Année académique 2021 - 2022 Domaine Économique

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 RP106 Accueil et protocole			
Code	ECRP1B06RP106	Caractère	Obligatoire
Bloc	1B	Quadrimestre(s)	Q2
Crédits ECTS	2 C	Volume horaire	24 h
Coordonnées des **responsables** et des intervenants dans l'UE	**Carole MICHEL** (carole.michel@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

Cette UE permet à l'étudiant de découvrir l'accueil, le Protocole et le Savoir-vivre.

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
- 1.3 Adopter une attitude éthique et respecter les règles déontologiques
- 1.4 Développer une approche responsable, réflexive et critique des pratiques professionnelles, anticiper les évolutions
- 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

Compétence 2 **Communiquer : écouter, informer, conseiller les acteurs, tant en interne qu'en externe, dans un environnement pluriculturel et multilingue**
- 2.1 Pratiquer l'écoute avec empathie
- 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''

Compétence 4 **Analyser les données utiles à la réalisation de sa mission dans une démarche systémique**
- 4.2 Identifier les carences de communication de l'entreprise, proposer les moyens d'y remédier et impulser les améliorations

Compétence 5 **S'organiser : structurer, planifier, coordonner, gérer de manière rigoureuse les actions et les tâches liées à sa mission**
- 5.1 Se créer un réseau de relations
- 5.5 Gérer les problèmes sociaux et interpersonnels, anticiper et résoudre les conflits

Acquis d'apprentissage visés

Au terme de l'activité d'apprentissage, il est attendu que l'étudiant soit capable de :

- décrire les méthodes et les outils de l'accueil (face à face et au téléphone);
- recommander des méthodes et des outils d'accueil adaptés à une situation précise;

Au terme de l'activité d'apprentissage, par le biais de rencontres avec des professionnels du monde de la communication, il est attendu que l'étudiant soit capable de :

- identifier les exigences et les contraintes de différents métiers de la communication,
- identifier les qualités d'un "bon" communiquant,
- poser un regard critique sur les différents métiers de la communication,
- ...

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) :

ECRP1B06RP106A Accueil et protocole 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 :

ECRP1B06RP106A Accueil et protocole 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, 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 :

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 2021-2022).

Année académique 2021-2022 Domaine Économique

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'activité d'apprentissage

Accueil et protocole			
Code	20_ECRP1B06RP106A	Caractère	Obligatoire
Bloc	1B	Quadrimestre(s)	Q2
Crédits ECTS	2 C	Volume horaire	24 h
Coordonnées du **Titulaire** de l'activité et des intervenants	**Carole MICHEL** (carole.michel@helha.be)		
Coefficient de pondération		20	
Langue d'enseignement et d'évaluation		Français	

2. Présentation

Introduction

Accueil et Protocole - Savoir-vivre

Objectifs / Acquis d'apprentissage

Au terme de l'activité d'apprentissage, il est attendu que l'étudiant soit capable de :
- décrire les méthodes et les outils de l'accueil (face à face et au téléphone),
- recommander des méthodes et des outils d'accueil adaptés à une situation précise,
- ...

Au terme de l'activité d'apprentissage, par le biais de rencontres avec des professionnels du monde de la communication, il est attendu que l'étudiant soit capable de :
- identifier les exigences et les contraintes de différents métiers de la communication,
- identifier les qualités d'un "bon" communiquant,
- poser un regard critique sur les différents métiers de la communication,
- ...

3. Description des activités d'apprentissage

Contenu

Table des matières :
- Introduction.
- L'agent d'accueil.
- Les méthodes de l'accueil.
- Les outils de l'accueil.
- Le livret d'accueil.
- L'accueil au téléphone.
- Protocole et Savoir-vivre.
- ...

Concepts-clés :
- Accueil (agent d'accueil / Outils d'accueil / ...).
- Savoir-vivre (Politesse / Courtoisie / ...).
- Téléphone.

- ...

Terrain :

Rencontre avec 3 professionnels de la communication issus de secteurs d'activités différents (profils différents) (attestation prouvant les rencontres). Les visites se feront seul ou en binôme.

Démarches d'apprentissage

- Cours magistral.
- Approche interactive.
- Jeux de rôles.
- Travail en autonomie / de groupes (lié aux rencontres extérieures).

Dispositifs d'aide à la réussite

Séance de questions-réponses.

Sources et références

- DECAUDIN J.-M., MALAVAL Ph., Pentacom. Communication : théorie et pratique, Paris, Pearson education, 2005.
- HALL T., E., La dimension cachée, Paris, Seuil, 1966 (1971 : traduction française).
- MARTIN M.-À., Les clés de l'accueil, Chambéry, Le Génie des Glaciers Éditeur, 2010.
- PRELLE (de) P., et. al., Le guide de l'étiquette et du savoir-vivre, Bruxelles, Éditions Racine, 2000.
- WESTPHALEN M.-H., Communicator. Le guide de la communication d'entreprise, Paris, Dunod, 2001.
- Diverses conférences,...
- ...

Liste non exhaustive.

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 au regard de l'AA.

4. Modalités d'évaluation

Principe

La note finale étant composée de deux parties (travail (30%) et examen écrit (70%)), ces deux parties doivent être présentées.

Pondérations

	Q1		Q2		Q3	
	Modalités	%	Modalités	%	Modalités	%
production journalière			Trv	30	Trv	30
Période d'évaluation			Exe	70	Exe	70

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, 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 :

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 2021-2022).