Techniques de communication IV

UE 37

Enseignant(s) responsable de l'UE : Delphine TIMMERMANS

Année d'études	Bloc 3
Acronyme	RPU31TCOM4
Nombre de crédits ECTS	6 (facteur de pondération)
Volume horaire	90 h (Q1 90 / Q2 0)
Période de l'année	Quadrimestre 1
Niveau du cycle	1er cycle
Cadre européen de certification	Niveau 6
Caractère dans le programme	Cours obligatoire dans le programme
Langue(s) d'enseignement	Français
Coordonnées du service	Campus d'Anderlecht, Avenue Émile Gryzon 1 (bât. 4C), 1070 Anderlecht
Mode d'évaluation	Unité évaluée en épreuves spécifiques par activité d'apprentissage
UE prérequises	Néant
UE corequises	Néant

Liste des activités d'apprentissage

Activité d'apprentissage	Volume horaire	ECTS	Présence obligatoire
RP31CGC Communication et gestion de crise	30	2	NON
RP31REPM Gestion de la réputation	30	2	NON
RP31PROT Protocole et cérémonies	30	2	NON

Contribution de l'UE au profil d'enseignement du programme

- **HE04** HE. 4. A la fin de la formation, le bachelier identifie les enjeux de communication d'une entreprise et élabore des propositions visant à améliorer cette communication tout en étant attentif aux impératifs budgétaires assignés.
- **RE01.4** ARES. 1.4 Développer une approche responsable, réflexive et critique des pratiques professionnelles, anticiper les évolutions.
- **RE01.5** ARES. 1.5 Développer et entretenir des relations de confiance avec les publics internes et externes dans le respect du protocole et du savoir-vivre professionnel
- **RE02.3** ARES. 2.3 Recueillir, sélectionner, transmettre et expliquer les informations.
- **RE02.4** ARES. 2.4 Structurer sa pensée et s'exprimer avec pertinence, par écrit et oralement, dans un langage adapté aux différents interlocuteurs.
- **RE03** ARES. 3 Mobiliser les savoirs et savoir-faire propres aux relations publiques

Autres connaissances ou compétences prérequises

Néant.

Descriptif des objectifs et des contenus de l'UE

Communication et gestion de crise

Objectifs

Travailler à restaurer la confiance et l'image d'une organisation ou d'une personne

Anticiper et détecter les signaux qui peuvent mener à une crise

Minimiser les préjudices lors d'une crise

Contenu

1) Le rôle des médias sociaux dans les situations de crise

2) Les crises majeures d'une organisation

- les catastrophes
- les crises liées à la consommation
- les crises liées aux personnes
- les piratages
- les licenciements collectifs

3) L'importance de la Communication interne

4) Les leaders d'opinion

5) La loi Renault

6) Communiquer avec les syndicats et les employés

7) Communiquer avec la presse

8) La déontologie

9) Le droit de réponse

10) Les parties prenantes

11) Le plan de Communication de crise

12) Les agences de Communication de crise

13) Les messages en situation de crise

Gestion de la réputation

Objectifs

Comprendre la somme des éléments qui font la réputation d'une entreprise
Apprendre à gérer la réputation d'une entité (personnalité, entreprise, association, institution, etc.) sur le web
Comprendre dans les grandes lignes la communication financière : rapport annuel, réunion des actionnaires, assemblée générale...
Prévenir et gérer la communication de crise
Comprendre les enjeux de l'employer branding dans le recrutement pour attirer les meilleurs profils
Comprendre l'importance de la RSE d'une entreprise et de son positionnement en matière de développement durable
Comprendre les enjeux de la Communication sur la qualité (normes, démarche qualité,...)
Identifier les parties prenantes de la communication sociale
Comprendre les enjeux du lobbying

Contenu

La communication web
La communication financière
La communication de recrutement
La communication sur le développement durable et la RSE
La communication sur la qualité

La communication sociale
Le lobbying

Protocole et cérémonies

Objectifs

Connaître le savoir-vivre en Europe et ailleurs
Analyser, comprendre et rendre compte de la dynamique à l'œuvre dans les rencontres mettant en présence des personnalités officielles en Belgique comme dans un contexte international
Assurer la mise en œuvre toutes les bonnes pratiques en matière d'accueil des personnalités publiques
Donner aux étudiants les moyens concrets d'exercer une fonction de conseil dans le cadre d'événements associant des personnalités du monde officiel et privé.

