

<b>Intitulé de l'UE</b>	<b>Communication professionnelle 1</b>
<b>Section(s)</b>	- (5 ECTS) Bachelier : conseiller social DC

<b>Responsable(s)</b>	<b>Heures</b>	<b>Période</b>
Florence NEIRYNCK	52	<b>Année</b>

<b>Activités d'apprentissage</b>	<b>Heures</b>	<b>Enseignant(s)</b>
<b>Néerlandais des affaires 1</b>	0h	<b>Laurence REMACLE</b> Florence NEIRYNCK
<b>Techniques de communication orale</b>	0h	<b>Laurence REMACLE</b>

<b>Prérequis</b>	<b>Corequis</b>

<b>Répartition des heures</b>
<b>Néerlandais des affaires 1</b> : 15h de théorie, 15h d'exercices/laboratoires, 2.5h de travaux, 5h d'autonomie
<b>Techniques de communication orale</b> : 3h de théorie, 12h d'exercices/laboratoires

<b>Langue d'enseignement</b>
<b>Néerlandais des affaires 1</b> : Français
<b>Techniques de communication orale</b> : Français

<b>Connaissances et compétences préalables</b>

<b>Objectifs par rapport au référentiel de compétences ARES</b>
<b>Cette UE contribue au développement des compétences suivantes</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Etablir une communication professionnelle <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Argumenter son point de vue</li> </ul> </li> <li>• Interagir avec son milieu professionnel <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Collaborer avec les professionnels des différents services, solliciter leurs avis, leurs connaissances et leurs compétences</li> </ul> </li> <li>• Inscrire sa pratique dans une réflexion critique, citoyenne et responsable <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Actualiser, enrichir ses compétences (savoir, savoir-faire, savoir-être) dans une optique de développement professionnel et personnel</li> </ul> </li> </ul>

<b>Objectifs de développement durable</b>



### **Pas de pauvreté**

Objectif 1 Éliminer la pauvreté sous toutes ses formes et partout dans le monde

- 1.2 D'ici à 2030, réduire de moitié au moins la proportion d'hommes, de femmes et d'enfants de tout âge qui vivent dans la pauvreté sous tous ses aspects, telle que définie par chaque pays et quelles qu'en soient les formes.
- 1.4 D'ici à 2030, faire en sorte que tous les hommes et les femmes, en particulier les pauvres et les personnes vulnérables, aient les mêmes droits aux ressources économiques et qu'ils aient accès aux services de base, à la propriété et au contrôle des terres et à d'autres formes de propriété, à l'héritage et aux ressources naturelles et à des nouvelles technologies et des services financiers adéquats, y compris la microfinance.



### **Bonne santé et bien être**

Objectif 3 Permettre à tous de vivre en bonne santé et promouvoir le bien-être de tous à tout âge

- 3.8 Faire en sorte que chacun bénéficie d'une assurance-santé, comprenant une protection contre les risques financiers et donnant accès à des services de santé essentiels de qualité et à des médicaments et vaccins essentiels sûrs, efficaces, de qualité et d'un coût abordable.



### **Education de qualité**

Objectif 4 Assurer l'accès de tous à une éducation de qualité, sur un pied d'égalité, et promouvoir les possibilités d'apprentissage tout au long de la vie

- 4.2 D'ici à 2030, faire en sorte que toutes les filles et tous les garçons aient accès à des activités de développement et de soins de la petite enfance et à une éducation préscolaire de qualité qui les préparent à suivre un enseignement primaire.



### **Egalité entre les sexes**

Objectif 5 Parvenir à l'égalité des sexes et autonomiser toutes les femmes et les filles

- 5.1 Mettre fin, dans le monde entier, à toutes les formes de discrimination à l'égard des femmes et des filles.



### **Paix, justice et institutions efficaces**

Objectif 16 Promouvoir l'avènement de sociétés pacifiques et ouvertes aux fins du développement durable, assurer l'accès de tous à la justice et mettre en place, à tous les niveaux, des institutions efficaces, responsables et ouvertes

- 16.1 Réduire nettement, partout dans le monde, toutes les formes de violence et les taux de mortalité qui y sont associés.

