



## Plan d'Action Actualisé Octobre 2019

### **Cursus Relations publiques**



## **A. COMMENTAIRE GÉNÉRAL**

### **INTRODUCTION**

Le plan d'action du cursus « Relations publiques » se décline sur le modèle du Plan Stratégique Institutionnel (PSI). Ce dernier reprend les 4 axes de travail, établis sur base des recommandations des différents comités d'experts, définis par la HELB-I Prigogine en matière de politique qualité :

- Axe 1 : Gouvernance et démarche qualité institutionnelle
- Axe 2 : Cohérence et pertinence du programme
- Axe 3 : Efficacité et équité du programme
- Axe 4 : Relations extérieures et services à la collectivité.

tout en les intégrant dans les 5 critères définis par l'AEQES et en les reliant aux ESG.

En effet, l'objectif de l'AEQES dans les prochaines années est d'évaluer le mécanisme d'assurance qualité mis en place par les établissements d'enseignement supérieur tout en se penchant sur le programmatique et donc de passer en « évaluation institutionnelle ». Il s'agit d'un changement d'approche de la démarche. Le fait de lier les axes définis aux cinq critères AEQES, permettra un basculement plus facile dans le nouveau système. La HELB-I Prigogine a également décidé d'inclure dans son Plan Stratégique Institutionnel, la méthodologie des ESG (Références et lignes directrices européennes). Les ESG préconisent que chaque établissement d'enseignement supérieur se dote d'un « système qualité interne » assorti d'une évaluation périodique de son fonctionnement au niveau de ses programmes et d'une évaluation externe de son efficience

La HELB-I Prigogine n'a pas souhaité faire partie des établissements « pilote » pour l'évaluation institutionnelle, mais elle a décidé de prendre les devants afin d'être prête lorsque les changements seront effectifs.

#### **1. POLITIQUE ET DÉMARCHE QUALITÉ INSTITUTIONNELLES**

Dans le but d'intensifier l'implémentation de la Qualité en son sein, la HELB – I Prigogine a décidé d'augmenter depuis septembre 2019, les attributions de la Coordination institutionnelle de la qualité. Chaque cursus bénéficie d'un poste de coordonnateur (attribution variable entre 0,5 et 2/10<sup>e</sup> en fonction du calendrier « qualité ») qui, avec la commission qualité interne, a pour mission de :

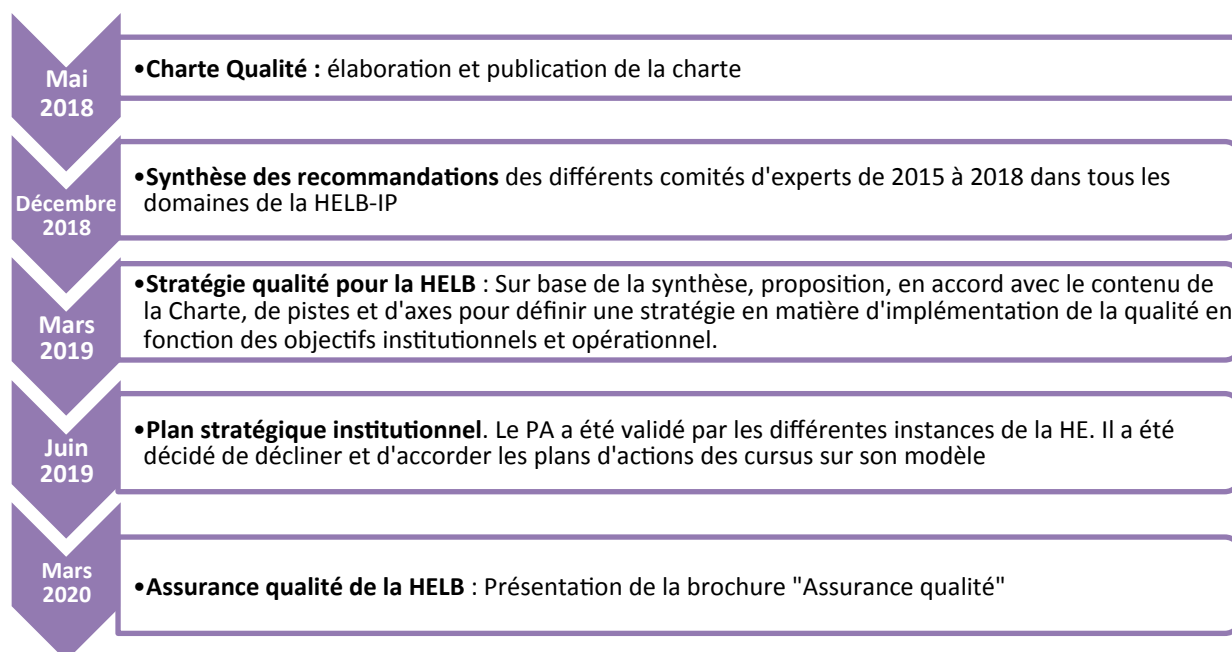
- sur la base du diagnostic, des recommandations des experts et des pistes identifiées, de proposer des pistes d'actions et de projets via le plan d'action
- d'assurer au sein du cursus, la gestion et le suivi de la qualité en adéquation avec le plan stratégique institutionnel.



