

**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**

**COMMUNICATION PROFESSIONNELLE APPLIQUEE AUX  
SECTEURS DU TRANSPORT ET DE LA LOGISTIQUE**

**ENSEIGNEMENT SECONDAIRE SUPERIEUR DE TRANSITION**

|  |
|--|
| <p><b>CODE: 03 50 24 U21 D1</b><br/><b>CODE DU DOMAINE DE FORMATION : 001</b><br/><b>DOCUMENT DE REFERENCE INTER-RESEAUX</b></p> |
|--|

**Approbation du Gouvernement de la Communauté française du 05 février 2013,  
sur avis conforme de la Commission de concertation**

# **COMMUNICATION PROFESSIONNELLE APPLIQUEE AUX SECTEURS DU TRANSPORT ET DE LA LOGISTIQUE**

**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 socio-économiques et culturels.

### **1.2. Finalités particulières**

L'unité de formation vise à permettre à l'étudiant :

- ◆ d'acquérir et de restituer par écrit et ou oralement des idées, des informations, des avis, provenant de cas concrets du secteur du transport et de la logistique ;
- ◆ de contribuer aux relations conviviales avec la clientèle nationale et internationale et les collègues des services ;
- ◆ de participer à l'utilisation appropriée des technologies de l'information et de la communication notamment la communication téléphonique.

## **2. CAPACITES PREALABLES REQUISES**

### **2.1. Capacités**

En français :

- ◆ synthétiser de façon généraliste un texte écrit (+/- 30 lignes) dans un langage usuel, par exemple en réalisant une synthèse écrite et/ou en répondant à des questions sur le fond ;
- ◆ émettre, de manière cohérente, un commentaire personnel à propos d'un texte.

### **2.2. Titre pouvant en tenir lieu**

Certificat de l'enseignement secondaire inférieur ou certificat de l'enseignement secondaire du deuxième degré.

## HORAIRE MINIMUM DE L'UNITE DE FORMATION

| 3.1. Dénomination du cours   | Classement du cours | Code U | Nombre de périodes |
|--|---------------------|--------|--------------------|
| Méthodologie spéciale de la communication orale et écrite en situation professionnelle | CT                  | F      | 20                 |
| Méthodologie spéciale de la communication téléphonique                                 | CT                  | F      | 12                 |
| Méthodologie spécifique à la dynamique de groupe                                       | CT                  | F      | 16                 |
| <b>3.2. Part d'autonomie</b>   |                     | P      | 12                 |
| Total des périodes   |                     |        | 60                 |

### 3. PROGRAMME

*Au départ de supports de types variés, écrits, oraux ou audio-visuels, en rapport avec la fonction de technicien en transport et logistique,*

l'étudiant sera capable :

#### 3.1. Méthodologie spéciale de la communication orale et écrite en situation professionnelle

- ◆ d'identifier les paramètres de la communication ;
- ◆ d'adopter une attitude d'écoute active ;
- ◆ de prendre en compte le message reçu ;
- ◆ de synthétiser le message oralement et par écrit ;
- ◆ d'adopter son message à la situation de communication ;
- ◆ de répondre à la demande du client en tenant compte :
  - du service,
  - des obstacles potentiels,
  - de l'environnement ;
- ◆ de représenter l'entreprise de manière professionnelle ;
- ◆ d'auto évaluer l'efficacité de sa communication.

#### 3.2. Méthodologie spéciale de la communication téléphonique

- ◆ d'acquérir et de mettre en œuvre des techniques de communication téléphonique sans déformer le fond du message afin :
  - de préparer et de traiter une communication téléphonique ;
  - de recevoir et de traiter correctement des messages téléphoniques ;
  - de prendre note d'un message ;
  - d'assurer le suivi d'un appel.

#### 3.3. Méthodologie spécifique à la dynamique de groupe

Afin de gérer d'éventuelles situations difficiles, face à des situations concrètes :

- ◆ de décrire le climat relationnel, les difficultés de communication, les attitudes, ... d'une équipe ;
- ◆ d'appréhender les facteurs améliorant la cohésion d'une équipe et l'intégration dans celle-ci ;
- ◆ d'apprendre à s'orienter vers des solutions, des projets constructifs (sortir de la position plaignante et rentrer dans la position cliente d'un changement)

- définition d'un objectif : modèle Smart<sup>i</sup> ;
- rêve, objectif et résultats ;
- ◆ de proposer des solutions en vue de s'intégrer dans cette équipe.

## 5. CAPACITES TERMINALES

Pour atteindre le seuil de réussite, l'étudiant sera capable :

*à partir de situations courantes propres au secteur, au départ d'un texte écrit ou d'une communication orale,*

- ◆ de résumer à un tiers, **fidèlement et de façon structurée**, en un texte écrit ou en un message ;
- ◆ d'exprimer, dans une langue claire, correcte et structurée, une réflexion personnelle à propos du message ;
- ◆ de recevoir et de traiter correctement des messages téléphoniques ;
- ◆ d'explicitier des moyens à mettre en œuvre pour s'intégrer dans une équipe.

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

- ◆ la clarté et la correction de l'expression, tant orthographique que morfo - syntaxique,
- ◆ la capacité à distinguer l'essentiel de l'accessoire,
- ◆ la qualité et la richesse de la réflexion personnelle,
- ◆ la logique de l'argumentation développée.

## 6. CHARGE DE COURS

Un enseignant ou un expert.

L'expert justifiera de compétences particulières issues d'une expérience professionnelle actualisée et reconnue dans le domaine en relation avec le programme du présent dossier pédagogique.

## 7. CONSTITUTION DES GROUPES OU REGROUPEMENT

Aucune recommandation particulière.

---

<sup>i</sup> - La fixation des objectifs : «OGRRE » :

Objectif : Positif, précis, possible (ou aussi «SMART » : Specific, Measurable, Attainable, Result-oriented, Time-limited).

Gain : Facteur motivant, à chiffrer. Question du partage, aussi.

Risque : souvent occulté, c'est pourtant le contre-poids du gain.

Ressources : Moyens nécessaires, humains, matériels, financiers

Etapes : c'est le plan d'action (plusieurs niveaux de détails).