

DCG 13

EN **FICHES** ET EN **SCHÉMAS**

Collection dirigée par Mohamed-Ali Khaldi

La communication professionnelle

Grégory Lakhlef

- ▶ **Fiches** de cours
- ▶ **Schémas** de synthèse
- ▶ **Exercices** corrigés



Introduction à la communication professionnelle

1. Particularités de l'UE13

1. Une UE... pas comme les autres !

Les contenus abordés dans cette UE sont utiles en vue de réussir une épreuve, mais touchent aussi et surtout aux savoir-faire et savoir-être tant prisés en environnement professionnel. Qui ne souhaite pas exceller dans l'art de communiquer, que ce soit à l'écrit ou à l'oral ?

L'objectif est donc **de devenir un(e) champion(ne) en communication professionnelle (ou « relations professionnelles »)** et la vocation de cet ouvrage est de vous accompagner dans cette perpétuelle remise en question.

2. Les objectifs annoncés par le référentiel pour 2020

La réforme souligne des différences notables vis-à-vis du précédent référentiel « Relations professionnelles ».

Notons, entre autres :

- La suppression du cadrage théorique (étude approfondie) ;
- La suppression des parties relatives à l'enquête (étudiée en DSCG 7) ;
- L'ajout de notions en lien avec le numérique : usage des réseaux sociaux, confidentialité et loyauté dans les échanges ;
- L'étude approfondie d'un processus auquel le candidat a participé (première partie du rapport).

3. L'organisation du cours

Bien que le programme définisse une quotité horaire précise, dans la pratique, le nombre d'heures (ainsi que la pédagogie sollicitée) diffère d'un établissement à l'autre.

Force est de constater, pour tout membre d'un jury, que les candidats ne sont pas formés¹ de la même façon.

1. Ou tout simplement « informés » du déroulement classique de l'épreuve.

Pour une formation initiale, on pourrait proposer un enseignement sur deux années (en 1^{re} et 3^e années par exemple) afin de prodiguer l'enseignement relatif aux techniques de communication (et à la recherche de stage) dès l'entrée dans la section, puis se concentrer sur l'élaboration du rapport et de la soutenance associée en fin de cursus. De brèves séances de cours (½ heure ?), associées à des Travaux Dirigés (TD) en demi-groupes porteront davantage de fruits qu'une séance de cours toutes les deux semaines...

Dans d'autres situations, la préparation peut se dérouler sur une année, en parallèle des heures de travail d'un emploi occupé en alternance, et au bon gré des possibilités d'agencement des emplois du temps des formateurs intervenants. Quant à cet ouvrage, il s'adresse à toutes et à tous !

4. L'épreuve finale

Dans tous les cas, l'épreuve conserve le même format : 1 heure de soutenance au maximum, constituée d'un exposé d'environ 15 minutes, suivi d'un entretien avec le jury. Les questions relatives au programme de l'UE ne sont pas forcément placées en fin d'entretien.



L'épreuve et sa préparation constituent un défi majeur pour des candidat(e)s qui n'ont jamais eu l'occasion de présenter un projet devant un jury de professionnels du monde de la gestion et de la formation, et qui seront amenés à le faire à nouveau en faisant preuve de davantage de recul (en Master, DSCG, DEC, ou durant leur parcours professionnel).

La note est répartie ainsi : **9 points sur la rédaction** du rapport (note déjà émise par le jury avant présentation de l'exposé), **8 points sur la soutenance** et **3 points sur le programme** de l'UE13.

Constitution de la note de l'épreuve (sur 20)



Les jurys constatent que les candidat(e)s issus d'un cursus en alternance accordent en général plus de valeur à cette épreuve : une bonne note peut leur permettre, par compensation des notes obtenues dans les autres UE, d'obtenir le diplôme. Ces candidat(e)s sont, en quelque sorte, privilégié(e)s : ils-elles observent davantage de situations en entreprise et capitalisent d'autant plus de savoirs... n'oublions pas que la capacité à « faire preuve de réflexion et d'analyse critique » est évaluée.

Pour d'autres, qui ont obtenu de bonnes notes aux UE « précédentes »¹, cette épreuve n'est peut-être pas vue comme une fin en soi... Attention, cependant, il faudra éviter d'être en dessous de la note fatale² !

