Techniques de communication II

UE 12

Enseignant(s) responsable de l'UE : Barbara PIRLOT

Année d'études	Bloc 1
Acronyme	RPU12TCOM2
Nombre de crédits ECTS	4 (facteur de pondération)
Volume horaire	60 h (Q1 0 / Q2 60)
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 d'Anderlecht, Avenue Émile Gryzon 1 (bât. 4C), 1070 Anderlecht
Mode d'évaluation	Unité évaluée en épreuves spécifiques par activité d'apprentissage
UE prérequises	Néant
UE corequises	Néant

Liste des activités d'apprentissage

Activité d'apprentissage	Volume horaire	ECTS	Présence obligatoire
RP12ECPRO Ecrits professionnels	15	1	NON
RP12COMI Communication interne	15	1	NON
RP12THCOM Théories de la communication	30	2	NON

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

- **HE03** HE. 3. Au terme de sa formation, le bachelier de RP assure, au sein d'un environnement généralement pluriculturel et multilingue, une communication appropriée, claire et structurée, fondée sur une écoute active des parties prenantes et une analyse contextuelle.
- **HE04** HE. 4. A la fin de la formation, le bachelier identifie les enjeux de communication d'une entreprise et élabore des propositions visant à améliorer cette communication tout en étant attentif aux impératifs budgétaires assignés.
- **RE02** ARES. 2 Communiquer : écouter, informer, conseiller les acteurs, tant en interne qu'en externe.
- **RE02.1** ARES. 2.1 Pratiquer l'écoute avec empathie.
- **RE02.2** ARES. 2.2 Décoder les messages dans leurs différents modes de transmission.
- **RE02.3** ARES. 2.3 Recueillir, sélectionner, transmettre et expliquer les informations.
- **RE02.4** ARES. 2.4 Structurer sa pensée et s'exprimer avec pertinence, par écrit et oralement, dans un langage adapté aux différents interlocuteurs.
- **RE03.4** ARES. 3.4 Comprendre et pratiquer activement les différents langages de communication : langues parlées et écrites, langages audiovisuels et multimédia, communication non verbale.
- **RE03.5** ARES. 3.5 Utiliser et optimiser les techniques et outils de communication ; en suivre les évolutions.
- **RE04.1** ARES. 4.1 Assurer la cohérence de l' « image d'entreprise ».
- **RE04.2** ARES. 4.2 Identifier les carences de communication de l'entreprise, proposer les moyens d'y remédier et impulser les améliorations.
- **RE05.5** ARES. 5.5 Gérer les problèmes sociaux et interpersonnels, anticiper et résoudre les conflits.

Autres connaissances ou compétences prérequises

Ecrits professionnels

/

Communication interne

/

Théories de la communication

/

Descriptif des objectifs et des contenus de l'UE

Ecrits professionnels

Objectifs

Familiariser l'étudiant·e avec différents écrits liés à sa future pratique professionnelle (correspondance professionnelle, procès verbal, journal interne, communiqué de presse, etc.) ainsi qu'avec les écrits d'insertion professionnelle (courriel, curriculum vitae, lettre de motivation, entretien, etc.).

Contenu

Ecrits professionnels (correspondance administrative, procès verbal, courriel, CV, lettre de motivation, communiqué de presse, journal interne, etc.)

Communication interne

Objectifs

Sensibiliser l'étudiant·e aux différents modes d'organisation du travail et au fonctionnement de la communication interne des organisations (aspects informationnels, relationnels et stratégiques)

Contenu

Mode d'organisation de l'entreprise (du taylorisme au management participatif), fonctions de la communication interne, outils, plan de communication interne, difficultés, aspects informationnels, aspects relationnels, aspects stratégiques (dont culture d'entreprise)

Théories de la communication

Objectifs

Familiariser l'étudiant·e avec les différents modèles de la communication, lui permettre d'identifier les différents paramètres qui interviennent dans la communication interindividuelle ainsi que les facteurs de réussite et d'échec de la communication ;
Lui montrer l'intérêt d'utiliser les sciences du langage et de la communication (linguistique, sémiotique, ethnométhodologie, communication interculturelle, analyse des interactions, etc.) pour appréhender de manière pertinente et réfléchie les problèmes de la communication en général et dans les organisations.

Contenu

- Partie 1 : Tentative de modélisation de la communication / les aspects informationnels
- Partie 2 : Tentative d'appréhension du contexte / les aspects psychosociaux et interactionnels
- Partie 3 : Identification des facteurs d'échec de la communication et perspectives d'amélioration

Activités et méthodes d'apprentissage et d'enseignement

Ecrits professionnels

- Exposition des cadres théoriques
- Exercices formatifs (en classe et à domicile)

Communication interne

- Cours magistraux
- Lecture d’articles et d’extraits d’ouvrages
- Visionnage de documentaire(s)

Théories de la communication

- Cours magistraux
- Lecture d’articles et d’extraits d’ouvrages
- Visionnage de documentaire(s)

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

Ecrits professionnels

L'étudiant·e rédige différents écrits administratifs (lettre administrative, procès verbal, communiqué de presse, journal interne, curriculum vitae, lettre de candidature, courriel, etc.).