Afin d'éviter un manque d'efficacité dû à la lourdeur administrative et à une multiplication de lieux de discussion, la Coordination institutionnelle de la qualité est invitée en permanence au Conseil pédagogique. Elle joue donc le rôle de porte-parole et d'intermédiaire entre le Conseil pédagogique et les coordonnateurs des cursus (bottom-up et top-down).

Les évaluations externes menées par l'AEQES sur les programmes permettent aux établissements de procéder en même temps à une vérification périodique de l'efficacité de leur assurance qualité point de vue institutionnel.

Afin de préparer au mieux la Haute Ecole à cette nouvelle orientation programmée pour 2023-2023, de pointer les bonnes pratiques déjà présentes, de formaliser les actions et les procédures et surtout de nous donner une longueur d'avance, la Coordination institutionnelle de la qualité a proposé aux différents organes de décisions plusieurs actions :





## 2. CHOIX STRATÉGIQUE POUR LA SECTION

Depuis la visite de suivi par le comité des experts en novembre 2019, beaucoup d'eau a coulé sous les ponts ; le déménagement sur le campus Reyers a eu lieu en septembre et un nouveau décret gouvernance rentre en application.

Sur le fond, le plan d'action stratégique répond aux analyses des enseignants et aux recommandations des experts, mais ce qui me frappe surtout c'est l'esprit dans lequel il a été élaboré ; celui d'une section qui prend en main son destin, décidée à transcender ses doutes passés pour devenir moteur de son avenir.

L'appellation du nouveau Département *Communication et médias audiovisuels* qui réunit désormais les sections Relations publiques, Photo et Cinéma de la HELB-I Prigogine reflète bien les complémentarités qui apparaissent chaque jours, prémises des forces qui en émergeront .

C'est dans ce contexte que l'application du plan d'action que nous proposons prend tout son sens et qu'il reçoit l'adhésion du corps professoral et des instances dirigeantes de la haute école.

