

# RAPPORT PRÉLIMINAIRE D'ÉVALUATION CONTINUE

Département des Sciences sociales et  
communication  
Bachelier en Écriture multimédia (EM)

Haute Ecole de la Province de Liège (HEPL)

19 décembre 2025

Estelle Debie  
Anne Verbeke  
Marie-  
Françoise  
Debrackeleer  
Tiffany  
Dondelinger

# Table des matières

Note préliminaire .....	2
I. Écriture multimédia : Haute Ecole de la Province de Liège .....	2
A. Contexte de l'évaluation .....	2
B. Composition du comité.....	3
II. Synthèse .....	3
A. Recommandations principales programme .....	4
B. Recommandations principales qualité.....	5
III. Présentation de l'établissement et des programmes évalués.....	6
IV. Introduction : principales évolutions de contexte depuis l'évaluation initiale. ....	10
V. Critère Programme.....	11
A. Introduction .....	11
B. Constats .....	12
C. Recommandations.....	13
VI. Critère Qualité.....	16
A. États des lieux institutionnels impactant la démarche qualité de formation EM .....	16
B. Constats concernant la démarche qualité spécifique au cursus EM .....	18
C. Recommandations.....	19
VII. Conclusion .....	20
VIII. Droit de réponse de l'établissement .....	20

## Note préliminaire

Le présent dossier adopte une approche qui privilégie les formulations neutres, les termes épicènes et les reformulations, sans recourir à l'écriture inclusive, tout en garantissant une inclusion totale.

# I. Écriture multimédia : Haute Ecole de la Province de Liège

## A. Contexte de l'évaluation

L'Agence pour l'évaluation de la qualité de l'enseignement supérieur (AEQES) a procédé en 2025-2026 à l'évaluation continue du bachelier en écriture multimédia (EM) dans le cadre de l'évaluation du département des sciences sociales et communication. Cette évaluation se situe dans la continuité de l'évaluation précédente de ces cursus.

Dans ce cadre, le comité d'experts pour l'évaluation continue, accompagné par une secrétaire, a réalisé une visite à distance à la Haute Ecole de la Province de Liège. Le présent rapport rend compte des conclusions auxquelles sont parvenus les experts après la lecture du dossier d'avancement, centré sur les recommandations principales du précédent rapport AEQES à la charge du cursus, remis par l'entité et à l'issue des entretiens, des observations réalisées et de la consultation des documents mis à disposition. Bien que l'objet de la présente évaluation continue soit le bachelier en écriture multimédia, la visite (et le rapport qui en découle) ne constitue pas une nouvelle évaluation complète du programme. Elle vise à mettre en lumière l'état de réalisation du plan d'action établi ainsi qu'un ensemble de recommandations en vue de l'amélioration de la culture qualité. En ce sens, le rapport comporte des éléments spécifiques aux programmes ainsi que des recommandations plus générales sur la gestion des programmes, la démarche qualité qui s'y rapporte et la culture qualité.

Le comité des experts tient à souligner la parfaite coopération de la coordination qualité et des autorités académiques concernées à cette étape du processus d'évaluation. Il désire remercier aussi les membres de la direction, les membres du personnel enseignant, les étudiants, les alumni, les membres des conseils de perfectionnement et les membres des cellules transversales qui ont participé aux entrevues et qui ont témoigné avec franchise et ouverture de leur expérience.

## B. Composition du comité

- Estelle Debie, expert qualitatif, Haute Ecole Charlemagne ;
- Anne Verbeke, expert pair, HEPH – Condorcet, UCharleroi ;
- Marie-Francoise Debrackeleer, expert de l'éducation, Haute Ecole de Liège ;
- Tiffany Dondelinger, expert étudiant, membre du conseil des étudiants HEPL.

## II. Synthèse

<b>Forces principales</b>	<b>Faiblesses principales</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>- Ouverture des enseignants à l'usage de l'IA et volonté de sensibiliser les étudiants à un usage réfléchi et conscientisé ;</li><li>- Volonté des enseignants de se former, notamment de manière autonome, aux outils numériques et aux évolutions du secteur ;</li><li>- TFE perçu comme une véritable plus-value par les étudiants, utile pour la recherche d'emploi ;</li><li>- Accès facilité aux stages grâce à un forum d'offres et au soutien actif des enseignants ;</li><li>- Actions engagées pour développer des situations d'apprentissage professionnalisantes et interdisciplinaires ;</li><li>- Portfolio qualité disponibles, permettant une formalisation de la démarche ;</li><li>- Accessibilité des EEE et perception positive des étudiants concernant les effets concrets de ces évaluations sur le terrain.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Multiplication des canaux de communication interne ;</li><li>- Valorisation insuffisante des productions étudiantes ;</li><li>- Perception limitée de l'utilité des langues nationales, et absence d'analyse objectivée des besoins linguistiques du secteur ;</li><li>- Mobilité internationale faible, liée au manque d'information, au nombre perçu de possibilités et à la crainte d'une surcharge de travail ;</li><li>- Difficulté des étudiants à se repérer dans l'abondance d'informations provenant des services d'aide (SAR, SI, SS...) ;</li><li>- Manque de pertinence de certaines actions du plan stratégique qui sont en réalité des objectifs trop généraux ;</li><li>- Tableau de suivi des recommandations incomplet ;</li><li>- Formalisation des retours et des résultats des EEE encore perfectible (retours peu systématisés).</li></ul>

## A. Recommandations principales programme

**2.** Le comité des experts recommande aux enseignants de suivre activement des formations reconnues, notamment sur l'IA, en utilisant les opportunités institutionnelles, et de partager les apprentissages réalisés. Il recommande également la mise en place d'un portfolio et d'une ligne du temps pour la formation continue (projet 2.3.1), avec présentation régulière lors des journées pédagogiques, afin d'améliorer la pertinence et la qualité de l'enseignement.

