BTS ESF 2022 **Fonction 4 : Communication professionnelle - animation d’équipe**

*Ce document est un mix entre référentiel et GAP*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Fonction 4 : Communication professionnelle - animation d’équipe**  Activité 4.1 Communication avec le public, les partenaires et communication interne  Activité 4.2 Animation et suivi du travail d’équipe | **Bloc 4 : Communiquer et animer une équipe**   * Élaborer une communication à destination de différents publics * Mobiliser l’environnement numérique * Coordonner une équipe * Participer à la définition des profils de postes et des compétences associées, au sein de l’équipe * Participer à la gestion de l’équipe | **Unité U4 : Communication professionnelle - animation d’équipe** |

### 

### Compétences

|  |  |
| --- | --- |
| Compétences | Indicateurs |
| C4.1 - Élaborer une communication à destination de différents publics | Prise en compte du contexte et du besoin à l’origine de la communication  Sélection pertinente et actualisée des contenus  Organisation du message ou du discours adaptée aux objectifs à atteindre  Formulation adaptée au destinataire (public, hiérarchie, bénévoles, élus, partenaires)  Choix du mode de communication et de transmission cohérent avec le contexte et les interlocuteurs  Élaboration de supports de communication (écrit, oral, visuel) adaptés au public  Mobilisation des méthodes facilitant l’accessibilité des informations aux personnes en situation particulière  Gestion efficace de la communication  Respect des règles éthiques et professionnelles |
| C4.2 - Mobiliser  l’environnement numérique | Utilisation d’outils numériques adaptés à la communication envisagée  Utilisation des fonctions d’automatisation permettant une réalisation de qualité  Gestion rigoureuse des documents et messages permettant le suivi |
| C4.3 - Coordonner une équipe | Projection cohérente des interventions des différents membres de l’équipe  Coordination prenant en compte les compétences et les contraintes  Organisation, préparation, animation de réunions, de moments d’échanges permettant des activités efficaces  Régulation du fonctionnement de l’équipe (intégration de nouvelles recrues, gestion des tensions)  Participation à l’élaboration de plannings fonctionnels  Proposition de méthodes de travail adaptées, appui technique pour l’application de procédures, l’actualisation de connaissances, la résolution de problèmes  Liaison efficace entre l’encadrement et l’équipe |
| C4.4 - Participer, à la définition des profils de postes et des compétences associées, au sein de l’équipe | Contribution au diagnostic des compétences nécessaires pour le poste de travail  Participation à la sélection des candidats  Tutorat, accompagnement pour une prise de poste efficace |
| C4.5 – Participer à la gestion de l’équipe | Participation à l’organisation du travail des personnels, de l’équipe  Suivi et évaluation des activités de l’équipe  Suivi de l’évolution des compétences liées à de nouvelles organisations, de nouvelles situations, de nouvelles technologies  Pour l’équipe, conduite d’entretiens professionnels, participation à l’élaboration du parcours professionnel  Repérage des besoins de formation, recherche d’actions de formation adaptées aux besoins des professionnels et à leurs projets professionnels |

|  |
| --- |
| **Fonction 4 : Communication professionnelle - animation d’équipe** |
| **Activité 4.1 Communication avec le public, les partenaires et communication interne**   * Suivi, gestion des messages et courriels reçus * Identification des différents besoins de communication * Analyse des situations et élaboration des supports de communication adaptés (ex. : FALC, pictogrammes) * Utilisation des outils numériques pour communiquer (intranet, messagerie, réseaux sociaux) * Animation de réunions de travail avec les partenaires, bénévoles ou autres professionnels * **Moyens et ressources** * Logiciels de bureautique * Outils numériques en ligne * Cadre législatif et réglementaire * Outils de communication * Caractéristiques du public * **Résultats attendus** * Gestion optimale du courrier * Communication efficace et en respect du RGPD et du droit à l’image * Ordre du jour, cadre des réunions respectés, sollicitation effective des participants * Compte-rendu de réunions réalisés et archivés |

