13 avenue Maistriau
7000 Mons

www.heh.be

Intitulé de l'UE	**TIC**
Section(s)	- **(6 ECTS)** Bachelier Assistant(e) Social(e) Cycle 1 Bloc 1

Responsable(s)	Heures	Période
Patrick DUSSART	65	**Annuée**

Activités d'apprentissage	Heures	Enseignant(s)
Techniques de communication professionnelle écrite 1	25h	**Jérôme BRISBOIS** **Etienne LAURENT**
Techniques de communication professionnelle orale 1	20h	**Patrick DUSSART**
Traitement de texte	20h	**Arnaud ROUSSEAUX**

Prérequis	Corequis

Répartition des heures
Techniques de communication professionnelle écrite 1 : 8h de théorie, 17h d'exercices/laboratoires
Techniques de communication professionnelle orale 1 : 10h de théorie, 10h d'exercices/laboratoires
Traitement de texte : 20h d'exercices/laboratoires

Langue d'enseignement
Techniques de communication professionnelle écrite 1 : Français
Techniques de communication professionnelle orale 1 : Français
Traitement de texte : Français

Connaissances et compétences préalables

Objectifs par rapport au référentiel de compétences ARES

Cette UE contribue au développement des compétences suivantes

- Etablir une communication professionnelle
  - Choisir les outils de communication adaptés aux publics et propres aux services
  - Recueillir, traiter et transmettre des informations dans le respect des règles déontologiques
  - Utiliser de manière pertinente des outils de communication diversifiés
  - Adopter le langage professionnel du secteur
  - Rédiger, synthétiser et argumenter

- Interagir avec son milieu professionnel
    - Identifier les acteurs et les réseaux et en comprendre la culture, les positionnements et les stratégies
    - Recourir aux outils, techniques et méthodes les plus appropriés en vue de favoriser l'agir ensemble
- Inscrire sa pratique dans une réflexion critique, citoyenne et responsable
    - Construire son identité professionnelle
    - Interroger, évaluer et ajuster sa pratique et son positionnement
    - Exercer un jugement professionnel.
    - Actualiser, enrichir ses compétences (savoirs, savoir-faire, savoir-être) dans une optique de développement professionnel et personnel.
- Identifier, analyser et questionner les contextes sociétaux pour en comprendre les enjeux
    - Repérer et décrire les données multidimensionnelles des contextes d'intervention et leur évolution
- Elaborer, mettre en œuvre et évaluer avec les personnes, les groupes et les communautés un processus d'intervention sociale
    - Clarifier les mandats professionnel, institutionnel et social
    - Mettre en oeuvre les méthodes, les techniques et les outils d'intervention les plus appropriés et adaptés aux situations rencontrées
- Construire, developper et gerer des relations professionnelles avec les personnes, les groupes et les communautés
    - Etablir une relation d'aide, avec les personnes, les groupes, et les communautés
    - Acquérir et développer des habiletés relationnelles
    - Ajuster ses relations professionnelles en fonction des enjeux et des contextes

Acquis d'apprentissage spécifiques

Au terme de cette activité, l'étudiant(e) sera capable de :

- décrire une situation, d'organiser un écrit professionnel, de savoir prendre des notes, de savoir-faire un résumé, une synthèse
- savoir construire un exposé professionnel efficace
- maîtriser le discours en public
- maîtriser et exploiter les outils bureautiques dans le cadre de la mise en page de documents administratifs relatifs à sa formation tels que rapports de stage, dossiers, travail de fin d'études;
- appliquer les règles de dactylographie;
- appliquer les règles d'édition;
- identifier le rôle essentiel joué par les technologies de l'information et de la communication dans le fonctionnement des organisations.

Contenu de l'AA Techniques de communication professionnelle écrite 1

Comment décrire une situation ? Comment organiser un écrit professionnel ? savoir prendre des notes, savoir-faire un résumé, une synthèse

Techniques d'expression écrite

Techniques de recherche d'informations pertinentes sur internet

Utiliser les outils d'Office 365 (outlook, onedrive, Forms, Word, etc.)

