avec la collaboration de la

**CELLULE
QUALITÉ**

PLAN D'ACTION ACTUALISÉ

Bachelier en communication
Juillet 2021

HELHa
Haute École Louvain en Hainaut
Développe tes talents

1. Introduction

1.1 Préambule

Le plan d'action, présenté ci-dessous sous forme de tableau, s'inscrit dans la continuité de l'évaluation menée par l'AEQES en février 2020 du programme de formation de **bachelier en Communication** organisé par la HELHa à Tournai.

Cette première évaluation de AEQES fut riche d'enseignements et contribue au développement de la démarche qualité au sein de notre section. Nous attirons l'attention sur le fait que la crise sanitaire du COVID 19 a émergé à la même période. L'agenda de mise en œuvre de nos actions en est quelque peu bousculé.

1.2 Méthodologie

Ce plan d'action est le fruit d'un travail d'équipe entre les enseignants, qui se sont exprimés dans le dossier d'autoévaluation (DAE), de la coordonnatrice qualité, de la coordination pédagogique et de la direction de département.

Il s'agissait de croiser les propositions issues du DAE avec les principales recommandations des experts formulées lors de leur visite sur site et de les intégrer dans le plan stratégique de la Haute Ecole. Nous avons articulé notre plan d'action autour de 6 axes du plan stratégique de la HELHa :

- L'accompagnement des étudiants ;
- La professionnalité des enseignants ;
- Les relations avec l'enseignement secondaire ;
- Le management participatif ;
- La qualité des infrastructures ;
- La formation continue et la recherche.

Plusieurs réunions ont été organisées pour affiner une définition d'objectifs opérationnels étalés jusque 2025.

1.3 Mode d'emploi

Afin de préserver la cohérence de la gestion de la qualité au sein proposée de la section, nous avons opté pour une présentation de ce tableau en respect du support informatique utilisé en interne (LOIQ, logiciel d'intégration de la qualité) reprenant les éléments suivants :

- le descriptif de l'action ;
- le pilotage de l'action ;
- les résultats attendus ;
- l'échéance visée pour la réalisation de l'action et sa pérennisation.
- les indicateurs de suivi.

2. Plan d'action détaillé 2020-2021 à 2024-2025

Plan des actions du département/section Social Tournai Section Communication

Plan stratégique

Thèmes	Sections	Description de l'action (smart)	Résultat attendu	Condition de réalisation	Échéances	Responsable	Indicateurs	Référence - remarque	Clôturée
1.1.1. Politique d'écoute et de participation des étudiants	RCOM	Renforcer le rôle des délégués de classe (information sur leur rôle, recrutement, accompagnement notamment dans la gestion des flux d'informations)	Retour régulier de la part des délégués. Bonne représentation au niveau des conseils de Département. Réalisation d'une lettre de missions décrivant les rôles du délégué.	Un recrutement fructueux d'étudiant intéressé par la fonction	31/12/2021	Direction du Dép - Coordination section	Lettre de mission du délégué disponible - Participation des délégués de classe aux conseils de département	DAE 2019 : action 1 - Action annuelle récurrente	Non 30 %
1.1.1. Politique d'écoute et de participation des étudiants	RCOM	Mettre en place une politique d'évaluation systématique des enseignements. Réaliser annuellement les évaluations des enseignements (EEE) et assurer une communication des résultats (ConnectED, AG, conseil de département)	Augmenter le taux d'information des résultats des EEE, surtout au niveau des étudiants. Amélioration continue de la qualité de notre enseignement		30/10/2021	Direction du Dép - Coordination section - coordination qualité	Taux de participation aux EEE. - Présence des délégués de classe au conseil de Département. - Questions/réponses posées lors de l'AG pour les enseignants et lors de l'info diffusée en classe pour les étudiants.	Rapport Aeques 2020 - pg 8 critère 1 - Action annuelle récurrente	Non 0 %
1.1.1. Politique d'écoute et de participation des étudiants	RCOM	Récolter les retours d'expérience des étudiants de chaque bloc de cours, à propos des AA et des activités transversales vécues - Etre à l'écoute des souhaits des étudiants en termes d'amélioration	Améliorer de façon continue nos AA et les activités transversales organisées au sein du Département (aide à la réussite, mobilité, horaires, ...)	Organisation de focus groupes pour chaque bloc de cours	30/06/2021	Direction du Dép - Coordination section - coordination qualité	PV des réunions - Actions d'amélioration qui en découlent	DAE - Pg 43 - Action annuelle récurrente	Non 20 %
1.1.1. Politique d'écoute et de participation des étudiants	COM	Poursuivre la réflexion entamée dans le groupe de travail 'réalités étudiantes' notamment sur l'absentéisme et les difficultés spécifiques de certains étudiants	Accompagner les enseignants dans leur réflexion sur l'absentéisme		15/09/2021	Groupe thématiques 'réalités étudiantes'	Diffusion d'un livret. - Enquête annuelle auprès des étudiants		Non 20 %