|  |
| --- |
| **Fonction 4 : Communication professionnelle - animation d’équipe** |
| **Activité 4.2 Animation et suivi du travail d’équipe**   * Participation au recrutement * Organisation, coordination du travail de l’équipe * Suivi de la cohérence de l’action entre les différents acteurs (bénévoles, salariés) * Suivi des activités de l’équipe * Participation à l’évaluation des membres de l’équipe * Identification des besoins de formation et conseil à l’élaboration de plan de formation en tant que référent technique * **Moyens et ressources** * Conventions collectives * Contrats * Projet d’établissement * Outils numériques de planification, organisation * Outils numériques permettant la collaboration * Outils de gestion des ressources humaines * **Résultats attendus** * Équipe adaptée au projet * Planification, organisation et suivi du travail d’équipe * Prise en compte des différents statuts et positionnements des membres de l’équipe (salariés, bénévoles) dans l’animation de l’équipe et les projets proposés * Motivation, responsabilisation, valorisation des membres de l’équipe * Dispositifs opérationnels et constructifs d’échanges, de débats * Suivi de la trajectoire professionnelle, de l’évolution professionnelle des membres de l’équipe * Proposition de plans de formation pertinents et réalistes |

### Savoirs associés du BC4 :

##### Organisation générale

L’ensemble des enseignants qui interviennent sur le BC 4 doivent travailler en concertation.

|  |
| --- |
| Les compétences du BC4 sont évaluées dans l’épreuve « Communication professionnelle - animation d’équipe » (coefficient 4).  En première année, l’horaire hebdomadaire est de 1 h : TD en demi-classe en salle équipée de l’outil informatique  En seconde année, l’horaire hebdomadaire est de 3 h :   * Cours en division entière : 1 h * TD en demi-classe : 2 h en salle équipée de l’outil informatique |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Fonction 4 | Communication écrite et orale | **1** |  | 1 |  | **2** |  | 2 |  | **86** |
| Equipe, ressources humaines | **-** |  |  |  | **1** | 1 |  |  | **28** |

##### Communication écrite et orale

###### Objectifs et démarche pédagogique

Le programme de « Communication écrite et orale » vise la maîtrise par les titulaires du diplôme :

* des principes généraux de la communication,
* des règles éthiques et professionnelles, de celles concernant la protection de l’information et la connaissance des principes du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD),
* de la prise en compte des caractéristiques des domaines au sein desquels le professionnel est amené à communiquer,

pour être capable d’établir une relation professionnelle dans le champ professionnel du TS ESF.

L’enseignement sous forme de TD, d’une heure en première année et de deux heures en seconde année, est l’occasion d’expérimenter des situations de communication, d’en partager l’analyse et la projection vers leur mise en œuvre ou l’apport à la coordination d’équipe.

Le contexte institutionnel des situations de communication pourra être exploré en lien avec le bloc 5, ou permettre la mobilisation d’acquis correspondant à ce bloc.

On s’assurera que les étudiants situent bien les différents interlocuteurs avec lesquels un TS ESF peut être amené à communiquer (*public, collègue, supérieur hiérarchique, coordinateur, élu, bénévole, partenaire…*) et savent adapter leur communication au statut, aux caractéristiques de chacun d’eux.

Les étudiants devront différencier communication privée et communication professionnelle, particulièrement dans l’usage du numérique et dans la communication orale.

Cet enseignement pourra mobiliser les acquis du SA « connaissances des publics » du bloc 3 de façon à intégrer les éléments de psychologie sociale nécessaires aux différentes situations de communication abordées.

On s’assurera que certaines des situations de communication permettent d’aborder les méthodes de type FALC particulièrement adaptées aux personnes en situation particulières (personnes en situation de handicap, personnes âgées, personnes dyslexiques ou personnes maitrisant mal la langue Française), celles de simplification des documents administratifs et d’en comprendre les enjeux.