**3.** Le comité des experts recommande de valoriser les travaux des étudiants en tant qu'outils de communication (expositions, diffusion sur les réseaux, présentations publiques, etc.) afin de leur offrir une visibilité et de faciliter leur reconnaissance dans le cadre de leur futur métier.

**4.** Le comité des experts recommande de réaliser une évaluation complète des besoins linguistiques en vérifiant les offres d'emploi et en consultant non seulement les alumni, mais aussi d'autres parties prenantes externes telles que maîtres de stage, lecteurs de TFE et employeurs. Cette analyse permettrait d'objectiver la pertinence du renforcement des compétences en langues nationales dans le programme. Si cette utilité est confirmée, il est recommandé d'informer les étudiants sur l'importance de ces compétences, de proposer éventuellement des cours optionnels ouverts à plusieurs cursus pour constituer des groupes motivés.

**6.** Le comité des experts recommande d'utiliser pleinement les aides proposées par l'institution pour développer la dimension internationale, notamment le service du Bureau des relations internationales. Celui-ci peut jouer un rôle clé dans l'identification d'opportunités, l'accompagnement administratif et le soutien logistique nécessaires pour renforcer l'ouverture internationale du cursus. Le BRI est la cellule transversale de la HEPL qui permettra au cursus de renforcer encore la mobilité étudiante et développer la mobilité enseignante limitée.

Afin de renforcer la mobilité internationale étudiante existante, une solution partielle serait d'introduire davantage de langues et d'expériences internationales dans le cursus, à travers des visites, des conférences, des colloques ou encore des interventions d'experts étrangers.

Le comité encourage également de poursuivre le développement de partenariats internationaux, permettant aux étudiants de réaliser, entre autres, leur stage à l'étranger, y compris dans des destinations non francophones. Ces collaborations contribuent à diversifier les expériences proposées, à renforcer l'exposition des étudiants à d'autres contextes professionnels et à stimuler leur ouverture culturelle.

La participation régulière à des concours, conférences et colloques nationaux et internationaux constitue un autre moyen pertinent pour renforcer cette dimension internationale, en offrant aux étudiants une visibilité plus large et un accès à des réseaux professionnels variés.

Le comité souligne également l'intérêt de pratiques inspirantes observées dans d'autres établissements, comme la demande systématique d'un rapport de la part des étudiants revenant d'une expérience Erasmus. La compilation et la mise à disposition de ces retours offrent aux futurs candidats une ressource précieuse pour choisir leur destination en connaissance de cause et profiter d'informations pratiques (logement, vie quotidienne, astuces locales...).

Enfin, la création d'une chaire ou d'un dispositif équivalent permettant d'inviter chaque année des professeurs étrangers constituerait un atout supplémentaire. Cela renforcerait non seulement l'internationalisation du programme, mais offrirait également des perspectives académiques diversifiées et enrichissantes pour les étudiants comme pour les enseignants.

**7.** Le comité des experts recommande de poursuivre et de renforcer l'accompagnement méthodologique autour des TFE, en préservant le suivi de proximité actuellement mis en place afin de maintenir la plus-value des TFE pour l'insertion professionnelle et de valoriser davantage les travaux auprès des partenaires externes et employeurs potentiels. Il est également conseillé de garantir un suivi minimum équivalent quel que soit le promoteur et, si ce n'est pas déjà fait, d'enrichir le dispositif par l'intervention d'anciens étudiants partageant leur expérience.

## B. Recommandations principales qualité

**1.** Le comité d'experts recommande de veiller à appliquer la méthodologie qualité HEPL telle que décrite dans le DAE, à savoir organiser une rencontre entre **les étudiants de chaque bloc** et le coordonnateur qualité une fois par quadrimestre. Ces rencontres doivent permettre d'informer et de recueillir les perceptions des étudiants, mais également d'évaluer les actions menées au moyen d'indicateurs de réussite SMART, afin d'en mesurer la pertinence et d'identifier les pistes d'amélioration. Autrement dit, il s'agit de respecter pleinement la logique du cycle Plan-Do-Check-Act. Si le travail annoncé a été réalisé, il conviendrait de mieux le référencer dans l'espace partagé de l'équipe. Cela permettrait à tout membre, au-delà de la personne en charge de la formalisation de la démarche qualité, de s'informer et de suivre l'évolution du processus.

**2.** Le comité invite l'équipe du cursus à réaliser les trois réunions pédagogiques annuelles prévues par la HEPL et veiller à en conserver des traces. Ces réunions constituent des moments essentiels de concertation et de suivi du plan stratégique du cursus, dont les comptes rendus devraient être intégrés au portfolio du cursus.

**3.** Le comité recommande de formuler des actions concrètes dans le plan stratégique du cursus et non des objectifs généraux.

**6.** Le comité des experts recommande de renforcer la dimension internationale du cursus en mobilisant pleinement les dispositifs institutionnels existants, en

particulier le Bureau des relations internationales. Il invite le cursus à diversifier les expériences internationales proposées — mobilités, partenariats, interventions d'experts, participation à colloques — et à intégrer davantage d'actions favorisant l'ouverture linguistique et culturelle. Le comité encourage également la mise en place de dispositifs de retour d'expérience et, à terme, la création d'initiatives structurantes telles qu'une chaire accueillant régulièrement des enseignants étrangers, afin de soutenir une internationalisation durable et partagée.

