

Intitulé de l'UE	Communication et technologies de l'information 2.1
Section(s)	- (4 ECTS) Bachelier en Management du tourisme et des loisirs Cycle 1 Bloc 2

Responsable(s)	Heures	Période
Camille DESAUVAGE	50	Quad 1

Activités d'apprentissage	Heures	Enseignant(s)
Animation et médiation culturelle	12.5h	Amandine VANHERPE
Communication corporate	12.5h	Camille DESAUVAGE
Gestion et animation de groupes	25h	Primaëlle LEGRAND

Prérequis	Corequis

Répartition des heures
Animation et médiation culturelle : 4h de théorie, 8.5h d'exercices/laboratoires
Communication corporate : 6.5h de théorie, 6h d'exercices/laboratoires
Gestion et animation de groupes : 8h de théorie, 8h d'exercices/laboratoires, 6h de travaux, 3h d'autonomie

Langue d'enseignement
Animation et médiation culturelle : Français, Anglais, Néerlandais
Communication corporate : Français
Gestion et animation de groupes : Français

Connaissances et compétences préalables
///

Objectifs par rapport au référentiel de compétences ARES
Cette UE contribue au développement des compétences suivantes
<ul style="list-style-type: none"> • S'insérer dans son milieu professionnel et s'adapter à son évolution <ul style="list-style-type: none"> ◦ Collaborer à la résolution de problèmes complexes avec méthode, rigueur, proactivité et créativité ◦ Développer la polyvalence et proposer des solutions innovantes pour ses projets • Communiquer : écouter, informer et conseiller les acteurs, tant en interne qu'en externe <ul style="list-style-type: none"> ◦ Accueillir et informer les clients, les partenaires et les prestataires ◦ Présenter ou promouvoir l'information, les documents, les produits sélectionnés, tant à l'écrit qu'à l'oral, de

- manière rigoureuse et ciblée avec les moyens adéquats
 - Pratiquer l'écoute et l'empathie, s'ouvrir aux autres cultures en tenant compte des traditions
- Mobiliser les savoirs et savoir-faire propres à son activité
 - Choisir et utiliser les technologies de l'information et de la communication
- S'organiser : structurer, planifier, coordonner et gérer de manière rigoureuse les actions et les tâches liées à sa mission
 - Gérer les priorités, anticiper
 - Coordonner et animer des équipes

Objectifs de développement durable



Travail décent et croissance économique

Objectif 8 Promouvoir une croissance économique soutenue, partagée et durable, le plein emploi productif et un travail décent pour tous

- 8.9 D'ici à 2030, élaborer et mettre en oeuvre des politiques visant à développer un tourisme durable qui crée des emplois et mette en valeur la culture et les produits locaux.



Villes et communautés durables

Objectif 11 Faire en sorte que les villes et les établissements humains soient ouverts à tous, sûrs, résilients et durables

- 11.4 Renforcer les efforts de protection et de préservation du patrimoine culturel et naturel mondial.

Acquis d'apprentissage spécifiques

Prendre en charge un groupe et répondre aux besoins spécifiques. Gérer les relations. Créer un climat de confiance
Gérer les dysfonctionnements et les imprévus.

Mettre à disposition et créer des documents pour l'information touristique sous forme papier et numérique. Mettre en place des actions de communication sur l'offre touristique.

Se vendre et vendre ses compétences dans le milieu professionnel.

Contenu de l'AA Animation et médiation culturelle

Introduction à diverses techniques de guidage avec pour objectif de mettre celles-ci en pratique lors d'un guidage (*individuel, en binôme ou de groupe*) en contexte réel. Discussion de l'importance du langage verbal et non-verbal et recherches diverses afin d'établir un itinéraire.

Quelques objectifs du cours :

- accueillir, animer, gérer et guider un groupe spécifique dans des contextes variables ;
- interagir avec le public en français et/ou en langue.s étrangère.s ;
- adapter la visite, procéder à des aménagement en fonction d'un public spécifique ;
- s'adapter à son environnement ;
- créer un climat de confiance et gérer les imprévus ;
- acquérir un esprit d'analyse et une réflexion critique ;
- être proactif, créatif et utiliser divers supports ;
- ...

Afin de garantir le succès et la bonne réalisation des activités, le professeur se réserve le droit d'apporter des modifications aux tâches demandées ou à leur préparation afin d'assurer la sécurité des participants et la réussite du projet.

Contenu de l'AA Communication corporate

- Introduction à la communication d'entreprise
- Valoriser son parcours

- Le CV: compétences et soft skills, rédiger et mettre en forme le document
- LinkedIn : création d'un profil et mise en réseau
- La lettre de motivation : règles, structure et rédaction
- Simulation d'entretiens d'embauche : la boussole, présentation, démarches,...

Contenu de l'AA Gestion et animation de groupes

- Découvrir le monde de l'animation culturelle
- Acquérir des connaissances sur le public de l'animation : l'enfant (tranche 7-11 ans)
- Comprendre quelles attitudes adopter pour répondre aux besoins du public
- Obtenir des outils pour maintenir des bonnes relations avec le public
- Obtenir des outils d'animation de groupe (activités, techniques d'animation, etc.)