L’outil numérique sera intégré à la pratique au sein de ce module pour réaliser les supports nécessaires à la communication, les gérer (*gestion des fichiers, suivi des versions, communication électronique …*) et pour la coordination d’équipe où la co construction et le partage ont leur place [[1]](#footnote-1) :

* logiciel de bureautique et fonctions avancées : styles, mode révision… ;
* gestion de fichiers en local, sur réseau ou à distance : création d’arborescence, nommage des fichiers, suivi des versions, sécurité, transmission de fichier… ;
* logiciels et services permettant le travail collaboratif en présentiel ou à distance, exemples :
  + services de partage d’écran ;
  + services de partage de documents, de transmission de fichier ;
  + services de construction collaborative de documents textuels, de supports visuels, d’agendas ;
  + messagerie électronique.

En termes d’animation des séances, l’analyse collective des situations, les mises en commun et synthèses prendront appui sur le numérique pour familiariser les étudiants à l’utilisation du numérique au service de la construction comme cela le serait en équipe sur le terrain professionnel.

###### Pré – requis

L’utilisation du numérique au service de la communication pourra prendre appui sur les acquis des étudiants validés par Pix et s’articuler avec les acquis développés lors de la formation pour la validation de PIx en fin de cycle BTS.

###### Programme de communication écrite et orale

La communication

Composantes

Formes et supports, usage du numérique

Modes de transmission

Techniques facilitant l’accessibilité des informations aux personnes en situation particulière

Cadre juridique, éthique et déontologique de la communication professionnelle

Communication écrite à destination du public, des partenaires et au sein de l’institution (salariés et bénévoles)

Communication orale à destination du public, des partenaires et au sein de l’institution (salariés et bénévoles)

Communication et coordination d’équipe

|  |  |
| --- | --- |
| Programme | Recommandations |
| La communication | |
| Composantes  Formes et supports, usage du  numérique  Modes de transmission | Cette partie de la formation doit être développée à partir de l’étude de situations de communication et d’analyse de productions, de mises en situation. |
| Techniques facilitant l’accessibilité des informations aux personnes en situation  particulière | L’approche de ces techniques croisera le cadre juridique, éthique traité dans ce SA.  En complément des situations posées lors des TD, leur mise en œuvre pourra prendre appui sur les actions professionnelles, voire sur les TP du bloc 1. |
| Cadre juridique, éthique et déontologique de la  communication professionnelle | Le cadre juridique, éthique et déontologique sera travaillé en première année, en amont du stage. |
| Communication écrite à destination du public, des partenaires et au sein de l’institution (salariés et bénévoles).    Communication orale à destination du public, des partenaires et au sein de l’institution (salariés et bénévoles) | Les étudiants seront amenés à analyser des situations de communication entre des interlocuteurs de différentes qualités et à adapter les contenus et forme des supports réalisés.  Le numérique sera intégré à ces activités.  Les TD de deuxième année pourront prendre appui sur les situations de communication rencontrées en stage de première année par les étudiants.  Concernant la communication orale particulièrement, le développement des compétences des étudiants pourra s’engager à partir de l’étude des différentes situations observées en stage (*lien composantes et choix en termes de communication*) ou vécues par les étudiants. |
| Communication et coordination d’équipe | L’analyse de l’organisation des travaux menés en actions professionnelles pourra permettre d’engager le repérage des différentes dimensions du travail d’équipe, en termes de coordination et de communication, dont l’élaboration de planning.  Le numérique sera intégré à ces activités.  Les étudiants seront amenés à organiser, gérer la mise en place de réunions puis à en mener l’analyse. Les travaux collectifs menés en TD, en Actions professionnelles pourront permettre une prise de recul sur le fonctionnement d’une équipe, la gestion des tensions et le repérage de ce qui permet d’assurer des réunions et travaux collectifs de qualité.  Le stage permettra de repérer les déterminants d’une liaison efficace entre l’encadrement et l’équipe. |

**L’équipe, ressources humaines**

Les ressources humaines

Poste de travail, activités exercées, positionnement dans l’organisation

Recrutement : définition du profil recherché et des compétences correspondantes ; processus de recrutement

Composantes du contrat de travail

Notion de qualité de vie au travail

Instances du dialogue social

Gestion d’équipe

Méthodes d’animation d’équipe (salariés et bénévoles)

Suivi du travail de l’équipe (salariés et bénévoles)

Coordination des actions dans le cadre du plan d’action collectif

Culture juridique et managériale

Relations individuelles de travail, relations collectives de travail

Réglementation liée au contrat de travail et contrôle de son application

Réglementation liée au recrutement

Représentation des salariés

Les conflits individuels du travail et leur résolution

Les conflits collectifs du travail

###### Objectifs et démarche pédagogique

La progression pédagogique pour ce module sera construite en lien avec le module Communication, particulièrement pour la gestion d’équipe.

