



Rapport d'évaluation interne

Bachelier en Relations publiques

6 novembre 2013



Enseignement de Promotion et de Formation Continue
Langues Secrétariat Commerce Informatique Humanités Assurances Communication Comptabilité Soins de santé

DESCRIPTION SYNTHÉTIQUE DU PROGRAMME D'ÉTUDES ÉVALUÉ

A. DONNÉES DE PRÉSENTATION DE L'ÉTABLISSEMENT

EPFC, Enseignement de Promotion et de Formation Continue de l'Université Libre de Bruxelles et de la Chambre de Commerce et d'Industrie de Bruxelles - A.S.B.L.

À Bruxelles, l'EPFC constitue un opérateur d'enseignement de première force. Doté de 10 implantations, cet organisme de plus de 10.000 étudiants propose de très nombreuses formations dispensées par 375 professeurs.

L'établissement est affilié au réseau de la FELSI (Fédération des Établissements Libres Subventionnés Indépendants) et certains membres de sa direction siègent également comme mandataires du réseau ou de l'établissement dans différents organes institutionnels : Commission de Concertation traitant des questions pédagogiques inter-réseaux, Conseil supérieur de l'EPS, Commission sous régionale de Bruxelles et Commission consultative formation, emploi, enseignement.

HISTORIQUE

L'EPFC fut fondé en 1963 par la Chambre de Commerce de Bruxelles (CCB¹) sous la forme d'un service de formation aux langues réservé à ses membres. Rapidement, l'offre de cours s'élargit pour donner aux entreprises la possibilité concrète de renforcer les performances de leur personnel par un recyclage adapté, compatible avec les horaires de travail. D'abord orientées vers les langues, les formations évoluent progressivement vers les métiers de l'entreprise. C'est à cette époque que la Communauté française accepte de subsidier ces cours, ce qui représente un cas rare de transformation d'organe privé en enseignement reconnu par le Ministère de l'Éducation.

En 1981, l'Université Libre de Bruxelles apporte aux cours de la CCB sa caution pédagogique et scientifique et l'université devient dès lors le garant de la qualité de l'enseignement dispensé par l'établissement. Un an plus tard, l'ULB et la CCB constituent une association de fait pour gérer conjointement l'EPFC ; cette association évoluera en asbl peu de temps après. L'histoire de l'EPFC a également été marquée par la reprise de divers établissements bruxellois d'enseignement communaux dans les années 70 et 80 (Forest, Saint-Josse et Woluwe-Saint-Pierre) et de l'Institut de Technologies Nouvelles et d'Informatique – Phillips). La dernière fusion avec un établissement remonte à 2006 avec l'École d'Ergologie.

Initialement implantés à Etterbeek, les services administratifs de l'EPFC s'installent sur le Campus de la Plaine de l'ULB en 1994. Cette époque coïncide avec une profonde refonte des services de supports (ressources humaines, finances, dotation).

MISSION ET VALEURS

L'Enseignement de Promotion sociale (EPS), défini comme « enseignement tout au long de la vie », a pour but d'aider tout adulte :

- soit à développer des capacités qui le rendront apte à se former tout au long de sa vie ; dans ce cas, la certification permet à l'étudiant de poursuivre un processus de formation ou d'enseignement.

¹Devenue plus tard CCIB puis BECI (Brussels Enterprises Commerce and Industry).

- soit, par le biais de formation(s) spécifiques(s), à acquérir des compétences nouvelles favorisant l’insertion sur le marché de l’emploi.
- soit à améliorer ses compétences personnelles en vue d’un recyclage ou d’une spécialisation.

Il s’agit là de concourir à l’épanouissement et à l’autonomie de l’individu. L’EPFC s’inscrit tout à fait dans cette mission globale et concrétise dans son enseignement les finalités et spécificités pédagogiques de l’EPS.

D’autre part, l’EPFC, rattaché par son Pouvoir Organisateur à l’ULB, fonde son enseignement sur le respect des valeurs de tolérance, d’honnêteté intellectuelle et le rejet clairement justifié de tout recours explicatif à des dogmes, à l’argument d’autorité ou à l’irrationnel. Actuellement, cette mission et ces valeurs sont précisées dans le Règlement de travail² remis à chaque nouvel engagé. Pour le grand public, elles sont induites par la proximité philosophique de l’ULB et se retrouvent parfois détaillées au sein des règlements d’ordre intérieur de certaines sections.

STRUCTURE DE L’EPFC

Le Pouvoir organisateur a délégué la gestion journalière à un Directeur général. Celui-ci préside le Conseil de direction composé de neuf directeurs.

Ces derniers occupent les fonctions suivantes³ :

Départements administratifs	○ Département Étudiants, Communication et Inscriptions
	○ Département Bâtiments et Infrastructure
	○ Service Informatique + Service Achats et Logistique
	○ Département des Ressources Humaines et de la Dotation
	○ Département Relations extérieures et Finances
Départements pédagogiques	○ Cours E (Économiques) :
	○ Pôle informatique
	○ Pôle gestion financière
	○ Pôle création d’activités et management
	○ Pôle gestion administrative
	○ Pôle communication
	○ Pôle formation générale
	○ Pôle formation continuée
	○ Cours L (Langues)

Personnel de l’établissement par catégorie

Professeurs de langues	121
Professeurs de cours économiques	105
Professeurs de langues et de cours économiques	36
Personnel administratif	60
Personnel administratif et professeur	7
Formateurs en soins infirmiers dont 104 bénévoles	173
Total	502

² Voir Annexe F/RH

³ Organigrammes, voir Annexes F

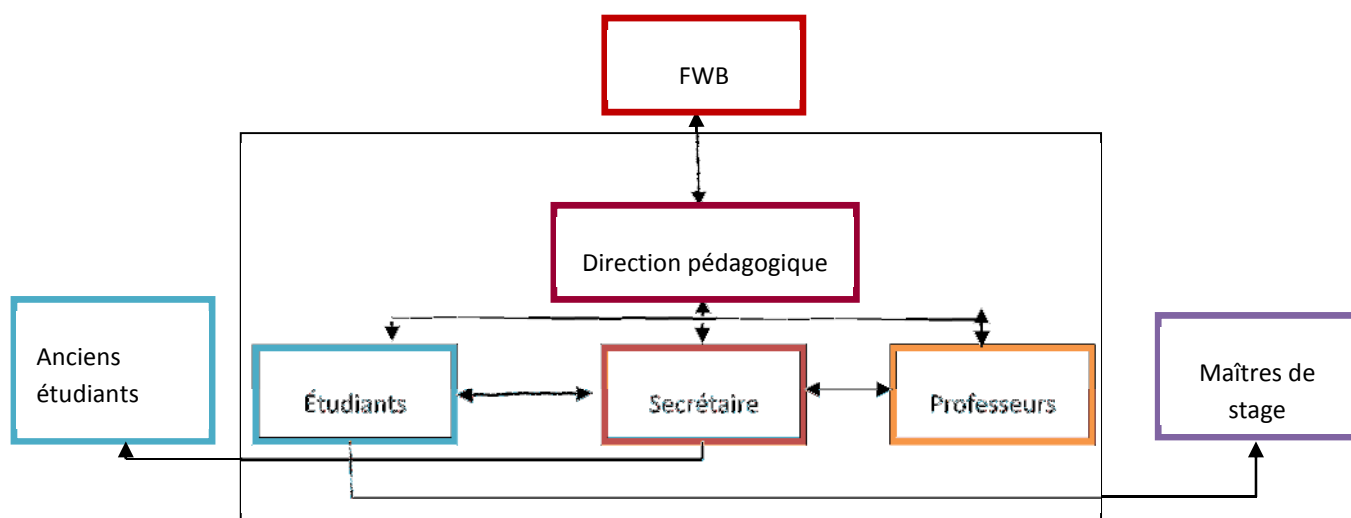
Le détail des formations est disponible sur le site : <http://www.epfc.eu/index.html?page=3&lang=fr&>

B. DONNÉES DE PRÉSENTATION DE LA SECTION

Créée en xxxx, la section Relations publiques fait partie des cours E et s'intègre au pôle Communication.

Pédagogiquement, elle est pilotée par une directrice pédagogique aidée d'une secrétaire de section.

ORGANIGRAMME FONCTIONNEL DE LA SECTION



MOYENS MATÉRIELS ET MOYENS FINANCIERS ⁴

En 2011-2012, la section RP comportait 4640 périodes d'enseignement, ce qui correspond à 6960 périodes B de dotation organique. Les cours d'anglais/ néerlandais et espagnol sont dispensés spécifiquement dans la section. Pour l'année de référence, on dénombre 1200 périodes d'enseignement soit 1.800 périodes B.

En 2011-2012, l'EPFC a organisé 158 814,5 périodes B.

Après soustraction des interventions extérieures (Discrimination positive, convention Bruxelles-Formation,...), la dotation organique s'élève à 153 034,5 périodes B consommées.

Le bachelier en RP correspond donc à 4,55 % des périodes B organisées par l'EPFC en 2011-2012 (en tenant compte des UF de langues).

Ressources (Bachelier en Relations publiques) 2011-2012	56.000 €
Subventions de fonctionnement	47%
Droits d'inscription complémentaires	48%
Produits sur placements	3%
Produits divers	2%

Dépenses 2011-2012	62.600€
Outils pédagogiques	19%
Bâtiments et charges	44%

⁴ [Budget de fonctionnement détaillé](#), voir Annexe F

Administration	22%
Publicité – Communication	7%
Charges diverses	6%
Service social	2%

En 2011-2012, les ressources liées au Bachelier en Relations publiques ne couvraient que 90% des dépenses, la différence a été prise en charge par l'économie générale du fonctionnement de l'EPFC.

C. DONNÉES DE PRÉSENTATION DU PROGRAMME

FINALITÉS PARTICULIÈRES DE LA SECTION

Le dossier pédagogique de la section est commun à tous les établissements d'EPS et est élaboré par la Commission de concertation. Il précise les finalités particulières du cursus.

Conformément au champ d'activité et aux tâches décrites dans le profil professionnel⁵ [...], cette section vise à permettre à l'étudiant de développer :

- ♦ des compétences communes pour répondre d'une manière adéquate à l'évolution socio-économique du secteur tertiaire :
 - communication,
 - culture générale aux plans économique, social, politique, historique,
 - organisation des entreprises,
 - créativité,
 - utilisation usuelle de deux langues étrangères,
 - utilisation de l'outil informatique ;
- ♦ des compétences professionnelles pour répondre aux différentes fonctions liées aux métiers des relations publiques :
 - développer et mettre en œuvre des politiques, des stratégies et des plans de communication au sein d'entreprises, d'organisations, de services publics ;
 - gérer la communication externe et interne de l'entreprise, de l'organisation, d'un service public ;
 - organiser et gérer, en tenant compte des contraintes économiques, des événements visant à promouvoir l'image de marque de l'entreprise, de l'organisation, d'un service public ainsi que de leurs produits et/ou services.

ÉVOLUTION DE LA POPULATION ÉTUDIANTE

	2004/05	05/06	06/07	07/08	08/09	09/10	10/11	11/12
Inscriptions	986	955	957	976	996	940	947	1076
Étudiants	148	140	142	141	139	134	124	130
Nouveaux étudiants	35	30	37	33	33	27	29	40
Diplômés	30	25	19	17	13	26	17	11

Pour le cursus évalué lors de l'année de référence 2011-2012, l'EPFC comptabilise 50,5 % de la population de l'EPS et 18,4% de la population cumulée (ESP et HE)⁶.

⁵ [Dossier pédagogique 8ter](#), consultable en Annexe B/ Documents officiels

⁶ Boîte à outils statistiques consultable en Annexe A.

CARACTÉRISTIQUES SOCIO-DÉMOGRAPHIQUES DES ÉTUDIANTS

En termes d'âge et de genre, la répartition est pratiquement équivalente à l'EPFC et dans l'ensemble des établissements d'EPS évalués : les tranches 20-24 et 25-29 ans représentent 90% de la population étudiante qui, sans surprise, est féminine à 75%.

Les chiffres diffèrent toutefois pour les statuts d'étudiants : 80% de notre population est au chômage, seuls 6% travaillent. Dans l'EPS, les travailleurs représentent 17% et les chômeurs 61%.

Sur nos 47 étudiants entrants, 29 possèdent un CESS soit 61% ; c'est un peu moins que dans l'EPS où ce chiffre s'élève à 68%.

LE BACHELIER EN RELATIONS PUBLIQUES À L'EPFC

Les 27 unités de formation (UF⁷) de la section sont ouvertes chaque année.

Les inscriptions, tests de dispense et d'admission sont organisés dans le bâtiment du Campus où travaillent également la secrétaire de section et la directrice pédagogique. La plupart des cours (hormis l'informatique) ont lieu dans le bâtiment CR2, avenue de la Couronne, 88.

Les cours sont suspendus durant les 2 jours de dispense au mois de septembre et pendant la semaine de tests du mois de janvier. À la différence des Hautes Ecoles, les bacheliers d'EPS n'organisent pas de cours pendant les semaines de congé d'automne et de congé de détente (Carnaval).

Sur le plan pédagogique, trois principales forces ont été identifiées lors de la phase d'auto-évaluation : l'équilibre théorie et pratique ; la transversalité qui s'illustre dans les projets et les évaluations liées à ceux-ci et les liens avec le monde professionnel. Nous verrons également au chapitre 3 les initiatives spécifiques mises en place pour entretenir la motivation et l'autonomie des étudiants.

Ajoutons que pour 77% de nos étudiants, le bachelier en RP dans la filière promotion sociale constitue la dernière chance d'acquérir un diplôme d'enseignement supérieur après plusieurs échecs à l'université ou en Haute Ecole⁸.

TAUX DE RÉUSSITE

Le taux de réussite moyen [Réussites/ (inscrits-abandons)] s'élève à 73,5% à l'EPFC, résultat nettement supérieur à celui de l'ensemble de l'EPS pour le cursus évalué (61,4%). Toutefois, mis à part les cours d'anglais et de néerlandais de niveau débutant (non organisés dans le cursus à l'EPFC), certaines UF sont communes dans le tableau des cours totalisant les taux de réussite les plus bas⁹.

	EPFC	Ensemble de l'EPS
Épreuve intégrée	30,5%	34,5%
Éléments de statistiques	53,1%	47,5%
Communication orale et écrite (niveaux 1 et 2)	52,6%	50,9%
Stage d'accueil	73,3%	51,9%

⁷ Voir Annexe B, [schéma de capitalisation](#)

⁸ [Décret fixant l'organisation générale de l'enseignement supérieur en Hautes écoles](#), p. 13 §2, voir Annexe B/Documents officiels

⁹ [Tableau 3](#), voir Annexe A.

ANALYSE DU PROGRAMME D'ÉTUDE ÉVALUÉ EN REGARD DU RÉFÉRENTIEL AEQES

1. L'ÉTABLISSEMENT MET EN ŒUVRE ET ACTUALISE UNE POLITIQUE POUR SOUTENIR LA QUALITÉ DE SES PROGRAMMES

1.1 POLITIQUE DE GOUVERNANCE

AU NIVEAU DE L'ÉTABLISSEMENT

La gouvernance de l'EPFC prévoit un certain nombre de procédures qui contribuent à la qualité de l'enseignement :

- ✓ l'évaluation annuelle des cadres pédagogiques et administratifs;
- ✓ la politique de recrutement pilotée par le Département RH ;
- ✓ la formation continue des chargés de cours, notamment via l'offre de formation du réseau FELSI ;
- ✓ le suivi des nouveaux professeurs évalués en classe par leur responsable pédagogique.

La stratégie administrative vise à définir les moyens et les techniques à mettre en œuvre pour optimiser la dotation et l'encadrement. A cette fin, une réflexion annuelle a lieu au sein du Conseil de Direction qui analyse le nombre d'inscriptions dans chaque section en vue de repositionner certaines filières ou d'en créer de nouvelles. Des tableaux de bord précis par section et UF sont réalisés afin de guider les décisions.

AU NIVEAU DE LA SECTION

Le Conseil des Études (CET) réunit mensuellement les professeurs principaux, la directrice pédagogique et la secrétaire de section. Cet organe contribue à la dynamisation et à la cohérence du programme et constitue aussi le cœur de la section ; les dates de réunions sont d'ailleurs communiquées aux étudiants via le ROI et les horaires des professeurs aménagés pour pouvoir y participer. Y sont traités¹⁰ les points touchant aux stages et au suivi des épreuves intégrées.

La participation active des étudiants lors des réunions transversales a permis de définir pour la section cinq valeurs fondamentales :



¹⁰ PV des réunions de CET 2011-2012 et 2012-2013, voir Annexe B / Réunions pédagogiques

La notion d'ouverture, déjà induite dans le domaine des Relations publiques s'incarne, dans la section, à travers les domaines d'intérêts très nombreux des étudiants (ex. cours d'INAC, Institutions et Actualités). Les valeurs d'ouverture et de partage des points de vue se rapprochent de celles de l'ULB ; l'entraide et la proximité font plutôt référence aux missions de l'EPS.

PARTENARIATS

La section s'appuie par ailleurs sur différents partenariats pour atteindre ses objectifs pédagogiques :

- le service social PromoFor et le Fonds Social Européen ;
- les contacts avec les entreprises par le biais des invités, des jurys externes et des maîtres de stage ;
- dans le cadre des sorties avec les étudiants, de nombreux organismes socio-culturels : Bus bavards, Tourism Vlaanderen, Parlamentarium, Bibliothèque de l'ULB, TN (Théâtre National ??), Open doors ACC (Air), Ferme Nos Pilifs, Expositions CIVA.

MODALITES DE PARTICIPATION DES ETUDIANTS DANS LES ORGANES CONSULTATIFS

Pour faciliter la communication au sein de la section, le professeur titulaire désigné pour chaque classe, organise l'élection d'un(e) délégué(e) des étudiants et d'un(e) suppléant(e) en début d'année. Une fois élu, le délégué se fera l'interprète de la classe auprès du titulaire et de la direction.

La représentation étudiante se concrétise également à travers la démarche Qualité.

Pour la seconde fois à l'EPFC, les étudiants ont été représentés au sein de la CEI lors des réunions préparatoires et transversales. Autant pour le personnel de l'école que pour les étudiants, ces réunions ont été des moments d'échanges et de réflexion privilégiés. En outre, la prise en compte de l'avis des étudiants au travers des enquêtes de satisfaction a guidé une grande partie de la méthodologie de l'exercice d'évaluation.