### **B. PLAN D' ACTIONS**

## AXE 1 GOUVERNANCE ET DEMARCHE QUALITE INSTITUTIONNELLE

## ESG 1.1

N°	Finalité	Objectif.s	Action.s	Réalisation			Responsable.s	Indicateur.s de pilotage	Indicateur.s de résultats	Echéance		
				A entamer	En cours	Terminé						
1	Au niveau institutionnel: doter la HE d'une politique Assurance qualité et la rendre visible	Constituer et diffuser la brochure "Assurance Qualité"	Définir le contenu	*			DP, CD, CQI, CP	Brochure assurance Qualité HELB-IP	/	30/10/2019		
			Rédiger le contenu	*					/	30/12/2019		
			Composer la brochure	*			DP, CD, CQI, CP, Resp. Comm		/	30/02/2020		
			Diffuser la brochure	*			CD, CQI, Resp Com		Nombre de consultations en ligne. Nombres des lieux de consultation	1/04/2020		
		Elaborer un plan stratégique institutionnel	Lister les recommandations transversales émises par les différents comités d'experts 14-18			✓		CQI	Diffusion du plan stratégique institutionnel sur le site et dans la brochure	Nombre de recommandations par critère	1/12/2018	
			Présenter au CD et décider des axes			✓		CQI, DP, CD		Nombre de points Qualité dans OJ	1/08/2019	
			Elaborer le plan - chronogramme			✓		CQI		/	30/04/2019	
			Présenter celui-ci aux Conseil.s et organe de gestion		→			CQI		Nombre de points Qualité dans OJ	30/05/2019	
			Diffuser aux parties prenantes et mettre en ligne sur le site	*				CQI/Coord com		Nombre de consultations. Enquête	15/10/2019	
			Récolter les profils		→			CQI, DC		Nombre de profils initiaux	30/05/2019	
		Profils de fonction de toutes les coordinations	Modifier et harmoniser les profils	*				CQI, CD	Profil de fonction diffusé à tous les coordonateurs	Nombre de profils post travail	1/10/2019	
			Valider le questionnaire	*				DP, CD		/	30/03/2020	
			Envoyer aux coordonateurs	*				CQI		Pourcentage des coordonateurs qui ont pris connaissance	30/04/2020	
			Récolter et corrections des parties prenantes			✓		GT PPSC		/	28/02/2019	
		Actualisation PPSC	Adapter au décret gouvernance			✓		GT PPSC	PPSC actualisé : sur le portail et le site à disposition de toutes les parties prenantes	/	31/03/2019	
			Présenter aux Conseil.s et organe de gestion			✓		CQI		/	31/03/2019	
			Valider			✓		DP, CD, CP		/	14/05/2019	
			Mettre en ligne et diffuser			✓		CQI/Coord com		/	30/09/2019	
			SWOT Services centraux			✓		CQI		Swot disponible pour tous, tableau de bord modèle	Evolution du % de chaque rubrique	7/01/2019
			Analyser le SWOT			✓		CQI			/	31/03/2019
Instaurer des sessions de travail avec équipe pour choix des axes	*				CQI	Deux sessions prévues	30/10/2019					
Elaborer le tableau de bord	*				CQI	/	12/02/2019					
Envoyer aux PP et corriger	*				CQI	/						
Mettre à disposition l'outil	*				CQI	% d'utilisation du TB	15/02/2020					
3	Au niveau du cursus: continuer à intégrer les processus qualité au sein de la section	Continuer d'implémenter la culture qualité dans le cursus par le remaniement du plan d'action et le renforcement de l'information des parties prenantes	Remanier le plan d'action et formaliser les indicateurs de suivi et d'évaluation			✓		CQI	/	nouveau plan d'action avec indicateurs de suivi	21/10/2019	
			Rappeler aux enseignants l'importance de communiquer aux étudiants, de participer aux enquêtes avant chaque EE + rappeler le timing		→			CQC+ dir+CP	mail et oralement	% d'étudiants et d'enseignants participant aux enquêtes	en continu	
			Faire intervenir activement les délégués de classe dans le processus qualité (font remonter et redescendre l'information)		→			Dir + CP + délégués	PV de réunions délégués	Présence des délégués	depuis oct 2019 en continu	
			Poursuivre les réunions pédagogiques pour améliorer la formation sur base des résultats des enquêtes et de la veille métier		→			Dir + CP	PV de réunions	Mise à jour de la grille de formation	en continu	
			Continuer à communiquer aux parties prenantes les résultats des enquêtes via les réunions pédagogiques, les réunions délégués, et/ou par mails et/ou avec		→			CP	PV et rapports		en continu	

