

<b>Intitulé de l'UE</b>	<b>Techniques de communication professionnelle</b>
<b>Section(s)</b>	- (6 ECTS) Bachelier Assistant(e) Social(e) Cycle 1 Bloc 2

<b>Responsable(s)</b>	<b>Heures</b>	<b>Période</b>
Patrick DUSSART	60	Année

<b>Activités d'apprentissage</b>	<b>Heures</b>	<b>Enseignant(s)</b>
Logiciels de communication professionnelle	20h	Arnaud ROUSSEUX
Techniques de communication professionnelle écrite 2	20h	Patrick DUSSART
Techniques de communication professionnelle orale 2	20h	Patrick DUSSART

<b>Prérequis</b>	<b>Corequis</b>

<b>Répartition des heures</b>
<b>Logiciels de communication professionnelle</b> : 5h de théorie, 15h d'exercices/laboratoires
<b>Techniques de communication professionnelle écrite 2</b> : 5h de théorie, 15h d'exercices/laboratoires
<b>Techniques de communication professionnelle orale 2</b> : 5h de théorie, 15h d'exercices/laboratoires

<b>Langue d'enseignement</b>
<b>Logiciels de communication professionnelle</b> : Français
<b>Techniques de communication professionnelle écrite 2</b> : Français
<b>Techniques de communication professionnelle orale 2</b> : Français

<b>Connaissances et compétences préalables</b>
NIHIL

<b>Objectifs par rapport au référentiel de compétences ARES</b>
<b>Cette UE contribue au développement des compétences suivantes</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Etablir une communication professionnelle <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Choisir les outils de communication adaptés aux publics et propres aux services</li> <li>◦ Recueillir, traiter et transmettre des informations dans le respect des règles déontologiques</li> <li>◦ Utiliser de manière pertinente des outils de communication diversifiés</li> <li>◦ Adopter le langage professionnel du secteur</li> <li>◦ Rédiger, synthétiser et argumenter</li> </ul> </li> </ul>

- 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
- Construire, développer et gérer des relations professionnelles avec les personnes, les groupes et les communautés
  - Etablir une relation d'aide, avec les personnes, les groupes, et les communautés

## Objectifs de développement durable (rubrique optionnelle pour l'année académique 2022-2023)



### Éducation de qualité

Objectif 4 Assurer l'accès de tous à une éducation de qualité, sur un pied d'égalité, et promouvoir les possibilités d'apprentissage tout au long de la vie

sous-objectifs : **4.3 - 4.4**

## Acquis d'apprentissage spécifiques

D'une part, au terme de cette unité d'enseignement, l'étudiant sera capable de :

- utiliser un logiciel de sondage en ligne;
- utiliser un logiciel tableur afin de pouvoir créer des tableaux comptables (gestion des fonds de la maison, une asbl, etc.)
- de réaliser des publipostage afin d'améliorer et accélérer sa communication (mail, courrier, etc.)

D'autre part, l'étudiant sera capable de :

- d'améliorer sensiblement son orthographe, sa grammaire et sa syntaxe, par le biais du programme "projet voltaire".
- de produire un écrit professionnel formellement bien rédigé, adapté au destinataire et au contexte et dont les effets ont été anticipés ;
- d'analyser un écrit professionnel sous l'angle de l'émetteur, du destinataire, de la fonction, du contexte, de la manière et de la portée.
- de mettre en oeuvre un certain nombre de techniques de communication dans les entretiens professionnels.

## Contenu de l'AA Logiciels de communication professionnelle

Logiciels Microsoft Forms :

- comment manipuler l'outil, exploiter les résultats obtenus

Microsoft Excel :

- Conception d'une base de données simple
- Manipulation du fichier (filtre, ajout de données,...)
- Initiation aux premières formules mathématiques afin d'établir le budget d'une famille bénéficiaire

Microsoft Word :

- Utilisation des fonctions de publipostage afin de facilement envoyer des mails ou des courriers personnalisés

## Contenu de l'AA Techniques de communication professionnelle écrite 2

Il s'agit d'apprendre à maîtriser les différents types d'écrits professionnels couramment utilisés en service social.

Concrètement, nous travaillerons sur le contenu des écrits professionnels courants en service social (rapport de demande de RIS, demande de renouvellement d'autorisation de prise en charge AVIQ, rapport social divers. Les étudiants seront amenés à déposer des devoirs sur Moodle, ces devoirs étant des améliorations de rapports sociaux rédigés par eux-mêmes et suivant les consignes et conseils de l'enseignant.