ACTIONS

- ⇒ Au niveau institutionnel, le département Communication planifie dans un délai de 3 ans la **création d'un projet d'établissement** qui détaillera les concepts clefs de culture, identité, vision, missions et valeurs de l'organisation pour l'ensemble de l'EPFC.
- ⇒ Dans la section, la communication administrative avec les étudiants est facilitée par l'existence d'un grand nombre de documents de référence formalisés (ROI, vade-mecum, fiche de recevabilité, grilles d'évaluation)¹¹ ; toutefois l'organigramme fonctionnel de la section fait clairement apparaître une **concentration des informations et des tâches au niveau du secrétariat**, véritable pivot central.

Pour alléger la charge de travail de la secrétaire, plusieurs solutions sont envisagées :

- recourir à la plate-forme moodle epfc¹² dès la rentrée 2013-2014 pour faciliter la consultation des informations à distance (valves, documents de référence, calendrier, etc.) ;
- renforcer l'équipe en intégrant une stagiaire en secrétariat durant la période mi-février et mi-mars ;
- autre ?

¹¹ La section RP constitue une référence en ce domaine au sein de l'établissement.

¹² <http://moodle.epfc.eu> ; user = test ; password : test

- ➡ Les conclusions des réunions transversales font apparaître que **la représentation étudiante** est suffisante dans la section mais **manque de visibilité**. La CEI propose donc que les étudiants puissent participer au CET si nécessaire. Pour ce faire, la plage horaire 11h-12h pourrait leur être dédiée à condition que le point précis ait été envoyé par email aux membres du CET environ 2 jours avant la fixation de l'ordre du jour et que le sujet proposé par les étudiants concerne toute la classe. Ce point sera expliqué aux étudiants lors des journées d'accueil.

1.2 GESTION DE LA QUALITÉ

SUR LE PLAN INSTITUTIONNEL

Les responsabilités pédagogiques sont partagées sur 5 des 9 directeurs et la gestion de la qualité s'opère au niveau des directeurs de programmes. Ceux-ci s'efforcent d'être à l'écoute des professeurs et des étudiants, de favoriser les initiatives pour contribuer à la dynamisation et au rayonnement de leur section.

Depuis 2010 – date du premier audit pour l'EPFC - l'ensemble du personnel est informé de l'avancement des différents exercices d'évaluation dans une rubrique dédiée de l'extranet¹³ ainsi que dans le webzine interne (EPFC.com). Ces outils concourent à la diffusion progressive d'une culture qualité au sein de l'établissement.

Indépendamment de l'exercice d'évaluation actuel, l'EPFC s'est doté depuis 2007 d'outils statistiques¹⁴ destinés à mieux cerner les profils de ses étudiants pour faire évoluer ses structures :

- Portrait statistique – réalisé chaque année depuis 1993
- Enquête sociologique (2007-2009)
- Enquête Sonecom sur le devenir des diplômés (2010)

Enfin, la même coordinatrice qualité est en charge de tous les exercices d'évaluation depuis 2010, ce qui permet la capitalisation des outils d'analyse et l'amélioration continue de la méthodologie.

Toutefois, la gestion de la qualité reste pour l'instant limitée aux cursus repris dans le calendrier décennal de l'AEQES ; il n'existe pas encore de démarche qualité globale qui s'appliquerait à toutes les sections de l'établissement.

POUR LA SECTION

Le CET est l'organe de coordination pédagogique par où transitent les avis des principales parties prenantes (professeurs, étudiants, diplômés, maîtres de stage).

Par ailleurs, la plupart des services de supports contribuent à la bonne gestion du programme :

- Le département Communication et Inscriptions (site web, présence dans les salons, inscriptions) ;
- Le département informatique pour le support des labos et de la plate-forme e-learning ;
- Le département RH et Dotation ;
- Le département des bâtiments qui gère l'attribution des locaux.

¹³ <http://extranet.epfc.eu/qualite>

¹⁴ Voir Annexes A

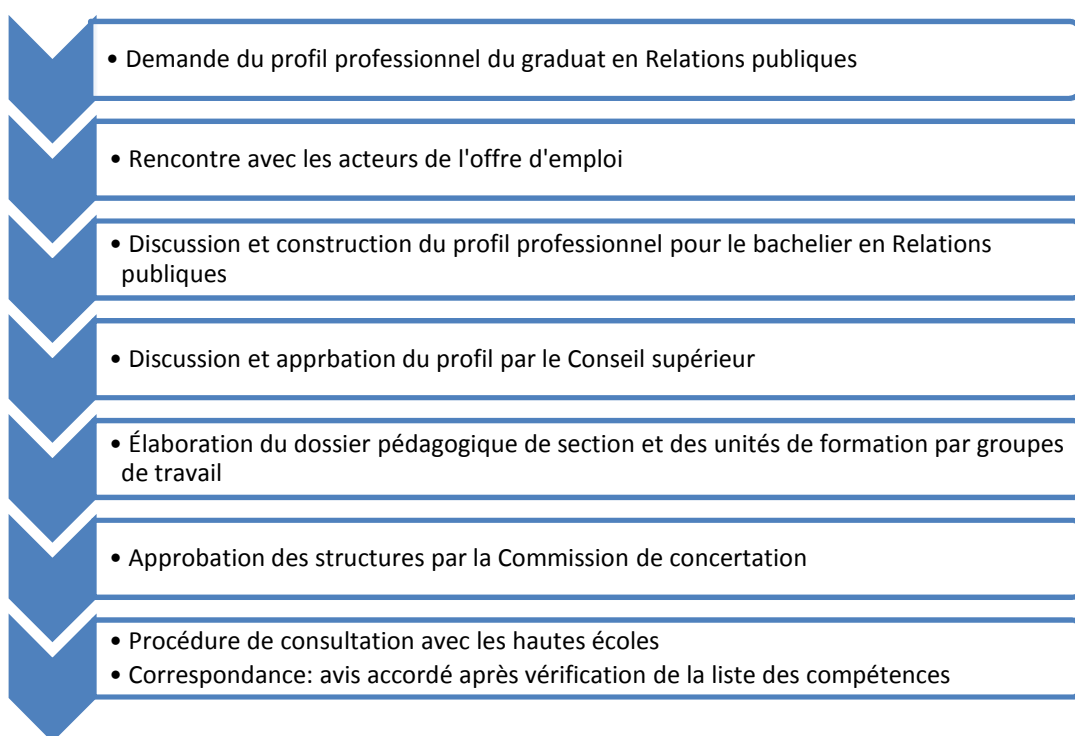
1.3 ÉLABORATION, PILOTAGE ET RÉVISION PÉRIODIQUE DU PROGRAMME

PROCESSUS D'ÉLABORATION, DE PILOTAGE ET DE RÉVISION

Lorsque le contenu d'un programme n'est plus en phase avec la réalité professionnelle, des relais dans les différents réseaux informent la Commission de Concertation ; l'EPFC est représenté dans cet organe par l'une de ses directrices (Bénédicte Burton) qui se fait le porte-parole du directeur pédagogique concerné. Ce dernier recueille préalablement les feed-back des différentes parties prenantes de la section (professeurs, étudiants, diplômés et représentants du secteur professionnel via les évaluations de stage).

Si la Commission de concertation donne son accord, un groupe de travail constitué d'acteurs de terrain (professeurs, sous-directeurs, directeurs et inspecteurs) est mis en place et des réunions sont organisées pour rédiger les nouveaux programmes. La Commission rend ensuite un avis pour valider ou non les modifications.

Lors du passage du programme du régime 2 au régime 1 en 2001-2002, beaucoup d'améliorations ont pu être apportées au programme (ajout de nouveaux cours d'informatique, de marketing, d'analyse des médias). Et comme peu de cursus équivalents existent dans l'EPS, les nouveaux dossiers pédagogiques ont été fortement «colorés» par les demandes de l'EPFC.



EVALUATIONS

Les professeurs de la CEI jugent trop lente la procédure de révision des programmes au regard des évolutions technologiques profondes dans le domaine des médias aujourd'hui ; cette lenteur pourrait constituer, selon eux, une menace pour l'image de marque de la section.

La part d'autonomie de 20% - laissée aux enseignants dans le référentiel de chaque UF pour aborder des points qui ne sont pas repris dans le programme de l'UF - ne suffit pas toujours à couvrir les aspects nouveaux d'une matière. L'exemple le plus frappant est l'impact des réseaux sociaux

(absents des programmes) sur les relations publiques, modifiant profondément les cours de RP, Analyse des médias et COMMU.

Pour d'autres cours, les professeurs prennent la liberté de décaler certaines matières d'une année à l'autre pour respecter une meilleure logique pédagogique. Ainsi, le professeur du cours de COMMU1 n'aborde la création d'affiche qu'après que le logiciel Photoshop ait été utilisé par les étudiants au cours d'informatique.

ACTIONS

⇒ Les professeurs de la CEI souhaitent que l'audit de la section permette - avec le soutien du Comité des experts - de faire remonter jusqu'à la FWB leurs demandes de révision des programmes, a fortiori si elles sont partagées par les autres établissements évalués dans ce cursus.

1. **Intégrer l'utilisation des réseaux sociaux dans un cours spécifique.** Ces médias ont en effet profondément modifié la communication d'aujourd'hui (utilisation dans les relations presse, intégration dans la stratégie de communication des organisations, création de pages, de groupes, etc.).
2. **Etaler le cours de Relations publiques** - pivot central du programme - **sur les 3 années du cursus** et en augmenter le nombre de périodes.
3. Remplacer les deux heures d'espagnol par du **néerlandais oral ou de l'anglais des médias**. Pour l'instant, aucun étudiant n'a eu besoin de l'espagnol dans ses stages, par contre, le niveau insuffisant de connaissances en anglais et néerlandais est souvent pointé par les maîtres de stage.
4. **Réfléchir à un changement de nom pour la section** car « Relations publiques » est un terme jugé trop vague.

ÉVALUATION DES ENSEIGNEMENTS ET DU PROGRAMME

À ce jour, les mécanismes d'évaluation de la qualité des programmes d'enseignement sont de 3 types:

- Questionnaires de satisfaction (3) menés dans le cadre de l'audit¹⁵ :
Les réponses font apparaître que 100% des étudiants sondés considèrent comme utile que la qualité pédagogique de l'enseignement de la section soit évaluée annuellement.
- Les évaluations des maîtres de stage¹⁶ :
Les maîtres de stage remplissent un questionnaire de satisfaction à l'issue du stage ; ils y évaluent la qualité du travail, le comportement du stagiaire et sa maîtrise des langues. Le taux de satisfaction global pour les deux dernières années est assez élevé puisqu'il s'élève à 8,02/10. Ce feed-back est complété par les professeurs lors d'un entretien en entreprises.
- Les évaluations des jurys externes lors des défenses orales de TFE.

ACTIONS

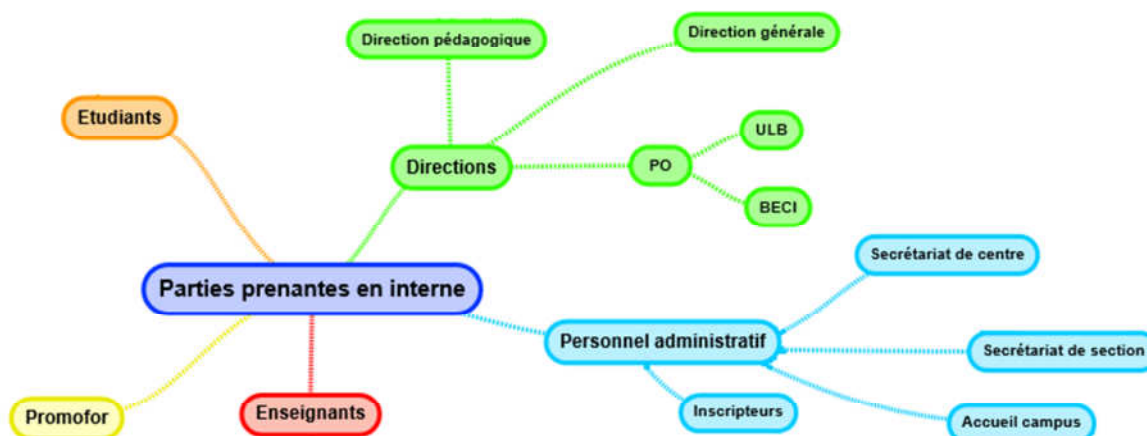
⇒ Sur le plan institutionnel, un projet d'enquête de satisfaction globale à tous les étudiants de l'EPFC est planifié pour l'année 2013-2014 et sera géré par le Service Statistiques. (à valider par le Conseil de Direction)

¹⁵ Voir Annexe F/Qualité/Enquêtes

¹⁶ Voir Annexe F/Qualité

- ⇒ En parallèle, les étudiants insistent pour que l'EPFC prévoise des questionnaires de satisfaction par cours de manière à faire remonter les informations anonymement et sans frein. Dans ce cas, les questionnaires doivent être conçus de manière concertée et constructive et une réflexion sur la manière dont ils seront dépouillés et traités est à mener. **A concrétiser ? demander au CD**

1.4 INFORMATION ET COMMUNICATION INTERNE



AU NIVEAU INSTITUTIONNEL

Le personnel administratif et enseignant dispose d'outils de communication interne spécifiques : un extranet, un webzine quadrimestriel, une adresse email epfc.eu sur laquelle sont envoyées toutes les informations internes (Flash Info, invitation aux fêtes et initiatives organisées pour le personnel) et un groupe facebook¹⁷.

L'objectif global étant de communiquer vers le personnel pour que chacun de ses membres se sente relié à la communauté de travail et à l'entreprise, y comprenne son rôle et sa responsabilité et s'y sente valorisé comme travailleur et comme personne. Le département Communication s'attèle à développer une culture et des valeurs communes, à promouvoir une image positive de l'entreprise pour augmenter la cohésion du groupe.

AU NIVEAU DE LA SECTION ENTRE PROFESSEURS

Les échanges d'informations se font prioritairement par email ou lors des CET. Si les échanges sont riches et nombreux entre les professeurs des cours principaux, ce n'est pas du tout le cas avec les enseignants des cours transversaux, communs à plusieurs bacheliers (Statistiques, Droit, Informatique). Il arrive que certains d'entre eux ne rencontrent jamais leurs collègues de RP... la coordination pédagogique et l'interdisciplinarité ne s'opèrent donc qu'au cas par cas.

L'accueil des nouveaux collègues s'effectue en deux temps : la directrice pédagogique prévoit tout d'abord une réunion d'accueil qui fait le point sur les aspects pédagogiques (remise du référentiel et explication de la section) mais aussi pratiques (clés, fardes, cartes de photocopies). Ensuite, lors de la

¹⁷ <http://extranet.epfc.eu> ; EPFC.com (voir Annexe F/Com interne) ; <http://www.facebook.com/epfcofficiel>

signature de son contrat au Campus, le nouveau professeur est présenté aux référénts administratifs (RH, bâtiment, secrétariat).

Ajoutons que la directrice pédagogique est présente dans le bâtiment de CR2 lors du premier cours.

ÉVALUATION

L'enquête réalisée auprès des chargés de cours¹⁸ fait apparaître une connaissance parfois limitée de la structure de la section et de l'articulation des UF entre elles.

Ainsi, la moitié des sondés déclarent ne pas disposer de l'organigramme de la section ni du profil professionnel. Ils sont aussi nombreux à ne pas connaître la place de leur UF dans le schéma de capitalisation de la section.

Cette phase interne a également fait apparaître le manque d'implication de certains professeurs face aux demandes de feed-back (questionnaires, validation de documents, invitation aux réunions, etc.) et ce, malgré les sollicitations nombreuses de la direction pédagogique et du coordonnateur qualité.

Depuis 2 ans, deux outils de communication interne (l'extranet et la plate-forme pédagogique) coexistent dans l'établissement sans que leurs rôles respectifs soient clairement précisés. L'enquête menée auprès des professeurs révèle d'ailleurs cette confusion.

Concernant la communication interne institutionnelle, les professeurs de la section assistant au CET se considèrent comme privilégiés car ils bénéficient de nombreux relais d'infos (formels et informels) lors de leurs passages au Campus. Mais ce n'est pas le cas des autres professeurs, plus isolés dans leurs centres respectifs, malgré le développement des outils de communication interne comme l'extranet.

ACTIONS

➡ La direction pédagogique de la section relancera une **coordination pédagogique globale** à la fin de l'exercice d'autoévaluation, sur base des informations recueillies dans le Rapport. Le document « Programme analytique des enseignements » constituera une précieuse base de travail.

Les professeurs de la CEI défendent l'idée de **mettre en place trois réunions pédagogiques par an** : en septembre pour accueillir les nouveaux professeurs ; en février pour réaliser l'état des lieux et, en juin, pour dresser le bilan.

La CEI est consciente de la nécessité de travailler par axes thématiques pour motiver les enseignants présents (modes d'évaluation, utilisation des ECTS, dispenses, etc.) et arriver à des résultats concrets.

La présence des professeurs de cours transversaux comme les langues est en outre essentielle pour éviter que le CET ne porte seul la responsabilité de certaines décisions pédagogiques (ex. l'évaluation des compétences linguistiques dans la présentation orale de l'EI).

Pour être institutionnalisées, ces réunions devraient - *idéalement* - faire l'objet d'une suspension de cours. Or, l'établissement est tenu par la FWB de dispenser 90% de chaque UF constitutive de la section. Comme la section organise déjà une semaine de tests en janvier et deux jours de dispense en septembre, cela contraint donc la direction pédagogique à planifier ces réunions en dehors des heures de cours.

➡ **L'accueil des nouveaux professeurs** pourrait également être amélioré.

¹⁸ F/ gestion de la qualité /Enquêtes /Chargés de cours DP / [Résultats du questionnaire](#)

- en proposant un système de parrainage des nouveaux enseignants par les anciens, dans un objectif de fidélisation et de meilleure intégration ;
- en informant l'ensemble du corps enseignant de l'arrivée d'un remplaçant.

Pour coupler l'accueil des nouveaux professeurs et des étudiants entrants, la section pourrait **organiser une soirée d'accueil** en début d'année académique. La mise en place des différents éléments de cet événement (réservation, invitations, budget, décoration, etc.) pourrait constituer un projet réel et évalué pour les étudiants de 2^e année.

