

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			
Ancien Code	ECRP1B06RP106	Caractère	Obligatoire
Nouveau Code	XOPM1060		
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;
- ...

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

Contenu

Table des matières :

- Introduction.
- Les méthodes de l'accueil.
- Les outils de l'accueil.
- L'agent d'accueil.
- L'accueil au téléphone.
- Protocole et Savoir-vivre.

- ...

Concepts-clés :

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

- ...

Démarches d'apprentissage

- Cours magistral.
- Approche interactive.
- Jeux de rôles.

Dispositifs d'aide à la réussite

Séance de questions-réponses.

Sources et références

- Demont, L. Kempf, A., Rapidel, M. & Scibetta, C. (1996). Communication des entreprises. Stratégies et pratiques. Nathan.
- Martin, M.-A. (2010). Les clés de l'accueil. Le Génie des Glaciers Editeur.
- Westphalen, M.-H. (2001). Communicator. Le guide de la communication d'entreprise. Dunod.
- ...

Ce point reprend les références de base mais les références exhaustives se trouvent à la fin de chaque module constituant le syllabus.

Supports en ligne

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

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'UE.

4. Modalités d'évaluation

Principe

Examen écrit.

Les modalités opérationnelles seront postées sur ConnectED au regard de l'UE

Pondérations

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

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 :

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 66 du règlement général des études 2024-2025).