Contenu

Le savoir-vivre en Europe et ailleurs
Les règles de protocole lors d'événements réunissant des personnalités belges et étrangères

Activités et méthodes d'apprentissage et d'enseignement

Communication et gestion de crise

Cours interactif pour trouver quelles sont les bonnes pratiques, études de cas, analyse de la gestion et communication de crise d'une organisation

Gestion de la réputation

Veiller à la réputation d'une entreprise ou d'une personnalité

Protocole et cérémonies

Connaître les règles de savoir-vivre en Europe et ailleurs
Définir et mettre en pratique le protocole et l'accueil des personnalités belges et étrangères

Acquis d'apprentissage sanctionnés, spécifiques et contribuant à l'UE

Communication et gestion de crise

Prévenir et gérer une crise et sa Communication

Gestion de la réputation

Veiller à la réputation d'une entreprise ou d'une personnalité

Protocole et cérémonies

Connaître les règles de savoir-vivre en Europe et ailleurs
Définir et mettre en pratique le protocole et l'accueil des personnalités belges et étrangères

Description des supports de cours indispensables

Aucun support indispensable renseigné.

Description des références et des supports complémentaires

Description	Accès à la source	URL
Gestion de la réputation : slides sur le campus numérique	Ce support de cours est disponible sur le campus numérique	—
Protocole et cérémonies : Slides sur le campus numérique	Ce support de cours est disponible sur le campus numérique	—
Communication et gestion de crise : slides sur le campus numérique	Ce support de cours est disponible sur le campus numérique	—

Mode d'évaluation et de pondération par activité au sein de l'UE

Cette unité d'enseignement est évaluée en épreuves spécifiques par activité d'apprentissage.

Méthode d'intégration :

- Si aucune des notes des différentes AA qui composent l'UE ne se situe en deçà de 8/20, c'est la technique de la moyenne arithmétique pondérée qui est appliquée.
- Si la note d'une ou plusieurs AA composant une UE se situe en deçà de 8/20, la note finale de l'UE correspondra à la plus mauvaise des notes reçues.

Janvier			
Communication et gestion de crise — méthode d'intégration : 100 %			
Travaux hors session	50 %	Type de questions : Questions ouvertes	Examen à livre : Livre fermé
Examen écrit	50 %	Type de questions : Questions ouvertes	Examen à livre : Livre fermé
Gestion de la réputation — méthode d'intégration : 100 %			
Travaux hors session	50 %	Type de questions : Questions ouvertes	Examen à livre : Livre fermé
Examen écrit	50 %	Type de questions : Questions ouvertes	Examen à livre : Livre fermé
Protocole et cérémonies — méthode d'intégration : 100 %			
Travaux hors session	50 %	Type de questions : Questions ouvertes	Examen à livre : Livre fermé
Examen écrit	50 %	Type de questions : Questions ouvertes	Examen à livre : Livre fermé
Août			
Communication et gestion de crise — méthode d'intégration : 100 %			
Examen écrit	100 %	Type de questions : Questions ouvertes	Examen à livre : Livre fermé
Gestion de la réputation — méthode d'intégration : 100 %			
Examen écrit	100 %	Type de questions : Questions ouvertes	Examen à livre : Livre fermé
Protocole et cérémonies — méthode d'intégration : 100 %			
Examen écrit	100 %	Type de questions : Questions ouvertes	Examen à livre : Livre fermé