

**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

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