## 1.3 Elaboration, pilotage et révision des programmes / EEE

## ESG 1.7

N°	Finalité	Objectif.s	Action.s	Réalisation			Responsable.s	Indicateur.s de pilotage	Indicateur.s de résultats	Echéance
				A entamer	En cours	Terminé				
1	Au niveau institutionnel : mettre en place un cycle d'évaluations des enseignements	Etablir un roulement dans les évaluations des UE de chaque cursus en dehors des audits	Demander aux directeurs la liste des UE se terminant au Q2 et informer les parties prenantes		→		CQI	Calendrier des EEE	% UE évaluées	annuel
			Modifier le questionnaire à l'attention des étudiants	✘			CQJ, CD	Questionnaire des enseignements	/	annuel
			Valider le questionnaire	✘			CD, CP		/	annuel
			Déterminer le moyen de diffusion		→		CQJ, CD		/	annuel
			Envoyer le formulaire aux secrétariats de section	✘			CQI		% de consultations de la procédure	annuel
			Récolter les questionnaires et les analyser	✘			CQI		Nombre retours PP	annuel
2	Au niveau du cursus : terminer le cycle d'évaluations des enseignements	Etablir un SWOT des points forts et faibles des UE/AA de la formation	Adapter le questionnaire à l'attention des étudiants pour en faire un l'attention des enseignants (questionnaire miroir ) pour confronter les vécus		→		CQC	questionnaire miroir	Tableau analytique de chaque indicateur pour les deux côtés	depuis décembre 2018 et en continu
			Soumettre selon le même timing le questionnaire AA version enseignants		→		CQC	Chronogramme	tableau analytique de chaque indicateur pour les deux publics	en continu- 2x par an selon le chronogramme
			Adapter les questionnaires étudiants/enseignants en suivant les modifications de grilles et/ou les demandes des enseignants		→		CQC	Révision périodique des questionnaires - nouveau questionnaire	nombre de nouveaux questionnaires	en continu- 1 à 2x par an selon le chronogramme
			Analyser les résultats par quadrimestre		→		CQC		résultats des enquêtes du quadrimestre avec taux de réponses	en continu: 1 à 2x par an
			Croiser les résultats à la fin du cycle	✘			CQC		documents de synthèse des résultats	2020-2021
			Créer un tableau avec les forces et les faiblesses	✘			CQC		SWOT +évolution par rapport à la première année	en continu à partir de 2020-2021



## Dimension 2.1 Appréciation de la pertinence des programmes

## AXE 2 COHERENCE ET PERTINENCE DU PROGRAMME / AXE 4 RELATIONS EXTERIEURES ET SERVICES à LA COLLECTIVITE

## ESG 1.2

N°	Finalité	Objectif.s	Action.s	Réalisation			Responsable.s	Indicateur.s de pilotage	Indicateur.s de résultats	Echéance
				A entame	En cours	Terminé				
1	Au niveau institutionnel: améliorer et renforcer la mobilité internationale	Renforcer l'information auprès des étudiants et des membres du personnel au sujet de la mobilité internationale	Etudier les mécanismes d'information de la cellule IRO	✗			CQI, D IRO	Procédure et chronogramme des séances d'information	/	31/12/19
			Mesurer les IN et les OUT pour chaque section	✗			CQI	Pourcentage de IN et de OUT	Evolution du % IN/OUT	31/12/19
			Améliorer l'information proposée aux futur.e.s candidat.e.s	✗			CQI, D IRO	PA pour cellule IRO	Enquête % satisfaction de la comm	31/12/19
			Augmenter la visibilité des possibilités de mobilité	✗			CQI, D IRO, DP, Coord comm	Augmentation des IN et OUT	% IN/OUT et enquête % satisfaction de la comm	30/06/20
			Mettre sur pied une antenne IRO à Reyers		→		DP+CD	/	Permanences	15/09/19
2	Au niveau du cursus : améliorer et renforcer la formation	Soutenir les étudiants au sujet de la mobilité internationale sur le campus Reyers	Organiser des réunions avec les parties intéressées et assurer le suivi des étudiants OUT		→		Resp Erasmus de la section	procédures Erasmus	/	En continu
		Soutenir la mobilité étudiants IN	Modifier la formation pour y intégrer minimum 30 ects d'AA données en anglais	✗			Dir+enseignants	Offre Erasmus	Adaptation de la grille	A définir
		Poursuivre le travail de fond sur la formation et son approche professionnalisante	Organiser des réunions pédagogiques pour améliorer la formation sur base des résultats des enquêtes vers les différentes parties prenantes		→		Dir + CP	/	Adaptation de la grille	En continu
			Renforcer les synergies avec les sections photo et cinéma	✗			Dir+ enseignants des différentes sections	Projets communs	Adaptation des contenus des AA	A définir
			Evaluer et si nécessaire adapter la charge de travail (ECTS) des étudiants		→		CQC	Amélioration du taux de réussite	Adaptation des ects dans la grille	2020-2021
		Améliorer la maîtrise du français dans la formation complète	Inciter plus d'enseignants à intégrer une note de français dans les AA		→		CP	Réunions pédagogiques	Nombre d'enseignants ayant intégré une note	En continu
			Favoriser l'utilisation d'un logiciel d'orthographe par les étudiants pour leurs travaux		→		MA de français	Fiche DUE	Augmentation de la qualité des travaux	En continu



