

**MINISTERE DE LA COMMUNAUTE FRANCAISE
ADMINISTRATION GENERALE DE L'ENSEIGNEMENT
ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE**

DOSSIER PEDAGOGIQUE

UNITE D'ENSEIGNEMENT

**TECHNIQUES DE LA COMMUNICATION APPLIQUEES AUX
METIERS DE LA PREVENTION ET DE LA SECURITE**

ENSEIGNEMENT SECONDAIRE SUPERIEUR DE TRANSITION

<p>CODE : 85003U21D1 CODE DU DOMAINE DE FORMATION : 801 DOCUMENT DE REFERENCE INTER-RESEAUX</p>
--

**Approbation du Gouvernement de la Communauté française du 08 janvier 2018,
sur avis conforme du Conseil général**

TECHNIQUES DE LA COMMUNICATION APPLIQUEES AUX METIERS DE LA PREVENTION ET DE LA SECURITE

ENSEIGNEMENT SECONDAIRE SUPERIEUR 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 organisant l'enseignement de promotion sociale, cette unité d'enseignement doit :

- ◆ concourir à l'épanouissement individuel en promouvant une meilleure insertion professionnelle, sociale, scolaire et culturelle ;
- ◆ 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 permettre à l'étudiant de développer des compétences de base en techniques de communication (écrite – orale) qui lui permettront d'assurer des prestations de qualité dans le domaine des métiers de la prévention et de la sécurité.

2. CAPACITES PREALABLES REQUISES

2.1. L'étudiant sera capable de :

- ◆ se situer face à son orientation professionnelle et/ou son projet de formation,

en référence aux profils professionnels d'Agent de gardiennage et de Gardien de la paix, et par la réalisation de travaux écrits et de présentations orales.

2.2. Titres pouvant en tenir lieu

Attestation de réussite de l'UE « Découverte des métiers de la prévention et de la sécurité » -
Code : 850001U21D1

3. ACQUIS D'APPRENTISSAGE

Pour atteindre le seuil de réussite, l'étudiant sera capable :

face à des situations de communication professionnelle en vigueur dans le domaine des métiers de la prévention et de la sécurité,

- ◆ de produire des messages oraux appropriés à la situation de communication en adaptant son attitude et son langage verbal et non-verbal à son interlocuteur dans un contexte professionnel ;
- ◆ de produire des messages écrits appropriés à la situation de communication en rendant compte de ses observations sous forme de notes ou de rapports dont le modèle est préalablement défini ou non.

Pour la détermination du degré de maîtrise, il sera tenu compte :

- ◆ du choix judicieux de la technique de communication utilisée,
- ◆ de la clarté, de la précision et de la rigueur de l'expression,
- ◆ du respect des règles orthographiques et grammaticales de base de la langue.

4. PROGRAMME

L'étudiant sera capable :

face à une situation-problème exemplative des métiers de la prévention et de la sécurité, en mettant en œuvre des techniques de base appropriées, tant oralement que par écrit, dans le respect de la langue française :

- ◆ d'entrer en contact avec une personne (se présenter, lui proposer ses services, lui laisser un message...);
- ◆ de répondre aux sollicitations de son interlocuteur (clientèle, public);
- ◆ d'identifier une demande de service ou d'intervention;
- ◆ de décoder des directives professionnelles globales ou spécifiques de manière à dégager les implications concrètes dans une situation donnée;
- ◆ de proposer un service et l'explicitier avec beaucoup de rigueur et de clarté;
- ◆ de formuler ou transmettre des informations et des consignes claires et précises, notamment en situation de stress ou de crise;
- ◆ de reformuler, auprès des personnes qui font appel à ses prestations, l'essentiel d'un message écrit ou oral;
- ◆ de rendre compte de ses observations sous forme de notes ou de rapports d'observation dont le modèle est préalablement défini ou non, dans le respect des règles orthographiques et grammaticales de base;
- ◆ d'établir ou de rétablir l'ordre chronologique des faits et la progression de l'argumentation;
- ◆ d'utiliser le vocabulaire approprié pour favoriser la compréhension de son interlocuteur (clientèle, public...);
- ◆ d'adapter son comportement et son langage (formulation des phrases, ton, questionnement, langage non verbal) à son interlocuteur pour l'assurer de son respect et de sa discrétion, et éviter de se mettre en danger.

5. CONSTITUTION DES GROUPES OU REGROUPEMENT

Il est recommandé de travailler avec des groupes n'excédant pas 20 étudiants.

6. CHARGE 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.

7. HORAIRE MINIMUM DE L'UNITE D'ENSEIGNEMENT

7.1. Dénomination du cours	Classement du cours	Code U	Nombre de périodes
Méthodologie spéciale : Techniques de communication	CT	F	64
7.2. Part d'autonomie		P	16
Total des périodes			80