- ⇒ Le **déploiement de la plate-forme pédagogique** dès septembre 2013 devrait permettre d'améliorer la communication interne de la section en partageant davantage de ressources pédagogiques (dossiers de toutes les UF, profil professionnel, schéma de capitalisation).
- ⇒ Une formation spécifique liée à l'utilisation des programmes de cours pourrait également être envisagée à travers un projet de soutien à la gestion pédagogique via les formateurs spécialisés de la FELSI.
- ⇒ Pour l'instant, l'ordre du jour du CET n'est pas systématiquement réalisé ; désormais une procédure plus formelle sera mise en place afin d'instaurer un ordre du jour sur proposition ou permanent (à réévaluer mensuellement).

AVEC LES ÉTUDIANTS

Différents supports de communication interne sont utilisés :

- l'affichage sur les valves des centres de CR2 et du Campus ;
- l'envoi de SMS pour informer des changements de d'horaires ou des dates importantes ;
- les newsletters provenant du Département Inscriptions ;
- les emails émanant du secrétariat pédagogique ou des professeurs.

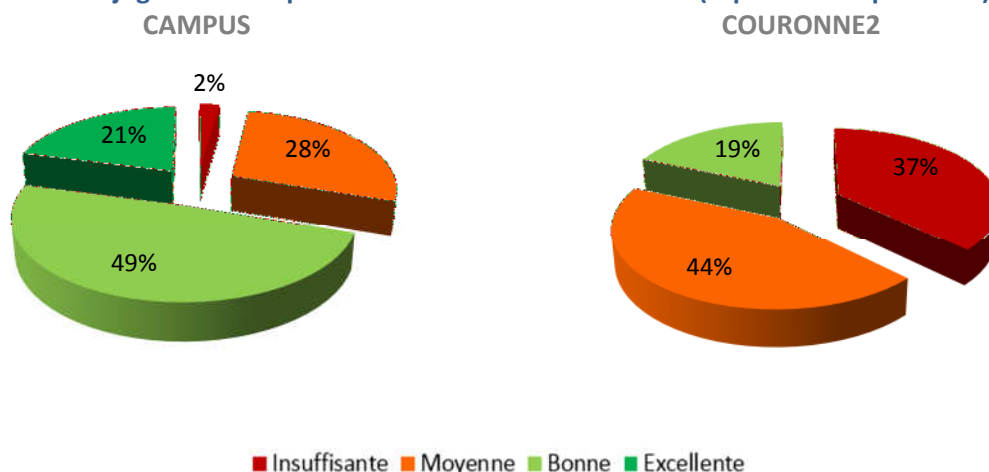
En outre, une permanence est organisée au Campus **3** jours par semaine pour une durée totale de 13h30 heures et des rendez-vous spécifiques avec la secrétaire ou la directrice pédagogique peuvent être fixés en dehors de ces heures.

EVALUATIONS

Les enquêtes de satisfaction font apparaître que les étudiants se considèrent comme bien informés des objectifs de la formation (95%) et des cours (87,5%) ; du schéma de capitalisation des UF (83,5%) ; des dispenses (85%). Les scores sont satisfaisants pour ce qui concerne l'épreuve intégrée (72%) mais nettement moins bons pour les informations relatives à la VAE (valorisation des acquis) (37%) ou l'aide à la recherche d'emploi apportée par l'école (8%).

La qualité des services administratifs est jugée de manière très contrastée en fonction du lieu d'implantation.

Comment jugez-vous la qualité des services administratifs (réponse aux questions) ?



ACTIONS

- ⇒ Comme la VAE et les dispenses sont organisées de manière conjointe dans la section, les scores médiocres de l'enquête sont probablement le fruit d'une mauvaise compréhension du terme « VAE » dans le chef des étudiants. Les journées de dispense seront donc renommées « **Journées des dispenses et de la VAE** » dès de la prochaine rentrée.
- ⇒ Pour améliorer la communication vers les étudiants dans l'implantation de CR2, il est nécessaire de **stabiliser le personnel administratif du secrétariat** (ces deux dernières années xx salariés sous contrat PTP se sont succédé) et de mieux l'informer.
- ⇒ Par ailleurs, une **clarification des rôles** de secrétaire de section et de directrice pédagogique doit être opérée. En effet, il est fréquent que les étudiants soumettent à la secrétaire toutes les questions qui les préoccupent et se rallier à son avis. Les questions étant du ressort de la direction (aspects réglementaires et pédagogiques) et celles à soumettre au secrétariat seront donc clairement précisées dans les discours d'accueil lors de la rentrée académique 2013-2014.

2. L'ÉTABLISSEMENT A DÉVELOPPÉ ET MET EN ŒUVRE UNE POLITIQUE POUR ASSURER LA PERTINENCE DE SON PROGRAMME

2.1 APPRÉCIATION DE LA PERTINENCE DU PROGRAMME

2.1.1 Spécificités du cadre légal

À faire avec Ylfete

2.1.2 Prise en compte des besoins et attentes des parties prenantes



Les besoins des parties prenantes internes ont été recueillis via les enquêtes et les interviews réalisées dans le cadre de l'évaluation du cursus. Sur le plan externe, c'est surtout le bouche-à-oreille et les relations personnelles qui fonctionnent (diplômés, contacts à la FWB ou dans les hautes Écoles). Toutefois, l'audit a permis de recueillir plus formellement l'avis des diplômés et de compiler les remarques des maîtres de stage dans un tableau global¹⁹ (2010-2012).

2.1.3 Articulation du programme avec les milieux socioprofessionnels

Les débouchés à l'issue du programme sont définis dans le profil professionnel²⁰ établi par la Commission de Concertation.

Ce document stipule : « Le/la chargé(e) de relations publiques est un collaborateur d'une entreprise, d'une organisation ou d'un service public; il a en charge les relations entre l'organisme qu'il représente et les tiers (public, clients, partenaires, autorités,...), principalement en ce qui concerne l'accueil, les renseignements et la communication. »

EVALUATION

Selon les sondages menés auprès des diplômés, plus de 80% des sondés estiment avoir progressé dans les compétences d'auto-évaluation, d'adaptation et d'autonomie au cours de leur formation. Ils sont par contre plus de la moitié à constater 3 lacunes importantes dans le programme :

- la **maîtrise des logiciels d'infographie** (Indesign et Photoshop) et **de gestion de contenus web** (CMS) ;
- les **connaissances linguistiques** au-delà du niveau B1, **principalement en néerlandais**.

¹⁹ Voir Annexe F/Gestion de la Qualité/ [Evaluation des stages RP par les employeurs](#)

²⁰ Voir Annexe B/Documents officiels / [Dossier pédagogique de la section](#)

À l'issue du stage de RP, malgré une note moyenne globale élevée (**8,02/10**), les conseils exprimés par les maîtres de stages en entreprises suivent la même tendance : la maîtrise du néerlandais n'est pas suffisante dans 40% des cas ; les connaissances informatiques pourraient également être plus solides (20%). Ils considèrent enfin que les étudiants pourraient progresser dans les savoir-être (confiance en soi, sens de l'écoute, relations avec les collègues et la hiérarchie, gestion du temps.)

ACTIONS

Pour assurer une meilleure adéquation des acquis d'apprentissage du programme aux besoins des milieux socioprofessionnels, la CEI préconise de :

- ⇒ Faire évoluer le référentiel du cours de Techniques de gestion de l'information niveau 2²¹) en y intégrant davantage de contenus liés aux logiciels d'infographie ;
- ⇒ Améliorer le caractère intégratif de l'EI notamment dans le transfert des compétences (via la maîtrise de la langue maternelle et des langues étrangères) ;
- ⇒ Renforcer encore la transversalité entre les cours de langues et les cours de RP, par exemple en généralisant les évaluations communes (ex. des visites culturelles en Flandre organisées dans le cours de GEOTOUR).
- ⇒ Rehausser le niveau terminal de connaissance du néerlandais (pour l'instant fixé au niveau 4/A2 dans le CECR). Les cours devraient être davantage orientés sur les compétences orales (conversations, présentations) que sur la grammaire. En outre, en informant les étudiants sur leur niveau linguistique à partir du CECR, les enseignants pourraient encourager le travail en autonomie. Enfin, pour les étudiants, le choix d'une entreprise flamande comme lieu de stage permettrait de mettre en pratique leurs connaissances.

ANCORAGE LOCAL

Les derniers chiffres d'Actiris²² font état d'un taux de chômage bruxellois de **17,1%** en 2011. Ce taux est bien entendu proportionnel au niveau d'études puisque les personnes de 25 à 49 ans moyennement qualifiées sont 62% à travailler alors que plus de 80% des profils hautement qualifiés occupent un emploi.

Le nombre de postes de travail dans le secteur d'activité de la Communication et de l'information est en recul de 9,3% depuis 2007. La crise financière peut certainement expliquer en partie ce recul. Bien sûr, tous les diplômés ne s'orientent pas nécessairement vers ce secteur particulier mais c'est toutefois un indice qui permet de mieux appréhender la situation du marché de l'emploi pour nos diplômés.

Tableau D.2.2b : Nombre de postes de travail en Région bruxelloise par secteur d'activité (2007-2010)***

(nombre)	2007	2008	2009	2010	≠ 2009-2010	
					v.a.	%
Information et communication	35.558	34.940	33.412	33.292	-120	-0,4
Edition	2.658	2.616	2.460	2.256	-204	-8,3
Activités audiovisuelles	7.549	7.221	7.052	6.995	-57	-0,8
Télécommunications	13.112	12.398	11.756	11.171	-585	-5,0
Informatique	12.239	12.705	12.144	12.870	726	6,0

²¹ Voir Annexe B/ Documents officiels

²² <http://www.actiris.be/Portals/1/MARCHE/Documents/FR/Emploi%20salari%C3%A9%20et%20C3%A9tablissements.pdf>

Ajoutons que les débouchés de la section ne sont pas repris dans les **fonctions critiques**²³ inventoriées par l'Observatoire bruxellois de l'Emploi. Depuis 1998, cet organisme dresse la liste des professions pour lesquelles les offres d'emploi présentent des difficultés de recrutement ; ceci afin d'alimenter la réflexion sur l'inadéquation entre l'offre et la demande du travail qui constitue un obstacle à l'insertion professionnelle et au développement économique de la Région.

Des fonctions relativement éloignées du domaine des RP sont toutefois activement recherchées en Région Bruxelles-Capitale. Il s'agit des fonctions commerciales de vendeurs et de représentants ou encore les métiers administratifs transversaux comme les réceptionnistes, les employés de services commerciaux.

EVALUATION

Nous verrons en détail dans le chapitre 4 que les résultats de l'enquête menée auprès des diplômés font apparaître un taux d'employabilité relativement faible (54%). Cette même enquête révèle la méconnaissance d'un atout important de l'EPFC : le **service social Promofo**r et plus particulièrement la cellule « Jobcoaching » : seuls 12% des sondés en avaient connaissance durant leur cursus. Promofo propose pourtant différents services aux futurs diplômés : accompagnement à la recherche d'emploi, bilan de compétences, détermination du projet professionnel, rédaction de CV, lettre de motivation et préparation aux entretiens d'embauche.

ACTION

⇒ La phase interne de l'audit a permis d'intensifier les liens de la section avec le service social. Ainsi plusieurs visites ont été organisées au second semestre 2012-2013 au cours de COMMU2. Ces visites ont été suivies de deux entretiens individuels avec les étudiants de la section afin d'améliorer le CV, mettre en avant ses points forts et réfléchir aux secteurs dans lesquels postuler.

Actions pour l'année prochaine ?

2.1.4 Flexibilité des parcours d'étudiants

FLEXIBILITÉ AU SEIN DU PROGRAMME

Différents mécanismes sont mis en place pour favoriser les parcours individualisés :

- les parcours à la carte directement élaborés par la secrétaire de section et la directrice pédagogique en fonction de l'historique de l'étudiant ;
- le type d'horaires : choix entre le matin ou l'après-midi, horaires allégés en fonction des parcours ;
- les congés éducation pour les étudiants qui travaillent en journée ;
- les remédiations en français en fonction des difficultés détectées lors du test d'admission ;

Si les demandes s'orientent vers des cours du soir exclusivement, les étudiants sont orientés vers l'ESA à Namur (Ecole Supérieure des Affaires, appartenant également au réseau FELSI) qui organise le Bac RP en soirée et le samedi matin.

EVALUATION

En 2012-2013, 4 étudiants ont bénéficié de parcours à la carte, 2 d'horaires allégés.

²³ <http://www.actiris.be/Default.aspx?TabId=243&language=fr-BE&mctI=5&idTheme=3>

Les cours de remédiation ont été mis en place en septembre 2012 et touchent 47 étudiants, répartis en deux groupes. L'expérience, concluante, sera reconduite en 2013-2014.

VALORISATION DES ACQUIS DE L'EXPÉRIENCE – VAE

Le CET peut dispenser un étudiant d'une partie ou de la totalité des cours d'un UF dans la mesure où ce dernier a acquis des capacités au moins équivalentes dans une formation antérieure ou lors d'une expérience professionnelle ou personnelle.

Le mécanisme des dispenses est expliqué aux étudiants en début d'année lors du passage de la directrice pédagogique dans les classes ; le ROI de la section aborde également ce point en détails. Pour chaque demande, l'étudiant doit réaliser un dossier rassemblant des documents justificatifs (résultats, contrat de travail, etc.).

Deux jours de dispenses sont organisés à chaque rentrée académique pour vérifier auprès de chaque professeur concerné la validité des demandes ; si nécessaire des tests sont organisés. La décision du CET est communiquée 15 jours plus tard.

2011-2012		2012-2013	
50 dossiers étudiants sur 130 inscrits		52 dossiers étudiants sur 132 inscrits	
130 demandes de dispenses		112 demandes de dispenses	
73 dispenses totales	56%	55 dispenses totales	49%
32 dispenses partielles	25%	23 dispenses partielles	20%
25 refus	19%	22 refus	19%
		12 pas venus au RDV	12%

EVALUATION

Le taux d'exploitation de ce dispositif (**38,5%**) est suffisamment élevé pour prouver l'adéquation avec les besoins des parties prenantes même si les dispenses accordées le sont nettement plus compte tenu du parcours académique que du parcours personnel ou professionnel. Dans tous les cas, ces mécanismes facilitent le parcours des étudiants puisqu'ils allègent la charge de travail.

POURSUITE / REPRISE D'ÉTUDES DANS L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR DE TYPE LONG

L'équivalence en nombre de crédits (180 ECTS pour la formation en HE et en EPS) permet en théorie différentes passerelles :

3^e bachelier dans l'enseignement supérieur de type long

- Sciences commerciales – Option Finance
- Sciences administratives
- Sciences commerciales – Option Management international

Master après un examen d'admission

- Sciences du travail

Masters après une année préparatoire

- Information et communication
- Sciences et technologies de l'information et de la communication
- Sciences et gestion du tourisme
- Arts du spectacle
- Sciences des religions et de la laïcité
- Sciences des religions

Actuellement, la section (le secrétariat et les professeurs) ne dispose pas d'informations suffisantes pour orienter avec précision les étudiants vers les passerelles qui pourraient les accueillir. Les personnes qui en font la demande sont dès lors invitées à contacter la faculté de leur choix.

ACTIONS

- ⇒ Il est indispensable de **réunir une information structurée et complète sur les possibilités de passerelles** dans la section. Celles-ci doivent être disponibles en ligne, sur la plate-forme e-pfc mais aussi sur le site Internet, comme le font la plupart des écoles dispensant le même cursus²⁴.

POURSUITE D'ÉTUDES EN PARALLÈLE AU SEIN DE L'EPFC

Lors de l'évaluation des contenus du programme, nous avons constaté chez les diplômés des faiblesses dans la connaissance des langues et la maîtrise des outils infographiques. Or, l'une des forces de l'établissement est précisément l'étendue de son catalogue de formations : des cours de ce type sont dispensés en horaire décalé et en journée (néerlandais et anglais jusqu'au niveau C1 et très nombreux cours TIC). Alors que la charge horaire est ressentie comme gérable (79,1%), voire légère (20,9%) par les étudiants, très peu d'entre eux complètent leur cursus en suivant des cours annexes.

EVALUATION

Pour l'année de référence 2011-2012, environ **1/3 des étudiants se sont inscrits à des cours en dehors de la section** (46 étudiants sur 130 inscrits). Alors qu'on dénombre 1.076 inscriptions en RP, il y a 105 inscriptions supplémentaires hors de la section, soit pratiquement 1/10. Ce chiffre doit être modéré par le fait que 3 étudiants seulement totalisent 25 inscriptions.

Sur les 105 inscriptions nous comptons 44 présents au 5/10ème soit un peu moins de la moitié. Finalement, 22 UF sont réussies, soit un **taux de réussite d'environ 20%**.

Répartition des cours ²⁵	Nombre d'inscriptions	% d'inscriptions	Nombre d'UF réussies
Remédiation et perfectionnement en français écrit	24	22%	5
Bachelier en Commerce extérieur	23	21%	2
Néerlandais – niveau moyen	18	16%	7
Webmaster	11	10%	3
Anglais – niveau moyen	6	5%	1
Anglais – niveau approfondi	5	4%	2
TIC	5	4%	1
Néerlandais – pratique de l'oral	4	3%	0
Anglais – pratique de l'oral	3	2%	0
Espagnol – niveau moyen	2	1%	1
Néerlandais – niveau élémentaire	2	1	0
Chinois – niveau élémentaire	1	0.5%	0
Russe – niveau élémentaire	1	0.5%	0
Total	105		22

²⁴ [Analyse concurrentielle des sites web](#), voir Annexe F/Gestion de la qualité

²⁵ [Autres formations suivies par les étudiants du Bac RP](#), voir Annexe F/Gestion de la Qualité

2.2 INFORMATIONS ET COMMUNICATION EXTERNE

La communication externe est organisée au niveau global par le Département Communication et Inscriptions. Le premier objectif est le recrutement de nouveaux étudiants. Pour ce faire, la stratégie s'axe sur l'information par la différence, autrement dit, ce qui différencie notre enseignement de celui des autres acteurs de la formation pour adultes. Ainsi, la récente campagne *corporate* de l'EPFC (septembre 2012) s'axe sur le concept de fierté à travers l'image positive des étudiants et du personnel reflétée dans un miroir.



...parce que la fierté est un sentiment qui fait suite à un succès après la conduite d'un projet ou d'une action qui a exigé des efforts pour surmonter les difficultés.

