

**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 mémoire, ... ;
  - ◆ 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

| 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                          |            |        | <b>70</b>          |