Thèmes	Sections	Description de l'action (smart)	Résultat attendu	Condition de réalisation	Échéances	Responsable	Indicateurs	Référence - remarque	Clôturée
1.1.2. Politique de communication vers les étudiants et transparence des informations	RCOM	Sensibiliser les enseignants à l'importance de communiquer systématiquement aux étudiants les Acquis d'apprentissage visés et les modalités d'évaluation des UE/AA (fiche ECTS)	Des étudiants bien informés sur les objectifs d'apprentissage et les modalités d'évaluation	Des fiches ECTS complètes et remises à jour - un rappel aux enseignants lors de l'AG de rentrée - une formation des nouveaux enseignants	30/09/2021	Direction du Département	Des étudiants informés (via fiche ECTS et sur ConnectED) - Résultats des EEE - Evaluation du cours par l'enseignant - Entretien de fonctionnement (l'enseignant a-t-il bien présenté sa fiche ECTS ?)	DAE Pg 69 - Action annuelle récurrente	Non 0 %
1.1.4. Charge de travail	RCOM	Inventorier et planifier les différents travaux demandés aux étudiants au cours des trois blocs de la formation	Une meilleure répartition de la charge de travail des étudiants	Une participation de tous les enseignants et une transparence de leur fonctionnement	30/11/2021	Coordination de section + enseignants	Existence et diffusion du tableau de synthèse de l'inventaire - Retour des étudiants sur la charge de travail (focus groupes étudiants - EEE - conseil de département)	DAE - Pg 88 - Action annuelle récurrente	Non 0 %
1.1.5. Mobilité internationale étudiante	COM	Analyser la problématique des cours de langues (néerlandais versus espagnol) afin d'améliorer l'attrait de la mobilité étudiante et à terme l'employabilité.	- Améliorer ou renforcer le niveau de langues - confirmer ou infirmer le choix de la deuxième langue (NDLS en première hypothèse)		01/09/2024	Direction du Dép - Coordination section - coordination internationale	La mobilité sortante - Les retours des anciens dans le milieu professionnel	DAE action 5 - Rapport Aeqes 2020 Pg15 critère 3	Non 0 %
1.1.5. Mobilité internationale étudiante	COM	Créer des partenariats et dispositifs d'échange, voyages d'études pour favoriser la pratique des langues des étudiants.	Encourager la pratique des langues, faire participer activement les étudiants à des cours ou activités en langues étrangères	Collaboration avec le bureau international et les enseignants des cours de langues	30/06/2023	Direction du Dép - Coordination section - relais BI	Nombre d'étudiants inscrits à un projet linguistique	(Cf. objectif du domaine social : rencontre des coordinateurs RI, échanges de bonnes pratiques, mise à jour des accords bilatéraux)	Non 20 %
1.3.1. Politique de soutien à des projets collectifs	RCOM	Assurer la mise à disposition, dans de bonnes conditions, de logiciels et de matériels informatiques performants	Des étudiants bien équipés pour leurs cours et travaux	Rappeler l'aide du service social et du conseil social, le cas échéant	30/11/2021	Direction du Dép - Coordination section - conseil social	Nombre d'étudiants utilisant le service proposé (commandes de matériel, licence ADOBE, portables....) - Enquête annuelle sur l'équipement informatique des étudiants	- DAE Pg 97 - Action annuelle récurrente	Non 50 %
1.3.2. Aide à la réussite	COM	Mettre en place, à l'entrée du Bloc 1, un test formatif sur la maîtrise du français et la culture générale nécessaire au bachelier, en prévoyant un renforcement de l'activité du SAR pour les étudiants qui échoueraient au test	Une meilleure maîtrise de la langue française dès le début de la formation		15/09/2024	Direction du Dép - Coordination section - enseignants - SAR + soutien mission CAP 'maîtrise du français dans les écrits'	Pourcentage d'étudiants ayant réussi le test formatif - Validation de l'UE d'expression écrite et orale en français	Rapport Aeqes - Pg 15 - critère 3	Non 0 %

