

**COMMUNAUTE FRANCAISE
MINISTERE DE L'ENSEIGNEMENT
ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE**

DOSSIER PEDAGOGIQUE

UNITE D'ENSEIGNEMENT

**COMMUNICATION: EXPRESSION ORALE ET ÉCRITE
APPLIQUÉE AU SECTEUR DU SERVICE AUX PERSONNES**

ENSEIGNEMENT SECONDAIRE SUPÉRIEUR DE TRANSITION

**CODE : 81 41 04 U 21 D2
CODE DU DOMAINE DE FORMATION : 801
DOCUMENT DE REFERENCE INTER-RESEAUX**

**Approbation du Gouvernement de la Communauté française du 18 juin 2020,
sur avis conforme du Conseil général**



COMMUNICATION: EXPRESSION ORALE ET ÉCRITE APPLIQUÉE AU SECTEUR DU SERVICE AUX PERSONNES

ENSEIGNEMENT SECONDAIRE SUPÉRIEUR 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, 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

L'unité d'enseignement vise à faire acquérir à l'étudiant les capacités fondamentales de compréhension à l'audition et d'expression orale et écrite nécessaires à l'exercice d'un métier du secteur du service aux personnes.

En outre, elle vise à faire percevoir et analyser dans un comportement non-verbal les éléments qui sont des sources d'information.

2. CAPACITES PREALABLES REQUISES

2.1. Capacités

L'étudiant sera capable de:

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

2.2. Titres pouvant en tenir lieu

Certificat d'enseignement secondaire inférieur.

Attestation de réussite d'une troisième année de l'enseignement secondaire technique.

Attestation de réussite d'une quatrième année de l'enseignement secondaire professionnel.

3. ACQUIS D'APPRENTISSAGE

Pour atteindre le seuil de réussite, l'étudiant prouvera, à partir de consignes précisant une situation de communication courante reflétant une situation professionnelle prévisible, qu'il est capable de:

- ◆ participer spontanément à des situations de communication propres au secteur de l'aide aux personnes:
- ◆ en formulant une réponse à une demande de complément d'information;
- ◆ en encourageant la participation de l'autre ou du groupe;
- ◆ en explicitant d'une manière objective la relation d'un événement;
- ◆ en expliquant la méthode qu'il emploie pour réduire la subjectivité de son message;
- ◆ rédiger un rapport d'observation succinct en soignant son expression écrite et son orthographe.

Pour déterminer le degré de maîtrise, il sera tenu compte des éléments suivants:

- ◆ la précision de la réponse donnée;
- ◆ la clarté dans l'expression orale ou écrite;
- ◆ le respect de l'autre et le sens de l'écoute;
- ◆ le soin apporté dans la présentation de messages écrits.

4. PROGRAMME

L'étudiant sera capable:

- ◆ en compréhension à l'audition:
- ◆ d'écouter;
- ◆ de restituer les éléments essentiels de messages;
- ◆ en compréhension de l'écrit:
- ◆ de décoder des directives professionnelles globales et spécifiques de manière à dégager les implications concrètes dans une situation donnée;
- ◆ de synthétiser des documents liés à la vie sociale;
- ◆ en expression orale:
- ◆ de reformuler, auprès des personnes qui font appel à ses prestations, l'essentiel d'un message écrit ou oral;
- ◆ d'exprimer des messages clairs et adaptés à l'interlocuteur;
- ◆ en expression écrite:

- ◆ de rédiger des rapports manuscrits à l'intention de l'institution qui l'emploie;
- ◆ de rendre compte de ses observations sur le terrain sous forme de notes ou de rapport d'observation dont le modèle est préalablement défini.

Dans cette perspective, l'unité d'enseignement visera à ce que l'étudiant développe les capacités suivantes:

- ◆ libérer son expression devant un groupe, un supérieur hiérarchique ou une personne inconnue:
 - ◆ en prenant la parole spontanément;
 - ◆ en posant des questions pour clarifier sa compréhension du message;
 - ◆ en posant des questions qui facilitent l'expression de l'interlocuteur;
 - ◆ différencier, dans un message écrit ou oral:
 - ◆ les faits relatés des sentiments exprimés;
 - ◆ les faits relatés de leur interprétation;
 - ◆ ce qui relève de l'injonction de ce qui est simplement énonciatif;
 - ◆ prendre conscience de la dimension non-verbale d'un message et en rendre compte oralement et par écrit;
 - ◆ prendre note d'observations permettant de comprendre les intentions des messages exprimés (séduire, convaincre, réconforter, informer, etc.);
 - ◆ décoder un message écrit et oral;
 - ◆ reconstruire l'essentiel d'un message écrit ou oral;
 - ◆ rédiger des notes ou un rapport dans le respect des règles orthographiques et vérifier la clarté de son expression;
 - ◆ produire un message oral ou écrit adapté à des niveaux de langage reflétant des situations professionnelles du secteur du service aux personnes.

5. 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.

6. CONSTITUTION DES GROUPES OU REGROUPEMENT

Il est souhaitable que les groupes ne dépassent pas vingt personnes.

7. HORAIRE MINIMUM DE L'UNITE D'ENSEIGNEMENT

7.1. Dénomination du cours	Classement	Code U	Nombre de périodes
Méthodologie spéciale de la communication: expression orale et écrite	CT	F	48
7.2. Part d'autonomie		P	12
Total des périodes			60