...parce que ce sentiment est légitimé par trois critères : l'engagement personnel dans l'action à mener, la présence d'épreuves à surmonter et la réussite.

EPFC.com, n°31, janvier 2013.

L'étendue de notre offre permet difficilement une segmentation des cibles ; différents publics sont cependant touchés à des moments précis :

MAI

Les acteurs sociaux (CPAS, Actiris, centres PMS, SIEP, organismes de formation)

- Envoi de la documentation générale de l'école et des folders pour chaque formation.
- Depuis 2012-2013, l'EPFC a centralisé l'ensemble de ses formations dans 4 catalogues²⁶ : Etudes supérieures, TIC, secondaire, langues

SEPTEMBRE

Le **grand public bruxellois** touché 2 fois par an en prévision des inscriptions :

- Campagne d'affichage dans le métro et encarts publicitaires dans la presse gratuite (*Métro*) ;
- Distribution de folders généraux dans les lieux publics via les réseaux *Take One* (centres sportifs, apparts hôtels, etc.) et Bizbox (entreprises).

Si les chiffres des inscriptions ne sont pas suffisants pour l'une ou l'autre section, des insertions spécifiques peuvent être ajoutées dans la Gazette du journal *Le Soir*.

L'EPFC, en plus de son site internet (prochainement relooké) s'est également doté d'une page Facebook depuis le mois d'août 2012.

Spécifiquement, pour la section RP, les supports de communication sont :

- deux pages dédiées sur le site internet www.epfc.eu ;
- un folder de présentation ;
- une page dans le catalogue « Études supérieures ».

²⁶ Voir Annexe F/ Supports de communication

EVALUATION

Les enquêtes menées auprès des étudiants entrants révèlent le caractère prépondérant d'Internet dans la connaissance de l'établissement.

Comment avez-vous connu l'EPFC ?	
Recherches internet	63,0%
Bouche-à-oreille	25,9%
Publicités	7,4%
Conseil en orientation	3,7%

Parmi les critères décisifs de choix de l'école, les étudiants pensent d'abord à nos liens avec l'université.

Pourquoi avoir choisi l'EPFC ?	
les liens entre l'EPFC et l'ULB	34,9%
l'étendue de l'offre de formation	25,6%
la proximité et la facilité d'accès	16,3%
l'accessibilité des formations sans CESS	9,3%
la réputation, le bouche à oreille	7%

Les données statistiques présentées dans la première partie font apparaître une **baisse du nombre d'étudiants depuis 2004-2005** (-8,7% par rapport à l'année de référence).

Plusieurs causes peuvent être avancées :

- Les tests préalables aux inscriptions (néerlandais, anglais et français) qui découragent ou excluent certains candidats ;
- Les difficultés du secteur de la communication depuis la crise de 2008 et donc, l'incertitude de trouver un emploi après la formation ;
- Le caractère « flou » de la mention « relations publiques » à l'heure où les recruteurs recherchent des profils plus techniques (marketing, community manager, relations presse, etc.).
- Le passage du graduat vers le bachelier et la différence, aujourd'hui beaucoup plus ténue, entre enseignement de promotion sociale et de plein exercice. Autrement dit, certains prospects préfèrent suivre le même programme dans une Haute Ecole pour bénéficier d'un diplôme ayant une plus grande valeur à leurs yeux.

ACTIONS

Plusieurs pistes sont esquissées par la CEI pour intensifier le recrutement de nouveaux étudiants :

⇒ **Étoffer les pages de présentation de la section sur le nouveau site Internet** (publication prévue en septembre 2013)

L'analyse des sites web des écoles concurrentes fait en effet apparaître un certain retard de l'EPFC dans la communication sur le web.

- Ajout de témoignages/interviews d'étudiants et de diplômés
- Insertion des horaires précis pour les cours et des services aux étudiants (Promofor)
- Informations sur le système modulaire, les débouchés, les passerelles
- Mention de la plate-forme pédagogique e-pfc.eu et des sorties de la section (ex. photos des visites culturelles)

➡ **Envoi d'informations ciblées** sur la section :

- aux services d'orientation des Hautes Ecoles et des universités pour réorienter les étudiants en échec vers l'EPS et ainsi faire jouer la complémentarité de l'offre entre écoles (cf. projet Pôles et Académies) ;
- aux agences d'hôtesses et de promo boys bruxelloises dont nous recevons les coordonnées à travers les demandes de dispense de stage.
- à la section CEFA (enseignement en alternance et plein exercice) de Schaerbeek qui prépare des "administratifs accueillants". Certains de ces étudiants sortants souhaitent poursuivre leur cursus par un bachelier en EPS.

3. L'ÉTABLISSEMENT MET EN ŒUVRE UNE POLITIQUE POUR ASSURER LA COHÉRENCE INTERNE DE SON PROGRAMME

3.1 LES ACQUIS D'APPRENTISSAGE DU PROGRAMME

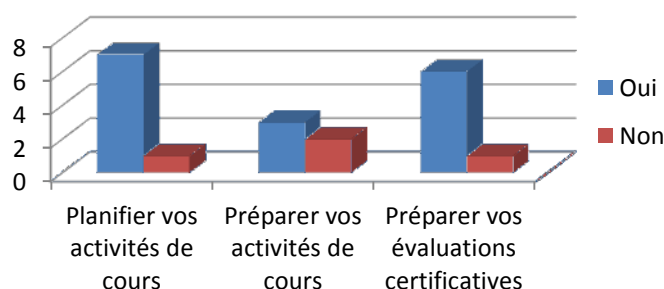
Les acquis d'apprentissage sont formulés par un Groupe de travail mis en place par le Conseil supérieur de l'EPS ; ils correspondent aux compétences terminales de chaque unité de formation. Lors de l'attribution des cours, les professeurs reçoivent du directeur pédagogique leur dossier respectif ; ils en communiquent ensuite le contenu aux étudiants. Pour l'épreuve intégrée et les stages, les objectifs, les programmes et les modalités d'évaluation sont détaillés dans les différents vade-mecum.

Les acquis d'apprentissage constituent des objectifs précis permettant d'acquérir les tâches globales décrites au profil professionnel. Pour les professeurs, le dossier pédagogique de l'UF constitue la base de la construction du cours. Dans les cours de COMMU et de RP, ces acquis sont présentés dans des contrats pédagogiques²⁷. Pour les autres cours, la présentation se fait parfois uniquement oralement.

EVALUATION

Les résultats de l'enquête menée auprès des chargés de cours²⁸ de la section indiquent une utilisation non systématique des contenus de dossiers pédagogiques dans l'élaboration des activités d'apprentissage et des évaluations. Les informations relatives aux AA sont davantage exploitées pour élaborer les contenus des cours, présentés aux étudiants sous forme de tables des matières ou de fiches.

Utilisez-vous les programmes de cours issus des dossiers pédagogiques pour :



²⁷ Cours de [RP2](#), voir Annexe B.

²⁸ [Résultats d'enquête](#), voir Annexe F/ Gestion de la Qualité /Enquêtes

Paradoxalement, les enquêtes menées auprès des étudiants font apparaître une très bonne information quant aux objectifs de la formation, des cours et la structure du programme.

Les étudiants se disent bien informés :

	2 ^e année	3 ^e année
des objectifs de la formation	96%	
des objectifs de cours	92%	83%
du schéma de capitalisation des UF	84%	83%

ACTIONS

- ⇒ Les acquis d'apprentissage devraient être systématiquement et formellement communiqués aux étudiants en début d'année sous la forme d'une fiche de présentation reprenant le contenu du programme, les modalités d'évaluation et les supports utilisés. Ces documents pourront d'ailleurs être publiés sur le site internet et la plate-forme e-pfc pour présenter le programme.

3.2 CONTENUS, DISPOSITIFS ET ACTIVITES D'APPRENTISSAGE

Les pratiques pédagogiques mises en œuvre dans la section s'appuient sur **trois principales forces identifiées** lors de la réflexion SWOT.

Equilibre théorie et pratique : les aspects théoriques viennent appuyer la pratique et sont toujours contextualisés. En 2^e année, les étudiants analysent la communication externe d'une institution culturelle (élaboration de questionnaires d'enquête, interview du responsable communication). Ils observent la stratégie mise en place et proposent des pistes d'amélioration. Le travail écrit est corrigé transversalement dans le cadre des cours de COMMU2 (évaluation des critères formels), de RP (aspects relatifs à la communication externe) et de GEOTOUR (analyse approfondie des aspects culturels).

Cette **transversalité** est mise en place dans d'autres projets de la section comme les visites de villes. Après avoir assisté à une visite guidée de Bruxelles (*Bus Bavards*), les étudiants préparent leur propre visite d'une ville (Anvers, Gand ou Louvain pour la version néerlandophone et Bruxelles pour la version anglophone). Individuellement, ils choisissent un lieu remarquable et le présente. Cette tâche rassemble les compétences de plusieurs cours (NEERL4 et ANGL4, GEOTOUR et COMMU).

Les **liens avec le monde professionnel** apparaissent à différentes étapes du programme. Dans le cours théorique de RP, des intervenants extérieurs viennent assister aux présentations des étudiants et apportent leur éclairage spécifique sur un domaine particulier comme la communication presse, les réseaux sociaux ou l'identité visuelle. Des experts sont aussi régulièrement invités pour animer de mini-conférences (BTC, Visit Brussels, Tourisme Wallonie Bruxelles). En dernière année, les étudiants ont l'occasion de visiter une agence de communication et de discuter avec des professionnels du secteur.

En outre, de nombreuses initiatives existent pour entretenir la motivation des étudiants :

- **Les sorties pédagogiques** : réalisées dans le cadre de nombreux cours (INAC, COMMU, GEOTOUR, Anglais, Néerlandais).
- **L'évaluation continue** incite les étudiants à fournir un travail constant, à participer en classe et à être présent à 70% des cours minimum. Pour les cours de langues et d'informatiques, des tests hebdomadaires sont organisés.

- **Les présentations orales** qui incitent les étudiants à fournir une activité importante et à se respecter mutuellement.
- **Le coaching pour l'épreuve intégrée et les répétitions** (organisé en juin et en octobre). Une fois le travail écrit jugé recevable, les étudiants présentent aux deux professeurs en charge de l'UF leur support PPT martyr. Le contenu, la structure, les aspects formels et l'attitude de l'étudiant sont critiqués de manière à améliorer les points faibles pour le jour de l'épreuve orale.

Enfin, l'andragogie - pierre angulaire de l'EPS - favorise l'autonomie des étudiants :

- Dans le cours de RP2, les étudiants sont chargés d'**organiser en petits groupes un événement de A à Z**²⁹ (communication, sponsoring, budget, affiches, évaluation, etc.).
- Un **débriefing est systématiquement réalisé après un exposé, un travail, un stage**. Dans les cours d'INAC ou de GEOTOUR, le moment « *Des fleurs et des pots* » permet aux étudiants d'exercer leur capacité d'auto-analyse sur base d'une grille d'auto-évaluation. L'ensemble du groupe transmet ensuite les points positifs et négatifs de la prestation à l'étudiant.
- **Autres initiatives à mettre en avant ?**

EVALUATION

Sondés sur la qualité du contenu de la formation, les étudiants estiment que :

- les cours théoriques s'équilibrent avec les cours pratiques	79%
- les contenus des cours se complètent et se répondent	86%
- la progression est cohérente et tient compte des prérequis	77%

ACTIONS

⇒ L'ensemble des actions d'amélioration touchant au programme devraient être définies lors de réunions pédagogiques visant une meilleure coordination entre professeurs :

- o en confrontant les différents prérequis des UF de la section ;
- o en renforçant encore les projets transversaux par le recours à la pédagogie par projet et les évaluations communes ;
- o en favorisant le partage de documents pédagogiques (via la plate-forme pédagogique dès la rentrée 2013-2014).

⇒ L'intégration de projets d'étudiants dans la réalité professionnelle pourrait être favorisée par leur implication dans des événements internes à l'EPFC.

Ainsi, dès 2013-2014, le professeur de COMMU1 proposera aux étudiants de travailler sur l'organisation du concours de programmation du Bachelier en informatique de gestion (affiche, demande de sponsoring, communication interne). **À valider par Françoise**
Autre projets internes ? (à voir avec Véronique)

²⁹ **Basket for Tchad**, Conférence sur l'EPFC à l'ULB, **Promotion Ensemble pas à pas**, les dossiers de ces 3 projets sont disponibles dans les annexes, voir Annexe D.

STAGE INTERNE ET STAGE D'ACCUEIL

Les deux stages organisés durant la formation répondent à des objectifs pédagogiques complémentaires.

Le **stage d'accueil interne et externe** vise à :

- la prise de conscience de l'importance de la fonction d'accueil pour l'image d'une entreprise ou d'une organisation ;
- l'accueil efficace dans le cadre d'une mission journalière ou ponctuelle durant laquelle le stagiaire est amené à gérer des situations même imprévisibles et à utiliser des outils spécifiques au métier de l'accueil.

Il comprend 120 heures minimum :

- 20 heures minimum dans le contexte EPFC (accueil lors des séances d'inscriptions ou d'événements). Dans ce cadre, une séance d'information spécifique et un test sont organisés préalablement aux prestations.
- 100 heures minimum dans une seule entreprise, proposée par le stagiaire et validée par le CET.

Lors du stage, les maîtres de stage en entreprises sont particulièrement attentifs aux savoir-faire et savoir-faire comportementaux communiqués par l'équipe pédagogique. Une évaluation est rédigée dans ce sens à l'issue du stage. Pour sa part, l'étudiant rédige un rapport de stage de 3-4 pages reprenant la présentation de l'entreprise, les tâches effectuées, l'auto évaluation de son travail et les apports de ce stage dans sa vie professionnelle future.

L'évaluation de l'UF prend en compte :

- la réussite du test portant sur l'accueil à l'EPFC (10%) ;
- tous les critères d'évaluation communiqués dans le vade-mecum pour chacun des stages (70%) ;
- la qualité du rapport écrit et des informations échangées lors de l'entretien avec le professeur superviseur (20%)³⁰.

Le **stage en Relations publiques** organisé lors de l'année terminale a pour objectifs de :

- mettre en œuvre des politiques, stratégies et plans de communication ;
- organiser et gérer des événements ;
- utiliser des outils de communication interne et externe ;
- mener une réflexion critique par rapport à la communication.

Il comprend 240 heures minimum dans une seule entreprise, proposée par le stagiaire et validée par le CET.

Les modalités d'évaluation diffèrent peu de celles du stage d'accueil. Une grille d'évaluation est communiquée au maître de stage ; elle comprend des points touchant à la qualité du travail, au comportement et à la maîtrise des langues. Ici encore, les outils d'évaluation sont construits dans un but d'amélioration pour le stagiaire puisque l'évaluateur formule des conseils à l'étudiant en termes de compétences, de connaissances linguistiques et de savoir-être³¹.

³⁰ Voir Annexe E/Stages/Stage d'accueil/[Vade mecum 2011-2012](#)

³¹ Les évaluations des deux dernières années académiques sont rassemblées dans le document F/Gestion de la qualité/ [Evaluation des stages RP par les employeurs](#)

À l'issue du stage, le stagiaire est chargé de rédiger un rapport de 4 à 5 pages comprenant deux parties :

- une présentation de l'entreprise et du service où le stage s'est déroulé, une description des activités menées et des résultats obtenus ainsi qu'une auto-évaluation de ses prestations ;
- une analyse critique de l'expérience du stage.

Un entretien obligatoire est organisé ensuite avec le superviseur pour procéder à l'évaluation finale de l'unité de formation.

Pour atteindre le seuil de réussite, l'étudiant doit satisfaire :

- à tous les critères d'évaluation repris dans le vade-mecum ;
- à l'évaluation continue incluant le rapport de stage.
- à l'évaluation menée au cours de l'entretien durant lequel l'accent est mis sur les capacités d'auto-évaluation de l'étudiant.

EVALUATION

Les diplômés interrogés sur la qualité de l'encadrement du stage de RP, se disent très satisfaits (à 89%) des informations disponibles dans la section :

- J'ai été informé des modalités de recherche de stage en fin de 2e année	92%
- J'ai trouvé toutes les informations dans le vade-mecum de stage en RP	92%
- J'ai régulièrement reçu des offres de stages des coordinatrices	83%

Ils sont néanmoins plus de 60% à souhaiter pouvoir consulter une liste d'entreprises susceptibles d'accepter des stagiaires.

Pour le déroulement du stage, les stagiaires se sentent différemment armés face aux situations professionnelles ; ils sont plus à l'aise dans les compétences relationnelles (92%) que dans les compétences techniques (75%). A plus de 80%, ils se sont sentis bien accueillis en entreprise et les tâches qui leur étaient demandées correspondaient au contenu de la formation.

Les étudiants semblent par contre moins bien informés des droits et des devoirs du stagiaire sur les lieux de travail (67%). Ce chiffre est d'ailleurs identique au taux de satisfaction quant au briefing du maître de stage (tâches à accomplir, procédures à suivre, personnes de référence) lors de l'intégration du stagiaire.

ACTIONS

- ⇒ Le CET a pris la décision pédagogique de ne pas fournir de listes d'entreprises aux étudiants puisque la recherche d'un lieu de stage participe à l'autonomie progressive des étudiants et les prépare à leur future recherche d'emploi. Des solutions B existent néanmoins avec les partenaires « historiques » de la section (Titeca, agence AA, Théâtre de la Clarencière).
- ⇒ Action à mener pour améliorer l'info sur les droits et devoirs du stagiaire en entreprise ?

EPREUVE INTÉGRÉE

Cette épreuve a un caractère global et pluridisciplinaire. Elle consiste en la rédaction puis la présentation orale, devant le CET élargi, d'un travail personnel de réflexion, de recherche, d'analyse et de synthèse. Le résultat peut provenir du développement d'une idée personnelle au départ d'une situation-problème concrète ou être le fruit d'un travail d'analyse critique sur base du stage³².

³² Voir Annexe E Règlement des études/Epreuve intégrée/[Vade-mecum](#)

Chaque étudiant se voit attribuer un superviseur chargé de dispenser les méthodes de travail spécifiques à l'épreuve. Quatre rencontres sont réparties sur l'année scolaire : deux entretiens pour l'écrit et deux répétitions pour l'oral.

Fréquemment, l'étudiant informe son superviseur de l'avancement de son travail. Ce dernier est chargé de l'aider à délimiter son sujet, trouver des pistes pertinentes d'analyse, restructurer le plan si nécessaire et favoriser la mise en œuvre de ses capacités d'auto-évaluation.

