

Bachelier en Relations publiques

HELHa Campus Montignies 136 Rue Trieu Kaisin 6061 MONTIGNIES-SUR-SAMBRE		
Tél : +32 (0) 71 15 98 00	Fax :	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	Eve BOIDRON (eve.boidron@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**
 - 1.2 Collaborer à la résolution de projets et problèmes complexes avec méthode, rigueur, proactivité et créativité
 - 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
 - 2.4 Structurer sa pensée et s'exprimer avec pertinence, par écrit et oralement, dans un langage adapté aux différents interlocuteurs
- 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

Contenu

1. La crise
2. La communication de crise
3. Les moyens d'action
4. Bad buzz et communication digitale sensible

Démarches d'apprentissage

- Cours magistral
- Syllabus
- Présentation Power Point
- Portefeuille de lecture
- Vidéos
- Emploi de nouvelles technologies
- Témoignages externes

Dispositifs d'aide à la réussite

- Exercices dirigés et encadrés lors des séances en vue de pouvoir les répéter en autonomie ensuite
- Séance "Questions-réponses" lors de la dernière session d'apprentissage relative à l'examen
- Les étudiants peuvent contacter l'enseignant pour des demandes d'éclaircissement

Sources et références

Bloch E., (2012), *Communication de crise et médias sociaux*, coll. "Fonctions de l'entreprise", DUNOD.

Bouillon J.P., (2021) *Communication corporate web*, Mons, Certification d'université en communication web, Ateliers FUCAM-UCLouvain.

Heiderich D., (2010), *Plan de gestion de crise*, Dunod.

Van de Winkel A., (2012), *Gérer les rumeurs, ragots et autres bruits*, coll. "Communication", Edi Pro.

Westphalen M-H., (2004), *Communicator*, 4ème édition, Dunod.

Liste non-exhaustive. Toutes les ressources et références utilisées sont précisées lors des séances de cours et reprises dans la présentation Power Power postée sur Connected.

Supports en ligne

Les supports en ligne et indispensables pour acquérir les compétences requises sont :

- Syllabus
- Sites Internet
- Notes de cours
- Présentation Power Point
- Vidéos
- ...
- Les supports, notes, PPTS seront déposés sur la plateforme ConnectED au regard de l'AA/UE

4. Modalités d'évaluation

Principe

1. Examen écrit (60 pts)
2. Travail en groupe ou individuel de synthèse (35 pts)
3. Evaluation continue (5pts)

Les points acquis durant le quadrimestre en évaluation continue restent les mêmes et seront comptabilisés dans la cote finale au Q3.

Si le travail de synthèse est réussi au Q1, les points seront reportés au Q3. Il ne faut pas le représenter. Les points obtenus pour le travail au même titre que les points obtenus en EVC durant l'année seront additionnés à la nouvelle cote obtenue à l'examen du Q3.

Pondérations

	Q1		Q2		Q3	
	Modalités	%	Modalités	%	Modalités	%
production journalière	Evc	5			Evc	5
Période d'évaluation	Trv + Exe	95			Trv + Exe	95

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

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, notes obtenues selon les modalités d'évaluation décrites dans les fiches ECTS de l'activité d'apprentissage.

Lorsqu'une unité d'enseignement ne contient qu'une activité d'apprentissage, la note de l'unité d'enseignement est la note d'évaluation de cette activité d'apprentissage, note obtenue selon les modalités d'évaluation décrites dans les fiches ECTS de l'activité d'apprentissage.

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 RGE

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 2022-2023).