

# Bachelier en management de la logistique

HELHa La Louvière Rue de Belle-Vue 32 7100 LA LOUVIERE

Tél : +32 (0) 64 23 76 23

Fax : +32 (0) 64 23 76 33

Mail : [eco.lalouviere@helha.be](mailto:eco.lalouviere@helha.be)

## 1. Identification de l'Unité d'Enseignement

Communication écrite et orale en langue française			
Code	ECLG2B47COE	Caractère	Obligatoire
Bloc	2B	Quadrimestre(s)	Q1
Crédits ECTS	3 C	Volume horaire	36 h
Coordonnées des responsables et des intervenants dans l'UE	<b>Perrine PIGEON</b> ( <a href="mailto:perrine.pigeon@helha.be">perrine.pigeon@helha.be</a> )		
Coefficient de pondération	30		
Cycle et niveau du Cadre Francophone de Certification	bachelier / niveau 6 du CFC		
Langue d'enseignement et d'évaluation	Français		

## 2. Présentation

### Introduction

Cette unité d'enseignement vise à doter les étudiant.e.s d'un socle de compétences professionnelles en communication. Les communications écrite et orale seront abordées, de manière interpénétrée, au cœur d'une série d'expériences simulées et spécifiquement ancrées dans l'univers professionnel de la logistique.

### Contribution au profil d'enseignement (cf. référentiel de compétences)

Cette Unité d'Enseignement contribue au développement des compétences et capacités suivantes :

#### Compétence 1 **S'insérer dans son milieu et s'adapter à son évolution**

1.1 Travailler tant en autonomie qu'en équipe éventuellement multidisciplinaire dans le respect de la culture de l'entreprise

1.5 Identifier ses besoins de développement et s'inscrire dans une démarche de formation permanente

#### Compétence 2 **Communiquer, écouter, informer, conseiller les acteurs tant en interne qu'en externe**

2.1 Négocier, présenter et argumenter dans un contexte multilingue

2.2 Adapter ses techniques de communication, son vocabulaire à l'interlocuteur quel qu'il soit

2.3 Comprendre les attentes et besoins de son interlocuteur

#### Compétence 3 **Mobiliser les savoirs et savoir-faire propres au domaine des transports et logistiques**

3.2 Utiliser les outils informatiques de base tels que la messagerie électronique, le traitement de texte, le tableur et la base de données

### Acquis d'apprentissage visés

A partir de situations concrètes en relation avec un contexte professionnel, en adaptant le fond et la forme au public visé, dans le respect des règles et usages de la langue française, l'étudiant.e sera capable de:

- Concevoir, structurer, rédiger et mettre en page des supports professionnels spécifiques aux contenus précis (en communication interne comme externe) (à l'écrit comme à l'oral) ;

- Faire preuve de capacités d'argumentation et de négociation (tant à l'écrit qu'à l'oral) ;

- Eviter les écueils de la langue française (à l'écrit comme à l'oral) notamment les faiblesses de style ou encore les tics (non-) verbaux ;

- Identifier son propre style de communication (à l'écrit comme à l'oral) au départ de sa personnalité propre et des codes de son univers professionnel ;

- Parler en public en établissant le contact sur un plan interpersonnel, en gérant son stress et en dynamisant sa présence.

### Liens avec d'autres UE

Prérequis pour cette UE : aucun

### 3. Description des activités d'apprentissage

Cette unité d'enseignement comprend l(es) activité(s) d'apprentissage suivante(s) :

ECLG2B47COEA	Communication écrite	24 h / 2 C
ECLG2B47COEB	Communication orale - négociation et argumentation	12 h / 1 C

#### Contenu

Au départ de la réalisation et/ou de la retranscription (dans le respect des règles orthographiques, syntaxiques et de mise en page) d'un entretien avec un.e expert.e du secteur de la logistique, les étudiant.e.s prendront part, au fil du quadrimestre, aux ateliers d'écriture et d'oralité décrits ci-dessous. A noter que pour rendre le cours interactif, la plupart des ateliers reposeront sur des mises en situation concrètes, simulées et incorporant entre autres des jeux de rôles.

