

Bachelier en Relations publiques

HELHa Campus Montignies 136 Rue Trieu Kaisin 6061 MONTIGNIES-SUR-SAMBRE

Tél : +32 (0) 71 20 27 90

Fax : +32 (0) 71 30 48 79

Mail : eco.montignies@helha.be

1. Identification de l'Unité d'Enseignement

| UE RP206 Communication de crise et e-réputation | | | |
|--|--|-----------------|-------------|
| Code | ECRP2B06RP206 | Caractère | Obligatoire |
| Bloc | 2B | Quadrimestre(s) | Q1 |
| Crédits ECTS | 2 C | Volume horaire | 24 h |
| Coordonnées des responsables et des intervenants dans l'UE | Nathalie ELIAS (nathalie.elias@helha.be) | | |
| Coefficient de pondération | 20 | | |
| Cycle et niveau du Cadre Francophone de Certification | bachelier / niveau 6 du CFC | | |
| Langue d'enseignement et d'évaluation | Français | | |

2. Présentation

Introduction

Communication de crise et e-réputation - théorie, étude de cas et nouvelles pratiques.
 Approche stratégique de la communication sensible.

Contribution au profil d'enseignement (cf. référentiel de compétences)

Cette Unité d'Enseignement contribue au développement des compétences et capacités suivantes :

Compétence 1 **S'insérer dans son milieu professionnel et s'adapter à son évolution**

- 1.4 Développer une approche responsable, réflexive et critique des pratiques professionnelles, anticiper les évolutions

Compétence 2 **Communiquer : écouter, informer, conseiller les acteurs, tant en interne qu'en externe, dans un environnement pluriculturel et multilingue**

- 2.2 Décoder les messages dans leurs différents modes de transmission
 2.3 Recueillir, sélectionner, transmettre et expliquer les informations

Compétence 3 **Mobiliser les savoirs et savoir-faire propres aux relations publiques**

- 3.2 Identifier les réseaux d'information relatifs aux activités de l'organisation et élaborer une fonction de "veille de l'actualité"
 3.3 Exploiter les ressources des milieux médiatiques avec les instruments de travail adéquats
 3.4 Comprendre et pratiquer activement les différents langages de communication : langues parlées et écrites, langages audiovisuels et multimédia, communication non verbale

Acquis d'apprentissage visés

I. Au terme de l'unité d'enseignement, il est attendu que l'étudiant, individuellement, soit capable de :

- expliquer et décrire les notions fondamentales concernant la communication de crise
- concevoir et évaluer un plan de communication de crise
- expliquer et décrire les stratégies de sortie de crise
- expliquer, décrire et illustrer le concept d'e-réputation - expliquer, décrire et illustrer les (nouveaux) outils de communication de crise.
- interpréter et critiquer des articles sur la communication de crise

II. A travers un sujet de leçon proposé, il est attendu que l'étudiant, en groupe, produise un écrit à travers lequel il démontre sa capacité à :

- rechercher et utiliser des ressources adéquates ;
- rédiger et structurer un document en respectant les consignes ;

- proposer une analyse rigoureuse du sujet développé ;
- présenter un regard réflexif sur les outils utilisés et critique sur les résultats obtenus. en ayant à sa disposition toutes les ressources qu'il estime nécessaires.

III. Au terme de la présentation orale du travail écrit, l'étudiant, en groupe, doit être capable de :

- structurer un propos, de formuler clairement ses idées et de contextualiser le sujet, en s'appuyant sur un support multimédia de qualité ;
- présenter un regard critique et réflexif sur le travail réalisé ;
- apporter des réponses précises et argumentées aux questions posées.

Liens avec d'autres UE

Prérequis pour cette UE : aucun

Corequis pour cette UE : aucun

3. Description des activités d'apprentissage

Cette unité d'enseignement comprend l(es) activité(s) d'apprentissage suivante(s) :

ECRP2B06RP206A Communication de crise et e-réputation 24 h / 2 C

Les descriptions détaillées des différentes activités d'apprentissage sont reprises dans les fiches descriptives jointes.

