

**MINISTERE DE LA COMMUNAUTE FRANCAISE**  
**ADMINISTRATION GENERALE DE L'ENSEIGNEMENT ET DE LA RECHERCHE SCIENTIFIQUE**  
**ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE DE REGIME 1**

**DOSSIER PEDAGOGIQUE**

**UNITE DE FORMATION**

**TECHNIQUES DE COMMUNICATION PROFESSIONNELLE**

**ENSEIGNEMENT SECONDAIRE SUPERIEUR DE TRANSITION**

**CODE : 035021 U 21 D1**  
**CODE DU DOMAINE DE FORMATION : 001**  
**DOCUMENT DE REFERENCE INTER-RESEAUX**

**Approbation du Gouvernement de la Communauté française du 19 mai 2008,  
sur avis conforme de la Commission de concertation**

# TECHNIQUES DE COMMUNICATION PROFESSIONNELLE.

## ENSEIGNEMENT SECONDAIRE SUPERIEUR DE TRANSITION

### 1. FINALITES DE L'UNITE DE FORMATION

#### 1.1. Finalités générales

Conformément à l'article 7 du décret de la Communauté française du 16 avril 1991, cette unité de formation 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 socioéconomiques et culturels.

#### 1.2. Finalités particulières

L'unité de formation vise à permettre à l'étudiant de développer des compétences de base en communication pour assurer un service de qualité au maître d'œuvre.

### 2. CAPACITES PREALABLES REQUISES

#### 2.1. Capacités

Au départ d'un document écrit et/ou d'une communication orale dont la durée d'expression est comprise entre 5 et 10 minutes relatif (s) aux intérêts professionnels,

- ◆ répondre à des questions nouvelles de compréhension sur le contenu de documents relatifs à la communication professionnelle ;
- ◆ produire un message écrit lié à son intérêt professionnel ;
- ◆ s'exprimer oralement sur un problème lié à son intérêt professionnel en formulant un avis personnel.

#### 2.2. Titres pouvant en tenir lieu

CESI ou C2D

### 3. HORAIRE MINIMUM DE L' UNITE DE FORMATION

3.1. Dénomination du cours	Classement du cours	Code U	Nombre de périodes
Communication orale et écrite orientée vers le secteur.	CG	A	32
3.2. Part d'autonomie		P	8
Total des périodes			40

#### 4. PROGRAMME

L'étudiant sera capable, face à une situation-problème de communication mettant en œuvre des techniques de base appropriées aux sollicitations des différents interlocuteurs (clientèle, employeur, collègues),

- ◆ d'identifier la situation de communication et le type de message (entendu ou lu, à exprimer oralement ou par écrit).

A titre d'exemple:

- ◆ pour la communication interpersonnelle :
  - prendre contact avec une personne (donner ses coordonnées, se présenter, laisser un message) ;
  - accueillir une personne, lui proposer les services de l'entreprise,...
- ◆ pour la communication informative :
  - demander/donner des informations et estimer le niveau de précision attendu ;
  - lire, rédiger une note informative et l'explicitier ;
- ◆ pour la communication professionnelle :
  - identifier une demande de service ;
  - proposer un service et l'explicitier d'une manière convaincante ;
  - utiliser le vocabulaire de la profession sans pour autant être trop technique s'il s'agit de la clientèle ou du maître d'œuvre ;
  - choisir des mots directement accessibles à l'interlocuteur ;
  - se mettre à la place de l'autre ;
  - être clair et précis ;
  - recourir à des exemples concrets ou des images pour expliciter un service ;
- ◆ pour la communication et la déontologie :
  - adapter ses comportements (formulation des phrases, ton, questionnement) pour assurer l'autre de son respect et de sa discrétion ;
  - utiliser les formules de politesse d'une manière appropriée ;
- ◆ de prendre en charge correctement une communication téléphonique :
  - se présenter, questionner et répondre d'une manière précise et adaptée ;
  - prendre des notes lors de la communication des informations essentielles ;
- ◆ de produire des messages écrits clairement et correctement rédigés en recourant éventuellement à des ouvrages de référence (dictionnaires, ouvrages techniques, Internet, messagerie électronique).

## **5. CAPACITES TERMINALES**

Pour atteindre le seuil de réussite, l'étudiant sera capable, face à des situations de communication avec différents interlocuteurs (clientèle, employeur, collègues), de produire des messages oraux et/ou écrits appropriés à la situation de communication :

- ◆ mettre en œuvre les comportements suivants:
  - se présenter avec aisance ;
  - solliciter et favoriser la communication ;
  - adapter ses attitudes et son langage verbal et non verbal au contexte professionnel.
  
- ◆ identifier le contexte de la communication et choisir le ton, la formulation, le vocabulaire les mieux adaptés en faisant preuve:
  - ◆ de clarté et de précision dans l'expression ;
  - ◆ de sollicitude et de respect dans la communication.

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

- ◆ de la qualité de la communication écrite et/ou orale ;
- ◆ du degré de précision du vocabulaire technique utilisé.

## **6. CHARGE DE COURS**

Un enseignant.

## **7. CONSTITUTION DES GROUPES ET REGROUPEMENT**

Aucune recommandation particulière.