- 1) La note interne** - Résumer à l'écrit, et à destination des managers des autres départements de l'entreprise, le message de l'interlocuteur ou de l'interlocutrice rencontré.e en le structurant et en dégagant ses axes thématiques principaux ;
- 2) Le compte-rendu aux membres de son équipe** - Exposer oralement et publiquement le contenu de la note interne (et les réactions en lien) en soignant son fil conducteur et en faisant preuve de rigueur et d'objectivité ;
- 3) Le plan stratégique** - Au départ de l'un des axes thématiques de la note érigé au rang de situation-problème, proposer, sous la forme d'un plan écrit d'une page, des pistes d'action/de solution ;
- 4) Convaincre la Direction générale** - Sous la forme d'un format plaidoyer court soit 5 minutes et avec le support visuel nécessaire, persuader la hiérarchie d'implémenter les pistes d'action/de solution dégagées ;
- 5) Répondre aux doléances des syndicats** - Par écrit, rassurer les délégués syndicaux quant aux changements qu'induiront les pistes d'action/de solution encouragées ;
- 6) Annoncer son départ de l'entreprise** - Oralement, communiquer à sa hiérarchie, mais également aux collègues, son choix de quitter la structure ;
- 7) Préparer son CV et sa lettre de motivation** - Construire un CV et une lettre de motivation pour être débauché.e dans une nouvelle entreprise ;
- 8) L'entretien d'embauche** - Défendre le contenu de son CV et de sa lettre de motivation, de manière incarnée, lors d'un processus de recrutement ;
- 9) Jeter un regard critique sur le TFE d'un.e stagiaire** - Apporter une critique constructive quant à la structure du TFE et à son respect notamment des règles d'orthographe, de syntaxe et de mise en page.

Parallèlement aux ateliers, les étudiant.e.s seront amené.e.s (de manière obligatoire ou à la libre appréciation de chacun.e) à réaliser une série d'exercices de grammaire et d'orthographe de base.

Au regard du dispositif d'enseignement mis en place, la présence au cours est plus que vivement recommandée et sera, par ailleurs, évaluée.

#### Démarches d'apprentissage

Ateliers d'écriture et d'oralité.

Laboratoire d'exercices simulés avec dans la mesure des possibilités techniques, autoscopie.

Jeux de rôles.

Auto-évaluation et évaluation par les pairs.

Exercices de renforcement en langue française.

Selon les possibilités de l'agenda, invitation d'expert.e.s externes notamment dans le cadre des jeux de rôles.

Sensibilisation à l'écriture universelle.

#### Dispositifs d'aide à la réussite

Coaching individuel possible, en-dehors de la classe, pour les étudiant.e.s en difficultés (notamment lorsque le français n'est pas leur langue maternelle ou en cas de dyslexie).

Exercices de renforcement supplémentaires pouvant être mis à disposition selon la motivation de l'étudiant.e.

L'enseignante s'engage à prendre en compte les prescrits nécessaires en matière de pédagogie universelle.

#### Sources et références

La liste de références de base, ainsi que des références complémentaires, se trouve sur la plateforme en ligne du cours.

## Supports en ligne

Les supports en ligne et indispensables pour acquérir les compétences requises sont :

Slides "Connaissances de base"

Portefeuille de fiches pratiques et d'exercices de renforcement

La plateforme en ligne du cours reprend l'ensemble des documents de référence ainsi que toutes les consignes utiles notamment pour la réalisation des différents ateliers.

Le suivi régulier de la plateforme est donc essentiel. Elle contiendra toutes les consignes utiles en matière de participation aux séances, de modalités pédagogiques et de modalités d'évaluation.

## 4. Modalités d'évaluation

### Principe

#### **Evaluation au Q1**

Examens écrit (40%) et oral (20%)

En amont de l'examen écrit et oral, évaluation continue (40%) sur l'ensemble du Q1: présence et participation active aux ateliers et aux différents exercices/travaux en lien. + Réalisation des exercices de renforcement obligatoires.

#### Contenu de l'examen écrit:

- Test de connaissances syntaxiques et orthographiques (20% des 40% attribués) ;
- Ecriture d'un plaidoyer (sujet imposé) à destination de la hiérarchie (20% des 40% attribués).