4. Modalités d'évaluation

Les 20 points attribués dans cette UE sont répartis entre les différentes activités de la manière suivante :

ECRP2B06RP206A Communication de crise et e-réputation 20

Les formes d'évaluation et les dispositions complémentaires particulières des différentes activités d'apprentissage sont reprises dans les fiches descriptives jointes.

Dispositions complémentaires relatives à l'UE

Principe général : la note de l'unité d'enseignement est obtenue en effectuant une moyenne arithmétique pondérée des notes finales obtenues lors des évaluations des différentes activités d'apprentissage qui la composent.

Exceptions :

1. En cas de mention CM (certificat médical), ML (motif légitime), PP (pas présenté), Z (zéro), PR (note de présence) ou FR (fraude) dans une des activités d'apprentissage composant l'UE, la mention dont question sera portée au relevé de notes de la période d'évaluation pour l'ensemble de l'UE (quelle que soit la note obtenue pour l'autre/les autres activités d'apprentissage composant l'UE).

N.B. La non-présentation d'une partie de l'épreuve (par exemple un travail) entraînera la mention PP pour l'ensemble de l'activité d'apprentissage, quelles que soient les notes obtenues aux autres parties de l'évaluation.

Le principe général et les exceptions en matière de pondération des activités d'apprentissage de l'UE et de notation restent identiques quelle que soit la période d'évaluation.

Référence au REE

En cas de force majeure, une modification éventuelle en cours d'année peut être faite en accord avec le Directeur de département, et notifiée par écrit aux étudiants. (article 67 du règlement général des études 2019-2020).

Bachelier en Relations publiques

HELHa Campus Montignies 136 Rue Trieu Kaisin 6061 MONTIGNIES-SUR-SAMBRE
Tél : +32 (0) 71 20 27 90 Fax : +32 (0) 71 30 48 79 Mail : eco.montignies@helha.be

1. Identification de l'activité d'apprentissage

| Communication de crise et e-réputation | | | |
|--|---|-----------------|-------------|
| Code | 20_ECRP2B06RP206A | Caractère | Obligatoire |
| Bloc | 2B | Quadrimestre(s) | Q1 |
| Crédits ECTS | 2 C | Volume horaire | 24 h |
| Coordonnées du Titulaire de l'activité et des intervenants | Nathalie ELIAS (nathalie.elias@helha.be) | | |
| Coefficient de pondération | 20 | | |
| Langue d'enseignement et d'évaluation | Français | | |

2. Présentation

Introduction

Communication de crise et e-réputation - théorie, étude de cas et nouvelles pratiques. Approche stratégique de la communication sensible.

Objectifs / Acquis d'apprentissage

I. Au terme de l'unité d'enseignement, il est attendu que l'étudiant, individuellement, soit capable de : expliquer et décrire les notions fondamentales concernant la communication de crise concevoir et évaluer un plan de communication de crise expliquer et décrire les stratégies de sortie de crise expliquer, décrire et illustrer le concept d'e-réputation expliquer, décrire et illustrer les (nouveaux) outils de communication de crise interpréter et critiquer des articles sur la communication de crise. II. A travers un sujet de leçon proposé, il est attendu que l'étudiant, individuellement ou en groupe, produise un écrit à travers lequel il démontre sa capacité à : rechercher et utiliser des ressources adéquates ; rédiger et structurer un document en respectant les consignes ; proposer une analyse rigoureuse du sujet développé ; présenter un regard réflexif sur les outils utilisés et critique sur les résultats obtenus. en ayant à sa disposition toutes les ressources qu'il estime nécessaires. III. Au terme de la présentation orale du travail écrit, l'étudiant, individuellement ou en groupe, doit être capable de : structurer un propos, de formuler clairement ses idées et de contextualiser le sujet, en s'appuyant sur un support multimédia de qualité ; présenter un regard critique et réflexif sur le travail réalisé ; apporter des réponses précises et argumentées aux questions posées