###### Pré – requis

L’utilisation du numérique au service de l’animation d’équipe pourra prendre appui sur les acquis des étudiants validés par Pix et s’articuler avec les acquis développés lors de la formation pour la validation de PIx en fin de cycle BTS.

###### Programme

|  |  |
| --- | --- |
| Éléments de connaissances | Illustrations |
| Les ressources humaines   * Poste de travail, activités exercées, positionnement dans l’organisation * Recrutement : définition du profil recherché et des compétences correspondantes ; processus de * recrutement * Composantes du contrat de travail * Notion de qualité de vie au travail * Instances du dialogue social | Établissement de fiche de poste (diagnostic des compétences nécessaires pour le poste) et de fiche de profil de poste.    Situer une action dans le processus de recrutement.  Rédaction d’une offre d’emploi.  Techniques d’intégration du nouveau salarié.    Distinction des différents types de contrat de travail et capacité à en préciser les composantes.    Identification grâce à divers indicateurs des éléments de motivation et de démotivation.  Conseils sur les pistes d’améliorations des conditions de travail : rémunération, aménagement du temps de travail, bien-être...    Conseils et orientations vers les professionnels adaptés en cas de conflit.  Distinction des différentes instances de représentation des salariés. |
| Gestion d’équipe   * Méthodes d’animations d’équipe * Suivi du travail d’équipe * Coordination des actions dans le cadre du plan d’action collectif | Proposition d’animations de cohésion d’équipe, de temps d’échanges individuels et/ou collectifs, de réunions d’équipe, de débats, de résolutions de problèmes, de prospective...  Prise en compte des contraintes dans la répartition des tâches (compétences, disponibilités) et l’animation d’équipe  Proposition de plans de formation pertinents et réalistes  Suivi des parcours professionnels des membres de l’équipe |
| Culture juridique et managériale  Relations individuelles de travail, relations collectives de travail  Réglementation liée au contrat de travail et contrôle de son  application  Réglementation liée au  recrutement  Représentation des salariés  Les conflits individuels du travail et leur résolution  Les conflits collectifs du travail | Lecture et aide à la compréhension d’une fiche de paie et de la réglementation (réglementation sur la durée du travail, salaire de base, SMIC, rémunération et réglementation des heures supplémentaires...) Identification des clauses abusives et discriminatoires dans les contrats  Distinction entre droits et obligations  Au niveau de la procédure de recrutement : identification des clauses discriminatoires à l’embauche (CV, entretiens, rédaction des annonces...)  Identification de la nature du conflit et conseils sur les modes de résolution de conflits individuels et collectifs (négociations, médiation, conciliations, règlements par des juridictions, par exemple le  Conseil des Prud’hommes et tribunal judiciaire) |

**Epreuve 4 : Communication professionnelle - animation d’équipe**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Communication professionnelle - animation d’équipe | U4 | **4** | CCF Pratique  Une situation d’évaluation |

**Finalités de l’épreuve**

L’épreuve de « Communication professionnelle - animation d’équipe » a pour but de vérifier :

* L’aptitude du candidat à analyser une situation de communication et à concevoir, réaliser et mettre en place une communication adaptée au public cible, professionnel ou usager
* La capacité du candidat à utiliser l’outil numérique au service de la communication professionnelle et de la gestion d’équipe
* La capacité du candidat à animer une équipe.