De plus, chaque étudiant sera amené à participer au Projet Voltaire, programme en ligne visant à améliorer de manière significative, son orthographe, sa grammaire et sa syntaxe.

### Contenu de l'AA Techniques de communication professionnelle orale 2

Il s'agit d'améliorer sa communication professionnelle orale, en entretien de relation d'aide, en sachant s'adapter à tout type de public et dans différentes situations. Le cours est basé sur des exercices collectifs de mise en situation, avec analyse et pistes d'amélioration. Il s'appuie sur le développement et la mise en oeuvre de la théorie vue au cours portant le même intitulé en début de cycle.

De plus, chaque étudiant sera amené à participer au Projet Voltaire, programme en ligne visant à améliorer de manière significative, son expression orale.

### Méthodes d'enseignement

**Logiciels de communication professionnelle** : approche interactive, approche par situation problème, approche avec TIC, étude de cas, utilisation de logiciels

**Techniques de communication professionnelle écrite 2** : cours magistral, approche par situation problème, approche avec TIC, étude de cas, utilisation de logiciels

**Techniques de communication professionnelle orale 2** : approche interactive, approche par situation problème, étude de cas

### Supports

**Logiciels de communication professionnelle** : syllabus, notes de cours, notes d'exercices, activités sur eCampus

**Techniques de communication professionnelle écrite 2** : notes de cours, notes d'exercices, activités sur eCampus

**Techniques de communication professionnelle orale 2** : notes de cours, notes d'exercices

### Ressources bibliographiques de l'AA Techniques de communication professionnelle écrite 2

Crognier, P. (2009). Écrire ses pratiques en travail social : De l'insécurité scripturale au saisissement de l'écriture. *Vie sociale*, 2(2), 95-107. doi:10.3917/vsoc.092.0095.

"Les écrits professionnels " par Dominique DUBOIS (Conseillère technique du CREAL de Bourgogne) disponible via : <https://www.creaibfc.org/wp-content/uploads/edd/302-04-1.pdf>

"Penser l'écrit professionnel en travail social", Jacques RIFFAUT, Dunod, 2006.

### Ressources bibliographiques de l'AA Techniques de communication professionnelle orale 2

Ansart, S. & Crognier, P. (2012). Quand le travail social est une histoire sans parole: Six adolescentes de l'ASE. *Le sociographe*, 37(1), 75-83. doi:10.3917/graph.037.0075.

### Évaluations et pondérations

<b>Évaluation</b>	Note globale à l'UE
<b>Langue(s) d'évaluation</b>	Français
<b>Méthode d'évaluation</b>	<p>L'évaluation globale choisie pour cette UE permet d'apprécier, dans son ensemble, les compétences en informatique et les compétences de communication écrite et orale. La répartition est équilibrée entre les trois AA. A noter que si une des 3 AA n'est pas suivie par l'étudiant, cela entraînera une note globale équivalent à une absence.</p> <p>Néanmoins, si une des AA est réussie, elle peut faire l'objet d'un report de note.</p> <p><b>Modalités d'évaluation de l'AA : Logiciels de communication professionnelle :</b></p> <p>Evaluation continue basée la remise de travaux durant l'année et un travail en fin d'année.</p> <p>En cas de seconde session, il s'agira d'un travail à remettre en respectant l'horaire de seconde session.</p>

**Modalités d'évaluation de l'AA : Techniques de communication professionnelle écrite 2 :**

L'évaluation repose sur deux axes principaux :

Evaluation continue basée sur la remise de différents travaux (devoirs) sur la plateforme eCampus. Ces quelques travaux visent à améliorer les compétences rédactionnelles de rapports sociaux.

Utilisation du programme Voltaire, visant deux programmes obligatoires (Orthographe et Expression) et un programme facultatif (Courriel). L'évaluation sera réalisé sur deux périodes, avec une évaluation intermédiaire fin du premier quadrimestre et une finale vers la fin du deuxième quadrimestre. Une grille d'évaluation détaillée sera fourni à chaque étudiant et disponible sur e-campus.

**Modalités d'évaluation de l'AA : Techniques de communication professionnelle orale 2 :**

Examen oral. L'étudiant est interrogé sur la compréhension de la matière vue au cours, les liens qu'il effectue entre la théorie et sa pratique professionnelle.

Les modalités d'évaluation détaillées sont disponibles sur E-Campus.

**Report de note d'une année à l'autre pour l'AA réussie en cas d'échec à l'UE**

Logiciels de communication professionnelle : **oui**  
Techniques de communication professionnelle écrite 2 : **oui**  
Techniques de communication professionnelle orale 2 : **oui**

Année académique : **2022 - 2023**