Thèmes	Sections	Description de l'action (smart)	Résultat attendu	Condition de réalisation	Échéances	Responsable	Indicateurs	Référence - remarque	Clôturée
2.1.1.1. Suivi de l'enseignant et soutien de l'évolution de sa carrière	COM	Définir une politique et une procédure en matière de recrutement	Une politique et une procédure applicable et communiquée aux membres du personnel		01/10/2021	Collège de domaine + collaboration de la DRH	Retour aux membres du personnel notamment à l'occasion des entretiens de fonctionnement, dans les conseils de département et de domaine	(Cf. objectif du plan d'action du domaine social : définir pour l'ensemble des départements une politique et une procédure commune en matière de recrutement).	Non 10 %
2.1.1.1. Suivi de l'enseignant et soutien de l'évolution de sa carrière	RCOM	Mobiliser davantage les enseignants à réaliser l'auto-évaluation de leur enseignement	Amélioration continue des AA, de l'enseignement des cours	Accompagner les enseignants dans la construction de leur formulaire d'enquête	15/12/2021	Direction du Département	Point abordé systématiquement lors de la rencontre annuelle entre la direction et l'enseignant (entretien de fonctionnement, point sur l'évaluation des AA), l'enseignant a-t-il bien procédé à l'évaluation de son cours par les étudiants ?	Reco Experts Pg 8 - critère 1 - Action annuelle récurrente	Non 0 %
2.1.1.1. Suivi de l'enseignant et soutien de l'évolution de sa carrière	COM	Mettre en place un plan de formation pour le personnel enseignant et administratif	Un inventaire des formations réalisées et une analyse des formations adéquates par rapport aux besoins exprimés par les enseignants et le personnel administratif	Les guidelines du service RH de l'institution	30/06/2022	Direction du Département + soutien RH	Un inventaire de formations pertinentes et validées pour les membres du personnel	Cf. objectif du plan d'action du domaine social : aligner les départements du domaine sur une politique commune en matière de formation continue du personnel	Non 0 %
2.2.1. Outil numérique - plateforme pédagogique - TBI - tablettes	RCOM	En support des cours en présentiel, soutenir les enseignants développant des supports numériques, voire un enseignement hybride	Tirer un meilleur parti du numérique, tout en gardant du présentiel. Cours plus interactifs	Formation des enseignants aux nouveaux outils et scénarisation des cours	15/09/2022	Direction et coordination pédagogique - facilitatrice ConnectED	Retours des étudiants (EEE - Focus groupes - conseil de département)	Reco Experts Pg 18 - critère 4 - Action annuelle récurrente	Non 50 %
2.3.1. Cohérence programme - lien milieu professionnel	RCOM	Poursuivre une réflexion transversale autour des trois filières des cours professionnalisants (AS, journalisme, RP)	Des contenus optimisés (valeur ajoutée, pas de redondance), un apprentissage progressif sur les 3 blocs, des enseignements en phase avec l'évolution de la société	Des réunions régulières par filière	15/09/2020	Direction du Dép - Coordination section - enseignants des cours professionnalisants des trois blocs	Evaluation des cours par les enseignants des filières - focus groupes étudiants	DAE pg 39 - Action annuelle récurrente	Oui 100 %