Utiliser des outils de présentation : Powerpoint, sway, etc.

Présentation des réseaux sociaux (Facebook, Linkedin, ...)

Contenu de l'AA Techniques de communication professionnelle orale 1

Communiquer oralement en maîtrisant des techniques de base et en adoptant les bonnes stratégies de communication.

Travail sur l'élocution et le développement de la confiance en soi par l'acquisition de techniques de présentation orale dans des communications improvisées ou préparées.

Contenu de l'AA Traitement de texte

- Encodage de documents (textes)
- Logiciel de traitement de texte : fonctions de base (création, modification et mise en forme de texte et de documents,...)
- Logiciel de traitement de texte : fonctions avancées (styles, liste à plusieurs niveaux, table des matières, index,...)
- Règles de dactylographie et d'édition (textes)
- Gestion des dossiers et des fichiers

Méthodes d'enseignement
Techniques de communication professionnelle écrite 1 : cours magistral, approche interactive, approche par situation problème, approche avec TIC, utilisation de logiciels
Techniques de communication professionnelle orale 1 : cours magistral, approche interactive, approche par situation problème, approche avec TIC, étude de cas
Traitement de texte : cours magistral, approche interactive, approche avec TIC, utilisation de logiciels

Supports
Techniques de communication professionnelle écrite 1 : notes de cours, notes d'exercices, activités sur eCampus
Techniques de communication professionnelle orale 1 : syllabus, notes de cours, notes d'exercices
Traitement de texte : syllabus, notes d'exercices, activités sur eCampus

Ressources bibliographiques de l'AA Techniques de communication professionnelle écrite 1
Gris M., Office 365, (4e édition), Travaillez en ligne avec OneDrive, SharePoint, Teams, Skype Entreprise et Office Online, Références Bureautique, Editions ENI

Ressources bibliographiques de l'AA Techniques de communication professionnelle orale 1
René Charles et Christine Williame, La communication orale, Edition Nathan, Paris 2015 Vanessa Rosier et Marie-Paule Bertrand-Delfosse, syllabus : Technique de communication, Formation, Agrément SPFI 2014-2019

Ressources bibliographiques de l'AA Traitement de texte
• Duffy, J., Microsoft WORD – Collection illustrée, Les Editions Reynald Goulet INC. - 2016 • Marchandiau, L., WORD 2016, Micro Application, 2016

Évaluations et pondérations	
Évaluation	Évaluation avec notes aux AA
Pondérations	Techniques de communication professionnelle écrite 1 : **40%** Techniques de communication professionnelle orale 1 : **30%** Traitement de texte : **30%**
Langue(s) d'évaluation	Techniques de communication professionnelle écrite 1 : Français Techniques de communication professionnelle orale 1 : Français Traitement de texte : Français
Méthode d'évaluation de l'AA Techniques de communication professionnelle écrite 1 :	
Evaluation continue à travers la remise de textes de synthèse et argumentatifs ainsi que de travaux pratiques liés à l'utilisation des logiciels. L'assiduité au cours fera également partie de l'évaluation ainsi que le bon usage de la langue française (prise en compte de l'orthographe et des règles grammaticales). En cas d'échec, un examen est prévu en seconde session sur l'ensemble des outils vus : réalisation d' exercices pratiques en relation directe avec la matière.	
Méthode d'évaluation de l'AA Techniques de communication professionnelle orale 1 :	
Etant donné les modalités d'évaluation décrites ci-dessous, la présence est obligatoire. Les présences sont relevées en début de chaque cours. Examen oral 80%, portant sur la matière théorique vue au cours (syllabus sur e-Campus). Participation aux exercices de mise en situation 20%.	

Méthode d'évaluation de l'AA Traitement de texte :
Evaluation continue basée sur la remise de travaux et d'interrogations durant le cours. L'assiduité au cours fera également partie de l'évaluation. En cas d'échec, un examen est prévu en seconde session : réalisation d' un exercice pratique en relation directe avec la matière.

Année académique : **2019 - 2020**