**9.** Le comité des experts recommande de poursuivre les actions engagées concernant les EEE, en veillant à laisser aux étudiants le temps nécessaire pour répondre aux questionnaires. Il est également recommandé d'inciter l'ensemble des enseignants à discuter des résultats en classe avec les étudiants et à proposer des solutions concrètes d'amélioration sur base de ces résultats.

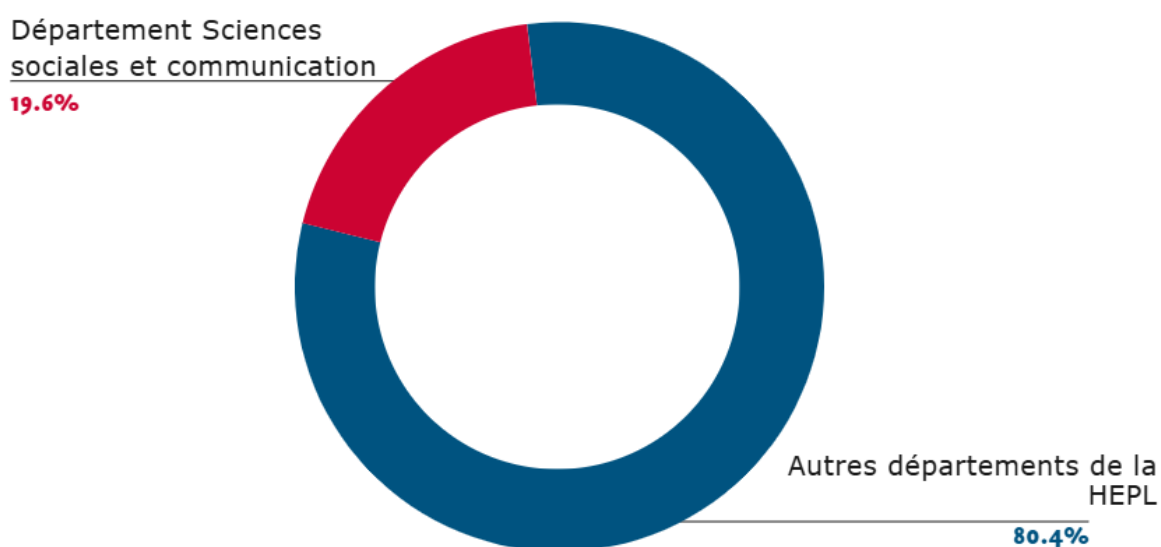
### III. Présentation de l'établissement et des programmes évalués

La Haute Ecole de la Province de Liège (HEPL) résulte de la fusion en 2007 de trois hautes écoles : la Haute Ecole Rennequin Salem, la Haute Ecole Léon-Eli Troclet et la Haute Ecole André Vésale. Elle relève des réseaux CPEONS (Conseil des pouvoirs organisateurs de l'enseignement officiel neutre subventionné). Son pouvoir organisateur est la Province de Liège. La HEPL est également membre du Pôle académique Liège-Luxembourg et de l'alliance d'universités européennes UNIGREEN.

La HEPL dispense 70 formations regroupées en 12 domaines distincts. Selon le domaine auquel elles sont associées, les formations sont organisées sur des implantations différentes. La HEPL compte 11 implantations situées dans la province de Liège.

Le bachelier en EM fait partie du département Sciences sociales et communication et est organisé sur le campus 2000. Le nombre d'étudiants inscrits dans le cursus a constamment augmenté, pour presque doubler entre l'année 18-19 et l'année 22-23. Il semble à présent se stabiliser. La tendance de l'évolution du nombre d'étudiants diplômés semble clairement à la hausse, même si les années 19-20 et 21-22 ont été peu fructueuses.

Représentation des étudiants inscrits dans le Département "Sciences sociales et communication" VS étudiants inscrits à la HEPL pour l'année académique 2024 - 2025