**Contenu de l’épreuve**

L’épreuve est située dans un contexte professionnel précis. Elle consiste en l’analyse de situations de communication et d’animation d’équipe ouvrant à la conception et la réalisation, la mise en place par le candidat d’une communication professionnelle écrite ou orale adaptée et en la formulation de propositions utiles à l’animation d’équipe dans le contexte présenté.

**Compétences évaluées**

L’épreuve évalue le bloc de compétences de la fonction « Communication professionnelle - animation d’équipe », c’est-à-dire les compétences suivantes et les savoirs associés qui participent à leur construction :

C4.1 - Élaborer une communication à destination de différents publics

C4.2 - Mobiliser l’environnement numérique

C4.3 - Coordonner une équipe

C4.4 - Participer, à la définition des profils de postes et des compétences associées, au sein de l’équipe

C4.5 - Participer à la gestion de l’équipe

**Critères d’évaluation**

L’évaluation porte sur :

* L’exactitude des connaissances et la capacité du candidat à les mobiliser avec pertinence
* La rigueur de l’analyse ou synthèse
* La maîtrise des outils numériques
* La qualité de la production
* La pertinence de l’argumentation
* La qualité de la réflexion
* La clarté, rigueur de l’expression écrite
* L’adaptation des propositions d’action à la situation/contexte

**Forme de l’évaluation**

L’épreuve est ancrée dans un contexte professionnel précis et comprend deux parties :

* La conception et réalisation, la mise en place d’une communication en réponse à une situation précise analysée par le candidat
* La formulation et l’argumentation de propositions utiles à l’animation ou la gestion d’une équipe.

Elle mobilise l’environnement numérique dont la maîtrise est évaluée.

**Ponctuelle pratique**

Épreuve pratique - 4h

L’épreuve pratique est organisée selon les mêmes modalités et les mêmes exigences que l’épreuve en CCF. Les professeurs évaluateurs sont des enseignants qui forment au bloc de compétences associé à l’épreuve.

**Contrôle en cours de formation**

Une situation d’évaluation

Cette situation d’évaluation est organisée et évaluée par l’équipe pédagogique chargée des enseignements du bloc de compétences 4. La présence d’un professionnel est souhaitable.

L’épreuve est organisée au cours du deuxième semestre de deuxième année. Elle prend appui sur le numérique.

Les corps d’inspection veillent au bon déroulement du contrôle en cours de formation. Les candidats sont prévenus par convocation à l’avance de la date prévue pour leur évaluation.

À l’issue de la situation d’évaluation, l’équipe pédagogique adresse au jury les sujets, les barèmes de correction et les fiches d’évaluation du travail réalisé par les candidats.

Le jury peut demander à avoir communication de tout autre document relatif à l’évaluation dont les copies. Ces documents sont tenus à la disposition du jury et de l’autorité rectorale pour la session considérée et cela jusqu’à la session suivante. Après examen attentif des documents fournis, le jury formule toutes remarques et observations qu’il juge utiles et arrête la note.

Réponses aux questions lors de la formation nationale

SA du BC4

*Approche par compétences et équipe*

Les BC imposent un travail collectif pour situer l’apport de chaque SA à la construction des compétences, et pour s’assurer que toutes les compétences du BC, dans leurs différentes dimensions, sont bien travaillées (pas de compétence orpheline).

*Animation présente dans SA de "Méthodes d’animation d’équipe (salariés et bénévoles)" et dans "équipe et ressources humaines " et BC3*

L’animation d’équipe et l’animation à destination du public font appel à des compétences différentes, elles se situent dans deux BC différents.

Certification du BC4

*Le sujet de CCF est-il bien à réaliser par un professeur de STMS et d'économie gestion ?*

Le sujet de cette épreuve évaluant les compétences du BC4 est à réaliser par les enseignants prenant en charge les enseignements du BC4.

*Quelle durée et quel déroulement pour l'épreuve CCF communication ?*

La durée de l’épreuve E4 est à rapprocher de la durée de l’épreuve ponctuelle, soit 4 heures

1. Certaines des fonctions ou types d’outil cités sont présents dans le cadre de Pix. Il s’agira d’amener les étudiants à les intégrer couramment dans leur pratique. [↑](#footnote-ref-1)