

**Document
d'accompagnement
du référentiel
de formation**



Inspection de l'Enseignement Agricole

Diplôme :

Baccalauréat professionnel « Services aux personnes et aux territoires »

Module :

MP4 : Communication en situation professionnelle

Objectif général du module :

Mettre en œuvre des techniques permettant de communiquer en situation professionnelle.

**Indications de contenus, commentaires,
recommandations pédagogiques**

Dans le secteur des services, l'activité de communication occupe la majeure partie du temps professionnel. Une formation aux techniques de communication est, par conséquent, particulièrement nécessaire pour les futurs acteurs des services à la personne. L'enseignement de la communication professionnelle s'appuie sur des situations diversifiées au cours des travaux pratiques ou à partir d'études de cas émanant des périodes de formation en entreprise et/ou de documents ; il tiendra compte des acquis du MG1 en ESC : objectif 2.1 : la communication interpersonnelle et du MG4 : objectif 4 : utilisation des outils informatiques.

Objectif 1 - Organiser ses données en cohérence avec le système d'information de la structure

- Réflexion sur la structuration des données, leur intégrité (format, propriétés, sauvegarde, règles de nommage, codification...) et leur confidentialité en fonction du SI local.
- Recherche avancée de fichiers (critères avancés, ..)
- Connaître et appliquer les caractéristiques de documents normalisés. (en-tête, logo, pied de page, auteur(s), titre,.) Introduction à la GED (Gestion Électronique de documents). Introduction à la « démarche qualité »

Objectif 2 - Intégrer l'usage d'outils de travail collaboratif

Objectif 2.1 - Utiliser des outils de planification et de concertation

- Utiliser des outils numériques de travaux de groupes (carte heuristiques, listes de diffusion, visioconférence)
- Utiliser des outils de planification (type GANTT), agendas partagés, contacts partagés, système de réservation de ressources.

Objectif 2.2 - Alimenter un système d'information à distance

- Présentation de l'usage de terminaux mobiles

Objectif 3 - Contribuer à l'élaboration des outils de communication de la structure

Objectif 3.1 - Réaliser un support papier

- Créer un publipostage par e-mail
- Créer un support de communication avec un logiciel de P.A.O (affiche, cartes, plaquettes,)

Objectif 3.1 - Réaliser un support multimédia et interactif simple

- Créer un support de présentation pour une communication orale.
- Créer une vidéo de communication adaptée au support de diffusion.
- Création d'un document en ligne (règles, processus de validation du contenu)
- Appréhender les fondements d'un cahier des charges pour la réalisation d'un site web (présentation des services, formulaires, paiements, disponibilité,..)

Objectif 4 - Accompagner une personne dans l'usage des TIC

- Connaître les différents moyens d'accès à Internet et leurs utilisations possibles.
- Connaître les caractéristiques d'un document en ligne (URL, mots clefs, date, description, titre), sa structure.
- Appréhender les différentes notions de sécurité en ligne pour protéger les informations confidentielles et personnelles
- Accompagner l'utilisateur d'un poste informatique sur les aspects matériels (alimentation, réseau, périphériques) et les usages (télé-procédures, télé-assistance,)
- Connaissance et utilisation des outils d'Accessibilité (loupe, contraste, touches rémanentes, vitesse du curseur,.)

Objectif 5 - Exploiter les données d'une enquête

- Conception d'un questionnaire, dépouillement d'enquêtes, analyse graphique sur outil ou site dédié.
- Utiliser un SIG en ligne

Objectif 6 - Utiliser les techniques de la communication orale et non verbale adaptée à des situations professionnelles

Les fondements théoriques de ces techniques devront émerger d'observations ou de situations vécues au cours des activités professionnelles et amener les apprenants à adopter un comportement et une attitude professionnelle ...

Objectif 6.1 - Repérer le contexte de la communication professionnelle

A partir d'exemples, amener l'élève à identifier les différents acteurs et à différencier la relation fonctionnelle du lien hiérarchique. les acteurs en présence dans une situation professionnelle sont les usagers, l'entourage, les professionnels, les organismes concernés...

Caractériser à partir d'exemples la notion d'appui, de conseil, d'accompagnement. : faire appel à des intervenants en soins palliatifs

A partir d'exemples, identifier différentes réactions des acteurs en présence dans la relation professionnelle : réaction d'adaptation (ex : acceptation, coopération...) ou de défense (ex : rejet, agressivité, dépendance, maternage...)

