

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			
Ancien Code	ECRP2B06RP206	Caractère	Obligatoire
Nouveau Code	CORP2060		
Bloc	2B	Quadrimestre(s)	Q1
Crédits ECTS	2 C	Volume horaire	24 h
Coordonnées des responsables et des intervenants dans l'UE	Eve BOIDRON (boidrone@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

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.

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

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 avant et lors de la dernière séance de cours.

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 :

Modalités opérationnelles, notes de cours, PPT ou autres supports seront déposés sur la plateforme numérique

4. Modalités d'évaluation

Principe

Au Q1:

1. Examen écrit (80 pts)
2. Trv (20 pts)

Au Q3, l'examen écrit compte pour 100% des points

Modalités opérationnelles seront déposés sur la plateforme numérique ConnectED au regard de l'AA.
Pour les diplômables de janvier : les modalités seront indiquées sur Connected.

Pondérations

	Q1		Q2		Q3	
	Modalités	%	Modalités	%	Modalités	%
production journalière	Trv	20				
Période d'évaluation	Exe	80			Exe	100

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 adjoint de département, et notifiée par écrit aux étudiants. (article 67 du règlement général des études 2025-2026).