Thèmes	Sections	Description de l'action (smart)	Résultat attendu	Condition de réalisation	Échéances	Responsable	Indicateurs	Référence - remarque	Clôturée
2.3.1. Cohérence programme - lien milieu professionnel	RCOM	Remettre à jour les contenus de cours sur base du référentiel de compétences afin de gagner en cohérence et en efficacité.	Cohérence et efficacité dans chacun des cours. Progression des apprentissages tout au long des 3 ans, jusqu'au TFE-Portfolio		15/09/2022	Direction du Dép - Coordination section	Evaluation des cours par les enseignants - Focus groupes avec les étudiants de chaque bloc en fin d'année (avis, critiques constructives)	Action annuelle récurrente	Non 20 %
2.3.1. Cohérence programme - lien milieu professionnel	RCOM	Créer et générer des liens entre les cours généraux et le TFE-Portfolio.	Donner un nouvel élan au TFE en redonnant de la passion et de la motivation aux étudiants, en redonnant du sens à la fois pour la réalisation du TFE et le contenu des cours généraux		15/09/2023	Direction du Dép - Coordination section - enseignants cours généraux	Qualité réflexive du TFE écrit, input des cours dans le TFE (philosophie, sociologie)	DAE Pg 41 - Action annuelle récurrente	Non 0 %
2.3.1. Cohérence programme - lien milieu professionnel	RCOM	Ajuster la pertinence des cours à l'évolution digitale du métier de la communication - nouvelle formation dans le domaine du numérique	Développer des apprentissages en matière de communication digitale et de nouvelles technologies de l'information	Continuer la formation du personnel enseignant dans le domaine du numérique	15/09/2021	Coordination de section	EEE - focus group étudiants en fin d'année - retour des milieux de stage et du monde professionnel	DAE Pg 88 Action 2 - Action annuelle récurrente	Non 50 %
2.3.1. Cohérence programme - lien milieu professionnel	RCOM	Développer la nouvelle formule du TFE-Portfolio et procéder à son évaluation	Finaliser tous les supports, grilles d'évaluation et formation des étudiants et de l'équipe enseignante pour la 1ère réalisation du TFE-Portfolio en juin 2021		01/06/2022	Direction du Dép - Coordination section - enseignants cours TFE	Enquête FORMS après les résultats du TFE pour les B3 - Focus groupe auprès des étudiants du Bloc 3	DAE Action 3 - Action annuelle récurrente	Non 50 %
2.3.1. Cohérence programme - lien milieu professionnel	RCOM	Promouvoir le fil conducteur du projet de formation dans tout le programme et susciter l'adhésion de toutes les parties prenantes (enseignants toutes branches et étudiants)	Plus de transversalité dans les cours généraux et de liens avec le métier, meilleure connaissance du profil d'enseignement, des référentiels de compétences et des acquis d'apprentissage visés		30/06/2024	Direction et coordination de section	Evaluation des semaines (B1) et journées (B2 et B3) d'accueil - rencontres de travail entre les enseignants (cours généraux et professionnalisants)	Reco Experts Pg 15 critère 3 - Action annuelle récurrente	Non 20 %
2.3.1. Cohérence programme - lien milieu professionnel	RCOM	Procéder à l'évaluation transversale des compétences (évaluations intégrées en lien avec le projet de formation et les acquis d'apprentissage visés)	Donner du sens aux apprentissages et au projet de formation visé	collaboration entre les enseignants, travail d'équipe	30/06/2022	Direction et coordination de section	nombre et qualité des activités d'évaluations intégrées et/ou transversales (TFE portfolio, semaine pro B1, projet citoyen B2, séminaire transversal B3...)	Reco Experts Pg 15 critère 3 - Action annuelle récurrente	Non 50 %