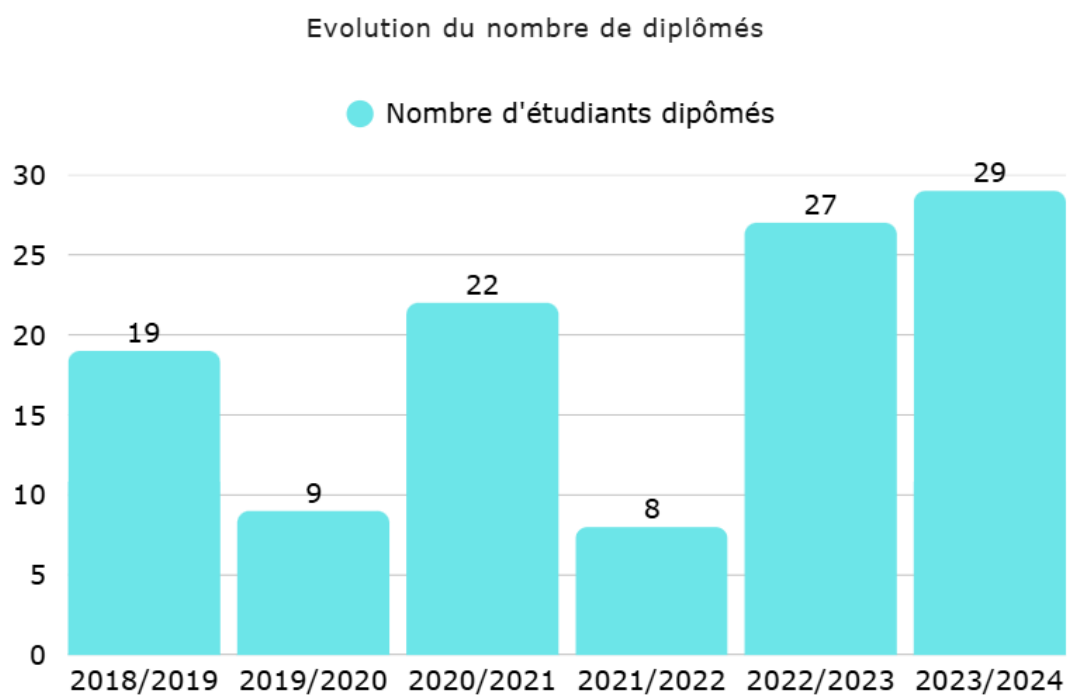
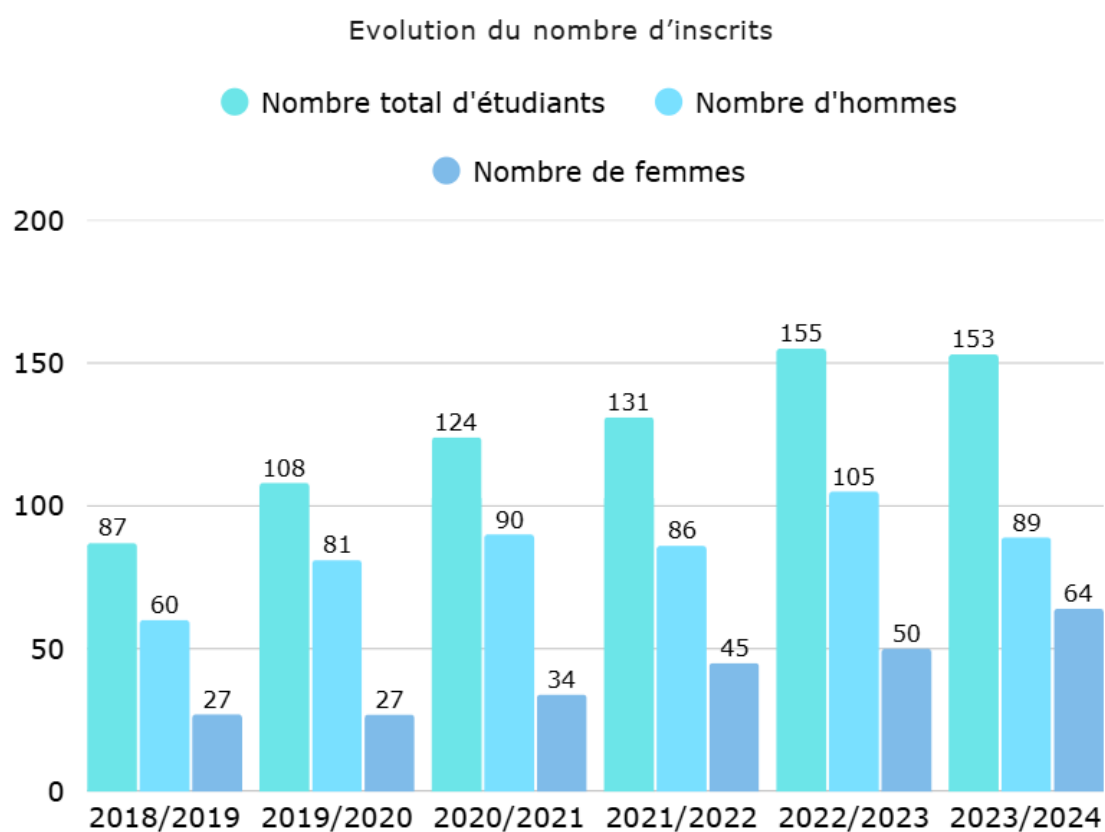


Représentation des étudiants inscrits en EM VS étudiants inscrits dans le Département des sciences sociales et communication pour l'année académique 2024-2025



Représentation des étudiants inscrits au cursus EM VS étudiants inscrits à la HEPL pour l'année académique 2024-2025





## Evolution du taux d'encadrement

**23 - 24**

	<b>Heures</b>	<b>équivalents TP</b>
<b>MA</b>	2473	5,152
<b>MFP</b>	1746	2,328
<b>Invité</b>	218	0

**24 - 25**

	<b>Heures</b>	<b>équivalents TP</b>
<b>MA</b>	2565,14	5,344
<b>MFP</b>	1801,07	2,4014
<b>Invité</b>	232	0

## IV. Introduction : principales évolutions de contexte depuis l'évaluation initiale.

Lors de l'évaluation initiale du cursus, en 2019-2020, madame Maryline Dohogne était coordinatrice de section. En octobre 2020, elle est devenue Directrice du département Sciences sociales et communication. À ce moment, Monsieur serge Winandy a repris la mission et, depuis l'année 2024-2025, il est épaulé par Madame Catherine Raquet.

En ce qui concerne la coordination qualité, elle a été assurée jusque fin 2023 par Monsieur Hugues Sénéchal qui fait à présent partie de la cellule entrepreneuriale. Il a été remplacé par Michaël Mattioli et Roland Ernotte.

La coordination des stages est sous la responsabilité continue de Monsieur Winandy depuis 2019-2020. Il en assure toujours la charge, qu'il partage avec Madame Raquet depuis 2023-2024.