5. La procédure d'inscription

Notez dès à présent (dans votre agenda) qu'il vous faut planifier votre travail selon le calendrier établi chaque année par le ministère de l'éducation nationale :

- **Prévoir la (ou les) période(s) de stage** (le découpage est variable et peut s'étaler sur une période de quelques années) ;
- **Créer son compte** sur le portail candidat Cyclades (en vérifiant que votre adresse mail est la bonne)³ puis **s'inscrire à l'épreuve** durant la période prévue pour les pré-inscriptions (en 2021, entre le 25 janvier et le 5 mars 23 h 59) ;
- **Régler les droits d'inscription** (A titre d'exemple, 22 €, par chèque à l'ordre du « Régisseur du SIEC » en 2021, date limite d'envoi : 6 mars à minuit, cachet de la poste faisant foi) ;
- **Déposer les pièces justificatives** (rapport et attestation de stage) de l'UE13 dans l'espace dédié dans les délais (26 mars 23 h 59 dernier délai en 2021) et renseigner les informations requises. **Tout est modifiable jusqu'à clôture des inscriptions et il n'y a plus d'envoi du rapport imprimé.**

Attention ! Le non-respect de tout ou partie de cette procédure d'inscription entraîne l'impossibilité de s'inscrire à l'examen pour la session en cours. Aucune demande d'inscription, ni aucun document ou pièce justificative ne seront acceptés hors délai.

-
1. Pour beaucoup, l'UE13 est bien la dernière épreuve présentée en formation initiale (fin de la dernière année scolaire de formation).
 2. Soit 06/20... il est déjà arrivé que l'élimination soit consécutive à l'obtention d'un 5.75/20 alors que la moyenne générale restait supérieure à 10 ☹.
 3. Vous avez accès à un espace « Mes documents » contenant la confirmation d'inscription et la liste des pièces justificatives à fournir. En 2021 le fichier PDF devait être nommé ainsi : « Nom Prénom DCG 2021 » et en 2020 sa taille ne devait pas dépasser 4 Mo.

II. Le programme

Il est défini par le **bulletin officiel n° 25 du 20 juin 2019**. Il constitue une base commune sur laquelle s'appuient les formateurs, enseignants et jurys. Vous devez en prendre connaissance.

UE13 – COMMUNICATION PROFESSIONNELLE

Niveau L : 60 heures – 12 ECTS

Cette unité d'enseignement vise à préparer l'insertion professionnelle des futurs diplômés. Elle repose à la fois sur :

- l'acquisition de méthodes de communication professionnelle écrite ou orale ;*
- la mise en pratique de ces méthodes au travers d'un stage ;*
- la prise de connaissance de la réalité des relations professionnelles dans les domaines étudiés au sein des unités composant le DCG ;*
- la rédaction d'un rapport lié à ce stage ;*
- la soutenance de ce rapport.*

1. L'information (20 heures)

Sens et portée de l'étude

Présenter les moyens d'acquisition et d'actualisation de l'information, en considérant la nature et la qualité des informations recherchées ainsi que le contexte dans lequel s'inscrit cette recherche.

1.1. La recherche d'informations

Compétences attendues	Savoirs associés
<ul style="list-style-type: none"><i>– Identifier les besoins d'informations.</i><i>– Répertorier les principales sources documentaires.</i><i>– Évaluer la qualité d'une source documentaire.</i><i>– Utiliser un outil de recherche d'informations.</i>	<ul style="list-style-type: none"><i>– Identification du besoin d'information : objectifs, contraintes techniques, financières et temporelles.</i><i>– Nature et type des informations recherchées.</i><i>– Caractéristiques des sources d'information et de leurs modes d'accès : documents et fichiers internes à l'organisation, bibliothèques, centres de documentation, banques de données, sites.</i><i>– Critères de sélection d'une source documentaire : pertinence, fiabilité, coût et délai d'obtention des informations.</i><i>– Outils de recherche de l'espace numérique de travail : mots-clés, filtres, moteurs et annuaires de recherche.</i>

1.2. La veille informationnelle

Compétences attendues	Savoirs associés
<ul style="list-style-type: none">– Mettre en œuvre des outils numériques de veille informationnelle.– Constituer et actualiser une documentation professionnelle.	<ul style="list-style-type: none">– Identification du besoin d'information : objectifs, contraintes techniques, financières et temporelles.– Nature et type des informations recherchées.– Caractéristiques des sources d'information et de leurs modes d'accès : documents et fichiers internes à l'organisation, bibliothèques, centres de documentation, banques de données, sites.– Critères de sélection d'une source documentaire : pertinence, fiabilité, coût et délai d'obtention des informations.– Outils de recherche de l'espace numérique de travail : mots-clés, filtres, moteurs et annuaires de recherche.

2. La communication et le travail collaboratif (40 heures)

2.1. Les caractéristiques et enjeux d'une communication professionnelle

Sens et portée de l'étude

Il s'agit d'identifier les enjeux et les critères d'une communication professionnelle de qualité.

Compétences attendues	Savoirs associés
<ul style="list-style-type: none">– Identifier les enjeux de la communication professionnelle d'une organisation.– Évaluer la qualité d'une communication professionnelle.	<ul style="list-style-type: none">– Définition de la communication.– Composantes de la communication.– Objectifs de la communication.– Critères de qualité d'une communication professionnelle.– Stratégies d'argumentation.

2.2. Les supports de la communication

Sens et portée de l'étude

La communication est essentielle dans les relations professionnelles et doit obéir à un ensemble de règles et de bonnes pratiques pour en assurer l'efficacité.