Thèmes	Sections	Description de l'action (smart)	Résultat attendu	Condition de réalisation	Échéances	Responsable	Indicateurs	Référence - remarque	Clôturée
3.1.2. Rencontres spontanées - création d'opportunités	RCOM	Développer les relations avec le secondaire	La connaissance, par les élèves des écoles secondaires, des formations proposées par le département. (participation à des salons, soirées d'information et contacts avec les directions d'école)	En collaboration avec la cellule communication de la HELHa	15/09/2022	Direction du Dép - Coordination section - SAR	taux de participation aux activités proposées dans les écoles secondaires - nombre d'étudiants recrutés par ce canal - nombre de contacts entrepris et suivis	Action annuelle récurrente	Non 50 %
4.2.1. Qualité	COM	Développer et exploiter des outils de pilotage pour évaluer l'impact des modifications apportées au programmes (nouvelles grilles, nouveaux cours)	Une amélioration continue de nos programmes dans ses dimensions de pertinence, cohérence, efficacité et équité		15/09/2025	Coordination de section et coordination qualité	Les avis des étudiants et des anciens via FORMS et des focus groupes pour chaque bloc de cours (avis critique constructif)	Reco Experts Pg 9 critère 1	Non 20 %
4.3.2. Les employeurs de nos futurs diplômés et anciens en tant que parties prenantes	RCOM	Créer une enquête annuelle pour avoir un retour d'information sur l'insertion professionnelle ou la poursuite d'études de nos anciens étudiants	Un observatoire de l'emploi et de la poursuite d'études de nos anciens (Masters ou autres formations)		15/09/2021	Coordination section - coordination qualité - secrétariat	retour d'une enquête Forms + analyse des résultats	DAE Pg 106 - Reco Experts Pg 11 critère 2 - Action annuelle récurrente	Non 0 %
4.3.2. Les employeurs de nos futurs diplômés et anciens en tant que parties prenantes	COM	Organiser une enquête auprès des diplômés sur la nouvelle grille de cours et la pertinence du programme	Des avis objectifs sur la nouvelle grille de cours et entre autres le TFE-Portfolio programme		30/11/2024	Direction du Dép - Coordination section - coordination qualité	réalisation et analyse des enquêtes - pistes d'amélioration		Non 0 %
5.1.2. Organisation et services du centre de documentation	COM	Mettre à jour les dispositifs technologiques de la bibliothèque et les intégrer dans la formation des étudiants	Une meilleure utilisation des ressources du centre de documentation, notamment de ses ressources en lignes	Réunions 3x/an entre la direction et la bibliothécaire - Collaboration documentaliste/enseignants	30/06/2023	Direction du Dép - documentaliste	retours EEE - utilisation des ressources documentaires		Non 10 %
5.1.2. Organisation et services du centre de documentation	COM	Renforcer le fond documentaire de la bibliothèque	Offrir davantage de ressources aux étudiants	Réunions 3x/an entre la direction et la bibliothécaire - Proposition d'ouvrages aux enseignants	30/06/2023	Direction du Dép - documentaliste	EEE - utilisation des ressources documentaires		Non 50 %
5.1.4. Locaux de cours	COM	Communiquer en interne dans le cadre des travaux de la rue Frinoise	Des membres du personnel informés sur les délais et la finalisation des travaux		30/09/2022	Direction du Département	Communication en interne réalisée et diffusée		Non 0 %

Thèmes	Sections	Description de l'action (smart)	Résultat attendu	Condition de réalisation	Échéances	Responsable	Indicateurs	Référence - remarque	Clôturée
6.2.1. Offres de formation continue	COM	Organiser le certificat en e-communication, en collaboration avec l'UCLouvain FUCaM Mons et l'Eurometropolitan e-Campus (3ème édition en 2020-202)	Augmenter le nombre d'inscrits à cette formation en communication digitale		15/09/2022	Direction du Département	la progression du nombre d'inscrits à la formation en e-communication		Non 50 %

Complément du plan stratégique

Thèmes	Sections	Description de l'action (smart)	Résultat attendu	Condition de réalisation	Échéances	Responsable	Indicateurs	Référence - remarque	Clôturée
--------	----------	---------------------------------	------------------	--------------------------	-----------	-------------	-------------	----------------------	----------