Communication interne

L'étudiant·e distingue les différents modes d'organisation du travail, il·elle identifie les différentes fonctions de la communication interne en entreprise, les différents circuits et outils de la communication en précisant les avantages et les inconvénients liés à leur utilisation, les différents problèmes de communication qui peuvent se poser au sein d’une organisation.

Théories de la communication

L’étudiant·e appréhende les principaux modèles de la communication (modèle télégraphique et modèles pragmatiques, modèles ethnographiques, etc.) et explique en quoi ces modèles sont ou ne sont pas adéquats pour rendre compte de la communication interindividuelle ;
Il·elle prend conscience du caractère multicanal de la communication, de l’importance du langage non verbal, de l’importance capitale du contexte (environnement matériel immédiat, contexte situationnel, cadre de référence, etc.) dans l’interprétation des messages et de l’extrême « fragilité » du processus communicationnel ;
Il·elle analyse, à partir des outils théoriques vus au cours, n’importe quelle situation de communication en en identifiant les composantes et les particularités (cadre spatio-temporel, cadre socio-institutionnel, statut des participants, format de production et de réception, caractéristiques de la relation - distance, pouvoir, convergence -, enjeux poursuivis, problèmes liés à la menace des faces, etc.) ;
Il·elle est capable d’identifier les facteurs de réussite et d’échec de la communication et, in fine, d’améliorer sa propre pratique.

Description des supports de cours indispensables

Description	Accès à la source	URL
Théories de la communication : Girin, J. (1990). Problèmes du langage dans les organisations. Dans J.-F. Chanlat & al. (Eds.), L’individu dans les organisations : les dimensions oubliées. Editions ESKA (pp. 1-59).	Ce support de cours est disponible sur le campus numérique	—
Communication interne :	Ce support de cours est	—

Girin, J. (1990). Problèmes du langage dans les organisations. Dans J.-F. Chanlat & al. (Eds.), L'individu dans les organisations : les dimensions oubliées. Editions ESKA (pp. 1-59).	disponible sur le campus numérique	

Description des références et des supports complémentaires

Description	Accès à la source	URL
Ecrits professionnels : • Dictionnaire • Grammaire	Ce support de cours est disponible en bibliothèque	—

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

Cette unité d'enseignement est évaluée en épreuves spécifiques par activité d'apprentissage.

Méthode d'intégration :

- Si aucune des notes des différentes AA qui composent l'UE ne se situe en deçà de 8/20, c'est la technique de la moyenne arithmétique pondérée qui est appliquée.
- Si la note d'une ou plusieurs AA composant une UE se situe en deçà de 8/20, la note finale de l'UE correspondra à la plus mauvaise des notes reçues.

Juin			
Ecrits professionnels — méthode d'intégration : 25 %			
Évaluation continue	100 %	Type de questions : —	Examen à livre : Livre fermé
Communication interne — méthode d'intégration : 25 %			
Évaluation continue	60 %	Type de questions : Questions ouvertes	Examen à livre : Livre fermé
Examen écrit	40 %	Type de questions : Questions ouvertes	Examen à livre : Livre fermé
Examen organisé le même jour que l'examen de Théories de la communication (épreuve intégrée) Dans ce temps est compris le temps additionnel pour les étudiants à besoins spécifiques (1h pour les étudiants - 1h30 pour les étudiants à besoins spécifiques)			
Théories de la communication — méthode d'intégration : 50 %			
Évaluation continue	30 %	Type de questions : Questions ouvertes	Examen à livre : Livre fermé
Examen écrit	70 %	Type de questions : Questions ouvertes	Examen à livre : Livre fermé
Examen organisé le même jour que l'examen de Communication interne Dans ce temps est compris le temps additionnel pour les étudiants à besoins spécifiques (1h30 pour les étudiants, 2h30 pour les étudiants à besoins spécifiques)			

Août			
Ecrits professionnels — méthode d'intégration : 25 %			
Examen écrit	100 %	Type de questions : Questionnaire mixte (combinaison de plusieurs types de questions différentes)	Examen à livre : Livre fermé
Examen organisé le même jour que les examens de l'UE (Théories de la communication et Communication interne) - 1h pour les étudiants / 1h30 pour les étudiants à besoins spécifiques			
Communication interne — méthode d'intégration : 25 %			
Examen écrit	100 %	Type de questions : —	Examen à livre : Livre fermé
Examen organisé le même jour que les examens de l'UE (Ecrits professionnels et Théories de la communication) Dans ce temps est compris le temps additionnel pour les étudiants à besoins spécifiques (1h pour les étudiants - 1h30 pour les étudiants à besoins spécifiques)			
Théories de la communication — méthode d'intégration : 50 %			
Examen écrit	100 %	Type de questions : —	Examen à livre : Livre fermé
Examen organisé le même jour que les examens de l'UE (Communication interne et Ecrits professionnels) Dans ce temps est compris le temps additionnel pour les étudiants à besoins spécifiques (1h pour les étudiants, 1h30 pour les étudiants à besoins spécifiques)			