La coordination TFE, au moment de l'évaluation initiale, était assurée par Madame Dohogne et Monsieur André. Depuis, l'équipe a fréquemment évolué :

- Monsieur Romain André et Monsieur Hugues Sénéchal (2020-2021 à 2021-2022)
- Monsieur Romain André et Madame Catherine Raquet (2022-2023)
- Madame Catherine Raquet et Monsieur Maxime Larondelle (2023-2024)
- Madame Catherine Raquet et Madame Aurore Houssier (2024-2025)

## V. Critère Programme

Dans le respect de l'autonomie et de la responsabilité des établissements, les évolutions apportées par le cursus de formation contribuent à la dynamique d'amélioration du programme, en particulier au regard de sa pertinence, de sa cohérence interne, de son efficacité et de son équité. La communication de l'établissement auprès des parties prenantes, internes et externes, est actualisée en conséquence.

### A. Introduction

De manière générale, le comité tient à souligner qu'un grand nombre de recommandations émises lors de la précédente évaluation de 2020-2021 ont été reprises par les établissements. Elles ont été suivies d'effets positifs tant du point de vue de la conduite et du pilotage des établissements que sur les retombées d'ordre pédagogique sur les formations. On peut citer de manière non exhaustive, et largement documenté dans le dossier 1 du dossier d'auto-évaluation du département des Sciences sociales et communication et via le plan stratégique de la HEPL :

- La consolidation du système de management de la qualité en s'appuyant sur une volonté constante d'amélioration (objectif opérationnel 7.3 du plan stratégique institutionnel) ;
- La mise en place de méthodes d'enseignement innovantes en adéquation avec les évolutions de la société (objectif opérationnel 3.2 du plan stratégique institutionnel).

Le plan d'action a été adapté au fil du temps et est le témoin des actions futures qui seront engagées. En priorité, pour le bachelier, il s'agit de :

- Valoriser les productions étudiantes (action n°13 du plan stratégique du cursus).
- Renforcer l'intégration des softskills dans les cursus (action n°14 du plan stratégique du cursus).

## B. Constats

1. Le cursus de formation EM a défini et met en œuvre une politique de communication et des procédures efficaces de diffusion de l'information, relatives au programme évalué, auprès des parties prenantes internes

1. Le comité d'experts soulève le fait que de trop nombreux canaux de communication interne sont mis en place et rendent difficiles les échanges fructueux entre étudiants et enseignants. Les informations ont tendance à être multipliées inutilement. Cela s'apparente à une lourdeur informatique. Soit l'information est répétée, soit elle est oubliée.

2. Le cursus de formation EM a développé et met en œuvre une politique pour assurer la pertinence de son programme d'études

2. Le comité constate que les enseignants semblent ouverts à l'utilisation de l'IA en conscientisant les étudiants à son usage. Les enseignants l'introduisent d'ailleurs, autant qu'ils le peuvent, dans leurs UE. Les enseignants disent d'ailleurs se former, par eux-mêmes principalement, aux IA.

3. Les experts remarquent que des travaux sont réalisés par les étudiants, mais que ceux-ci ne sont presque pas exploités comme outils de communication en interne ou en externe.

4. Le comité des experts soulève que, au regard de la formation, les enseignants, comme les étudiants, ne ressentent pas le besoin de développer des compétences en néerlandais. En effet, l'anglais est perçu comme plus utile dans cette section.

5. Le comité relève dans le dossier d'auto-évaluation plusieurs actions engagées pour développer des situations d'apprentissage professionnalisantes interdisciplinaires notamment en impliquant substantiellement les acteurs professionnels.

6. Le comité des experts constate que la mobilité internationale est limitée du côté des enseignants, tandis que, pour les étudiants, elle n'est pas absente mais demeure perfectible. Les données fournies montrent que plusieurs étudiants saisissent les opportunités de mobilité, avec une diversité notable de destinations, même si le nombre de départs pourrait encore être renforcé. Lors de l'évaluation externe, les étudiants mettent en avant une crainte de surcharge de travail en cas de départ à l'étranger.

3. Le cursus de formation EM a développé et met en œuvre une politique pour assurer la cohérence interne de son programme d'étude.

7. Les experts remarquent que les TFE semblent être une réelle plus-value pour les étudiants qui estiment pouvoir l'utiliser dans leur future recherche d'emploi.

8. Le comité relève que les étudiants n'éprouvent aucune difficulté à trouver un lieu de stage grâce à deux éléments : un forum relayant des offres et des enseignants à disposition pour aider.

4. Le cursus de formation EM a développé et met en œuvre une politique pour assurer l'efficacité et l'équité de son programme d'études

9. Les experts remarques que les étudiants semblent perdus dans la masse d'informations relatives aux différentes aides (SAR, SI, SS...). Il semble y avoir tellement d'informations que les étudiants n'en prennent pas connaissance.

### C. Recommandations<sup>1</sup>

1. Les experts pensent qu'une réduction du nombre de canaux de communication interne et / ou une précision quant aux spécificités de chacun devraient être envisagés. Dès le début de l'année, les différents moyens devraient être exposés aux étudiants / enseignants, et leur usage devrait être spécifié. Une simplicité d'usage faciliterait les échanges, et les informations recherchées seraient rapidement trouvées comme le prévoit l'action institutionnelle.

2. Le comité des experts recommande aux enseignants de ne pas se limiter à l'auto-formation, mais de suivre activement des formations reconnues. Il est conseillé de profiter pleinement des opportunités institutionnelles (aide financière, formations proposées, cellule d'appui pédagogique et numérique) – conformément à l'objectif opérationnel 2.3 et aux projets 2.3.1, 2.3.2 et 2.3.3 relatifs au développement des compétences du personnel. Plus particulièrement, le comité recommande vivement la mise en place du projet 2.3.1 dans le cursus : création d'un portfolio des formations suivies par les enseignants et établissement d'une ligne du temps avec échéances prévues pour la formation continue. Les journées pédagogiques pourraient alors inclure, de manière régulière, la présentation par chaque enseignant des formations suivies, afin de partager les apprentissages et d'améliorer la pertinence et la qualité de l'enseignement.

