**MINISTERE DE LA COMMUNAUTE FRANCAISE**

**ADMINISTRATION GENERALE DE L’ENSEIGNEMENT**

**ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE**

**DOSSIER PEDAGOGIQUE**

**UNITE D'ENSEIGNEMENT**

**TECHNIQUES DE communication professionnelle**

**ENSEIGNEMENT SUPERIEUR DE TYPE COURT**

Domaine : Sciences économiques et de gestion

|  |
| --- |
| **CODE : 035027U32D1** |
| **CODE DU DOMAINE DE FORMATION : 002** |
| **DOCUMENT DE REFERENCE INTER-RESEAUX** |

**Approbation du Gouvernement de la Communauté française du 01 juillet 2019,**

**sur avis conforme du Conseil général**

|  |
| --- |
| **TECHNIQUES DE communication professionnelle**  **enseignement supérieur 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 :

1. concourir à l’épanouissement individuel en promouvant une meilleure insertion professionnelle, sociale, culturelle et scolaire ;
2. 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 :

1. d’acquérir des méthodes de traitement de l’information écrite ou orale ;
2. de produire des documents écrits et d’exprimer des messages oraux appropriés à des situations de communication professionnelle.
3. **CAPACITES PREALABLES REQUISES**

**2.1. Capacités**

1. résumer les idées essentielles d’un texte d’intérêt général et les critiquer ;
2. produire un message structuré qui exprime un avis, une prise de position devant un fait, un événement,… (des documents d’information pouvant être mis à sa disposition).

**2.2. Titres pouvant en tenir lieu**

C.E.S.S.

1. **ACQUIS D'APPRENTISSAGE**

Pour atteindre le seuil de réussite, l’étudiant devra prouver qu’il est capable,

*face à des situations issues de la vie professionnelle,*

*en s’adaptant au public visé,*

*dans le respect des consignes données*,

*dans le respect des règles et usages de la langue française,*

*à l’aide d’un système informatique opérationnel,*

* de produire un document écrit, synthétique et argumenté ;
* d’élaborer et de présenter un exposé oral ;

Pour la détermination du degré de maîtrise, il sera tenu compte :

* le niveau de cohérence : la capacité à établir une majorité de liens logiques pour former un ensemble organisé,
* le niveau de précision : la clarté, la concision, la rigueur au niveau de la terminologie, des concepts et des techniques/principes/modèles,
* le niveau d’intégration : la capacité à s’approprier des notions, concepts, techniques et démarches en les intégrant dans son analyse, son argumentation, sa pratique ou la recherche de solutions,
* le niveau d’autonomie : la capacité de faire preuve d’initiatives démontrant une réflexion personnelle basée sur une exploitation des ressources et des idées en interdépendance avec son environnement.

1. **PROGRAMME** 
   1. **COMMUNICATION**

*Face à des situations issues de la vie professionnelle,*

*en s’adaptant au public visé,*

*dans le respect des règles et usages de la langue française,*

l’étudiant sera capable

1. de prendre des notes selon une combinaison des techniques appropriées ;
2. de mettre en œuvre les différentes méthodes de traitement de l’information :
3. repérer l’agencement logique de l’argumentation ;
4. identifier le but essentiel du message (convaincre, séduire, informer) ;
5. en évaluer le caractère objectif ou subjectif ;
6. de restructurer ses notes ;
7. de reformuler le message en l’adaptant au destinataire dans les perspectives suivantes :
8. communication externe (à large diffusion ou non) ;
9. communication interne (confidentielle ou non) ;
10. rapport d’information ou d’argumentation ;
11. transmission de données techniques, scientifiques, statistiques ou chiffrées ... ;
12. communication de dispositions réglementaires ou juridiques ;
13. élaboration d’un travail personnel ;
14. d’utiliser l’outil de communication approprié aux circonstances de production et de réception.

* 1. **TECHNIQUES DE COMMUNICATION PROFESSIONNELLE**

L'étudiant sera capable :

*dans des situations de gestion d’informations, à l’aide d’un système informatique opérationnel, dans le respect des consignes données, dans le respect des règles et usages de la langue française,*

* de s’approprier des compétences de base d’un logiciel permettant l’édition de documents textuels et leur traitement pour :
* appliquer un modèle de présentation professionnelle issu de la librairie comme une lettre commerciale, un rapport professionnel, un mémo, … ;
* illustrer un document (insertion de tableaux, graphiques, images, Word Art, …) ;
* réaliser une mise en page simple d’un document long (gestion des en-têtes et pied de page, notes de bas de page, table des matières,…) ;
* utiliser l'aide en ligne et consulter la documentation du logiciel utilisé.
* de mettre en œuvre des techniques de présentation de document (P.A.O) en tenant compte de la destination du document et des contraintes de la communication pour :
* synthétiser et hiérarchiser les informations en fonction du contexte, du public, de l’objectif à atteindre,… ;
* créer et modifier une présentation ;
* animer un diaporama ;
* adapter le rythme du diaporama à la présentation devant un public ;
* utiliser l'aide en ligne et consulter la documentation du logiciel utilisé.
* d’utiliser les nouveaux modes de communication (réseaux sociaux…) dans le cadre professionnel.

1. **CHARGE(S) DE COURS**

Le chargé de cours sera un enseignant ou un expert.

L’expert devra justifier de compétences particulières issues d’une expérience professionnelle actualisée en relation avec le programme du présent dossier pédagogique.

1. **CONSTITUTION DES GROUPES OU REGROUPEMENT**

Pour l’activité d’enseignement *Techniques de communication professionnelle*, maximum 2 étudiants par poste de travail.

1. **HORAIRE MINIMUM DE L’UNITE D'ENSEIGNEMENT**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **7.1. Dénomination du cours** | Classement | Code U | Nombre de périodes |
| Communication | CT | B | 32 |
| Techniques de communication professionnelle | CT | S | 24 |
| **7.2. Part d’autonomie** | | P | 14 |
| Total des périodes | |  | **70** |