

**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 ECONOMIQUES 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 SUPERIEUR 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 :

- ◆ concourir à l'épanouissement individuel en promouvant une meilleure insertion professionnelle, sociale, culturelle et scolaire ;
- ◆ 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 :

- ◆ d'acquérir des méthodes de traitement de l'information écrite ou orale ;
- ◆ de produire des documents écrits et d'exprimer des messages oraux appropriés à des situations de communication professionnelle.

### 2. CAPACITES PREALABLES REQUISES

#### 2.1. Capacités

- ◆ résumer les idées essentielles d'un texte d'intérêt général et les critiquer ;
- ◆ 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.

### 3. 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.

### 4. PROGRAMME

#### 4.1. 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

- ◆ de prendre des notes selon une combinaison des techniques appropriées ;
- ◆ de mettre en œuvre les différentes méthodes de traitement de l'information :
  - ◆ repérer l'agencement logique de l'argumentation ;
  - ◆ identifier le but essentiel du message (convaincre, séduire, informer) ;
  - ◆ en évaluer le caractère objectif ou subjectif ;
- ◆ de restructurer ses notes ;
- ◆ de reformuler le message en l'adaptant au destinataire dans les perspectives suivantes :
  - ◆ communication externe (à large diffusion ou non) ;
  - ◆ communication interne (confidentielle ou non) ;
  - ◆ rapport d'information ou d'argumentation ;
  - ◆ transmission de données techniques, scientifiques, statistiques ou chiffrées ... ;
  - ◆ communication de dispositions réglementaires ou juridiques ;

- ◆ élaboration d'un travail personnel ;
- ◆ d'utiliser l'outil de communication approprié aux circonstances de production et de réception.

## **4.2. 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.

## **5. 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.

## **6. CONSTITUTION DES GROUPES OU REGROUPEMENT**

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

## 7. HORAIRE MINIMUM DE L'UNITE D'ENSEIGNEMENT

<b>7.1. Dénomination du cours</b>	Classement	Code U	Nombre de périodes
Communication	CT	B	32
Techniques de communication professionnelle	CT	S	24
<b>7.2. Part d'autonomie</b>		P	14
Total des périodes			<b>70</b>