3. Le comité des experts recommande de valoriser les travaux des étudiants en tant qu'outils de communication (expositions, diffusion sur les réseaux, présentations publiques, etc.) afin de leur offrir une visibilité et de faciliter leur reconnaissance dans le cadre de leur futur métier.

---

<sup>1</sup> La numérotation des recommandations renvoie aux numéros des constats correspondants, afin de faciliter la lecture et la mise en relation entre les observations formulées et les propositions d'amélioration associées.

4. Le comité des experts recommande de vérifier les offres d'emploi afin de déterminer la proportion d'entre elles exigeant la maîtrise des langues nationales. Il recommande également de consulter les alumni, mais sans s'y limiter : une analyse élargie auprès d'autres parties prenantes externes — maîtres de stage, lecteurs de TFE, employeurs et plus globalement le monde professionnel — permettrait d'obtenir une vision complète et actualisée des besoins linguistiques du secteur.

En bref, le comité préconise de mener une véritable évaluation interne, croisant les résultats de ces différentes sources afin d'objectiver la pertinence de développer davantage les compétences en langues nationales au sein du programme. Si cette utilité est confirmée, le comité recommande d'informer les étudiants non seulement via les offres d'emploi identifiées, mais aussi à partir de l'ensemble des résultats issus de cette évaluation interne, afin qu'ils puissent prendre conscience de l'importance réelle de ces compétences dans leur futur parcours professionnel.

Le comité suggère également d'explorer la possibilité de proposer des cours de langue en option, non obligatoires, ouverts à plusieurs cursus. Cela permettrait de constituer des groupes suffisants d'étudiants réellement motivés, qui pourraient alors développer des compétences linguistiques valorisables à la fois dans leur diplôme et dans leur recherche d'emploi.

5. Même si le dossier d'auto-évaluation relève plusieurs actions engagées pour développer des situations d'apprentissage professionnalisantes interdisciplinaires notamment en impliquant substantiellement les acteurs professionnels, le comité recommande de poursuivre sur cette voie.

6. Le comité des experts recommande d'utiliser pleinement les aides proposées par l'institution pour développer la dimension internationale, notamment le service du Bureau des relations internationales. Celui-ci peut jouer un rôle clé dans l'identification d'opportunités, l'accompagnement administratif et le soutien logistique nécessaires pour renforcer l'ouverture internationale du cursus. Le BRI est la cellule transversale de la HEPL qui permettra au cursus de renforcer encore la mobilité étudiante et développer la mobilité enseignante limitée.

Afin de renforcer la mobilité internationale étudiante existante, une solution partielle serait d'introduire davantage de langues et d'expériences internationales dans le cursus, à travers des visites, des conférences, des colloques ou encore des interventions d'experts étrangers.

Le comité encourage également de poursuivre le développement de partenariats internationaux, permettant aux étudiants de réaliser, entre autres, leur stage à l'étranger, y compris dans des destinations non francophones. Ces collaborations contribuent à diversifier les expériences proposées, à renforcer l'exposition des étudiants à d'autres contextes professionnels et à stimuler leur ouverture culturelle.

La participation régulière à des concours, conférences et colloques nationaux et internationaux constitue un autre moyen pertinent pour renforcer cette dimension internationale, en offrant aux étudiants une visibilité plus large et un accès à des réseaux professionnels variés.

Le comité souligne également l'intérêt de pratiques inspirantes observées dans d'autres établissements, comme la demande systématique d'un rapport de la part des étudiants revenant d'une expérience Erasmus. La compilation et la mise à disposition de ces retours offrent aux futurs candidats une ressource précieuse pour choisir leur destination en connaissance de cause et profiter d'informations pratiques (logement, vie quotidienne, astuces locales...).

Enfin, la création d'une chaire ou d'un dispositif équivalent permettant d'inviter chaque année des professeurs étrangers constituerait un atout supplémentaire. Cela renforcerait non seulement l'internationalisation du programme, mais offrirait également des perspectives académiques diversifiées et enrichissantes pour les étudiants comme pour les enseignants.

7. Le comité des experts recommande de poursuivre et de renforcer l'accompagnement méthodologique autour des TFE, en préservant le suivi de proximité actuellement mis en place afin de maintenir la plus-value des TFE pour l'insertion professionnelle et de valoriser davantage les travaux auprès des partenaires externes et employeurs potentiels. Il est également conseillé de garantir un suivi minimum équivalent quel que soit le promoteur et, si ce n'est pas déjà fait, d'enrichir le dispositif par l'intervention d'anciens étudiants partageant leur expérience.

9. Le comité des experts recommande aux différents services de diffuser leurs informations à des moments clés, adaptés aux besoins des étudiants tout au long de l'année. Une approche plus ciblée — par exemple en segmentant les communications selon les périodes du calendrier académique ou les profils d'étudiants concernés — permettrait de renforcer la pertinence et l'impact des messages. Le comité suggère également d'envisager la mise en place d'un système "d'abonnement-notification" permettant aux étudiants de recevoir uniquement les informations des services qui les intéressent. Une telle organisation limiterait la surcharge informationnelle, favoriserait une meilleure attention du public et augmenterait la mémorisation des informations importantes.