2.2.1 La communication écrite professionnelle (fond et forme)

Compétences attendues	Savoirs associés
<ul style="list-style-type: none"> – Produire des écrits professionnels internes à l'organisation ou dans le cadre des relations avec les partenaires. – Utiliser les écrits professionnels en fonction du contexte. – Communiquer sur un réseau social professionnel 	<ul style="list-style-type: none"> – Typologies des documents : lettre, courriel, compte-rendu, rapport, procès-verbal, note de synthèse, lettre de motivation, CV, diaporama. – Conception, rédaction et présentation des écrits professionnels à l'aide d'outils adaptés. – Règles et bonnes pratiques dans la production et l'utilisation des écrits professionnels. – Règles et bonnes pratiques dans l'usage des réseaux sociaux professionnels.

2.2.2. La communication orale professionnelle (fond et forme)

Compétences attendues	Savoirs associés
<ul style="list-style-type: none"> – Argumenter à l'oral. – Réaliser une présentation en utilisant un support numérique. – Se présenter (lors d'un entretien d'embauche ou lors d'échange avec un ou des partenaires). – Adapter sa communication au partenaire. – Gérer son temps de parole. – Respecter les codes de bonne conduite. – Évaluer la qualité d'une communication professionnelle. 	<ul style="list-style-type: none"> – Techniques orales et argumentatives d'un exposé, d'une conférence ou d'une soutenance : – organisation du discours, – gestion du temps, de l'espace, du corps, de l'auditoire, – traitement des questions posées. – Utilisation d'outils d'aide à la présentation. – Codes de bonne conduite.

2.3. Le partage et l'échange d'informations

Sens et portée de l'étude

Partage et échange d'informations s'effectuent dans un cadre organisé et réglementé afin de mettre à la disposition de chacun des acteurs les informations nécessaires à l'accomplissement de leurs missions.

Compétences attendues	Savoirs associés
<ul style="list-style-type: none"> – Collaborer au sein d'un processus de production d'informations professionnelles. – Participer à une communication collaborative. – Partager des informations professionnelles. – Respecter les règles d'utilisation et de diffusion des productions existantes 	<ul style="list-style-type: none"> – Outils de travail collaboratif. – Confidentialité et loyauté dans les échanges et les productions. – Plagiat, droit de copie.

3. Correspondance référentielle UE13 et fiches du livre

Référentiel	Fiche(s) associée(s)
1.1 La recherche d'informations	Fiche 1 et Fiche 2
1.2 La veille informationnelle	Fiche 3
2.1 Caractéristiques et enjeux d'une communication professionnelle	Fiche 4
2.2.1 Communication écrite professionnelle	Fiches 5 et 6
2.2.2 Communication orale professionnelle	Fiche 7
2.3 Le partage d'informations	Fiche 8
Le stage	Fiches 9,10 et 11

4. Le stage (8 semaines minimum¹)



Le stage (ou l'activité professionnelle servant de référence) doit être accompli dans un cabinet d'expertise comptable ou dans les services comptables et financiers d'une entreprise, d'une collectivité publique ou d'une association. La durée du stage est d'au moins 8 semaines.

Le stage a pour but :

- de permettre au candidat de prendre contact avec le monde professionnel ;*
- d'observer le fonctionnement d'une organisation et de le rapprocher des connaissances acquises au travers des programmes des différentes unités d'enseignement et actualisées notamment par le biais d'une veille informationnelle.*
- d'appliquer les concepts et les méthodes décrites dans les parties 1 et 2 du programme de cette unité d'enseignement.*

1. Des ajustements peuvent être communiqués en cas de perturbations (exemple : adaptation de la durée minimale du stage en période de crise pandémique du COVID-19). Pour rappel, il n'est pas obligatoire de réaliser ces 8 semaines de stage (ou leur équivalent en jours) sur une période consécutive.

À l'issue du stage, le candidat doit produire un rapport comprenant les éléments suivants :

- l'attestation de (ou des) l'employeur certifiant la période et le lieu de stage (ou d'activité professionnelle) servant de référence au rapport ainsi que la nature des missions confiées ;*
- une partie de 10 pages au maximum présentant une organisation dans laquelle s'est effectué le stage (ou l'activité professionnelle) et un processus. Cette partie devra décrire :*
 - l'activité de l'organisation (4 pages maximum) ;*
 - la présentation et l'analyse d'un processus auquel le candidat a participé, mentionnant le (ou les) logiciel(s) professionnel(s) mobilisé(s) au cours de ce processus en présentant son intérêt et en justifiant la mobilisation du (ou des) logiciel(s) professionnel(s) ou d'une base de données (6 pages maximum) ;*
- une partie structurée, qui fera l'objet de la soutenance, de 30 pages au maximum (hors annexes et bibliographie) développant un sujet directement en rapport avec les observations effectuées par le stagiaire et permettant au candidat de faire preuve de réflexion et d'analyse critique.*