## **Acquis d'apprentissage spécifiques**

Sélectionner et transférer des données pour réaliser une tâche ou résoudre un problème.

Traduire et interpréter de l'information en fonction de ce qui a été appris.

Mémoriser et restituer des informations dans des termes voisins de ceux appris.

## **Contenu de l'AA Néerlandais des affaires 1**

Inleiding: Zakelijke kennismaking

- Se présenter et saluer ;
- Donner, comprendre et épeler des coordonnées et informations relatives au service population;

Thema 1: Op kantoor

- Décrire un/son bureau ;
- Citer les objets composants un ordinateur ;
- Enoncer les problèmes que l'on rencontre avec les ordinateurs.

Thema 2: Aan de telefoon

- Répondre au téléphone ;

- Passer une communication ;
- Conseiller et dire ce qu'il faut ou ne faut pas faire au téléphone ;
- Fixer un rendez-vous.

#### Thema 3: Aan de slag

- Décrire les métiers les plus communs et celui de conseiller social ;
- Exposer son avis sur la position de la femme dans le monde du travail ;

#### Thema 4: Documenten en handelsbrieven

- Comprendre, écrire et compléter une lettre officielle, une demande de prime un contrat de travail;
- Décrire les composantes d'une lettre officielle et d'un formulaire de demande (de carte de fidélité, de prime (de naissance, pré-nuptiale), d'allocation sociale) ;
- Citer les différentes formes d'adresses postales ;
- Formuler des demandes de documents (officiels) ;

#### Thema 5: Oh arme!

- Définir la pauvreté avec ses propres mots ;
- Discuter des causes et conséquences de la pauvreté ;
- Discuter du reportage Arme in Vlaanderen ;
- Relever un défis en lien avec la pauvreté et décrire son ressenti.

### Contenu de l'AA Techniques de communication orale

Cette formation aborde les moments clés de la communication orale :

Les facteurs de la communication

La communication non-verbale

Les techniques de communication orale

Les moments de la communication

Chaque partie fait l'objet de nombreux exercices pratiques oraux à réaliser en classe ou à domicile. La participation active aux séances de cours est donc très importante.

### Méthodes d'enseignement

**Néerlandais des affaires 1 :**

**Techniques de communication orale :** cours magistral, travaux de groupes, approche interactive

### Supports

**Néerlandais des affaires 1 :**

**Techniques de communication orale :** syllabus, notes d'exercices

### Ressources bibliographiques de l'AA Techniques de communication orale

Ressources principales utilisées:

- René Charles et Christine Williame, La communication orale, Edition Nathan, Paris, 2015.
- Vanessa Rosier et Marie-Paule Bertrand-Delfosse, syllabus : technique de communication, Formation, Agrément SPFI 2014-2019

<b>Évaluations et pondérations</b>	
<b>Évaluation</b>	Évaluation avec notes aux AA
<b>Pondérations</b>	Néerlandais des affaires 1 : <b>20%</b> Techniques de communication orale : <b>80%</b>
<b>Langue(s) d'évaluation</b>	Néerlandais des affaires 1 : Français Techniques de communication orale : Français
<b>Méthode d'évaluation de l'AA Néerlandais des affaires 1 :</b>	
Examen oral janvier et juin(40%): matière vue en classe Examen écrit janvier et juin (40%): vocabulaire, grammaire, écrit, audition et lecture. Evaluation continue (20%): tests (vocabulaire et grammaire) et travaux à domicile ou en classe.	
<b>Méthode d'évaluation de l'AA Techniques de communication orale :</b>	
- Evaluation continue : 30%	
Présence et participation en classe : jeux de rôle et exercices pratiques. Non-remédiable en 2e session.	
- Evaluation (hors-session) en avril/mai : Présentation avec support visuel : 70%	
Si l'étudiant doit représenter cette AA en 2e session, il représentera la partie remédiable en changeant obligatoirement de thème.	

Année académique : **2024 - 2025**