3. Description des activités d'apprentissage

Contenu

Table des matières

- I. La crise
- II. La communication de crise
- III. Les moyens d'action
- IV. Communication de crise et Internet, lorsque la communication digitale s'en mêle... e-réputation, gérer les rumeurs, ragots et bad buzz

Démarches d'apprentissage

- Cours magistral
- syllabus Travail individuel ou de groupe
- Présentation Powerpoint
- Portefeuille de lecture
- Emploi des nouvelles technologies

Dispositifs d'aide à la réussite

- Des exercices dirigés se font lors de séances de présentation.
- Une séance de « questions-réponses » se tient lors de la dernière séance de l'activité d'apprentissage.
- Les étudiants peuvent contacter l'enseignant à tout moment pour des demandes d'éclaircissement. Cette possibilité est toutefois conditionnée à la présence aux séances.

Ouvrages de référence

BLANCOT C. et al., Communication de crise à l'heure des médias sociaux, Paris, SpotPink, 2012.

BLOCH E., Communication de crise et médias sociaux, coll. "Fonctions de l'entreprise", Paris, Dunod, 2012.

HEIDERICH D., Plan de gestion de crise, Paris, Dunod, 2010. HEIDERICH D., « L'incertaine équation médiatique en situation de crise », dans Cahier de la sécurité, n°10, Institut National des Hautes Etudes de Sécurité (INHES), octobre 2009.

LÉVY L., « Par gros temps, faut-il communiqué en interne? », dans Stratégies magazine, Issy-les-Moulineaux, ReedBusiness Information, n°1520, 6 novembre 2008.

LIBAERT T., « L'impossible prévision des crises », dans Magazine de la Communication de crise et sensible, 2009. MALAVAL P., DECAUDIN J.-M., Pentacom, 2e édition, Paris, Pearson Education, 2009.

VAN de WINKEL A., Gérer les rumeurs, ragots et autres bruits, coll. "communication", Liège, edipro, 2012.

Supports

- Syllabus
- Sites Internet
- Notes de cours
- Présentation Powerpoint

4. Modalités d'évaluation

Principe

Examen écrit

Critiques d'articles

Travail individuel ou en groupe

Pondérations

| | Q1 | | Q2 | | Q3 | |
|------------------------|-----------|----|-----------|---|-----------|-----|
| | Modalités | % | Modalités | % | Modalités | % |
| production journalière | Evc + Trv | 30 | | | | |
| Période d'évaluation | Exe | 70 | | | Exe | 100 |

Evc = Évaluation continue, Trv = Travaux, Exe = Examen écrit

La pondération de cette activité d'apprentissage au sein de l'UE dont elle fait partie vaut 20

Dispositions complémentaires

Principe général : la note de l'unité d'enseignement est obtenue en effectuant une moyenne arithmétique pondérée des notes finales obtenues lors des évaluations des différentes activités d'apprentissage qui la composent.

Exceptions :

1. En cas de mention CM (certificat médical), ML (motif légitime), PP (pas présenté), Z (zéro), PR (note de présence) ou FR (fraude) dans une des activités d'apprentissage composant l'UE, la mention dont question sera portée au relevé de notes de la période d'évaluation pour l'ensemble de l'UE (quelle que soit la note obtenue pour l'autre/les autres activités d'apprentissage composant l'UE).

N.B. La non-présentation d'une partie de l'épreuve (par exemple un travail) entraînera la mention PP pour l'ensemble de l'activité d'apprentissage, quelles que soient les notes obtenues aux autres parties de l'évaluation.

Le principe général et les exceptions en matière de pondération des activités d'apprentissage de l'UE et de notation restent identiques quelle que soit la période d'évaluation.

Référence au REE

En cas de force majeure, une modification éventuelle en cours d'année peut être faite en accord avec le Directeur de département, et notifiée par écrit aux étudiants. (article 67 du règlement général des études 2019-2020).