

## RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES

CODE ARES 2093

Date dépôt /  
modification 03/10/2022

Date validation 20/12/2022

### BACHELIER : CONSEILLER EN GESTION DE CRISE

FINALITÉ(S) ORGANISÉE(S)	N.A.	NIVEAU (du Cadre des Certifications)	6
SECTEUR	1. Sciences humaines et sociales	DOMAINE D'ÉTUDES	9. Sciences économiques et de gestion
TYPE	COURT	CYCLE	PREMIER
LANGUE (majoritaire)	FRANÇAIS	CRÉDITS	180

#### A. SPÉCIFICITÉ DE LA FORME D'ENSEIGNEMENT

Les Hautes Écoles de la Fédération Wallonie-Bruxelles dispensent un enseignement supérieur poursuivant une **finalité professionnalisante de haute qualification**, associant étroitement apprentissages pratiques et conceptualisation théorique. Les formations proposées s'effectuent au niveau du bachelier et du master (Décret « Paysage », Chap. II, Art. 4, § 1 et 3) ; elles visent le développement de compétences disciplinaires et transversales correspondant aux niveaux 6 (type court) et 7 (type long) du cadre francophone des certifications de l'enseignement supérieur. Dans la lignée du bachelier de transition, le master professionnalisant offre l'opportunité aux étudiants d'approfondir leur formation et de se spécialiser dans leur domaine.

Les **stages** en milieu professionnel constituent une dimension centrale de la formation dispensée par les Hautes Écoles. Ils permettent le développement progressif et intégrateur des compétences requises par l'exercice du métier, tout en autorisant une réflexion sur la pratique professionnelle. La réalisation du travail de fin d'études (TFE) ou du mémoire, qui trouvent dans les stages des terrains de choix, constitue l'aboutissement d'un parcours de formation valorisant pratique professionnelle et recherche s'y appliquant.

En phase avec la société et inspirées par ses enjeux actuels, les Hautes Écoles constituent des lieux privilégiés d'innovation et de création de savoirs. Elles remplissent cette mission de concert avec les communautés de référence, professionnelles et scientifiques, à partir d'un ancrage régional et dans une visée internationale. Les enseignants des Hautes Écoles, femmes et hommes de terrain aux profils variés, sont ainsi engagés dans des recherches-actions et des recherches appliquées qui constituent, avec l'accompagnement des apprentissages, le cœur de leur métier. Ces recherches nourrissent les formations dispensées et permettent l'émergence de nouveaux espaces de réflexion, de mutualisation de savoirs et d'action.

Sur le plan pédagogique, les Hautes Écoles forment des **praticiens réflexifs**, des professionnels capables d'agir dans des contextes en constante mutation et d'apporter à des problèmes complexes des réponses appropriées, créatives et innovantes. Pour assurer leurs formations, les Hautes Écoles déploient un **accompagnement de proximité** (groupes-classes, apprentissage par les pairs, tutorat, mentorat). Pour ce faire, elles recourent à une pédagogie centrée sur l'étudiant, qui prend pleinement la mesure des changements de paradigmes éducatifs, épistémologiques et socio-économiques de la société postmoderne, en privilégiant l'induction, le dialogue des savoirs de divers types (scientifiques, expérientiels, techniques), la discussion critique, la contextualisation des objets de savoir.

Les Hautes Écoles de la Fédération Wallonie-Bruxelles, mobilisées chacune autour de leur projet pédagogique, social et culturel qui caractérise leur identité propre, assurent enfin une mission éducative essentielle : former non seulement des professionnels innovants, créateurs, capables de faire face à la complexité et à la spécificité de leur environnement, mais aussi des **citoyens engagés et responsables**, soucieux de la collectivité et de son bien-être. C'est pourquoi les Hautes Écoles valorisent, outre le développement de compétences professionnelles, l'acquisition de **compétences transversales**, de nature organisationnelle, relationnelle, communicationnelle et réflexive.

## **B. SPÉCIFICITÉ DE LA FORMATION**

La formation du bachelier : conseiller en gestion de crise se réfère au niveau 6 du CEC.

Ses objectifs généraux visent la compréhension des crises et la gestion des risques afin de préparer les futurs professionnels à anticiper la crise, construire une stratégie et un plan d'action et aider le management à la prise de décision. Ils seront également capables de faire face aux situations d'urgence.