La remise du travail écrit s'effectue en deux temps : tout d'abord, l'étudiant envoie le document à une équipe de correcteurs au secrétariat pédagogique qui analyse la recevabilité de l'épreuve (critères de fond et de forme). En cas de réponse négative, l'étudiant pourra s'entretenir avec son superviseur et s'inscrire à une session ultérieure.

En cas de réponse positive, l'étudiant s'inscrit à la défense orale.

Lors de cette épreuve, il présente, à l'aide d'un support power point, un court exposé de 10 minutes développant, au choix : l'un des chapitres, une application du contenu du travail à une expérience professionnelle vécue lors du stage ou un nouvel aspect qui n'avait pas été abordé dans la partie écrite. L'introduction et la conclusion sont réalisées en néerlandais et en anglais. L'étudiant répond ensuite aux questions du jury portant sur le travail écrit ou l'exposé oral.

EVALUATION

Les diplômés interrogés au sujet de l'encadrement de l'épreuve intégrée se déclarent satisfaits à **86,6%** :

- Le vade-mecum de l'Epreuve intégrée rassemblait toutes les informations nécessaires	83%
- Des séances collectives de travail ont été organisées par un professeur pour présenter clairement les consignes de l'Epreuve intégrée (objectifs, méthodologie)	75%
- Des entretiens personnels et réguliers avec un professeur ont été organisés	100%
- Les démarches inhérentes à la réalisation du travail (choix du sujet, plan, objectifs de recherches) ont été effectuées en collaboration avec le professeur	92%
- Des pistes de travail (références à consulter, coordonnées de personnes de contact) ont été fournies	83%

Le processus d'évaluation de l'épreuve intégrée recueille un taux de satisfaction de **80%**.

- Les techniques de prise de parole acquises dans différentes UF m'ont été utiles	88%
- Les séances de répétitions m'ont permis d'optimiser ma présentation orale	96%
- Les séances de répétitions m'ont aidé à gérer le stress	73%
- Les séances de répétition m'ont préparé à répondre aux questions du jury	58%
- Les cotes fixées par le jury m'ont paru justifiées par rapport au travail fourni	88%

Les diplômés sont néanmoins nettement **plus critiques quant aux conditions matérielles** de l'épreuve orale : 33% jugent inadéquat le matériel utilisé (écran, projecteur, programmes informatiques ...) et 41,7% ne sont pas satisfait du local (taille, disposition, lumière ...).

ACTION

⇒ Depuis la rentrée 2012-2013, le local est équipé d'un nouvel écran et de stores.

Voir aussi la [liste des sujets](#) dans Annexe D/Liste des projets, travaux

3.3 AGENCEMENT GLOBAL DU PROGRAMME ET TEMPS PREVUS POUR L'ATTEINTE DES ACQUIS D'APPRENTISSAGE

COHÉRENCE GLOBALE DU PROGRAMME

La cohérence globale du programme repose sur le **schéma de capitalisation**³³ de la section ; celui-ci précise l'articulation des différentes UF entre elles et met en évidence les unités déterminantes. Il est communiqué dans le vade-mecum de l'épreuve intégrée et dans le ROI de la section.

Chacune des UF est sanctionnée par une attestation de réussite. Au-delà de la capitalisation de ces attestations, la maîtrise des compétences acquises au travers de la formation doit être démontrée au cours de l'épreuve finale : l'épreuve intégrée.

Les étudiants ont la possibilité de suivre le cursus proposé ou de personnaliser leur parcours à condition de respecter l'organigramme et la limite de validité des attestations de réussite de certaines UF.

Les horaires prévus à l'EPFC s'organisent lors de matinées (classes A) ou d'après-midi (classes B). Ces blocs de cours conçus quasiment sans heure de fourche permettent de concilier vie professionnelle et étudiante. Au cours de l'année terminale, le programme de cours est allégé pour permettre aux étudiants de réaliser leur stage et leur épreuve intégrée.

Lors de l'inscription dans la section, des tests³⁴ sont organisés pour vérifier les capacités préalables requises des premières unités de formation.

Pour les détenteurs d'un CESSS :

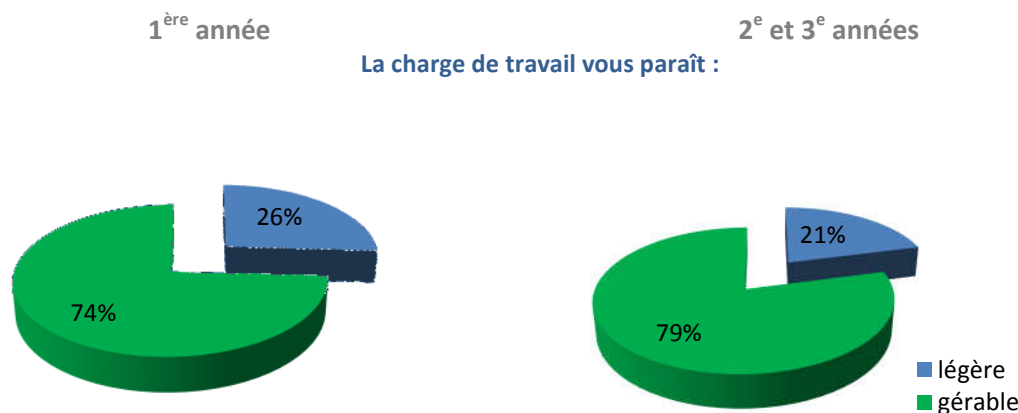
- En anglais et en néerlandais : niveau d'UF3/A2 du CECR ;
- COMMU1 : rédaction d'un commentaire critique de 20 lignes, dictée ;

Pour les autres étudiants :

- STAT : test de mathématique ;
- COMMU1 : dictée, compréhension d'un texte, résumé et rédaction d'une opinion personnelle ;

ADÉQUATION ENTRE TEMPS NÉCESSAIRE ET TEMPS DISPONIBLE POUR CHAQUE ACTIVITÉ D'APPRENTISSAGE

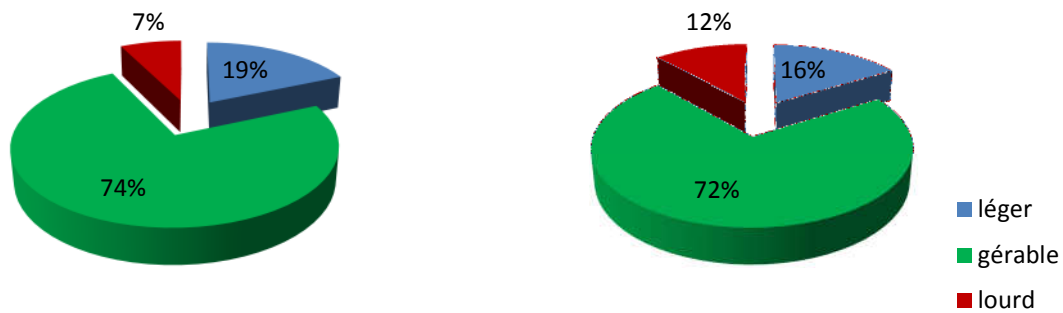
Le ressenti des étudiants par rapport à la charge de travail évolue légèrement au fil du cursus : la charge de travail s'allège et le volume du travail à domicile s'alourdit.



³³ [Schéma de capitalisation](#), voir Annexe B

³⁴ [Tests d'admission](#) (français, mathématique), test de français et tests de langues, voir Annexe B

Le volume du travail à domicile vous paraît :



Par ailleurs, les tableaux annuels³⁵ reprenant la charge de travail par cours et par mois font apparaître que :

- les crédits octroyés au cours de GEOTOUR (4 ECTS) ne reflètent pas la charge de travail réelle et conséquente de cette UF qui constitue dans la section une préparation de l'EI ;
- les projets transversaux sont pédagogiquement pertinents mais contribuent à alourdir la charge de travail des étudiants... et des professeurs puisqu'ils nécessitent davantage de coordination pédagogique.

Une première amélioration a déjà été mise en place en 2012-2013 pour alléger la période la plus lourde de l'année ; le dossier de presse prévu dans le cours de COMMU est désormais placé au premier semestre.

Autres actions prévues ?

ECTS

Actuellement, dans la section, cette information est communiquée aux étudiants uniquement dans les programmes de cours ; le nombre d'ECTS étant calculé mathématiquement en fonction des périodes attribuée à chaque UF.

À ce stade, aucune réflexion interne à la section ou à l'établissement n'a été menée sur l'attribution des ECTS et l'utilisation qui pourrait en être faite dans la coordination pédagogique.

ACTIONS

- ⇒ Un travail de réflexion sur les ECTS doit être mené dans la section en intégrant les crédits dans les contrats pédagogiques de chaque cours. Seraient ainsi détaillés : le travail permanent, les recherches à mener et les travaux à remettre.
- Toutefois, cette réflexion doit s'inscrire dans une **démarche globale de l'EPFC** qui formerait et informerait en amont l'ensemble de ses chargés de cours dans les bacheliers de l'impact des ECTS sur les activités d'enseignement.

³⁵ F/ Gestion de la qualité / Charge de travail 1^{ère} et 2^e années

3.4 EVALUATION DU NIVEAU D'ATTEINTE DES ACQUIS D'APPRENTISSAGE VISES

Pour chaque UF, les évaluations sont conçues en fonction des capacités terminales définies dans le dossier pédagogique :

- la réussite de toutes les capacités terminales est nécessaire pour atteindre le seuil de réussite ;
- le degré de maîtrise est déterminé en fonction de critères particuliers propres à chaque UF.

L'enquête menée auprès des chargés de cours révèle que pour la plupart d'entre eux, le dossier pédagogique constitue la référence pour élaborer les évaluations.

Les critères d'évaluation sont communiqués aux étudiants :

- dans les différents vade-mecum pour les stages et épreuves intégrée,
- dans les contrats pédagogiques pour les cours de COMMU et de RP,
- dans les autres cours, de manière variable, parfois par écrit, parfois oralement.

Selon le Règlement général des études³⁶, les évaluations sont de deux types : formative / continue et sommative. L'objectif étant d'aider les étudiants à mieux se situer face à la matière enseignée, d'assurer une progression équilibrée de leurs acquis et de prendre en compte leur évolution.

Les évaluations formatives sont organisées par les professeurs tout au long de l'année scolaire sous forme d'exercices, de travaux et d'interrogations, tant oraux qu'écrits. Comme elles sont liées à la régularité des présences tout au long de l'UF, en aucun cas la réussite d'un cours et/ou d'une UF ne se décide que sur base des bilans finaux.

L'attribution de la note finale est définie lors des délibérations en fonction :

- du (des) résultat(s) d'épreuves ;
- des éléments d'évaluation formative et continue et de l'appréciation par l'enseignant de la progression de l'étudiant vers le seuil de réussite ;
- de la maîtrise par l'étudiant de toutes les capacités terminales de l'UF.

Dès lors, la note finale de l'UF ne correspond pas à une moyenne arithmétique.

Les examens ont lieu lors du dernier cours.

Lors de la proclamation, les étudiants reçoivent un dossier personnel rassemblant : le bulletin, la matière de la 2^e session à revoir et l'horaire d'examen. Si le professeur n'est pas présent le jour des résultats, les étudiants peuvent prendre un RDV avec ce dernier, par l'intermédiaire du secrétariat, de la section, pour analyser avec lui la copie de leur examen.

EVALUATION

Interrogés sur l'organisation des tests et évaluations, les étudiants considèrent que les délais impartis sont suffisants (84%) mais ils sont 63% à penser que les dates d'évaluation ne tiennent pas compte des autres échéances de la formation.

Sondés sur le contenu des tests et évaluations, ils se disent très bien informés (93%) par rapport aux tâches demandées (type d'évaluation, critères, contenu de la matière, consignes et questions, temps imparti). La compréhension des erreurs est facilitée par les commentaires écrits et oraux des professeurs (86%) mais les cotes ne semblent pas toujours justifiées (58%).

Près de ¾ d'entre eux seraient favorables à la mise en place d'une période de blocus avant les examens.

³⁶ Voir Annexe E/[Règlement général des études](#) ; l'évaluation continue est d'ailleurs obligatoire dans toutes les sections de l'enseignement supérieur de type court en EPS

ACTIONS

- ⇒ Prévoir une réflexion des profs autour des dates d'évaluation pour ne pas surcharger les étudiants ? (utilisation du tableau réalisé par Donald) à valider avec les profs
- ⇒ La mise en place d'une période de blocus qui interromprait les cours est impossible au niveau légal car la FWB impose aux établissements d'EPS de dispenser 90% de chaque UF constitutive de la section.

4. L'ÉTABLISSEMENT A DÉVELOPPÉ ET MET EN ŒUVRE UNE POLITIQUE POUR ASSURER L'EFFICACITÉ ET L'ÉQUITÉ DE SON PROGRAMME

4.1 RESSOURCES HUMAINES

POLITIQUE DE RECRUTEMENT

Pour l'externe, une réserve de recrutement est constituée en cours d'année scolaire par le biais³⁷ :

- d'affichettes envoyées début juin à tous les établissements d'enseignement supérieur de la FWB ;
- d'annonces plus ciblées relayées auprès d'Actiris ;
- d'annonces publiées dans la rubrique « l'EPFC recrute » sur le site internet³⁸ ;
- par le biais d'une annonce dans le supplément *Références* (papier et web) fin août.

Par ailleurs, le département RH répond aux candidatures spontanées toute l'année. Un accusé de réception automatique est envoyé à chaque candidat pour rappeler les conditions d'engagement. Lors d'une vacance de poste, l'engagement se fait selon les dispositions légales et statutaires.

Pour le personnel déjà en poste, chaque année, à dates fixes, une série de documents³⁹ sont publiés sur l'extranet et affichés dans les salles des professeurs pour l'attribution des heures à titre temporaire et définitif.

Pour l'attribution des heures :

- desiderata
- listes d'ancienneté (par fonction, de service, EPFC)
- formulaire d'attribution d'heures à titre temporaire et changement de fonction
- répertoire des fonctions et titres requis

Pour l'engagement à titre définitif :

- liste des emplois vacants
- formulaire d'engagement à titre définitif

Le recrutement du personnel enseignant s'effectue en 6 étapes :

1. Le responsable pédagogique constate la vacance d'un poste d'enseignant et en avertit le DRH ;
2. Celui-ci vérifie que parmi les professeurs engagés à l'EPFC, toutes les priorités d'engagement ont bien été respectées (définitifs, temporaires prioritaires de groupe 1 et 2) et que personne ne souhaite avoir plus d'heures ;

³⁷ Voir Annexe F/RH/Réserve de recrutement

³⁸ L'EPFC dispose également d'un compte Facebook et LinkedIn mais ceux-ci sont utilisés comme supports de communication institutionnelle mais pas encore comme outils de recrutement.

³⁹ Voir Annexe F/RH/Attribution des heures

3. Si tel est le cas, le DRH consulte la réserve de candidatures et procède à une sélection des C.V. en fonction du diplôme et du profil recherché ; le responsable pédagogique choisit parmi la sélection proposée les postulants à contacter. Si personne ne correspond au profil recherché, une annonce ciblée est envoyée chez Actiris.
 4. Des entretiens sont organisés avec le responsable pédagogique ou de service, un membre du DRH et, éventuellement, un professeur de la branche recherchée ;
 5. L'entretien se déroule selon un canevas interne ;
 6. Chaque candidat reçu en entretien reçoit une réponse par téléphone au plus tard une semaine après l'entrevue, que cette réponse soit positive (engagement ou réserve) ou négative.
- Avant chaque engagement, le C.V. de la personne choisie doit être accrédité par le Directeur général. Il n'existe pas de politique spécifique de recrutement pour les anciens diplômés mais trois anciens étudiants de la section RP travaillent aujourd'hui au sein de l'EPFC.

AFFECTATION DES RESSOURCES HUMAINES

Les affectations se décident sur base du Décret du 1^{er} février 1993 fixant le statut des membres du personnel subsidié de l'enseignement libre subventionné. La dévolution des emplois s'effectue donc, toutes sections confondues, en fonction des statuts des professeurs (définitifs, temporaires et temporaires non prioritaires) et de leur profil dans les différentes fonctions.

L'ensemble des cours est catégorisé dans des fonctions.

Pour la section RP, on dénombre 15 fonctions de niveau SU : Actualités ; Communication ; Relations publiques ; Psychologie ; Informatique logicielle ; Gestion ; Economie ; Droit ; Comptabilité ; Mathématiques ; Espagnol ; Géographie ; Espagnol ; Néerlandais ; Anglais.

Lorsque toutes les priorités ont été respectées, le PO est libre de choisir la personne qu'il souhaite.

Si les dossiers pédagogiques mentionnent un statut d'expert, le PO peut décider de l'engagement en fonction du profil du candidat (ex. pour le cursus audité : le cours d'analyse des médias où le statut d'expert est obligatoire).

Les horaires sont réalisés par la direction pédagogique sur base des desiderata des professeurs et de la disponibilité des locaux.

Pour les fonctions de sélection et de promotion (secrétaire de direction, éducateur-économe, sous-directeur, directeur), en cas de poste administratif vacant ou de remplacement pour plus de 15 semaines, le DRH envoie par email un appel à candidature à l'ensemble du personnel reprenant : le profil de fonction, les conditions d'accès et les modalités pratiques de candidature. Les candidats retenus sont invités à participer à un entretien avec les membres du Conseil de direction. Une fois le candidat retenu, l'ensemble du personnel est prévenu par email de la promotion.

Des formations spécifiques sont prévues pour chaque profil, celles-ci sont organisées par le réseau FELSI ou en inter-réseaux via l'IFC.

POLITIQUE D'ACCUEIL DES NOUVEAUX MEMBRES DU PERSONNEL

La phase d'accueil s'opère en deux temps :

Accueil « administratif » sur le site de la Plaine

Chaque nouvel engagé est reçu par son gestionnaire de dossier. Il reçoit une farde d'engagement RH comprenant différents documents administratifs qui lui sont expliqués. Le nouvel engagé remplit les documents nécessaires à la constitution de son dossier (contrats, formulaires exigés par la Communauté française,...). Il peut poser toutes les questions administratives à son gestionnaire de dossier.

