



15/02  
2017

De 8h30 à 13h  
Amphithéâtres  
Opéra - ULg  
Place de la  
République française  
Liège Centre

Renforçons nos  
connaissances  
pour **AMÉLIORER**  
**NOS PRATIQUES**

WORKSHOP À DESTINATION DES SERVICES D'ACCOMPAGNEMENT ET  
D'ENCADREMENT DES INSTITUTIONS DU PÔLE ACADÉMIQUE LIÈGE-LUXEMBOURG

# " COMMUNIQUER EFFICACEMENT AVEC LES GÉNÉRATIONS CONNECTÉES (Y, Z...) "

## PROCHAINS THÈMES :

La mémorisation (25 avril 2017) | Le mind mapping  
| Appréhender les troubles d'apprentissage  
peu visibles (en collaboration avec la chambre  
de l'Enseignement Supérieur Inclusif) | Les  
problématiques liées au sommeil | Le mécanisme  
de procrastination | Maîtrise des prérequis et  
réussite



PÔLE ACADÉMIQUE  
**LIÈGE-LUXEMBOURG**

**INFOS :**  
[info@polell.be](mailto:info@polell.be)  
04 366 56 20

**INSCRIPTIONS :**  
[bit.ly/polellworkshop](http://bit.ly/polellworkshop)



# Programme

## " COMMUNIQUER EFFICACEMENT AVEC LES GÉNÉRATIONS CONNECTÉES (Y, Z...) "

En tant que membre d'un service d'accompagnement et d'encadrement d'une Institution du Pôle, vous êtes en contact régulier avec les étudiants. D'une part, vous concevez à leur attention des activités de soutien et leur transmettez une série de conseils. D'autre part, vous communiquez avec eux à la fois pour les informer et pour les sensibiliser.

Or, ces dernières années, l'étudiant a fortement évolué. Nous voici à l'ère des générations X, Y, Z !

Les formats des activités mises en place correspondent-ils aux besoins et aux attentes des premiers « digital natives ». En un mot, nos modes de communication sont-ils toujours efficaces ?

Ne devrions-nous pas, en collaboration avec les services responsables de la communication interne, communiquer différemment vers les étudiants ?

Pour aborder ces thèmes et tenter de répondre à ces questions, la Commission « Aide à la réussite » du Pôle Liège-Luxembourg vous propose un workshop, qui vous permettra de profiter de toute l'expertise de CGroup Communication, représenté par Fred Colantonio et Lucas Beguin.

### 1<sup>ÈRE</sup> PARTIE DE LA MATINÉE :

La communication et ses spécificités pour les générations connectées

#### 9H-9H30 : LA COMMUNICATION AUJOURD'HUI

##### A. L'ÉVOLUTION DU CONTEXTE

1. De l'environnement : concurrentiel, connecté, informationnel
2. Du marketing : expérientiel, émotionnel, impliquant
3. De l'utilisateur : co-créateur, consomm'acteur, responsable et impliqué

##### B. LE FOCUS UTILISATEUR/PUBLIC VISÉ PAR LA COMMUNICATION

1. Connaître l'interlocuteur
2. Analyser ses besoins
3. Identifier son stade d'évolution et de progression

##### C. LES TENDANCES

1. Collaboration
2. Personnalisation
3. Facilitation

#### 9H30-10H : LES DIGITAL NATIVES

##### A. LA RELATION À L'APPRENTISSAGE

1. Renversement de l'accès à l'information
2. Auto-apprentissage
3. Education à réconcilier entre l'école et les usages

##### B. L'IMPACT DU DIGITAL AUJOURD'HUI

1. Le contexte digital et le comportement du client
2. L'articulation des canaux
3. La stratégie de contenus

##### C. LES UTILISATIONS POSSIBLES DES CANAUX DE COMMUNICATION ACTUELS

1. L'importance de Facebook
2. L'importance des challengers (LinkedIn, Twitter, Snapchat...)
3. L'importance des médias sociaux

#### 10H-10H15 : QUESTIONS/RÉPONSES, ÉCHANGE COLLÉGIAL

#### 10H15-10H30 : PAUSE

### 2<sup>È</sup> PARTIE DE LA MATINÉE :

Ateliers

#### 10H30-11H15 : TRAVAUX EN SOUS-GROUPES

##### A. ARTICULATION DES CANAUX

##### B. IDENTITÉ NUMÉRIQUE

##### C. STRATÉGIE DE CONTENUS

##### D. ARTICULATION ENTRE SERVICES

##### E. NOTRE DÉNOMINATEUR COMMUN : L'ÉTUDIANT

#### 11H15-11H45 : RESTITUTION COLLECTIVE ET FEEDBACKS (par les participants)

#### 11H45-12H00 : SYNTHÈSE ET MISE EN PERSPECTIVE (par les intervenants)

#### 12H15 : WALKING DINNER