Communication professionnelle

UE 16

Enseignant(s) responsable de l'UE : André JACQUES

Année d'études	Bloc 1
Acronyme	TOU12COPR
Nombre de crédits ECTS	2 (facteur de pondération)
Volume horaire	30 h (Q1 0 / Q2 30)
Période de l'année	Quadrimestre 2
Niveau du cycle	1er cycle
Cadre européen de certification	Niveau 6
Caractère dans le programme	Cours obligatoire dans le programme
Langue(s) d'enseignement	Français
Coordonnées du service	Campus de Bruxelles, Avenue Émile Gryson 1 (bât. 4C), 1070 Bruxelles
Mode d'évaluation	Unité évaluée en épreuve intégrée
UE prérequises	Néant
UE corequises	Néant

Liste des activités d'apprentissage

Activité d'apprentissage	Volume horaire	ECTS	Présence obligatoire
TO12COPR Communication professionnelle	26	2	NON

Contribution de l'UE au profil d'enseignement du programme

- **HE03** HE. 3. assure, au sein d'un environnement généralement pluriculturel et multilingue, une communication appropriée, claire et structurée, fondée sur une écoute active et empathique des attentes et des plaintes de la clientèle et sur une anticipation de ses besoins
- **RE02** ARES. 2 Communiquer : écouter, informer et conseiller les acteurs, tant en interne qu'en externe
- **RE02.1** ARES. 2.1 Accueillir et informer les clients, les partenaires et les prestataires
- **RE02.2** ARES. 2.2 Défendre des dossiers, des projets, des produits, traiter les objections, conseiller la clientèle, négocier avec les différentes parties prenantes
- **RE02.5** ARES. 2.5 Entretenir des relations durables avec son réseau
- **RE03.3** ARES. 3.3 Concevoir, produire les documents, les produits, les projets, les actions de promotion adéquats sur les supports idoines
- **RE05.2** ARES. 5.2 Constituer et rendre opérationnelle la documentation professionnelle, tenir à jour, trier et organiser les sources d'information

Autres connaissances ou compétences prérequises

Communication professionnelle

- Maîtrise de la langue française (orale et écrite) à un niveau de fin d'enseignement secondaire (CESS ou équivalent).

Descriptif des objectifs et des contenus de l'UE

Communication professionnelle

Objectifs

- À l’issue du cours, les étudiant·e·s seront capables de communiquer à l’écrit et à l'oral dans un langage clair, fluide et correct.
- Leur communication sera correcte et adaptée au contexte professionnel.
- Ils·elles seront capables d’utiliser les outils de composition, les ressources de vérification et d’autocorrection.

Contenu

- Maîtrise de la langue française : Orthographe, grammaire et syntaxe, vocabulaire et registre, ponctuation et typographie (suite et approfondissement de l'UE 09).
-
- Compréhension et cohérence textuelle : connecteurs logiques, études de textes et résumés (suite et approfondissement de l'UE 09).
- Compréhension et production d'écrits académiques (suite et approfondissement de l'UE 09).
-
- Méthodes et principes de communication professionnelle.
- Production de messages complets, pertinents, cohérents.
- Production d’écrits professionnels : le courriel, la candidature.
-
- Introduction aux pratiques de l'oralité dans un cadre professionnel.
- Interactions et productions orales.

Activités et méthodes d'apprentissage et d'enseignement

Communication professionnelle

- • Alternance de cours ex cathedra et d’ateliers d’entraînement, d’appropriation et de production.
- • Exercices individuels et en groupe, mises en situation professionnelle, productions d’écrits, corrections par les pairs, retours pédagogiques et remédiations.

Acquis d'apprentissage sanctionnés, spécifiques et contribuant à l'UE

Communication professionnelle

- • Maitriser l'orthographe, la syntaxe et le vocabulaire de la Communication professionnelle,
- • Connaitre et appliquer les principes de la communication professionnelle,
- • Identifier l’objectif et les actes de langage d'une communication professionnelle,
- • Composer et produire des communications et documents corrects, cohérents, efficaces,
- • Comprendre, résumer et structurer des textes.

Description des supports de cours indispensables

Description des références et des supports complémentaires

Description	Accès à la source	URL
Toute l'UE : Manuels et ouvrages conseillés pour l'approfondissement et les exercices :	Ce support de cours est disponible en bibliothèque	—

• Nishimata, A. (2021). Savoir rédiger vos e-mails professionnels. Gualino. • Lesot, A. (2010). Bescherelle, l'essentiel : pour mieux s'exprimer à l'écrit et à l'oral. • Hatier. Baril, D. (2008). Techniques de l'expression écrite et orale. Sirey. • Meyer, B. (2007). Les pratiques de communication, de l'enseignement supérieur à la vie professionnelle. Armand Colin. • Lebrun, C. (2018). Mille mots pour réussir. Belin.		
Toute l'UE : Dictionnaires et grammaires numériques ou imprimés (Larousse, Le Robert, Bescherelle, etc.). Ressources numériques: Reverso (Dictionnaire, Correcteur, Grammaire, Synonymes, etc.), Logiciel Antidote.	Ce support de cours est disponible sur internet	—

Mode d'évaluation et de pondération par activité au sein de l'UE

Cette unité d'enseignement est évaluée en épreuve intégrée.

Juin			
Ensemble de l'UE			
Évaluation continue	100 %	Type de questions : —	Examen à livre : —

- 100% Contrôle continu

  L’évaluation de l’UE repose en totalité sur le contrôle continu des acquis d’apprentissage. Les activités évaluées dans ce cadre sont de deux types :

  - évaluations prévues et préparées,
  - évaluations imprévues.

  Les évaluations non préparées peuvent être des productions écrites individuelles, des tests écrits individuels, des productions orales individuelles ou en groupe. Ces activités sont réalisées dans le cadre du cours.

  Les évaluations préparées peuvent être :

  - des présentations orales préparées hors classe et prestées en classe avec support écrit, individuelles ou en groupe,
  - des travaux écrits individuels préparés hors classe et réalisés en classe.

  Les dates des présentations et travaux sont convenues en début de quadrimestre et au moins quatre semaines avant les évaluations. Tout changement de date est annoncé au moins deux semaines à l’avance, que ce soit à l’initiative de l’enseignant ou des étudiants.

  Il n’est en principe pas possible de rattraper une évaluation manquée ou insuffisante. Une absence exceptionnelle peut être compensée par les autres résultats lors du calcul final de l’UE, à l’appréciation de l’enseignant. Une requête exceptionnelle et individuelle de rattrapage peut être soumise à l’appréciation de l’enseignant au moins quatre semaines avant la fin des examens.

  Le règlement des examens s’applique aux travaux ou tests individuels évalués en classe dans le cadre du contrôle continu. Toute fraude ou tentative de fraude sera sanctionnée selon ce règlement.

Août			
Ensemble de l'UE			
Examen écrit	100 %	Type de questions : Questionnaire mixte (combinaison de plusieurs types de questions différentes)	Examen à livre : Livre fermé

Le résultat de session d'Août annule et remplace le résultat de session de Juin.
La durée totale de l'examen (160 min ou 2 h 40) tient compte du temps supplémentaire accordé aux étudiants à besoins spécifiques. La durée normale de l'examen est de 120 min ou 2 heures.