

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

DOSSIER PEDAGOGIQUE

UNITE D'ENSEIGNEMENT

**TECHNIQUES DE COMMUNICATION ET
DE CONCERTATION SOCIALE
EN MATIERE D'ENVIRONNEMENT**

ENSEIGNEMENT SUPERIEUR DE TYPE COURT
DOMAINE : INFORMATION ET COMMUNICATION

<p>CODE : 96 14 00 U35 D2 CODE DU DOMAINE DE FORMATION : 902 DOCUMENT DE REFERENCE INTER-RESEAUX</p>

Approbation du Gouvernement de la Communauté française du 20 décembre 2019,
sur avis conforme du Conseil général

TECHNIQUES DE COMMUNICATION ET DE CONCERTATION SOCIALE EN MATIERE D'ENVIRONNEMENT

ENSEIGNEMENT SUPERIEUR DE TYPE COURT

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, scolaire et culturelle ;
- ◆ 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 :

- ◆ de mettre en œuvre des stratégies de communication simples;
- ◆ d'établir des outils de communication adaptés à la concertation sociale et au secteur de l'environnement en particulier ;
- ◆ d'élaborer des campagnes de sensibilisation, en ce compris des actions éducatives ;
- ◆ de prévenir des conflits latents et gérer des conflits ouverts ;
- ◆ d'utiliser les moyens de communication relationnelle les plus appropriés.

2. CAPACITES PREALABLES REQUISES

2.1. Capacités

Sur base d'un texte traitant de situations liées à la gestion de l'environnement, dans le respect de la législation et des règles et usages de la langue française,

- ◆ présenter un travail écrit personnel respectant une méthode rigoureuse et scientifique, dans lequel l'étudiant devra :
 - présenter une problématique abordée dans le texte et poser une question de départ ;
 - proposer une hypothèse de travail dans au moins un des domaines suivants :
 - droit et législation des secteurs concernés,
 - sociologie,
 - communication,
 - gestion des ressources humaines,
 - économie,
 - éducation à l'environnement et à la citoyenneté,
 - urbanisme et aménagement du territoire,
 - médical et paramédical (problème du handicap, la notion de bien-être),

- mobilité,
 - développement durable et écologie,
 - politiques publiques en matière d'environnement (gestion des déchets, de l'air, espaces verts,...),
 - de l'alimentation (cycles courts dans l'espace urbain),
- ◆ traiter et interpréter des données quantitatives sous forme de graphiques et/ou de tableaux ;
 - ◆ au départ de documents tels que : cartes, plans, graphes, lignes du temps ..., analyser la problématique sur le plan spatio-temporel ;
 - ◆ situer son hypothèse de travail dans le cadre d'une équipe pluridisciplinaire et/ou d'intervenants extérieurs ;
 - ◆ répondre de manière claire, concise et argumentée aux questions qui lui seront posées lors de la présentation orale de son travail.

2.2. Titre pouvant en tenir lieu

- soit un diplôme de bachelier ou de master dont la liste est définie et tenue à jour par le Gouvernement, après consultation de l'ARES (Académie de Recherche et d'Enseignement Supérieur),
- soit un diplôme délivré en Communauté flamande ou germanophone similaire à un diplôme contenu dans la liste dont question supra,
- soit un diplôme étranger reconnu équivalent à un diplôme contenu dans la liste dont question supra.

3. ACQUIS D'APPRENTISSAGE

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

à partir d'une situation liée à l'environnement et relatée par un ou des médias et développant des opinions divergentes entre parties prenantes,

- ◆ de présenter et de défendre, devant le groupe classe, avec un support visuel adapté, en utilisant des techniques d'expression et de communication appropriées, un dossier technique ou une campagne de sensibilisation comprenant :
 - ◆ l'identification des parties prenantes,
 - ◆ l'argumentation et la synthèse des opinions respectives,
 - ◆ l'inventaire et le choix des actions possibles pour les parties concernées,
 - ◆ l'utilisation d'un questionnaire pour justifier le choix des actions possibles.

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

- ◆ l'exhaustivité des informations contenues dans l'argumentation et la synthèse des opinions respectives,
- ◆ la justification du choix des actions possibles.

4. PROGRAMME

L'étudiant sera capable :

à partir d'une situation de communication liée à un problème relatif à l'environnement,

- ◆ de différencier les publics cibles auxquels il est confronté ;
- ◆ de distinguer les techniques d'information des techniques de communication ;
- ◆ d'élaborer des plans de communication simples ;
- ◆ d'utiliser des techniques d'expression en tenant compte des réactions de ses interlocuteurs ;
- ◆ de distinguer les faits de leur interprétation ;
- ◆ d'argumenter des décisions ;
- ◆ de déterminer l'objectif d'un document (informer, défendre, sensibiliser, convaincre,...) ;
- ◆ d'appliquer des méthodes d'argumentation à la rédaction de documents tant d'intérêt général que d'intérêt technique ;
- ◆ d'agencer logiquement les arguments ;
- ◆ de synthétiser et de reformuler des informations écrites et orales ;
- ◆ de créer, de structurer, de rédiger, d'illustrer et de mettre en page des supports d'information professionnels (courrier, rapport, folder, article,...) ;
- ◆ de présenter le contenu de ces supports visuels, face à une assemblée ;
- ◆ de distinguer les différents types de questions (ouvertes, fermées, à choix multiple, avec filtre, avec classement,...) ;
- ◆ de formuler des questions compréhensibles qui permettent d'obtenir l'information recherchée ;
- ◆ de distinguer les différents types de sondages/enquêtes ;
- ◆ de construire et d'ordonner un questionnaire ;
- ◆ de réaliser un sondage, une enquête ;
- ◆ d'analyser les informations recueillies et de présenter des conclusions ;
- ◆ d'analyser des messages qu'ils soient d'intérêt général, d'intérêt technique, de type publicitaire, marketing, propagande, ... ;
- ◆ de pratiquer l'écoute active et d'entendre l'expression de l'autre ;
- ◆ de développer ses capacités d'écoute, de tolérance et de respect d'autrui ;
- ◆ d'adapter son langage aux différents acteurs impliqués ;
- ◆ de percevoir les signes, les indices de manifestations agressives ;
- ◆ de relever les éléments sources de conflits ;
- ◆ d'observer les réactions de son interlocuteur et d'en tenir compte dans ses échanges avec lui ;
- ◆ de s'initier à la concertation sociale, à la négociation et aux techniques de gestion des conflits ;
- ◆ de développer ses aptitudes à travailler en groupe et à communiquer avec l'ensemble de ses membres.

5. CHARGE DE COURS

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

6. CONSTITUTION DES GROUPES OU REGROUPEMENT

Aucune recommandation particulière.

7. HORAIRE MINIMUM DE L'UNITÉ D'ENSEIGNEMENT

7.1. Dénomination du cours	Classement du cours	Code U	Nombre de périodes
Techniques de communication et de concertation sociale en matière d'environnement	CT	B	64
7.2. Part d'autonomie		P	16
Total des périodes			80