

Bachelier : assistant de direction option : médical

HELHa Campus Montignies 136 Rue Trieu Kaisin 6061 MONTIGNIES-SUR-SAMBRE		
Tél : +32 (0) 71 15 98 00	Fax :	Mail : eco.montignies@helha.be

1. Identification de l'Unité d'Enseignement

UE AD205 Soft skills			
Ancien Code	ECAM2B05AD205	Caractère	Obligatoire
Nouveau Code	XOAD2050		
Bloc	2B	Quadrimestre(s)	Q2
Crédits ECTS	2 C	Volume horaire	36 h
Coordonnées des responsables et des intervenants dans l'UE	Valérie BOISDENGHIEN (valerie.boisdenghien@helha.be)		
Coefficient de pondération	20		
Cycle et niveau du Cadre Francophone de Certification	bachelier / niveau 6 du CFC		
Langue d'enseignement et d'évaluation	Français		

2. Présentation

Introduction

Cette UE s'inscrit dans la dimension "savoir-être" de la formation, dimension qui joue un rôle de plus en plus prépondérant dans la vie de l'entreprise.

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 professionnel et s'adapter à son évolution**
 - 1.4 Développer une approche responsable, critique et réflexive des pratiques professionnelles
- Compétence 3 **Mobiliser les savoirs et savoir-faire propres au bachelier en secrétariat de direction**
 - 3.1 Manier la langue française et pratiquer des langues étrangères à l'oral et à l'écrit
- Compétence 4 **Analyser les données utiles à la réalisation de sa mission en adoptant une démarche systémique**
 - 4.4 Évaluer sa pratique professionnelle pour évoluer
 - 4.5 Veiller à la qualité et à l'amélioration constante des ressources matérielles et humaines
- Compétence 5 **S'organiser : structurer, planifier, coordonner, gérer de manière rigoureuse les actions et tâches liées à sa mission**
 - 5.4 Gérer les priorités et son stress

Acquis d'apprentissage visés

Au terme de l'activité d'apprentissage, l'étudiant devra être capable d'/de :

- intégrer les bases théoriques fondamentales, permettant d'appréhender les dimensions psychosociales (émotions, intelligence émotionnelle, CNV, assertivité, empathie, gestion du stress, gestion des conflits,...) et organisationnelles (gestion du temps...) de la vie en entreprise ;
- relier ces bases théoriques à des expériences vécues afin de leur donner un sens et de les exprimer notamment dans un cahier personnel.

Liens avec d'autres UE

Prérequis pour cette UE : aucun
 Corequis pour cette UE : aucun

3. Description des activités d'apprentissage

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

ECAM2B05AD205A Soft skills

36 h / 2 C

Contenu

- I. Les Soft skills
- II. Les émotions et leur vocabulaire
- III. La CNV
- IV. L'intelligence émotionnelle
- V. La régulation des émotions
- VI. L'empathie
- VII. L'assertivité
- VIII. La gestion des conflits
- IX. La gestion du temps
- ...

Démarches d'apprentissage

Le cours alterne les apports théoriques et les échanges, les exercices. La confidentialité est demandée en début du cours vu l'implication personnelle.

Dispositifs d'aide à la réussite

Correction d'exercices.

Sources et références

- Anciaux, V., De Schaetzen, S. (2021). L'intelligence émotionnelle en pratique. Mardaga.
- Bouret, J., Hoarau, J., & Mauléon, F. (2018). Soft skills : Développez vos compétences comportementales, un enjeu pour votre carrière. Dunod.
- Carré, C. (2013). Sortir des conflits (Nouvelle éd.). Eyrolles.
- Couzon, É., & Dorn, F. (2019). Les émotions : Faire de ses émotions une force (4e éd. 2019). ESF sciences humaines.
- Du Sorbier, P., & Lebreton, P. (2014). 50 exercices pour développer son empathie. Eyrolles.
- Famery, S. (2013). L'empathie : L'art d'être en relation. Eyrolles.
- Fanget, F. (2011). Affirmez-vous ! Pour mieux vivre avec les autres (Nouvelle éd). O. Jacob.
- Goleman, D., & Piélat, T. (1997). L'intelligence émotionnelle. R. Laffont.
- Harache, C. (2017). Toute la fonction assistante : [Savoirs, savoir-faire, savoir-être] (2e édition). Dunod.
- Keller, F., La Tour du Pin, A. de, & D'Ansembourg, T. (2018). Pratiquer la CNV au travail : La communication non violente, passeport pour réconcilier bien-être et performance (2e éd., actualisée et enrichie). InterÉditions.
- Kotsou, I. (2015). Petit cahier d'exercices d'intelligence émotionnelle. Jouvence.
- Mercoeur, Y. (2015). Mon boss, j'en peux plus ! 15 situations décodées par votre coach. Éditions Carpentier.
- Van Stappen, A., & Augagneur, J. (2017). Je pratique la communication non violente ([Nouvelle] éd. revue et corrigée). Jouvence éditions.
- Cette liste n'est pas exhaustive. Les références complètes se trouvent dans les supports postés sur la plateforme numérique en regard de l'AA.

Supports en ligne

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

- le syllabus
 - le cahier personnel
- Le syllabus et le cahier personnel seront déposés sur la plateforme numérique au regard de l'AA.
- des vidéos
 - (un portfolio d'articles)

4. Modalités d'évaluation

Principe

L'évaluation de cette activité d'apprentissage comporte 2 parties.

La présence est obligatoire. Sans motif légitime, l'absence à plus de 2 cours entraînera un PP à l'UE. Il en va de

même si l'étudiant ne réalise pas son "cahier personnel".

Les modalités opérationnelles seront déposées sur la plateforme numérique au regard de l'AA.

Pondérations

	Q1		Q2		Q3	
	Modalités	%	Modalités	%	Modalités	%
production journalière						
Période d'évaluation			Trv + Exo	100	Trv + Exo	100

Trv = Travaux, Exo = Examen oral

Dispositions complémentaires

Principe général : 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, notes obtenues selon les modalités d'évaluation décrites dans les fiches ECTS de l'activité d'apprentissage.

Lorsqu'une unité d'enseignement ne contient qu'une activité d'apprentissage, la note de l'unité d'enseignement est la note d'évaluation de cette activité d'apprentissage, note obtenue selon les modalités d'évaluation décrites dans les fiches ECTS de l'activité d'apprentissage.

Exceptions :

En cas de mention CM (certificat médical), ML (motif légitime), PP (pas présenté), Z (zéro), PR (note de présence) ou FR (fraude) dans une des activités d'apprentissage composant l'UE, la mention dont question sera portée au relevé de notes de la période d'évaluation pour l'ensemble de l'UE (quelle que soit la note obtenue pour l'autre/les autres activités d'apprentissage composant l'UE).

N.B. La non-présentation d'une partie de l'épreuve (par exemple un travail) entraînera la mention PP pour l'ensemble de l'activité d'apprentissage, quelles que soient les notes obtenues aux autres parties de l'évaluation.

Le principe général et les exceptions en matière de pondération des activités d'apprentissage de l'UE et de notation restent identiques quelle que soit la période d'évaluation.

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 66 du règlement général des études 2024-2025).