#### Contenu de l'examen oral:

- Opérationnalisation du plaidoyer à l'oral en cinq minutes et sans préparation (pour les 20% globaux attribués).

#### **Evaluation au Q3**

Examens écrit (70%) et oral (30%)

Pas de prise en compte de l'évaluation continue au cours du Q1

#### Contenu de l'examen écrit:

- Test de connaissances syntaxiques et orthographiques (50% des 70% attribués) ;
- Ecriture d'un plaidoyer à destination de la hiérarchie (20% des 70% attribués).

#### Contenu de l'examen oral:

- Opérationnalisation du plaidoyer à l'oral en cinq minutes et sans préparation (pour les 30% globaux attribués).

Les modalités opérationnelles de l'évaluation seront déposées au regard de l'UE sur ConnectED.

#### **NB:**

- Etudiant.e.s « diplômables » en janvier -

Pour un.e étudiant.e diplômable en janvier, les modalités d'évaluation ainsi que la matière sur laquelle il/elle sera interrogé.e seront définies dans une convention spécifique, signée par l'étudiant.e et l'enseignante.

### Pondérations

	Q1		Q2		Q3	
	Modalités	%	Modalités	%	Modalités	%
production journalière	EvC + Trv	40				
Période d'évaluation	Exe + Exo	60			Exe + Exo	100

## **Dispositions complémentaires**

### **Pondération des Activités d'Apprentissage dans l'Unité d'Enseignement**

Si l'Unité d'Enseignement est constituée d'une seule Activité d'Apprentissage, la note obtenue pour l'activité d'apprentissage est reportée automatiquement à la note de l'Unité d'Enseignement.

Si l'Unité d'Enseignement est constituée de plusieurs Activités d'Apprentissages :

Sauf décision contraire du jury de délibération. En cas d'échec à une Activité d'Apprentissage (AA) qui la compose, l'Unité d'enseignement ne sera pas validée. En cas d'échec à une ou plusieurs AA, la note de l'UE sera la note la plus faible des AA en échec.

Si toutes les AA ont une note supérieure ou égale à 10, alors la note de l'unité d'enseignement est obtenue en effectuant une moyenne arithmétique pondérée des notes finales obtenues lors des évaluations des différentes activités d'apprentissage qui la composent.

En cas de note englobante (CM (certificat médical), ML (motif légitime), PP (pas présenté), PR (note de présence), Z (zéro) ou FR (fraude)) dans une des Activités d'Apprentissage composant l'Unité d'Enseignement, cette mention sera reportée automatiquement à la note de l'Unité d'Enseignement, et ce quelle que soit la note obtenue pour l'autre/les autres activités d'apprentissage composant l'UE.

Aussi, la non-présentation d'une partie d'une épreuve (ex : une partie écrite et une partie orale d'un examen) entraînera la mention PP pour l'ensemble de l'activité d'apprentissage, quelles que soient les notes obtenues aux autres parties de l'évaluation.

Notez que ces principes explicités en matière de pondération des activités d'apprentissage de l'UE et de notation restent identiques quelle que soit la période d'évaluation (première ou seconde session).

## **5. Cohérence pédagogique**

La maîtrise de la communication (tant dans ses dimensions écrites qu'orales) apparaît comme un prérequis nécessaire à l'efficacité professionnelle de tout travailleur/toute travailleuse notamment dans le secteur de la logistique concerné par cette unité d'enseignement. Chaque situation de travail vécue (dans l'entreprise et en-dehors) nécessite de pouvoir entrer en relation avec un.e autre, de dialoguer et donc de communiquer de manière structurée et efficace dans le respect des codes en vigueur et des personnes. Délier les compétences en communications orale et écrite serait un non-sens pédagogique au regard de l'interpénétration pratique de ces deux modes de communication dans tout univers professionnel. C'est pourquoi dans cette unité d'enseignement, ces derniers sont sciemment travaillés en totale interdépendance.

Référence au RGE

En cas de force majeure, une modification éventuelle en cours d'année peut être faite en accord avec le Directeur de département, et notifiée par écrit aux étudiants. (article 67 du règlement général des études 2022-2023).