

MINISTERE DE LA COMMUNAUTE FRANCAISE
ADMINISTRATION GENERALE DE L'ENSEIGNEMENT
ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE DE REGIME 1

DOSSIER PEDAGOGIQUE

UNITE D'ENSEIGNEMENT

**COMMUNICATION ORALE EN SITUATION
PROFESSIONNELLE
(CONVENTION C.P.N.A.E.)**

ENSEIGNEMENT SECONDAIRE SUPERIEUR DE TRANSITION

<p>CODE : 03 55 12 U21 V1 CODE DU DOMAINE DE FORMATION : 001</p>
--

**Approbation du Gouvernement de la Communauté française du 08 juillet 2015,
sur avis conforme du Conseil Général**

COMMUNICATION ORALE EN SITUATION PROFESSIONNELLE (CONVENTION C.P.N.A.E.)

ENSEIGNEMENT SECONDAIRE SUPERIEUR DE TRANSITION

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

Cette unité d'enseignement vise à permettre à l'étudiant d'acquérir les techniques relatives à la communication orale, notamment téléphonique, en milieu professionnel.

2. CAPACITES PREALABLES REQUISES

2.1. Capacités

en français

- ◆ résumer les idées essentielles d'un texte d'intérêt général ;
- ◆ exprimer un message de manière structurée.

2.2. Titre pouvant en tenir lieu

Certificat de l'enseignement secondaire du deuxième degré (CESDD) ou un certificat d'enseignement secondaire inférieur (CESI).

3. HORAIRE MINIMUM DE L'UNITE D'ENSEIGNEMENT

3.1. Dénomination des cours	<u>Classement des cours</u>	<u>Code U</u>	<u>Nombre de périodes</u>
Communication orale	CT	B	20
Communication téléphonique	CT	B	8
3.2. Part d'autonomie		P	8
Total des périodes			36

4. PROGRAMME

Au travers de situations de communication couramment rencontrées dans les entreprises, dans les limites imposées par l'exercice de la fonction visée, dans le respect des règles et usages de la langue française,

l'étudiant sera capable :

4.1 en Communication orale

- ◆ de déterminer les enjeux de la communication interne et externe ;
- ◆ de définir les critères d'une bonne communication professionnelle orale ;
- ◆ d'adapter le mode de communication à différents types de situations professionnelles ;
- ◆ de traduire oralement une communication écrite ;
- ◆ d'expliquer les conditions d'un contexte relationnel efficace :
 - l'écoute active,
 - la négociation,
 - l'assertivité,...
- ◆ d'appliquer les techniques d'écoute active et d'assertivité dans différents contextes de communication professionnelle et de justifier ses choix ;

4.2 en Communication téléphonique

- ◆ d'identifier les spécificités de la communication téléphonique ;
- ◆ d'appliquer l'écoute active et l'assertivité ;
- ◆ d'émettre un message clair et pertinent ;
- ◆ de synthétiser les informations orales reçues et de les transmettre ;
- ◆ d'adapter son niveau de langue, son débit, son intonation ;
- ◆ d'évaluer la qualité de sa communication téléphonique.

5. ACQUIS D'APPRENTISSAGE

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

au départ d'une ou plusieurs situations de communication couramment rencontrées dans les entreprises, déterminées par le chargé de cours, dans les limites imposées par l'exercice de la fonction visée, en respectant les règles et usages de la langue française,

- ◆ d'utiliser la ou les techniques de communication orale adaptées à la situation ;
- ◆ d'en justifier le choix ;
- ◆ de mener une communication téléphonique efficace, d'en assurer le suivi et d'en faire l'évaluation.

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

- ◆ le degré de pertinence de la justification,
- ◆ le degré de précision et de clarté de l'expression.

6. 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.

7. CONSTITUTION DES GROUPES OU REGROUPEMENT

Aucune recommandation particulière.

TABLEAU DE CONCORDANCE RELATIF A L'UNITE D'ENSEIGNEMENT

Date de dépôt :
Date d'approbation : **08/07/2015**

« Communication orale en situation
professionnelle
(convention C.P.N.A.E.) »

Date d'application : **Sans objet**
Date limite de certification : **Sans objet**

Code régime 1 définitif /provisoire	Code domaine de formation et/ou Code domaine études supérieures	Intitulé régime 1 définitif / provisoire	Code régime 1 définitif /provisoire	Code domaine de formation et/ou/ Code domaine études supérieures	Intitulé régime 1 définitif / provisoire
03 55 12 U21 V1	001	Communication orale en situation professionnelle (convention C.P.N.A.E.)			NEANT