## VI. Critère Qualité

Le cursus de formation s'est engagé dans une démarche qualité au service de l'amélioration continue de son programme. Sa démarche témoigne de choix motivés, notamment en regard des évaluations internes et externes. Elle est adaptée à ses objectifs, sa culture qualité et son contexte. Elle est explicite, s'appuie sur des processus, procédures et des outils identifiés dont un plan d'action et intègre la participation des parties prenantes, internes et externes au cursus de formation et à l'établissement.

### A. États des lieux institutionnels impactant la démarche qualité de formation EM

La HEPL est parmi les plus grandes hautes écoles de la FWB par son nombre d'étudiants et d'enseignants. Elle résulte de diverses fusions opérées au fil des ans. Les objectifs stratégiques de l'établissement regroupant de nombreux cursus de formation ont été établis sur la base d'un travail collectif mené il y a quelques années avec l'appui d'une société externe spécialisée dans les évaluations externes. Le plan stratégique résultant se décline en l'énoncé de missions et d'une vision pour l'établissement s'appuyant sur un certain nombre de valeurs. Il en résulte huit objectifs stratégiques ventilés sur les différentes missions de l'établissement, la formation, la recherche, le cadre de vie, les partenariats, la gestion des ressources humaines, le pilotage et la durabilité.

La qualité occupe une place importante dans cette stratégie, comme en témoigne le renforcement de toutes les équipes dédiées au sein de l'établissement et au sein de toutes les sections. Des réunions régulières ont lieu entre les différents acteurs de la démarche qualité à tous les niveaux de l'établissement.

Le plan d'action de chaque section est traduit en une succession d'actions très opérationnelles, de sorte que la qualité se retrouve intégrée dans les réunions pédagogiques et formalisée par le coordonnateur de chaque section. Des réunions pédagogiques sont, en effet, organisées au minimum trois fois par an dans l'ensemble de la HEPL par le coordonnateur qualité de chaque section, ce qui permet d'actualiser régulièrement l'analyse SWOT dans le domaine de la formation et d'adapter le plan d'action en conséquence. Il revient à chaque direction de département de prioriser les actions et de veiller à leur mise en place.

La culture qualité est diffusée à toutes les parties prenantes de l'établissement par le biais de la plateforme Teams qui centralise et porte à la connaissance de tous les documents et fiches actions dédiés à la démarches qualité.

Les processus sont formalisés par la rédaction des fiches actions qui reprennent les objectifs de ces actions, le calendrier associé et la ou les personnes responsables de cette action.

La plateforme Teams et l'Ecole Virtuelle portent à la connaissance de tous les fiches actions et les documents dédiés à la démarche qualité pour être consultés à tout

instant. Les fiches étant interactives, elles obligent à une implication de tous les acteurs qui partagent, de fait, les mêmes valeurs et objectifs.

Les partenaires de la formation interagissent avec les autorités de l'établissement soit lors du suivi des stagiaires, soit de manière plus formelle en participant au comité de perfectionnement. Ils peuvent ainsi suivre les évolutions des pratiques et des programmes des formations en fonction des modifications qu'ils souhaitent suggérer.

Depuis l'évaluation précédente, les ressources dédiées à la démarche qualité ont été renforcées à la fois au niveau institutionnel et au sein de chaque formation. Deux personnes sont engagées à temps plein pour assurer la démarche qualité de l'établissement. Un dixième a aussi été octroyé à chaque coordonnateur qualité de section, afin qu'il puisse exercer pleinement ses missions. Cette augmentation de ressources dédiées à la démarche qualité a contribué à une amélioration notable de la communication horizontale et verticale entre les parties prenantes.

La cellule qualité institutionnelle s'empare de la démarche qualité au sein de la HEPL par vagues successives entre deux évaluations réalisées par l'AEQES. Cette évaluation interne porte sur les aspects de la vie de l'établissement et de ses missions. Elle concerne ainsi toutes les parties prenantes à la fois internes (les enseignants, les étudiants, le personnel administratif et le collège de direction) et externes (les anciens étudiants, les différents partenaires et le monde professionnel). Chacun est sollicité de manière formelle pour actualiser l'analyse SWOT de son environnement, rechercher et proposer des pistes d'action.

La HEPL apparaît clairement en ordre de marche pour piloter les démarches qualité à travers la mise en place d'outils systématisés comme des tableaux interactifs et des ressources de communication étendues et accessibles à tous par le canal Teams. L'usage collectif de Teams apporte en effet une réelle plus-value dans le suivi des programmes et des actions menées, y compris dans le domaine de la qualité. L'outil permet une visualisation par toutes les parties prenantes des actions en cours disposées sous la forme de fiches et de tableaux interactifs avec un calendrier associé et des prises de responsabilités affichées.

Les évaluations des enseignements par les étudiants (EEE) ont lieu dans 3 UE par bloc à la fin de chaque quadrimestre sur la base d'un même questionnaire pour tous les étudiants. Les résultats des EEE sont portés à la connaissance de la direction de chaque enseignant concerné. En cas d'éventuelle difficulté, la direction cherche à accompagner l'enseignant avec l'appui de la CAPN. Cette modalité de fonctionnement permet au cursus d'évaluer toutes ces UE sur un cycle de 3 ans, permettant ainsi à l'ensemble des enseignants intervenant dans une UE de mettre en place des actions dans un temps suffisant avant une nouvelle évaluation. De la sorte, les actions mises en place ont le temps de porter leurs fruits.

## B. Constats concernant la démarche qualité spécifique au cursus EM

- Le cursus de formation EM a établi l'analyse de son programme d'études et construit un plan d'action visant son amélioration continue.

