

**MINISTERE DE LA COMMUNAUTE FRANCAISE**

**ADMINISTRATION GENERALE DE L'ENSEIGNEMENT**

**ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE**

**DOSSIER PEDAGOGIQUE**

**UNITE D'ENSEIGNEMENT**

**RELATIONS HUMAINES ET  
COMMUNICATION PROFESSIONNELLES**

**ENSEIGNEMENT SUPERIEUR DE TYPE COURT**

**DOMAINE : SCIENCES ECONOMIQUES ET DE GESTION**

|                                                                                                                                 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>CODE : 721509 U32 D1</b><br/><b>CODE DU DOMAINE DE FORMATION : 702</b><br/><b>DOCUMENT DE REFERENCE INTER-RESEAUX</b></p> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

**Approbation du Gouvernement de la Communauté française du 06 novembre 2019,  
sur avis conforme du Conseil général**

# **RELATIONS HUMAINES ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLES**

**ENSEIGNEMENT SUPERIEUR DE TYPE COURT**

## **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, 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**

Cette unité d'enseignement vise à permettre à l'étudiant d'acquérir les compétences relatives à la gestion des relations humaines et à la communication efficace en milieu professionnel.

## **2. CAPACITES PREALABLES REQUISES**

### **2.1. Capacités**

*dans le respect des règles et usages de la langue française,  
pour des sujets d'intérêt général ou liés au contexte professionnel, traités de manière approfondie  
et fournis par le chargé de cours,*

- ◆ de rédiger un résumé ou une synthèse ;
- ◆ de présenter un exposé clair et structuré, répondant à un objectif de communication déterminé et développant un thème ou une problématique de manière précise.

### **2.2. Titre pouvant en tenir lieu**

Attestation de réussite de l'unité d'enseignement suivante : « Français : communication écrite et orale », code 033125 U32 D1 classée au niveau de l'enseignement supérieur de type court.

### 3. ACQUIS D'APPRENTISSAGE

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

*au départ de situations professionnelles déterminées par le chargé de cours, en relation avec la fonction d'assistant de direction,  
dans le respect des règles de la déontologie,  
en respectant les règles et usages de la langue française,  
en respectant le RGPD,*

- ◆ d'analyser une situation de communication et d'en effectuer un commentaire critique motivé ;
- ◆ d'appliquer des techniques de gestion de relations humaines pour développer un contexte relationnel efficient.

**Pour la détermination du degré de maîtrise,** il sera tenu compte des critères suivants :

- ◆ niveau de précision : la clarté, la concision, la rigueur au niveau de la terminologie, des concepts et des techniques/principes/modèles,
- ◆ niveau de cohérence : la capacité à établir avec pertinence une majorité de liens logiques pour former un ensemble organisé,
- ◆ niveau d'intégration : la capacité à s'approprier des notions, concepts, techniques et démarches en les intégrant dans son analyse, son argumentation, sa pratique ou la recherche de solutions,
- ◆ niveau d'autonomie : la capacité de faire preuve d'initiatives démontrant une réflexion personnelle basée sur une exploitation des ressources et des idées en interdépendance avec son environnement.

### 4. PROGRAMME

*au départ de situations professionnelles en relation avec la fonction d'assistant de direction,  
dans le respect des règles de la déontologie,  
en respectant les règles et usages de la langue française,  
en respectant la RGPD,*

l'étudiant sera capable :

#### 4.1 Communication et accueil

- ◆ de déterminer les enjeux de la communication interne et externe ;
- ◆ d'appréhender les principaux canaux de communication (réseaux sociaux, presse ...) ;
- ◆ d'utiliser des techniques spécifiques pour atteindre les objectifs de la communication de masse et/ou interpersonnelle (convaincre, argumenter, informer, faire agir) ;
- ◆ d'organiser l'accueil (y compris téléphonique) de manière appropriée ;
- ◆ d'analyser des situations de communication ;
- ◆ d'effectuer un commentaire critique motivé sur base de cette analyse.

#### 4.2 Gestion des relations humaines en milieu professionnel

- ◆ d'utiliser les outils suivants afin de développer un contexte relationnel efficient :
  - l'assertivité,
  - l'écoute active,
  - la négociation,
  - le team building,
  - ... ;
- ◆ d'appliquer des techniques de gestion du stress au travail ;
- ◆ d'appliquer des techniques de gestion des conflits.

#### 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

Aucune recommandation particulière.

#### 7. HORAIRES MINIMUM DE L'UNITE D'ENSEIGNEMENT

| 7.1. Dénomination des cours                            | <u>Classement<br/>des cours</u> | <u>Code U</u> | <u>Nombre de<br/>périodes</u> |
|--------------------------------------------------------|---------------------------------|---------------|-------------------------------|
| Communication et accueil                               | CT                              | B             | 24                            |
| Gestion des relations humaines en milieu professionnel | CT                              | B             | 32                            |
| 7.2. Part d'autonomie                                  |                                 | P             | 14                            |
| Total des périodes                                     |                                 |               | 70                            |