Le dossier d'engagement comprend :

- le règlement de travail,
- le Décret du 01/02/1993 fixant les statuts des membres du personnel subsidiés de l'enseignement libre subventionné,
- la présentation du DRH et les contacts utiles du service,
- les infos relatives au remboursement des frais de transports,
- la procédure maladie.

Accueil « pédagogique » sur le site de CR2

C'est au directeur pédagogique qu'il revient d'accueillir les nouveaux engagés, de leur faire visiter l'ensemble du bâtiment et de leur présenter les équipes en place.

FORMATION CONTINUE

En tant que membre du réseau FELSI, l'EPFC propose à son personnel un catalogue de formations axé sur l'appropriation de nouvelles compétences et attitudes. En 2011-2012, 8 formations ont été suivies par l'équipe pédagogique et 3 par le personnel administratif.

Autres formations ? Cecom ? voir Françoise et Ludmila + expliquer ACC – stages pour les profs en entreprises

(<http://www.accbelgium.be/Content/acc/tools/index.html>) Plan d'action ?

ABCI ?

ÉVALUATION DU PERSONNEL⁴⁰

Pour les chargés de cours

Avant la fin de l'UF, le professeur nouvellement engagé doit recevoir, en classe, la visite de son responsable pédagogique. Sont évaluées : l'organisation de la leçon, la maîtrise de la matière, la gestion du groupe, la tenue des documents pédagogiques.

Une discussion informelle suit la leçon et le directeur pédagogique peut alors formuler une série de remarques dont le professeur devra tenir compte par la suite. En cas de rapport négatif et/ou de non prise en compte des remarques antérieures, le professeur n'est plus réengagé et n'accède pas au statut de temporaire prioritaire.

Le professeur est évalué une seconde fois et un rapport pédagogique plus complet est rédigé par le directeur de la section. Une discussion suit la visite et des pistes d'amélioration sont émises. Le rapport pédagogique est versé au dossier du professeur.

En 2011-2012, 6 nouveaux professeurs ont reçu la visite du directeur pédagogique.

Un coaching peut également être mis en place par la directrice pédagogique lorsqu'elle est avertie de difficultés rencontrées par les étudiants et/ou les enseignants. Dans ce cas, des visites de classes sont organisées à plusieurs reprises pour identifier les causes du problème et trouver des pistes d'amélioration avec l'enseignant.

Pour le personnel administratif :

Chaque membre du personnel administratif participe à un entretien d'évaluation annuel organisé par son supérieur hiérarchique.

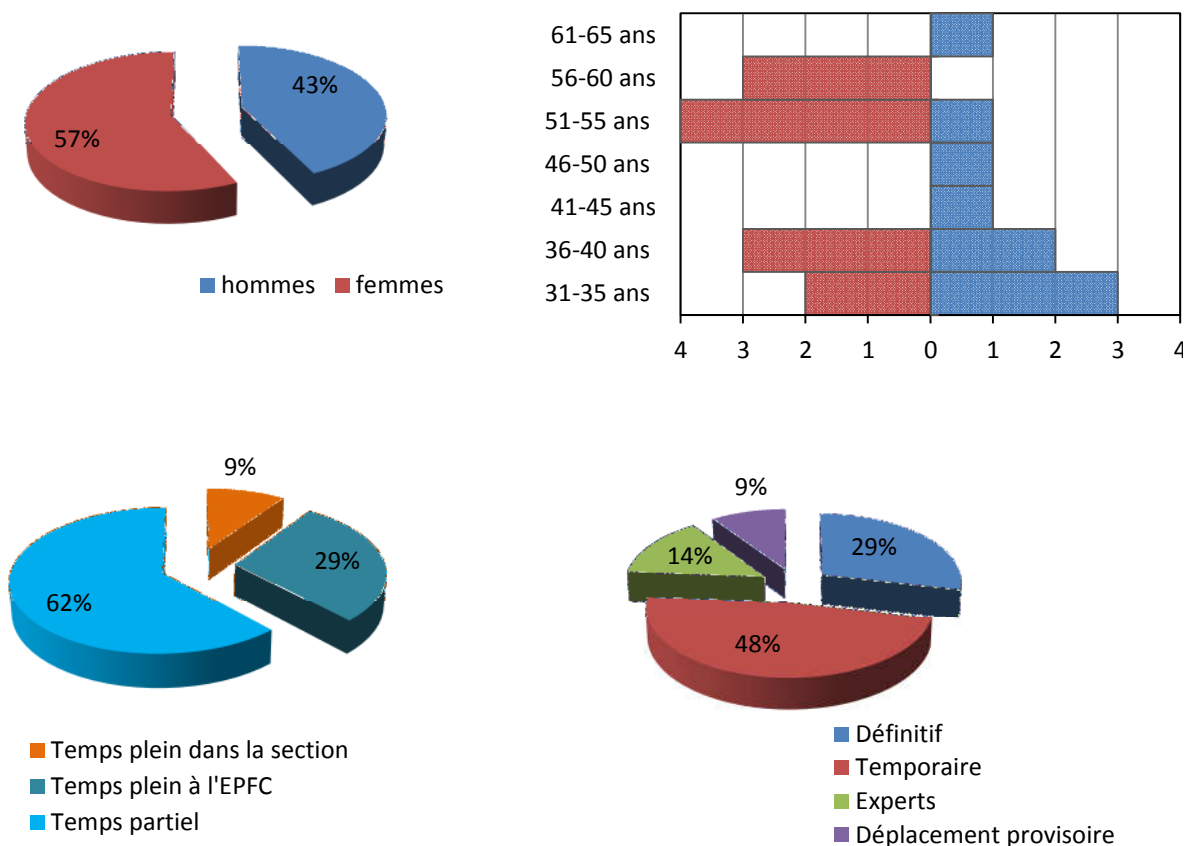
Si le non chargé de cours est dans la fonction depuis plus de 2 ans, il s'agit d'une auto-évaluation : le membre du personnel remplit préalablement un document et se fixe des objectifs pour l'année suivante. Ces points sont ensuite discutés et validés avec le responsable lors de l'entretien.

⁴⁰ Tous les documents cités dans ce paragraphe sont rassemblés dans l'annexe F/RH/Evaluation du personnel

Si le non chargé de cours est récent dans la fonction, son responsable remplit directement l'évaluation. Les différents points d'évaluation sont ensuite discutés lors de l'entretien.

EVALUATION

La section RP comprend 21 enseignants répartis comme suit⁴¹ :



Consultés lors des réunions transversales, les étudiants de la CEI soulignent qu'il est regrettable que la procédure d'évaluation des jeunes professeurs soit si exigeante alors que peu d'actions sont possibles lorsque des dysfonctionnements sont observés dans les classes du personnel nommé. Cela est d'autant plus important que n'existent pas encore dans l'établissement d'évaluations des enseignements par les étudiants.

ACTIONS

⇒ La CEI insiste donc sur l'importance d'établir des **relais** entre la direction pédagogique et le département RH, rarement informé de ce type de problèmes mais qui pourrait néanmoins agir en activant les procédures de sanctions.

⁴¹ Les 4 graphiques ont été réalisés à partir des données du tableau **Liste des membres du personnel**, Annexe B

4.2 RESSOURCES MATERIELLES

MATERIAUX PEDAGOGIQUES

Tous les supports de cours⁴² sont distribués gratuitement aux étudiants (prix compris dans le droit d'inscription). Une bibliothèque minimale existe dans la section (local RP, au RDC du bâtiment de CR2) mais elle ne comprend que quelques ouvrages à consulter sur place.

Sur présentation de leur carte d'étudiant, les étudiants ont la possibilité d'accéder gratuitement aux bibliothèques de l'ULB et au service de prêt (accès au catalogue informatisé et aux ressources en ligne) mais uniquement en dehors des périodes de blocus.

EVALUATION

Le taux de satisfaction des étudiants quant aux supports de cours est très élevé : 91%, d'entre eux considèrent que les syllabus sont actualisés et le score s'améliore encore auprès des diplômés sondés (96,2%).

Il n'en va pas de même pour ce qui concerne les ressources : plus de 3 étudiants sur 4 estiment prioritaire (39.5%) voire urgent (41.9%) **l'installation d'une bibliothèque** dans la section et 76,7% souhaiteraient pouvoir **consulter des ressources en ligne** (périodiques, revues).

LOCAUX, LABOS, SALLES TIC

Le bâtiment qui accueille la plupart des cours du Bachelier en RP est situé au n° 88-90 de l'avenue de la Couronne à Ixelles⁴³. L'implantation a une superficie d'environ 1200 m² et accueille plusieurs sections (Langues, Relations Publiques, Humanités Générales) qui se partagent l'espace.

Locaux de cours occupés par la section

	Cours généraux	Cours d'informatique
Nombre	7 locaux/semaine (CR2)	2 locaux/semaine (CR2 et CAMPUS)
Capacité	De 14 à places	CR2 : 13 places CAM : 20 places
Superficie	Entre 18 et 50m ²	24m ²
Durée d'occupation	1 à 8 heures par jour	9 heures/semaine
Equipement	4 data projecteurs (L 4, 10, 11, 24)	- 32 PC connectés - 2 imprimantes réseau - gestion centralisée des accès et programmes

POINTS FORTS DE L'IMPLANTATION DE CR2

- Le quartier est animé (proximité Flagey) et les étudiants disposent de nombreux commerces et d'établissements de petite restauration dans les environs directs. L'établissement entretient d'excellents rapports avec le tissu commercial et les riverains mais aucun contrat ne le lie aux commerçants.
- L'établissement est également bien desservi par les transports en commun (tram 81 et bus 95 du réseau Stib, gares d'Etterbeek et de Bruxelles Schumann à 10') ; les étudiants sont d'ailleurs 70% à y recourir.

⁴² Voir Annexe B/Notes de cours et exercices

⁴³ Descriptif complet du bâtiment (Monuments et sites), voir Annexe F, [Avenue de la Couronne 88](#)

- Une station Villo est située à 20m de l'entrée principale et les cyclistes peuvent également garer leur vélo dans les arceaux, devant le bâtiment.
- Les étudiants et les professeurs ont à leur disposition une cafeteria et un petit jardin dans la cour intérieure du bâtiment.
- Les professeurs disposent d'une salle équipée de deux ordinateurs et d'une imprimante ainsi que d'un casier nominatif. Cinq ordinateurs portables sont proposés en prêt au secrétariat.

POINTS FAIBLES

- Situé à front de rue dans une avenue assez fréquentée, l'immeuble est bruyant.
- Aucune facilité de parking pour les automobilistes (professeurs ou étudiants) n'existe et le stationnement est payant dans la plupart des zones situées autour du bâtiment. Depuis le 1^{er} avril 2013, l'avenue de la Couronne et les rues adjacentes seront intégrées dans la zone bleue ; le stationnement est donc limité à 2 heures consécutives moyennant l'utilisation d'un disque de stationnement du lundi au samedi inclus de 9h à 18h.
- De par son caractère ancien (1899), le bâtiment est non accessible aux PMR (personnes à mobilité réduite).
- La taille réduite du bâtiment entraîne également une occupation de toutes les salles de cours et l'absence d'une salle d'études pour les étudiants.

Les cours d'informatique de la section RP sont dispensés dans le bâtiment administratif du Campus de la Plaine, situé CP 220 Boulevard du Triomphe à Ixelles. Ce bâtiment d'une superficie de 1500 m² accueille quelques cours de langues et d'informatique. C'est également là que sont organisées les inscriptions et que travaillent les départements administratifs.

EVALUATION

Les étudiants se disent globalement satisfaits des places disponibles (86,1%) et du confort des locaux (95,4%) mais sont plus critiques en ce qui concerne le **matériel audio et vidéo** (qualité jugée insuffisante à 23,3% et 37,2%).

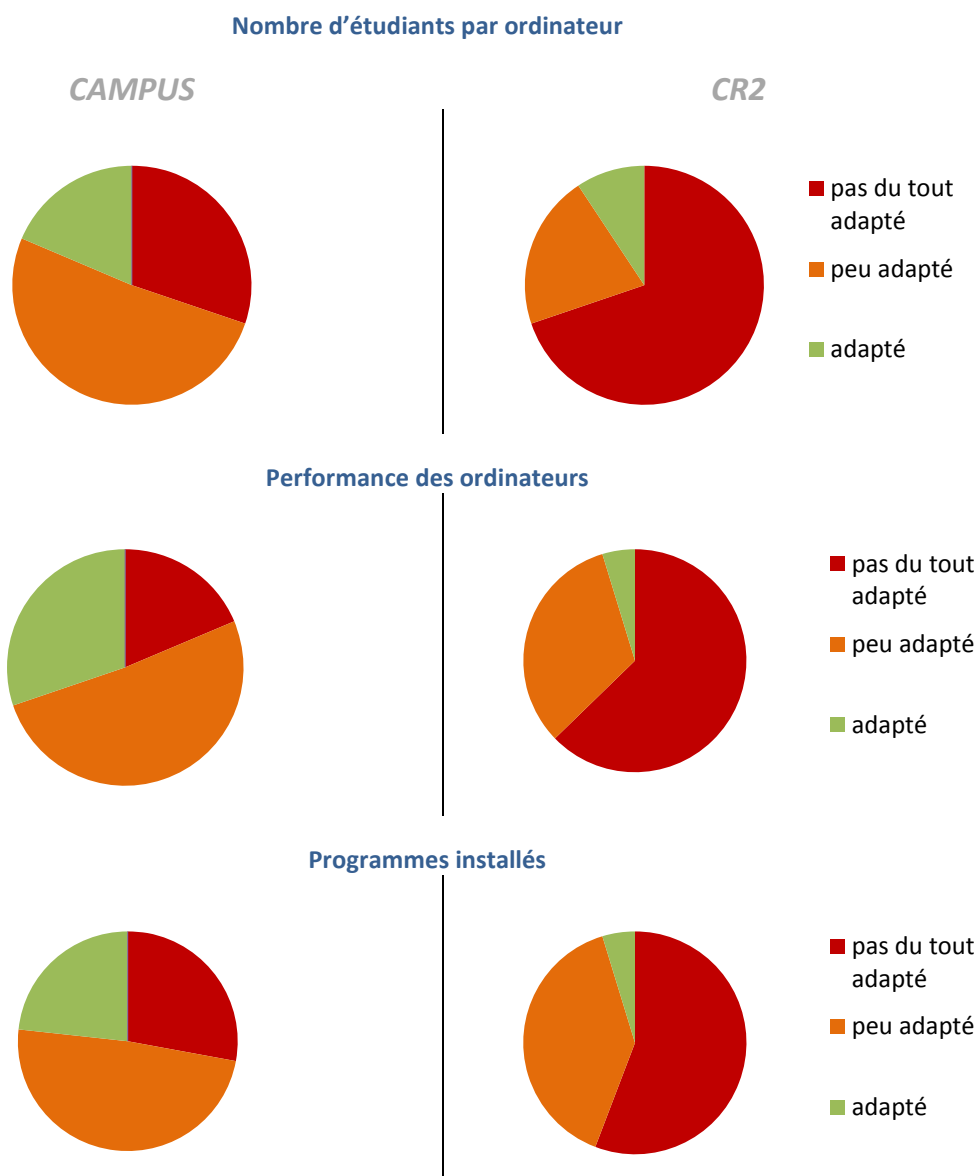
Dans les infrastructures à mettre en place, ils sont également nombreux à souhaiter **une salle informatique pour les étudiants** (avec ordinateurs connectés à Internet) : prioritaire (60,5%) et urgent (23,3%) ainsi qu'une **salle d'études accessible pendant les horaires de cours** : prioritaire (25,6%) et urgent (58,1%).

Ces besoins sont d'autant plus criants que le public de l'EPS ne dispose pas toujours des infrastructures nécessaires pour travailler à domicile et est parfois contraint, de par sa vie professionnelle, de rentabiliser au maximum sa présence à l'école. En outre, la pédagogie pratiquée dans la section privilégie les travaux de groupe et nécessite que les étudiants travaillent ensemble fréquemment.

Sondés sur les infrastructures les plus prioritaires à mettre en place à CR2, les étudiants sont 93% à solliciter la **mise en place d'un réseau Wifi**. Les professeurs partagent cette demande et insistent sur la crédibilité de la section dans le paysage actuel des Relations publiques.

Les étudiants souhaiteraient également que le **logiciel Indesign** soit installé sur les ordinateurs du Campus. Pour l'instant, seul Photoshop est disponible sur certains postes, pour des raisons de coût. Les professeurs de la CEI soutiennent cette demande rappelant que les demandes des employeurs relayées par les récentes évaluations de stage s'axent actuellement prioritairement sur la maîtrise de 3 logiciels : Outlook, Indesign et Photoshop.

Enfin, en termes de **qualité du matériel informatique** mis à disposition dans les locaux, les avis des étudiants divergent nettement entre les ressources mises à disposition au Campus et à l'avenue de la Couronne.



ACTIONS

Conscient de l'exiguïté des espaces et de l'évolution du nombre global d'étudiants⁴⁴, le Conseil de direction envisage la possibilité de construire un bâtiment unique pour regrouper l'ensemble de ses activités vers le campus de la Plaine. Ce nouveau bâtiment s'intégrerait dans un vaste projet immobilier conçu autour de la station de métro Delta à Auderghem.

Le projet prévoit des classes plus adaptées et des espaces permettant d'accueillir un certain nombre de services, peu développés ou même inexistants dans nos implantations actuelles.

- superficie : +/- 10.000 m²
- classes de +/- 35 à 40 m², auditorios

⁴⁴ Cf. évolution de la population étudiante à l'EPFC sur 10 ans, « [Portrait statistique 2011-2012](#) », voir Annexe A/Outils statistiques EPFC

- salles des profs de +/- 30 à 40 m²
- salles d'étude et espaces de détente pour les profs et les étudiants
- accessibilité aux PMR
- bibliothèque
- cafeteria
- infirmerie
- équipement Wi-Fi.

En attendant la concrétisation de ce vaste projet, d'autres pistes sont proposées par la CEI :

⇒ **Locaux disponibles pour les étudiants**

Nécessité d'agrandir l'actuel local multimédia du 2^e étage (CR2) en supprimant le local de cours n°34. De cette manière, l'espace dévolu aux étudiants serait doublé. (validation Arielle puis CD)

⇒ **Qualité du matériel informatique à CR2**

Une nette amélioration a été opérée en septembre 2012 : les ordinateurs ont été renouvelés et les programmes installés mis à jour. Il est donc probable que les étudiants se soient souvenus de leur expérience antérieure (2011-2012) au moment de répondre au questionnaire.