1. Le comité d'experts relève positivement la présence de documents utilisés pour l'échange entre coordonnateur qualité et étudiants.
2. Le comité observe que la HEPL prévoit trois réunions pédagogiques annuelles pour l'ensemble de ses cursus, favorisant la collaboration et le travail collectif autour du plan stratégique de la formation.
3. Certaines actions inscrites dans le plan stratégique du cursus correspondent davantage à des objectifs généraux qu'à des actions concrètes destinées à atteindre un indicateur précis de réussite.
4. Le comité relève positivement la présence, dans le portfolio, de livrables servant de preuves du suivi des actions, ce qui témoigne d'une formalisation effective de la démarche qualité.
5. Le comité note la volonté de présenter, à destination des lecteurs internes et externes, une méthodologie regroupant l'ensemble des actions menées, dans une logique d'information, de transparence et d'amélioration continue.
6. Un tableau de suivi des recommandations est présent, mais certaines d'entre elles ne font pas encore l'objet d'un suivi spécifique.
7. Les dossiers d'auto-évaluation et les rapports sont disponibles dans l'espace Teams du cursus, ce qui permet à l'ensemble des membres de l'équipe éducative d'y accéder à tout moment.
8. Les étudiants précisent qu'ils ont l'occasion en classe de répondre aux EEE et qu'ils perçoivent les répercussions directes sur le terrain malgré l'absence de retours formalisés oralement. Le comité précise que ces résultats sont disponibles à l'écrit sur l'école virtuelle pour les directions, les enseignants et les étudiants concernés.

## C. Recommandations

1. Le comité d'experts recommande de veiller à appliquer la méthodologie qualité HEPL telle que décrite dans le DAE, à savoir organiser une rencontre entre **les étudiants de chaque bloc** et le coordonnateur qualité une fois par quadrimestre. Ces rencontres doivent permettre d'informer et de recueillir les perceptions des étudiants, mais également d'évaluer les actions menées au moyen d'indicateurs de réussite SMART, afin d'en mesurer la pertinence et d'identifier les pistes d'amélioration. Autrement dit, il s'agit de respecter pleinement la logique du cycle Plan-Do-Check-Act. Si le travail annoncé a été réalisé, il conviendrait de mieux le référencer dans l'espace partagé de l'équipe. Cela permettrait à tout membre, au-delà de la personne en charge de la formalisation de la démarche qualité, de s'informer et de suivre l'évolution du processus.

2. Le comité invite l'équipe du cursus à veiller à conserver la trace des trois réunions pédagogiques annuelles prévues par la HEPL. Ces réunions constituent des moments essentiels de concertation et de suivi du plan stratégique, dont les comptes rendus devraient être intégrés au portfolio du cursus.

3. Le comité recommande de formuler des actions concrètes dans le plan stratégique du cursus. Des objectifs trop généraux risquent de nuire à la clarté de la démarche, à la définition d'indicateurs pertinents et à la mise en œuvre effective des actions.

4. Le comité encourage le cursus à poursuivre la documentation systématique des actions entreprises, en veillant à en préciser le contenu, les modalités et les résultats, afin d'en renforcer la valeur probante.

5. Le comité recommande de formaliser, dans un document unique, l'ensemble des actions récurrentes menées pour impliquer, informer et recueillir les retours des parties prenantes. Cette formalisation faciliterait l'auto-évaluation et l'identification des pistes d'amélioration. Le comité suggère que ce travail soit soutenu par la cellule qualité transversale, dont l'expertise permettrait d'en garantir la cohérence et l'efficacité.

6. À la suite d'une évaluation externe, le comité recommande de débiter l'analyse des recommandations par la mise à jour complète du tableau de suivi. Celui-ci devrait faire apparaître pour chaque recommandation les actions envisagées, leurs indicateurs de réussite et leur échéance, afin de permettre une priorisation et un suivi rigoureux dans le temps.

8. Le comité des experts recommande de poursuivre les actions engagées concernant les EEE, en veillant à laisser aux étudiants le temps nécessaire pour répondre aux questionnaires. Il est également recommandé d'inciter l'ensemble des enseignants à discuter des résultats en classe avec les étudiants et à proposer des solutions concrètes d'amélioration sur base de ces résultats. Par ailleurs, les actions entreprises à la suite des EEE devraient être formalisées via le calendrier

et le plan de suivi du cursus ainsi que les fiches action, afin d'assurer un suivi cohérent et durable.

## VII. Conclusion

Le bachelier en Écriture multimédia s'appuie sur une équipe ouverte aux évolutions du secteur, notamment en matière d'intégration de l'IA et de professionnalisation. Le suivi des stages et des TFE constitue un atout pour l'insertion professionnelle, tout comme la diversité des projets menés.

Le comité identifie toutefois plusieurs points à renforcer afin de consolider la cohérence du programme et l'expérience étudiante : une simplification des canaux de communication, une meilleure valorisation des productions étudiantes, un déploiement plus structuré de la formation continue des enseignants, ainsi qu'un développement plus ambitieux de l'ouverture linguistique et internationale. La clarification et la formalisation de certains éléments de la démarche qualité constituent également un levier important pour soutenir le pilotage du cursus.

Dans l'ensemble, le bachelier EM dispose d'une base solide et d'une dynamique constructive. Les recommandations formulées visent à renforcer la lisibilité du programme, à soutenir la cohérence des actions entreprises et à poursuivre l'amélioration continue au bénéfice des étudiants et de leur préparation aux métiers de l'écriture multimédia.

## VIII. Droit de réponse de l'établissement

Le département et le cursus n'ont pas émis de droit de réponse au rapport final d'évaluation, le droit de réponse formulé à la suite du rapport préliminaire ayant été entièrement pris en compte dans la version finale du rapport.