Méthodes d'enseignement

Animation et médiation culturelle : cours magistral, travaux de groupes, approche interactive, approche par situation problème, approche avec TIC, activités pédagogiques extérieures

Communication corporate : cours magistral, approche déductive, approche avec TIC, étude de cas, utilisation de logiciels,

Gestion et animation de groupes : cours magistral, travaux de groupes, approche par projets, approche interactive, activités pédagogiques extérieures

Supports

Animation et médiation culturelle : copies des présentations, notes de cours, activités sur eCampus

Communication corporate : syllabus, notes de cours, notes d'exercices, activités sur eCampus, Presse touristique professionnelle, LinkedIn

Gestion et animation de groupes : syllabus, notes de cours

Ressources bibliographiques de l'AA Animation et médiation culturelle

Divers sites internet, revues touristiques, guides de voyage, brochures et chaînes YouTube servent également de supports tels que *Be a better Guide*, *BBC Stories*.

- RIVIERE A. & BOURLIATAUX-LAJONIE S. (2012). Le m-tourisme: une opportunité pour les destinations touristiques? Le cas des villes. Conference: International Marketing Trends Congress, ESCP - EAP.
- BOUGENIES F., LELEU-MERVIEL S. & SPARROW L. (2016). Effet captivant et apaisant de la médiation ipar tablette au musée: mesures physiologiques et motivationnelles. p.87-108 <https://journals.openedition.org/edc/6565>
- FANDRIAMBOLONA M. Cours de technique d'accueil et de guidage touristique INTH
- Fédération touristique du Luxembourg belge. Lexique Français-Néerlandais à destination des acteurs du tourisme.

Ressources bibliographiques de l'AA Communication corporate

- COURRIER Garlonne, 100 lettres de motivation 100% réussite, Paris, LEDUC.S Editions, 2008, 253 pages
- DEMONT Valérie, Ecrire un bon post Facebook, in Blog Valérie Demont, 25 avril 2015 <http://www.valeriedemont.ch/ecrire-un-bon-post-facebook/>
- HEFFINCK Stéphanie, Réseaux sociaux : bien lire avant l'utilisation, in CCI MAG – N°6 – Juin 2016, p.19-23
- HELLER Robert, Savoir communiquer (1998), Londres, MANGO PRATIQUE, 101 trucs et conseils, 1999, 72 pages.
- HIAM Alexander, Le Marketing pour les nuls, Hoboken, Editions First, 200, 372 pages.
- KINDERMANS Delphine, Porte-voix silencieux, in Weekend Le Vif, Edito, n°42, 21 octobre 2016, p5
- MAIRE DU POSET Yves, 2 minutes... pour bien se vendre, L'art de parler de soi., Paris, LEDUC.S Editions, 2008, 277 pages.
- MARTIN Jean-Claude, Le Guide de la communication. Convaincre, cela s'apprend., Hachette Livre, Poche Marabout, 1999, 464 pages.
- MEULEMAN François, Community Management. Ecrire sur les réseaux sociaux., Liège, Edi.pro, 2011, 218 pages
- MOCH Olivier, Vade-mecum de la communication externe des organisations, Liège, Edi.pro, 2013, 159 pages.

Ressources bibliographiques de l'AA Gestion et animation de groupes

- Amado, G. & Guitet, A. (2017). *Dynamique de communication dans les groupes*. Malakoff : Armand Colin.
- Asbl Resonance (2013). *Le coffre à outils du formateur*. Resonance.

Évaluations et pondérations

Évaluation	Évaluation avec notes aux AA
Pondérations	Animation et médiation culturelle : 25% Communication corporate : 25% Gestion et animation de groupes : 50%
Langue(s) d'évaluation	Animation et médiation culturelle : Français, Anglais, Néerlandais Communication corporate : Français Gestion et animation de groupes : Français

Méthode d'évaluation de l'AA Animation et médiation culturelle :

En première session, l'évaluation consiste en ...

- La préparation et réalisation d'un **micro-guidage** (*note individuelle*) en situation réelle, sur un aspect précis du patrimoine matériel et/ou immatériel de Tournai : **85%**.
- Toutefois, la préparation en amont, les documents à remettre durant le quadrimestre et autres supports seront pris en considération dans la note globale (*fiche "aide au guidage", rédaction du texte, supports, remise de brouillons pour correction, tâche les Chapeaux de Bono ...*) : **15%**. La non remise des documents peut entraîner l'échec de l'AA.

Pour rappel, l'étudiant.e doit être présent à l'ensemble des cours préparatoires au guidage ainsi qu'à l'ensemble des mises en pratique. Toute absence doit être justifiée d'un certificat médical dans les 48 heures, à remettre au professeur et au secrétariat.

Le professeur se réserve le droit de modifier l'évaluation ou le contenu du projet en cas de circonstances exceptionnelles, ou afin de garantir la bonne réalisation du projet et la sécurité des étudiants.

En seconde session:

L'étudiant représentera un **guidage individuel** en situation réelle, équivalent à celui réalisé en première session, suivant des consignes précises : **85%**. Les supports et autres documents à fournir sont également pris en compte dans la note globale: **15%**. L'activité "*Chapeaux de Bono*" est elle, non-remédiable.

Méthode d'évaluation de l'AA Communication corporate :

Session de Janvier : Travail 100%

2e session : Travail 100%

Méthode d'évaluation de l'AA Gestion et animation de groupes :

Evaluation continue en différentes phases.

L'absence à une des parties / événements ou la non remise d'une des parties entraîne l'échec à l'AA

Evaluation non remédiable.

Année académique : **2024 - 2025**