Dimension 2.2 Information et communication externe

ESG 1.7

N°	Finalité	Objectif.s	Action.s	Réalisation		Responsable.s	Indicateur.s de pilotage	Indicateur.s de résultats	Echéance
				A entamer En cours	Terminé				
1	Au niveau institutionnel: améliorer la visibilité de la HE en matière de qualité	Actualiser régulièrement les documents références et le site internet	Contrôler de manière périodique et faire un retour vers le responsable communication		→	CQI et PP	Site internet à jour	% PDCA	En continu
		Actualiser et approvisionner les documents références format papier à disposition des départements	Mettre en place une procédure de contrôle des stocks et de diffusion		→	CQI, DP, CD	Documents à disposition en suffisance	Enquête % satisfaction de la comm et consultation procédure	En continu
2	Au niveau institutionnel: définir une politique Alumni au sein de la HELB-IP	Niveler ce qu'il existe et que toutes les actions se conforment au cadre défini par la HE et les procédures mises en place	Mettre sur pied d'un GT Alumni		✓	GT Alumni	Réunions périodiques	/	15/01/19
			Faire un benchmarking		✓	GT Alumni	/	/	
			Définir une politique Alumni et en avoir l'approbation	✗		GT Alumni, CD	Charte	Charte	A définir
			Elaborer un outil/cadre	✗		GT Alumni	Cadre défini proposé aux départements et cursus	/	A définir
3	Au niveau du cursus : améliorer et renforcer la visibilité de la section	Augmenter la visibilité du cursus sur les réseaux sociaux	Faire un état des lieux		→	Responsables des réseaux sociaux	/	audit	Juin 2020
			Rédiger un plan de communication	✗		Responsables des réseaux sociaux +Resp comm	/	plan de communication	A définir
			Créer des contenus diversifiés selon le planning défini	✗		Responsables des réseaux sociaux	posts sur les réseaux sociaux	taux d'abonnés sur les pages	A définir

CRITERE 3 : L'établissement a développé et met en oeuvre une politique pour assurer la cohérence interne de ses programmes

Dimension 3.2 Contenus, dispositifs et AA pour atteindre les acquis visés

AXE 2 COHERENCE ET PERTINENCE DU PROGRAMME / AXE 4 RELATIONS EXTERIEURES ET SERVICES A LA COLLECTIVITE

ESG 1.2, 1.3 et 1.6

N°	Finalité	Objectif.s	Action.s	Réalisation		Responsable.s	Indicateur.s de pilotage	Indicateur.s de résultats	Echéance
				A entamer En cours	Terminé				
1	Au niveau du cursus: augmenter la visibilité du cursus RP pour répondre aux besoins de communication des autres cursus de la HE	Répondre aux besoins des autres cursus de la HE en matière de communication et aux demandes extérieures	Organiser des travaux pratiques et des activités pour des clients internes et externes à la HE		→	Enseignants TP	Offres à la collectivité	Relevé des activités TP par année	En continu

## Dimension 4.1 Ressources humaines (affectation, recrutement et formation continue)

## AXE 3 EFFICACITE ET EQUITE DU PROGRAMME

## ESG 1.5

N°	Finalité	Objectif.s	Action.s	Réalisation			Responsable.s	Indicateur.s de pilotage	Indicateur.s de résultats	Echéance
				A entame	En cours	Terminé				
1	Au niveau institutionnel: garantir la qualité, la quantité et la compétence des enseignants et membres du personnel de la HELB-IP	Fournir aux enseignants tous les outils afin de garder leurs compétences à niveau	Organiser des journées pédagogiques		→		CPI	Journée pédagogique annuelle	% de participants	En continu
		Accompagner les nouveaux enseignants au sein de la HELB-IP	Fournir un accompagnement aux nouveaux enseignants afin de favoriser au mieux leur intégration		→		CPI	Ateliers thématiques	% de participants	En continu
2	Au niveau du cursus: garantir l'intégration des enseignants et permettre au personnel de mettre à jour leurs compétences	Accompagner les nouveaux enseignants au sein du cursus	Organiser l'accueil des nouveaux et assurer un accompagnement		→		Dir + CP	/	Entretiens, rapports à la direction et communication des résultats aux nouveaux enseignants	Dès l'engagement
		Proposer une mise à jour des compétences du personnel	Proposer des formations au personnel en place		→		Dir	Catalogues de formations (CREA, FELSI) ou autres	Nombre de personnes ayant suivi une formation / année	En continu
			Rééquilibrer la charge de travail dans les limites budgétaires		✘			Dir		/

