

**MINISTERE DE LA COMMUNAUTE FRANCAISE**  
**ADMINISTRATION GENERALE DE L'ENSEIGNEMENT**  
**ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE DE REGIME 1**

**DOSSIER PEDAGOGIQUE**

**UNITE D'ENSEIGNEMENT**

**GESTION DE LA COMMUNICATION DE CRISE**

**ENSEIGNEMENT SUPERIEUR DE TYPE COURT**  
**DOMAINE : SCIENCES ÉCONOMIQUES ET DE GESTION**

**CODE : 74 20 09 U32 D1**

**CODE DU DOMAINE DE FORMATION : 708**

**DOCUMENT DE REFERENCE INTER-RESEAUX**

**Approbation du Gouvernement de la Communauté française du 07 juin 2016,  
sur avis conforme du Conseil général**

# **GESTION DE LA COMMUNICATION DE CRISE**

## **ENSEIGNEMENT SUPERIEUR DE TYPE COURT**

### **1. FINALITES DE L'UNITE D'ENSEIGNEMENT**

#### **1.1. Finalités générales**

Conformément à l'article 7 du décret de la Communauté française du 16 avril 1991 organisant l'Enseignement de promotion sociale, cette unité d'enseignement doit :

- ◆ concourir à l'épanouissement individuel en promouvant une meilleure insertion professionnelle, sociale et culturelle ;
- ◆ répondre aux besoins et demandes en formation émanant des entreprises, des administrations, de l'enseignement et d'une manière générale des milieux socio-économiques et culturels.

#### **1.2. Finalités particulières**

L'unité d'enseignement vise à permettre à l'étudiant :

- ◆ d'identifier et de caractériser une situation de crise ;
- ◆ d'établir une stratégie de communication.

### **2. CAPACITES PREALABLES REQUISES**

#### **2.1. Capacités**

- ◆ identifier les cibles d'une communication ;
- ◆ rédiger un communiqué de presse ;
- ◆ concevoir un dossier de presse succinct.

#### **2.2. Titres pouvant en tenir lieu**

Les attestations de réussite des unités d'enseignement :

- ◆ Communication et relations publiques des organisations – code 74 20 06 U32 D1
- ◆ Communication et relations publiques : stratégies media – code 74 20 06 U32 D1

Ou

Un titre de bachelier ou master délivré par l'enseignement supérieur.

### 3. ACQUIS D'APPRENTISSAGE

**Pour atteindre le seuil de réussite, l'étudiant sera capable :**

*à partir d'au moins une situation concrète de gestion de crise,  
en respectant les règles éthiques et déontologiques de la profession,  
en respectant les règles et usages de la langue française,  
les consignes et le contexte étant précisés par le chargé de cours,*

- ◆ d'identifier les composants de cette situation ;
- ◆ de mettre en place une stratégie de communication de crise ;
- ◆ de produire un message structuré et argumenté en réponse à la médiatisation de la situation.

**Pour la détermination du degré de maîtrise,** il sera tenu compte des critères suivants :

- ◆ le degré de précision de l'identification,
- ◆ le niveau de cohérence des démarches proposées.

### 4. PROGRAMME

L'étudiant sera capable :

*en respectant les règles et usages de la langue française,  
en respectant les règles éthiques et déontologiques de la profession,  
à partir d'exemples issus de la vie professionnelle liés à la gestion de situations de crise,*

- ◆ de définir le concept de crise ;
- ◆ d'établir une typologie des crises (interne/externe, humaine/sociale/organisationnelle) ;
- ◆ d'identifier les acteurs, les origines individuelles, sociales, culturelles, organisationnelles et institutionnelles de la crise, l'objet de la crise ;
- ◆ d'appréhender les réactions possibles, les enjeux et les risques encourus ;
- ◆ d'identifier des ressources qui permettent l'émergence d'une solution y compris le lobbying ;
- ◆ de collaborer à la mise en œuvre d'une solution ;
- ◆ de définir le concept de communication de crise ;
- ◆ d'évaluer l'impact et le rôle des médias en période de crise (gestion de l'urgence, de l'après- crise...) ;
- ◆ de mettre en place une stratégie de communication de crise : plan, choix des messages, médiatisation, cellule de crise... ;
- ◆ de produire un message structuré et argumenté en à la médiatisation de situations.

### 5. CHARGE(S) DE COURS

Un enseignant ou un expert.

L'expert devra justifier de compétences issues d'une expérience professionnelle actualisée et reconnue dans le domaine en relation avec le programme du présent dossier pédagogique.

## 6. CONSTITUTION DES GROUPES OU REGROUPEMENT

Aucune recommandation particulière.

## 7. HORAIRE MINIMUM DE L'UNITE D'ENSEIGNEMENT

7.1. Dénomination du cours	Classement	Code U	Nombre de périodes
Communication de crise	CT	B	24
7.2. Part d'autonomie		P	6
Total des périodes			<b>30</b>