⇒ **Installation d'un réseau wi-fi**

Le directeur du département informatique est conscient de la demande, récurrente, depuis la mise en place des enquêtes qualité en 2010. Toutefois, il insiste sur la difficulté de mise en place d'un tel réseau (tâches supplémentaires pour le personnel IT, débit à assurer, généralisation de l'accès aux 5 principaux centres) en attendant la construction du bâtiment unique.

Le département souhaite concentrer ses forces dans d'autres projets qui pourront également améliorer les conditions de travail des professeurs et des étudiants dans la section RP et notamment :

- l'uniformisation des login/password des étudiants sur les différents points d'accès (accès aux ordinateurs et à la plate-forme pédagogique)
- la plus grande stabilité des différents systèmes (expliquer, voir Valéry).

⇒ **Logiciels de création graphique**

La direction informatique insiste sur la possibilité de pourvoir recourir à des alternatives comme GIMP et Publisher qui sont accessibles gratuitement.

- Doit-on parler de l'accès aux ordi portables à CR2 ??

PLATE-FORME TIC EN SOUTIEN A L'ENSEIGNEMENT

Actuellement, une plate-forme gratuite de type Moodle est mise en place⁴⁵ mais est encore en phase test dans certaines sections après des problèmes récurrents de stabilité. Pour l'instant, les professeurs qui l'utilisent y déposent leurs notes de cours et des informations sur les différentes évaluations ; l'utilisation de la plate-forme reste donc peu interactive.

Il est prévu que la section RP s'y déploie dès la prochaine rentrée.

ACTIONS

- Une étude des besoins a déjà été menée par l'équipe pédagogique en 2011-2012, elle a permis de définir les profils utilisateurs (direction, secrétariat, équipe pédagogique, étudiants) et phaser les différentes fonctionnalités.

⁴⁵ <http://www.moodle.epfc.eu>

Dans un premier temps, l'utilisation de la PF devrait permettre aux étudiants :

- de retrouver les consignes d'un travail ;
- de télécharger les documents présentés lors d'un cours ;
- de consulter les valeurs de la section, le programme, les modalités d'évaluation et le calendrier prévisionnel pour chaque cours.

D'autres fonctionnalités pourront être développées à moyen terme ; des formations pour les professeurs seront alors organisées.

4.3 EQUITÉ EN TERMES D'ACCUEIL, DE SUIVI ET DE SOUTIEN AUX ÉTUDIANTS

ADMISSION ET ORIENTATION DES ÉTUDIANTS

Le principal support d'information concernant les inscriptions est le site internet epfc.eu. Il présente, dans une rubrique spécifique, les conditions d'admission, les modalités d'inscription (dates, contenu des tests d'admission, prix par formation) et les documents administratifs à présenter.

Parallèlement, deux feuillets d'informations générales et un folder de présentation de la section sont disponibles en version papier⁴⁶.

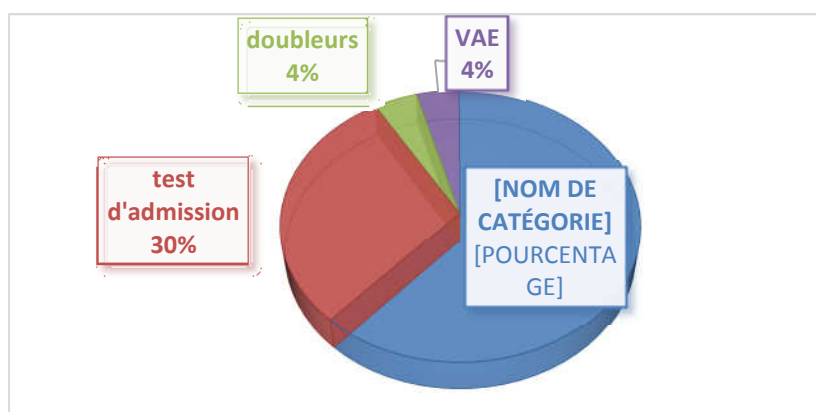
La formation est accessible à diverses catégories d'étudiants:

- Les étudiants en possession d'attestations de réussite d'UF d'autres écoles de l'EPS ;
- les détenteurs d'un certificat d'enseignement secondaire supérieur ou titre étranger rendu équivalent par la FWB ayant réussi les tests de langues (niveau 3/12);
- Les étudiants non détenteurs d'un CESS ayant réussi le test d'admission et les tests de langue.

Plusieurs sessions de test⁴⁷ sont organisées de la mi-août à la mi-septembre au bâtiment des inscriptions ; les dates sont présentées sur le site Internet dès le mois de juin.

Le département pédagogique de la section corrige le test et les résultats sont transmis aux étudiants le lendemain à 16h. En cas de réussite, les étudiants reçoivent leur autorisation d'inscription.

Ventilation des étudiants entrants en 2011-2012 :



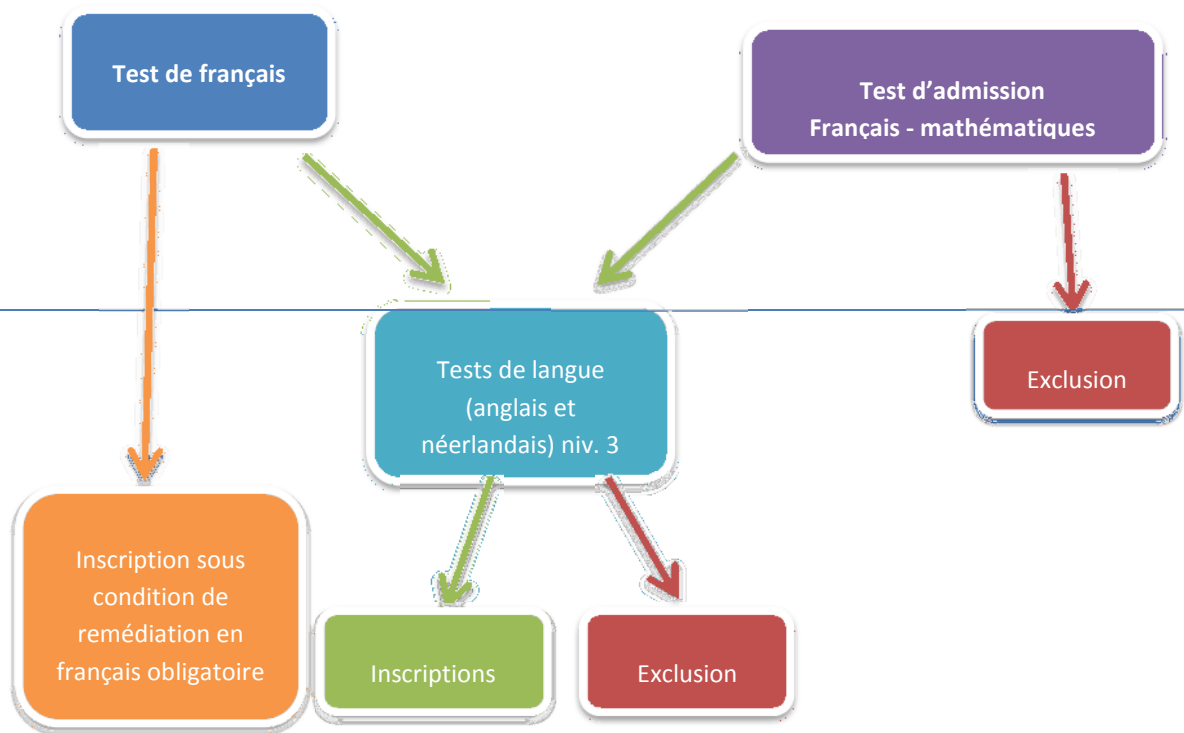
⁴⁶ « Informations pratiques et administratives », « Prochaines inscriptions », « Bachelier en Relations publiques », voir Annexe F/Supports de communication

⁴⁷ L'ensemble des tests (admission, français et langues) sont rassemblés en Annexe B

Etudiants disposant du CESS

Etudiants ne disposant pas du CESS

JOUR 1



ARRIVÉE TARDIVE DES ÉTUDIANTS

Une des difficultés à laquelle est confrontée l'équipe pédagogique de la section est l'arrivée tardive des étudiants : chaque année, il faut attendre la fin septembre pour que les classes soient effectivement remplies.

Plusieurs raisons pourraient expliquer ce phénomène :

- les étudiants attendent de connaître leurs résultats de 2^e session dans le plein exercice et, en cas d'échec, s'inscrivent à l'EPFC ;
- les étudiants choisissent l'EPFC en 2^e ou 3^e choix après avoir échoué aux tests d'admission organisés dans le plein exercice ;
- les étudiants partent en vacances après la 2^e session et commencent à chercher une école à leur retour en Belgique.

EVALUATION

Interrogés sur la qualité des services proposés lors de la phase d'accueil du processus d'inscription, les étudiants entrants s'estiment satisfaits à **82%**.

- Le bâtiment de l'EPFC était correctement signalé	92%
- Les heures d'accès à l'accueil étaient optimales	85%
- Le temps d'attente était raisonnable	85%
- Des informations précises et complètes sur les possibilités de formations	85%
- Les démarches administratives à entreprendre étaient clairement renseignées	77%
- Les réponses à mes questions sur le contenu de la formation en RP étaient précises	85%
- Le personnel d'accueil était efficace et souriant	69%

La phase de paiement et de validation de l'inscription recueille un taux de satisfaction de **78,3%**.

- Le temps d'attente pour le paiement était raisonnable, j'ai été reçu à l'heure indiquée du rendez-vous	73%
- La liste de tous les documents administratifs nécessaires m'a été transmise	85%
- Après mon inscription, des informations claires et complètes sur la rentrée	77%

Le score obtenu lors des réinscriptions pour les étudiants de 2^e et 3^e années ne s'élève qu'à **67%**.

- Le personnel de la section a apporté une aide pertinente à la construction de mon parcours pédagogique	60%
- Les démarches administratives à entreprendre étaient clairement renseignées	67%
- Lors de l'inscription en 2e /3e années(s), le temps d'attente était raisonnable	88%
- J'ai pu faire valoir des acquis d'expériences antérieures	53%

ACTIONS

- Pour lutter contre l'érosion du nombre d'étudiants, le processus d'inscription sera légèrement modifié à la rentrée 2013-2014. Un étudiant n'atteignant pas le niveau 3 en anglais ou en néerlandais ne sera pas exclu de la section mais pourra rattraper son retard dans une UF2 de langue.
- Si en théorie, l'EPS permet beaucoup d'aménagements d'horaires, **l'organisation d'une rentrée tardive** pour la section impliquerait nécessairement de rattraper les cours non dispensés en dépassant l'horaire classique pour respecter le quota des 90% de cours donnés.
Une autre possibilité serait d'allonger les périodes de cours du matin ou de l'après-midi (de 4 à 5h30) mais cela entraîne des problèmes de disponibilités de locaux ou de compatibilité avec des activités professionnelles.

TRANSITION VERS L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR, PASSERELLES

Les étudiants entrants sont nombreux à avoir déjà été confrontés à l'enseignement supérieur puisque **77%** d'entre eux se sont consacrés à des études avant d'entamer la formation en RP. Dans la plupart des cas, le choix de la filière Promotion sociale s'opère après plusieurs échecs dans l'enseignement de plein exercice. Il y a donc peu de difficultés spécifiquement rencontrées lors de la transition de l'enseignement supérieur de plein exercice vers l'EPS.

AIDE A LA REUSSITE

Les étudiants en difficulté sont identifiés et réorientés à différents moments du cursus :

- **Lors du processus d'admission (test de français)**
Les étudiants dont les professeurs détectent un niveau de connaissance insuffisant en français écrit sont orientés vers les cours de remédiation mis en place spécifiquement dans la section.
- **Dans les cours où les évaluations continues sont nombreuses**
Lorsque des lacunes sont repérées, le professeur met en place des stratégies individualisées : plan à retravailler, test à représenter, grilles d'évaluation commentées.
- **A la fin de chaque UF en fin d'année**
Un débriefing est organisé pendant lequel le professeur et les étudiants passent en revue les évaluations réalisées. En fonction de leurs erreurs et de leurs lacunes, les étudiants mettent en place des stratégies spécifiques de réussite.
- **Pour les doubleurs**
Des dispenses partielles sont octroyées (INAC, GEOTOUR, stages).

ACTIONS

En 2013-2014, les périodes d'encadrement pour les épreuves intégrées seront augmentées et passeront de 120 à 200 périodes.

ETUDIANTS AYANT DES BESOINS PARTICULIERS

Pour l'année de référence 2011-2012, **12 étudiants de la section ont fait appel au service social**, soit 10% des inscrits. Les demandes portaient, par ordre d'importance, sur des questions financières (échelonnement, délai de paiement), des problèmes avec un CPAS (document administratif, demande de prise en charge des cours), des informations (législation sociale, recherche de formations ou de logement), des problèmes d'allocations familiales et du Jobcoaching.

4.4 ANALYSE DES DONNEES NECESSAIRES AU PILOTAGE DU PROGRAMME

Chaque directeur pédagogique dispose - pour piloter sa section - de différentes données chiffrées pour mieux cerner les profils des étudiants.

- Les données globales éditées par le Service statistiques : portrait statistique annuel, enquête sociologique et enquête Sonecom sur le devenir des diplômés ;
- Le taux de remplissage de toutes les classes constituant une section fourni à chaque rentrée par le département Inscriptions
- La base de données interne consultable via des outils de reporting adaptés aux spécificités de chaque section (requêtes Crystal Report). Pour la section RP, les requêtes les plus fréquentes sont : les étudiants inscrits, le suivi des absences et l'affichage des résultats après les délibés.

4.4.1 CARACTERISTIQUES DES PARCOURS D'ETUDIANTS INSCRITS DANS LE PROGRAMME

Taux moyen d'abandon par module et par an

Le taux moyen d'abandons à l'EPFC s'élève à **8,5%**, soit nettement moins que la moyenne générale de tous les établissements d'EPS (14,4%).

Taux de réussite

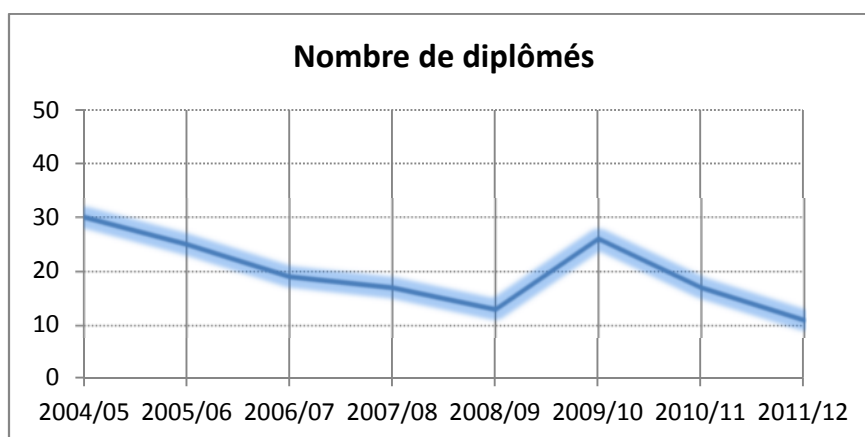
Le taux de réussite moyen est nettement plus élevé à l'EPFC (**74,8%**) que dans l'ensemble de l'EPS pour la section RP (**61,4%**).

Durée moyenne des études

La notion de durée moyenne des études n'a pas la même portée dans l'EPS que dans l'enseignement de plein exercice puisque le système modulaire permet d'étaler les études en limitant le volume horaire annuel et de recommencer les UF échouées tout en avançant dans les autres. La durée légale du cursus est de 3 ans minimum. Les étudiants doivent finaliser le bachelier dans les 6 ans à dater de la réussite de la première UF déterminante (INAC).

4.4.2 CARACTERISTIQUES DES DIPLOMÉS

Depuis 2004-2005, le nombre de diplômés est en forte baisse (-67%) avec néanmoins un pic en 2009-2010 qui s'explique par la clôture du graduat. Cette tendance devrait toutefois s'inverser en 2012-2013 puisque 40 sujets d'épreuve intégrée ont été déclarés recevables.



Cette courbe peut s'expliquer par la conjugaison de plusieurs facteurs :

- le taux d'abandons important à l'épreuve intégrée
 - o Les étudiants n'apprennent qu'au moment des bulletins s'ils ont la possibilité de présenter cette dernière UF (tous les cours doivent être réussis avant) ;
 - o La dernière année du cursus est plus légère en termes d'horaires pour laisser le temps nécessaire au travail en autonomie (rédaction et recherches pour le travail de fin d'études) ; pour certains étudiants, cette liberté est synonyme de déconnexion avec les études après 2 ans d'assiduité aux cours.
- l'appréhension de l'échec à l'épreuve finale après un parcours scolaire difficile.
- L'ajout de **xx** UF dans le programme du bachelier (par rapport au graduat) qui peut augmenter le risque d'échec.

INSERTION SOCIOPROFESSIONNELLE DES DIPLOMÉS

L'enquête menée par email auprès des diplômés a permis de recueillir 26 questionnaires complets sur 55 diplômés depuis 2009-2010 (14 gradués et 12 bacheliers).

Le **taux d'employabilité** relativement **faible (54%** dans les 3 ans suivant la fin de la formation) s'explique bien sûr à la lumière de la crise économique actuelle et du taux de chômage élevé dans la Région de Bruxelles-Capitale pour des fonctions qui ne sont ni critiques ni en pénurie.

Depuis l'obtention de votre diplôme, avez-vous décroché un emploi ?

	Gradué en RP	Bachelier en RP	
Non	2	10	12
Oui	12	2	14
Total	14	12	26

Pour les étudiants qui ont eu la chance de décrocher un emploi ces trois dernières années, 50% de ceux-ci ne travaillent pas directement dans le domaine de la communication et ont opté pour des fonctions commerciales ou artistiques.