## Dimension 4.2 Ressources matérielles

## ESG 1.6

N°	Finalité	Objectif.s	Action.s	Réalisation			Responsable.s	Indicateur.s de pilotage	Indicateur.s de résultats	Echéance
				A entame	En cours	Terminé				
1	Au niveau institutionnel: favoriser la diversification des supports pédagogiques au sein de la HELB-IP en fonction des spécificités de chaque cursus	Diversifier les méthodes pédagogiques et développer les supports de cours	Communiquer autour des supports pédagogiques en fonction des référentiels qualité			✓	CQJ	Intervention journée pédagogique	/	21/03/19
			Organiser la mise en ligne de la communication et des référentiels		→		CQJ	PP et outils sur le portail	Enquête % satisfaction de la comm	31/03/20
		Encourager les nouvelles méthodes pédagogiques	Mettre sur pied le projet SPQ en collaboration avec le SAR, la coordination pédagogique et la qualité institutionnelle		→		SAR/CPI/CQJ	Classe inversée et SIMLAB	Enquête % satisfaction de la comm	1/09/21
2	Au niveau du cursus: former des professionnels maîtrisant les nouvelles technologies	Favoriser l'apprentissage dans un environnement technique adapté aux besoins du marché	Mettre à jour les logiciels et le matériel informatique		→		Dir	Nouvelles versions des logiciels & nouveaux logiciels		En continu

## Dimension 4.3 : Equité en matière d'accueil des étudiants

N°	Finalité	Objectif.s	Action.s	Réalisation			Responsable.s	Indicateur.s de pilotage	Indicateur.s de résultats	Echéance
				A entamer	En cours	Terminé				
1	Au niveau institutionnel : s'assurer que tous les étudiants soient sur le même pied d'égalité dans l'accessibilité aux informations et dans l'acquisition des compétences	Promouvoir auprès des étudiants les différents services de soutien et les accès à l'information	Organiser des séances d'information et augmenter les canaux de diffusion	✘			Dir+CPI+SAR+ Resp. comm	/	Enquête de satisfaction	A définir
2	Au niveau du cursus : s'assurer que les informations soient accessibles à tous les étudiants	Donner une information générale sur la formation aux étudiants	Informers à la journée d'accueil / contacts individuels		→		Dir + CP	/	PowerPoint et services accessibles via les différents onglets du portail et du site	En continu
		Informers les étudiants sur les conséquences pédagogiques de leur choix PAE	Informers à la journée d'accueil et via des contacts individuels		→		CP	/	% d'étudiants au courant	En continu
3	Au niveau du cursus : s'assurer que tous les étudiants soient sur le même pied d'égalité dans l'acquisition des compétences	Promouvoir la politique de soutien aux étudiants en difficulté	Intégrer les activités SAR dans les AA		→		Dir	/	Périodes consacrées au SAR	En continu
			Communiquer autour de l'importance du SAR		→		Enseignants des AA dans lesquelles du SAR est organisé	/	Information à la journée d'accueil ainsi que dans l'AA méthodologie des apprentissages et dans les AA organisant du SAR	en continu

Indicateur de pilotage	aide à construire des actions efficaces
Indicateur de résultats	juge les résultats finaux
Finalité	est une déclaration qui va se décliner sous la forme d'un but à atteindre
Objectif	est le <b>moyen</b> qui est retenu pour parvenir à atteindre la finalité
Objectifs qualité	les objectifs qualité doivent être mesurables et cohérents avec la finalité qualité

DP	Direction-Présidence
CP	Conseil Pédagogique
CD	Collège de Direction
OG	Organe de gestion
CQI	Coordinatrice qualité institutionnelle
CQC	Coordonateur qualité de cursus
CPI	Coordination pédagogique institutionnelle
PP	Parties prenantes
CEI	Commission Evaluation interne
Resp Com	Responsable Communication
GT PPSC	Groupe de travail PPSC
GT Alumni	Groupe de travail Alumni
D IRO	Direction IRO
SAR	Service Aide à la Réussite
HET	Comité HET : Développement durable