- Définir la bientraitance
- Énoncer et justifier ses principes (respect de la personne, promotion de l'expression de la personne...)
- Faire référence aux chartes personnes âgées, personnes dépendantes et malades

- Définir le concept de maltraitance
- A partir d'exemples (articles de presse, vidéos...), repérer les différents types de maltraitance (atteinte à la dignité, défaut d'information, sévices physiques...) et les facteurs pouvant être à l'origine de ces situations de maltraitance (facteurs institutionnels, liés au personnel, aux usagers...)

Ces notions sont à appliquer dans la pratique du MP5 et en situation professionnelle (stages....)

Objectif 6.2 - Accueillir la personne

Cet objectif prépare à des emplois qui valorisent l'accueil, la communication auprès des publics.
Réception, accueil du public

- Organisation de l'accueil (matérielle, dans le temps...)
- Réalisation de l'accueil (attitude, tenue, protocole d'accueil...)

Objectif 6.3 - Communiquer avec la personne de façon adaptée pour apprécier la demande.

Attitudes d'écoute :

- Questionnement pour aider l'utilisateur à préciser ses besoins
- Reformulation pour clarifier la demande

en situation de face à face

en communication téléphonique :

- Recevoir un appel
- Émettre un appel

avec les nouvelles technologies

Mobiliser les acquis du module MG1 en ESC (objectifs 2.1, 2.2 et 2.3) pour appliquer en situation professionnelle.
Liens à faire avec l'informatique du MP4.

Objectif 6.4 - Répondre à la demande par un accompagnement adapté, dont le traitement de l'urgence

A partir de jeux de rôles en situation professionnelle.

Répondre à la demande :

- Évaluer les priorités, l'urgence
- Informer
- Orienter
- Transmettre (ex : en référer à sa hiérarchie...)

Objectif 6.5 - Traiter des informations diffuses et provenant de sources variées

Actualisation des connaissances sur l'évolution des textes relatifs aux services à la personne (veille administrative ou juridique)

Rédaction de documents (courriers, courriels, notes, comptes rendus....)

cet objectif pourra être traité par la réalisation de dossiers de presse (avec exposés, supports variés..) en lien avec l'objectif 3.

Objectif 6.6 - Assurer la promotion de la structure et des services proposés

Choisir, concevoir et utiliser des outils de communication pour promouvoir une activité ou un service à l'interne ou à l'externe

Ces deux derniers sous objectifs pourront être abordés en Terminale Bac Professionnel

Objectif 6.7 - Animer des réunions

- Préparation de la réunion : thème, ordre du jour, convocations, documents supports de communication, gestion du temps et de l'espace
- Les différents types de réunion
- Différents modes d'animation et de conduite, attitudes et fonctions de l'animateur, langage et comportement adaptés

Activités pluridisciplinaires

10 heures élèves

Horaire imparti à l'informatique : 10h et Horaires impartis à l'ESF : 5h et à l'ESC : 5h

Thème : Conception et valorisation de supports de communication dans le cadre d'une activité inter-modulaire MP1-MP4 -MP6)

Exemples :

- Création, exploitation et mise en valeur d'une enquête dans le cadre d'une étude de territoire
- Création de documents de communication externe et interne dans le cadre d'une action professionnelle
- Publipostage par mail, vidéo pour Internet, document en ligne
- Productions multimédia

Références documentaires ou bibliographiques pour ce module

Animer des réunions :

Nombreux ouvrages et sites Internet : mots clés animation de réunion, conduite de réunion

- Charles R. Williame C : La communication orale Repère pratiques Nathan 1995 (régulièrement réédité).
- Delahaye, Grousset, Guézou L'art d'animer une réunion en 70 fiches illustrées Nathan formation 1996
- Maccio Ch. : *Des réunions plus efficaces* Edition Chronique sociale
- Mucchiellei R. *La conduite de réunions* Editions ESF 2005
- Conduire une réunion Programme européen FORE CédéromPC Educagri éditions 2005
- esc@les

ESF :

Bourdieu, La misère du monde, Edition du Seuil

Prades- Mendel, Les méthodes de l'intervention psychologique, Découverte Coll Repères

Revue :

Sciences Humaines (380rue Rantheaume BP 256 89004 Auxerre cedex)

Psychologie (1 rue Lord Byron 75008 Paris)