Le contexte national et international est en pleine mouvance et de nombreux phénomènes imprévisibles impactent la société qui doit faire face à des crises de toutes natures : environnementales, sanitaires, sociales... Il est donc essentiel d'envisager des formations de bacheliers qui pourront prévenir, préparer et accompagner la gestion d'une crise.

### **Profil de formation**

Le bachelier : conseiller en gestion de crise pourra différencier les types de crises en tenant compte du contexte sociétal, institutionnel et réglementaire.

Il maîtrisera un certain nombre de matières relatives au droit, à l'économie, au management, à la politique, l'informatique, la sécurité, la communication, la sociologie, la psychologie...et se confrontera à la réalité de terrain à travers plusieurs stages et de multiples exercices de simulation.

Fort de ces acquis, il pourra élaborer une stratégie et construire un plan d'action structuré et précis en tenant compte des moyens disponibles et en utilisant les outils spécifiques.

Le bachelier sera préparé à réagir rapidement et efficacement.

Il sera capable de coordonner une cellule de crise dans l'ensemble de ses composantes organisationnelle, humaine et logistique.

Le bachelier s'enrichira des retours d'expérience et y posera un regard critique et réflexif afin de contribuer à l'amélioration du management d'une crise dans le cadre d'une démarche qualité.

Il analysera le contexte médiatique, les tendances d'opinion et les risques afin de mettre en place une stratégie de communication efficiente. Il aura des compétences développées en communication et en langues étrangères et sera en mesure d'interagir efficacement avec toutes les parties prenantes.

Il pourra exercer dans les secteurs de la sécurité, de la gestion des risques, de la gestion de crises au sein d'entreprises ou organisations privées ou publiques nationales, frontalières ou internationales de différents types : sanitaires, sociales, environnementales, financières....

## **C. COMPÉTENCES VISÉES PAR LA FORMATION**

### **1. S'insérer dans son milieu socio-professionnel et s'adapter à son évolution**

- » Travailler tant en autonomie qu'en équipe dans le respect de la culture de l'entreprise/l'organisation.
- » Adopter une attitude éthique et respecter les codes déontologiques
- » Adopter une approche responsable, critique et réflexive des pratiques professionnelles
- » Développer une politique de culture de crise adaptée à la structure de l'organisation
- » Identifier ses besoins de développement et s'inscrire dans une démarche de formation permanente

### **2. Mobiliser les savoirs et savoir-faire propres à la gestion de crise**

- » Être capable de définir le risque et la crise, identifier leurs typologies en tenant compte du contexte sociétal, institutionnel et réglementaire
- » Maîtriser le processus de crise, de la prévention des risques aux retours d'expérience.
- » Prendre en compte les risques psycho -sociaux mis en jeu lors d'un processus de crise
- » Codifier l'organisation de l'entreprise/organisation en période de crise, mettre en place un processus dédié, coordonner et communiquer avec les parties prenantes impliquées afin d'optimiser la prise de décision et de formuler les meilleures réponses face à la crise.

### **3. Analyser les données utiles à la réalisation de sa mission en adoptant une démarche systémique**

- » Analyser le contexte, du mode de fonctionnement aux risques et aux situations de crise de l'organisation
- » Utiliser les outils de diagnostic adaptés
- » Sélectionner, interpréter et formaliser des informations complexes sous forme de diagnostics synthétiques et en extraire des solutions adaptées à la situation

### **4. S'organiser : structurer, planifier, coordonner, gérer de manière rigoureuse les actions et tâches liées à sa mission**

- » Organiser et planifier une politique de gestion des risques au sein d'une organisation
- » Réaliser une cartographie des acteurs, structurer leur mobilisation en interne et en externe sur les aspects de crise et de continuité d'activité
- » Mettre en place et coordonner une cellule de crise
- » Concevoir et exploiter les différents outils techniques de gestion (main courante, point de situation, alerte, veille, etc.)
- » Concevoir et mettre en œuvre des exercices de simulation pour valider les outils et dispositifs.
- » Élaborer et exploiter les retours d'expérience et contribuer à l'amélioration de la prise en charge de la crise dans le cadre d'une démarche qualité

### **5. Communiquer : écouter, informer, conseiller tant en interne qu'en externe dans un contexte multilingue**

- » Analyser le contexte communicationnel interne de l'organisation, le contexte médiatique et les tendances d'opinion
- » Contribuer à l'élaboration d'une stratégie de communication de crise
- » Organiser, structurer et diffuser des informations pertinentes et adaptées aux interlocuteurs ciblés
- » Communiquer de manière adéquate avec toutes les parties prenantes