Quelle est votre fonction précise ? (dans le domaine de la communication)

Administrateur d'association

Agent diplomatique auprès du Ministère angolais des Affaires étrangères

Assistant attachée de presse

Assistante au sein du département communication

Attachée de presse

Attachée en Communication à l'IRE

Gestionnaire de conflits

Total

7

Quelle est votre fonction précise ? (dans d'autres domaines)

Conseiller commercial

Création et construction de décors de théâtre + aménagement chez particulier

Employé commercial

indépendante

Operation support

Professeur danse, gestion de projet

Student manager dans un grand cinéma

Total

7

ACTIONS

⇒ Sondés sur des pistes à privilégier pour augmenter le taux d'employabilité des étudiants sortant du bachelier RP, les diplômés proposent de :

- conseiller de commencer la recherche au plus tôt ;
- expliquer aux étudiants les différentes démarches à accomplir à la fin des études avant de trouver du travail ;
- insister sur l'importance du contenu et surtout sur l'originalité du C.V.
- exercer les futurs diplômés à diverses situations d'entretien d'embauche (PNL/langage non-verbal, etc.) ;

- orienter les étudiants à effectuer leurs stages dans des entreprises qui prévoient des possibilités d'emploi ;
- fournir une liste des principales agences de communication, publicité, relations publiques,...
- insister auprès des étudiants sur le fait qu'ils doivent effectuer leur stage de la manière la plus sérieuse et la plus professionnelle possible, car cela pourrait leur ouvrir des portes, même si de prime abord aucun poste n'est vacant ;
- faire connaître le bachelier dans le secteur de la communication et valoriser la formation ;
- rallonger la période de stage de RP ;
- intensifier la pratique du néerlandais.

5. L'ÉTABLISSEMENT A ÉTABLI L'ANALYSE DE SON PROGRAMME ET CONSTRUIT UN PLAN D'ACTION VISANT SON AMÉLIORATION CONTINUE

5.1 METHODOLOGIE DE L'ÉVALUATION

La Commission d'évaluation interne (CEI) a été mise en place en novembre 2011 et rassemble les principaux professeurs de la section, la secrétaire de section, la directrice pédagogique, quatre étudiants, une diplômée et le coordonnateur qualité ; son fonctionnement est défini par un ROI⁴⁸.

2012-2013

Janvier - avril	Refonte des enquêtes de satisfaction réalisées dans le cadre de l'audit du Bac Informatique en 2010-2011. Le coordonnateur qualité a pu s'appuyer sur l'expertise de l'équipe pédagogique en termes de création de sondages (cahier des charges, méthodologie, formulation et choix des questions, etc.).
Juin	La CEI décide de suivre le nouveau Référentiel de l'AEQES ; le contenu des enquêtes est légèrement modifié pour couvrir toutes les questions du guide (ajout des points touchant à la motivation, la flexibilité des parcours et la VAE).
Octobre	Encodage des 3 enquêtes dans l'outil Lime Survey personnalisé pour l'EPFC et hébergé en interne - http://enquete.epfc.eu/ Interviews individuelles des professeurs de la section (7) par le coordonnateur pour préparer les réunions transversales
Novembre décembre	Les enquêtes sont proposées aux étudiants (1 ^{ère} et 2 ^e années) lors des labos ou par email (3 ^e et diplômés). Trois publics cibles sont visés : les nouveaux étudiants, les étudiants de 2e et 3e années et les diplômés.
Janvier	Après analyse par le Service statistiques, la synthèse des enquêtes est présentée en power point par les étudiants de la CEI. Sont conviés à cette réunion les étudiants de la section, l'ensemble des professeurs et la CEI.
Janvier –	5 réunions transversales sont organisées au second semestre pour valider les textes déjà

⁴⁸ **ROI** de la Commission pour le Bac RP accessible en Annexe F/Gestion de la qualité / CEI.
Tous les documents cités dans ce chapitre sont rassemblés dans ce répertoire.

avril	<p>rédigés par le coordonnateur (partie descriptive) et débattre des pistes d'amélioration. Plusieurs invités (collègues des départements administratifs) se joignent à la CEI en fonction des thèmes abordés.</p> <ul style="list-style-type: none"> - lundi 21 janvier : Pertinence du programme - jeudi 28 février : Qualité du programme - jeudi 7 mars : cohérence interne du programme - mercredi 27 mars : Efficacité du programme - jeudi 25 avril : Equité du programme
Mai – juin	Le coordonnateur se charge de rédiger le REI et de rassembler les annexes sur base des PV de réunion validés par l'ensemble des participants.
Juin – septembre	Le REI est progressivement relu, corrigé et validé par la CEI et le Conseil de direction.
Octobre	<p>Un diagnostic de la section est réalisé à partir des outils développés par le GT Qualité.</p> <p>Le plan d'action est validé par la CEI et par l'ensemble des directeurs.</p>

IMPLICATION DES PARTIES PRENANTES (HORS CEI)

■ Conseil de direction

Le coordonnateur a pu s'entretenir individuellement avec l'ensemble de ses membres pour aborder certains points spécifiques (informatique, finances, communication, ressources humaines, direction générale). Par ailleurs, collégialement, le CD est régulièrement informé de l'état d'avancement des différents audits et valide tous les documents destinés à l'AEQES.

Arielle Bouchez

Grâce à ces mandats (représentante de l'EPS au comité de gestion de l'Agence Qualité jusqu'au 30/09/2012 et membre du groupe de travail « Qualité » du Conseil supérieur de l'EPS), Arielle Bouchez (par ailleurs directrice pédagogique du pôle Langues) a pu faciliter l'émergence d'une culture Qualité dans l'établissement.

■ Responsable du Service statistiques

Il intervient pour l'analyse des données recueillies lors des enquêtes en ligne (logiciel Lime Survey) ; récupère les flux de données et les traite dans un logiciel spécifique (SPSS). Il participe également à la mise en ligne des sondages en vérifiant la syntaxe des réponses et la logique des questions.

■ Département Communication

Il facilite la communication autour du projet qualité en mettant à disposition du coordonnateur une rubrique sur l'extranet⁴⁹ et deux fois par an, une à deux pages dans le webzine interne (EPFC.com).

■ Département Informatique

Il gère les aspects techniques liés à l'hébergement des enquêtes de satisfaction, participe au recueil des données statistiques nécessaires pour constituer la boîte à outils et met à disposition de la CEI un répertoire partagé de type «cloud ».

■ Ylfete Bilali, agent Qualité de la FELSI

Elle apporte un soutien méthodologique au coordonnateur pour décoder les indicateurs (nouveau référentiel AEQES) et co-animer certaines réunions transversales.

⁴⁹ <http://extranet.epfc.eu/qualite/>

EVALUATION

Pour ce deuxième exercice d'évaluation, l'EPFC a pu compter sur la capitalisation d'un grand nombre d'outils développés lors du premier audit (enquêtes, présentations, etc.), ceci d'autant plus aisément que le coordonnateur qualité restait en place.

L'utilisation du nouveau référentiel de l'AEQES a facilité la rédaction des parties descriptive avant les réunions transversales et a permis à la CEI de se concentrer sur les aspects prospectifs. Pour ce faire, un canevas de réflexion très cadré par groupes et sous-groupes a été élaboré par le coordonnateur qualité en préparation de chaque réunion transversale. Cette amélioration de la méthodologie a grandement facilité la phase de rédaction.

ACTION

- Un **questionnaire de satisfaction** à destination des parties prenantes doit être réalisé pour évaluer la qualité de la méthodologie mise en place en interne. Idéalement, il devrait être proposé après la réflexion autour du plan de suivi (2015) pour mesurer l'impact réel de l'exercice dans la gestion quotidienne de la section.

5.2 ANALYSE FORCES – FAIBLESSES – OPPORTUNITÉS – RISQUES

Cette analyse est le fruit des 5 réunions transversales thématiques et des interviews réalisées auprès de 8 professeurs de la section.

Les items précédés d'un astérisque proviennent des résultats des trois enquêtes de satisfaction menées auprès des étudiants et des diplômés.

	Forces	Faiblesses
1. Structures et finalités du programme	<ul style="list-style-type: none"> - *Qualité des cours et des enseignements - La pratique pédagogique s'appuie sur 3 forces : l'approche théorique contextualisée, la transversalité et les liens avec le monde professionnel - Nombreuses initiatives pour entretenir la motivation des étudiants - Progression modulaire vécue comme une succession de petites réussites - *Très bon suivi pédagogique des étudiants (encadrement des cours, des stages et des EI) : professeurs exigeants mais compréhensifs, forte implication du secrétariat et de la direction pédagogique - *Progression logique dans le parcours pédagogique et l'articulation des cours - Parcours individualisés et flexibilité horaire - Remédiations en français en fonction des difficultés détectées lors du test d'admission - Taux d'érosion faible des étudiants entrants (« tri » opéré par le biais des tests d'admission) - Taux d'exploitation élevé pour les dispenses (38,5%) - Taux de réussite globalement plus élevé (73,5%) que pour l'ensemble du cursus en EPS (61,4%) 	<ul style="list-style-type: none"> - Manque de connaissance de l'ensemble du programme et du schéma de capitalisation chez les nouveaux professeurs et les professeurs des cours transversaux - Utilisation non systématique des contenus de dossiers pédagogiques dans l'élaboration des activités d'apprentissage et des évaluations. - Absence de réflexion interne à la section et à l'établissement sur l'attribution des ECTS et l'utilisation qui pourrait en être faite dans la coordination pédagogique. - * Les dates d'évaluation ne tiennent pas compte des autres échéances de la formation. - * Près de ¾ des étudiants seraient favorables à la mise en place d'une période de blocus et d'examens. - Taux de réussite faible (20%) pour les cours suivis dans les autres sections (TIC, langues, bac en commerce extérieur)

2. Liens avec la réalité professionnelle	<ul style="list-style-type: none"> - Nombreuses initiatives : invitations d'experts et d'intervenants, projets pratiques réels - Les compétences et les capacités d'adaptation de nos étudiants sont appréciées par les maîtres de stage en entreprise ; taux de satisfaction global élevé (8,02/10) - De nombreux professeurs de la section ont travaillé ou travaillent encore dans le secteur des RP même avec un statut d'enseignant - Nombreux partenariats avec des organismes socio-culturels 	<ul style="list-style-type: none"> - Le cours d'espagnol (niveau 2) est inutile
3. Information aux prospects et aux étudiants	<ul style="list-style-type: none"> - Site internet www.epfc.eu : beaucoup d'informations, 2 modules spécifiques (horaires et inscriptions / réinscriptions), bon positionnement dans les moteurs de recherche malgré une absence de référencement spécifique - Page facebook EPFC - Grand nombre de documents de référence formalisés (ROI, vade-mecum, grille d'évaluation, fiche de recevabilité, contrats pédagogiques) - *Les étudiants sont très bien informés des objectifs de la formation, des cours et la structure du programme - Diversité des moyens de communication (valves, SMS, newsletters, emails et permanence de la secrétaire 13h30 par semaine) - Cohérence du nom de domaine et des adresses emails des professeurs (epfc.eu) - Impact des liens de l'EPFC avec l'ULB dans les critères de choix 	<ul style="list-style-type: none"> - Site internet : graphisme daté, ergonomie peu claire, interface d'administration lourde, manque de contenu pédagogique - Manque de communication sur la VAE (valorisation des acquis) - Caractère « flou » de la mention « relations publiques » à l'heure où les recruteurs recherchent des profils plus techniques - Manque de visibilité de la représentation étudiante (délégués de classe) - Décentralisation (CR2 et CAMPUS) * La qualité des services administratifs est jugée de manière très contrastée en fonction du lieu d'implantation. - Manque de cohérence globale au niveau de l'image (plusieurs logos EPFC coexistent et la présentation des syllabus n'est pas harmonisée) - Manque d'informations pour orienter avec précision les diplômés vers les passerelles
4. Aide à la recherche d'emploi	<ul style="list-style-type: none"> - Service « Jobcoaching » de PromoFor 	<ul style="list-style-type: none"> - *Le service « Jobcoaching » n'est pas encore suffisamment connu par les étudiants - * Taux d'employabilité relativement faible (54%) des diplômés de la section

5. GRH	<ul style="list-style-type: none"> - Équipe pédagogique (profs principaux) dynamique, stable et conviviale - Bonne ambiance de travail : peu de hiérarchie, souplesse dans l'organisation, facultés d'adaptation face aux situations de crise - Efficacité du DRH (respect des obligations légales, large diffusion des documents, soin apporté au bien-être du personnel) - Existence de bilans d'évaluation pour le personnel administratif - Réunions mensuelles du CET pour le suivi des stages et des EI et les informations administratives - Les professeurs suivent régulièrement des formations continues notamment via l'offre du réseau FELSI 	<ul style="list-style-type: none"> - Concentration des informations et des tâches au niveau de la secrétaire de section (pivot central) - Difficultés en cas d'absence des interlocutrices-clés car les secrétaires de centre ne s'occupent pas des problèmes de la section RP et le turn-over est important (contrats PTP) - Manque d'implication de toute l'équipe pédagogique (RP <u>et</u> cours généraux) pour créer un véritable « esprit de section » - Absence de réunions de coordination pédagogique avec tous les professeurs de la section
6. Communication interne Gouvernance	<ul style="list-style-type: none"> - Soutien du département Communication pour diffuser en interne (EPFC.com) les initiatives de la section RP - La plate-forme pédagogique e-pfc facilite l'échange d'informations entre professeurs, étudiants et personnel administratif 	<ul style="list-style-type: none"> - Manque d'une vision d'ensemble à l'EPFC - De par sa taille, l'établissement est lourd à manœuvrer, les procédures mises en place par les départements administratifs sont vécues par les professeurs comme un contrôle excessif des finances sur les nécessités pédagogiques. -> stratégies de contournement, communication informelle et « débrouille » - Confusion entre l'extranet et plate-forme e-pfc : quelles infos publie-t-on sur quel média ? -> Lourdeur des doubles mises à jour

7. Ressources et équipements	<ul style="list-style-type: none"> - Offre de formations très étendue à l'EPFC (langues, TIC, Bacheliers, etc.) - Environnement de l'école : quartier animé et facilité d'accès en transports en commun - Projet de bâtiment unique - Accès gratuit aux bibliothèques de l'ULB pour les étudiants et pour le personnel 	<ul style="list-style-type: none"> - *Bâtiment trop petit et peu adapté, manque de locaux (étude, salle informatique pour étudiants, cafétéria) - *Manques technologiques : réseau Wi-Fi - *Pas de bibliothèque, pas d'accès à des ressources en ligne (périodiques) - Gel des décisions touchant aux infrastructures en attente de la validation du projet de bâtiment unique - Conditions matérielles de l'épreuve orale inadaptées : local trop éclairé et trop petit, écran déchiré, programmes informatiques incompatibles
8. Gestion de la qualité	<ul style="list-style-type: none"> - Outils statistiques (enquêtes de satisfaction, portrait statistique annuel etc.) - Aide méthodologique (GT Qualité du Conseil supérieur, agent FELSI) 	<ul style="list-style-type: none"> - Mise en œuvre de la démarche qualité à l'EPFC uniquement motivée par les exigences du calendrier décennal de l'AEQES

	Opportunités	Risques
1. Structures et finalités du programme	<ul style="list-style-type: none"> - Caractère vague des référentiels quant au contenu des cours et existence de la part d'autonomie (20%) -> possibilité d'adapter les programmes en suivant les évolutions du secteur 	<ul style="list-style-type: none"> - Rapidité d'évolution du secteur de la Communication - Procédure de révision des programmes jugée trop lente au regard des évolutions technologiques actuelles profondes (réseaux sociaux) : menace pour l'image de la section
2. Liens avec la réalité professionnelle		<ul style="list-style-type: none"> - * Les technologies enseignées ne sont pas toujours celles de la réalité professionnelle (maîtrise des logiciels d'infographie et de gestion de contenus web) - * Les connaissances linguistiques principalement en néerlandais sont insuffisantes
3. Information aux prospects et aux étudiants	<u>Internet</u> <ul style="list-style-type: none"> - *Augmentation constante de l'utilisation d'internet chez nos prospects - Développement des réseaux sociaux (Facebook, Twitter) 	<u>Internet</u> <ul style="list-style-type: none"> - Les écoles concurrentes proposent davantage de contenus sur leur site internet (cf. analyse concurrentielle) - Retour des écrans de basse résolution (tablettes, smartphones) et diversité des navigateurs dont il faut tenir compte pour le nouveau site web

4. Nombre d'étudiants Taux de fréquentation, abandons	<ul style="list-style-type: none"> - Croissance démographique de Bruxelles - Taux d'échec constant dans l'enseignement supérieur de plein exercice depuis 2000 (entre 59% et 64%) 	<ul style="list-style-type: none"> - Augmentation du nombre d'écoles concurrentes depuis 10 ans - Courbes de fréquentation en baisse (-8,7% entre 2005 et 2012) - Arrivée tardive des nouveaux étudiants à la rentrée
5. Aide à la recherche d'emploi	<ul style="list-style-type: none"> - *Envie de partage et d'entraide entre communicateurs : les diplômés devenus actifs dans le secteur se disent prêts à aider les étudiants actuels (recherche de stages) et à venir en tant qu'experts aux jurys d'épreuve intégrée - Existence d'études statistiques poussées sur l'emploi à Bruxelles (cf. Actiris, Observatoire de l'Emploi) - Marché de l'emploi particulièrement développé à Bruxelles, siège de nombreuses entreprises aux niveaux fédéral et international 	<ul style="list-style-type: none"> - Taux de chômage en augmentation à Bruxelles (17,1% en 2011) - Le secteur de la communication est lourdement touché par la crise : les perspectives d'emploi sont faibles - Concurrence accrue entre jeunes diplômés et dureté du marché du travail - Croissance démographique de Bruxelles - Connaissance des langues étrangères indispensables (FR /NEERL/ANG) - Complexité des structures publiques pour la recherche d'emploi (Actiris, Onem, VDAB, Forem) -> Les étudiants sont confrontés à une masse d'informations et certains sont perdus.
6. Ressources et équipements	<ul style="list-style-type: none"> - Projet de bâtiment unique - Développement de synergies avec l'ULB et le BECI 	<ul style="list-style-type: none"> - Difficultés de stationnement dans les abords de l'école
7. Relations extérieures	<ul style="list-style-type: none"> - Constitution progressive des Pôles et des Académies autour des universités 	<ul style="list-style-type: none"> - Peu d'implication de l'ULB pour favoriser les liens entre les deux institutions (bachelier professionnalisant -> passerelles et masters)
8. Gestion de la qualité	<ul style="list-style-type: none"> - Moyens supplémentaires octroyés pour la démarche Qualité dans les écoles de PS organisant minimum 6500 périodes au niveau de l'enseignement supérieur - Modification prévue à la FWB pour le statut de coordonnateur qualité 	

5.3 PLAN D’ACTION ET SUIVI