|  |  |
| --- | --- |
| **Communication** | |
| **Savoirs associés** | **Limites des savoirs associés et recommandations pédagogiques** |
| **S 5.4. Communication digitale** | |
| * Définition et enjeux * Intranet, médias sociaux, applications mobiles * Règles d’utilisation | La communication digitale désigne la possibilité de mener un dialogue/échange en utilisant des applications dédiées à cette activité et en passant par les applications de l’internet ou de la téléphonie mobile. Elle peut intégrer des images (photos et vidéos). La communication digitale définit, dans un écosystème numérique, la stratégie et les actions de communication à mener sur le web, les médias sociaux et les terminaux mobiles.  Son étude est menée de la même manière que la communication écrite opérationnelle. L’instantanéité et la facilité d’utilisation de certaines de ses applications n’exonèrent pas d’une production réfléchie.  Les outils de la communication digitale (référencement, contenu collaboratif, blog, site web, newletters, Facebook, Twitter, Instagram, Viadeo, LinkedIn, Pinterest… relation presse via des blogueurs liés au domaine d’activité, e-mailing etc.) sont variés et nombreux. L’exhaustivité n’est pas recherchée.  Le titulaire du diplôme peut être amené à utiliser un CMS (Content Management System ou Système de Gestion de Contenu SGC) afin de mettre à jour le site web de la PME.  On insistera sur la nécessité pour la PME de mettre en place des règles d’utilisation des médias sociaux internes et externes.  La messagerie électronique constitue le principal média d’échange entre les collaborateurs ainsi qu’avec les acteurs externes.  La messagerie électronique obéit à des règles : la netiquette qu’il convient de connaître.  L'étudiant doit maîtriser les fonctionnalités d'un logiciel de messagerie permettant de mettre à disposition des utilisateurs une liste à jour des contacts, un accès permanent à ses messages, des moyens de traitement par lot dans un environnement sécurisé.  L’attention est portée sur la protection de la messagerie face aux risques de malveillance (mise en place d'un serveur e-mail avec solution anti-spam ou fonction anti-spam et filtrage du logiciel de messagerie) et une sensibilisation du personnel aux actes de malveillance liés à la messagerie électronique.  Les applications mobiles de collaboration seront également abordées. Elles donnent accès à des systèmes d’échanges synchronisés sous forme de notes, de flux de messages, de transfert de fichiers, de versioning…Elles permettent à la fois de communiquer en face à face, en messagerie instantanée et aussi de partager en temps réel l’écran de son bureau ou un document avec un ou plusieurs contacts. Les solutions de réseau social d’entreprise permettent la mise à disposition de leurs services pour les mobiles (des outils de dialogue, un fil d’actualité et la possibilité de partager des documents à des groupes spécifiques).  Ces applications permettent un espace collaboratif pour les professionnels nomades (commerciaux, techniciens d'intervention, métiers du bâtiment) et les équipes virtuelles**.** On pourra étudier par exemple une application mobile dédiée aux métiers du bâtiment.  Les réseaux sociaux d’entreprise permettent de passer d’un système de communication one-to-one (face à face) ou one-to-many (un à plusieurs) par e-mail ou par messagerie instantanée à un système many-to-many (plusieurs à plusieurs), permettant aux groupes de s’organiser autour de sujets ou de projets spécifiques. L’analyse d’écrits professionnels permet une évaluation de l’écart entre l’objectif attendu et le résultat obtenu et les raisons de cet écart.  <http://www.diag-numerique.fr/> |