



COMMUNIQUER EN FRANÇAIS DANS LES SECTEURS DU SOCIAL ET DU MÉDICO-SOCIAL (NIVEAU B1)



INTRODUCTION

Bienvenue dans ce programme de formation conçu pour renforcer vos compétences en communication écrite et orale dans les secteurs du social et du médico-social. Que vous soyez secrétaire médical, assistant de vie, ou tout autre professionnel de ces domaines, une communication claire et adaptée est essentielle. Ce programme vise à vous doter des outils linguistiques spécifiques pour interagir efficacement avec les usagers, les familles et les équipes, tout en respectant les standards professionnels. À travers des classes virtuelles interactives, des exercices concrets et un accompagnement personnalisé, vous développerez une maîtrise du français niveau B1, indispensable pour exceller dans votre rôle.



MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS À LA FORMATION

Le client dispose d'un délai de rétractation de 14 jours avant de démarrer la formation et d'accéder aux cours avec son formateur.

L'accès effectif aux sessions commence après expiration de ce délai.



PROCESSUS D'INSCRIPTION À LA FORMATION

Inscription en ligne directement sur notre site internet ou par téléphone.

Le client est ensuite contacté par notre équipe pédagogique.

Après vérification du respect des pré-requis, une proposition de formation adaptée lui est soumise.



ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Notre formation est accessible aux personnes en situation de handicap sur étude préalable du dossier.

Un entretien individuel permet d'évaluer précisément les adaptations nécessaires afin d'offrir une expérience de formation adaptée à chaque situation spécifique.



MOYENS & SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

- +  Supports pédagogiques détaillés : Exercices corrigés pendant les sessions avec le formateur, quiz (QCM + Questions ouvertes), groupe WhatsApp pour support et échanges avec d'autres apprenants.
- +  Mode de formation : exclusivement en classe virtuelle (Google Meet).
- +  Calendrier des sessions virtuelles : Établi selon les disponibilités du stagiaire du lundi au vendredi de 10h à 19h.
- +  Animation proactive permanente du formateur (interaction, correction immédiate, relances régulières, motivation continue).



PRÉ-REQUIS

Etre un professionnel exerçant ou souhaitant exercer dans les secteurs du social et du médico-social (secrétaire médical, secrétaire médico-social, secrétaire social, assistant médico-administratif, assistant médical, secrétaire hospitalier,

télésecrétaire médical , auxiliaire de vie, assistant de vie, assistant ménager, agent à domicile, garde d'enfant à domicile, garde à domicile)

PRÉ-REQUIS TECHNIQUES

Disposer d'un ordinateur, d'une connexion internet stable, et d'un micro afin d'échanger avec le formateur

PUBLIC CIBLE

La certification s'adresse aux professionnels exerçant ou souhaitant exercer dans les secteurs du social et du médico-social (secrétaire médical, secrétaire médico-social, secrétaire social, assistant médico-administratif, assistant médical, secrétaire hospitalier, télésecrétaire médical, auxiliaire de vie, assistant de vie, assistant ménager, agent à domicile, garde d'enfant à domicile, garde à domicile).

QUALITÉ DU FORMATEUR

Le formateur est expérimenté afin d'accompagner au mieux sur l'obtention de la certification "Communiquer en français dans les secteurs du social et du médico-social (niveau B1)" et sait transmettre avec clarté, pédagogie et pragmatisme. Il s'appuie sur une solide expérience et une approche orientée résultats, pour offrir une formation utile, engageante et directement applicable.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- +  Évaluation continue après chaque chapitre : 10 questions QCM et 5 questions ouvertes demandant une réponse construite par l'apprenant.
- +  Évaluation finale : Mise en situation d'examen, 20 questions QCM et 5 questions ouvertes demandant une réponse construite par le stagiaire.
- +  Validation du parcours via feedback proactif et points d'étape réguliers.

DURÉE & PRIX DE LA FORMATION

40 heures, 100 €/heure, 1 heure (la dernière) sera utilisée pour faire un examen blanc avec le formateur. La formation dure 40 heures car c'est la durée moyenne que nous estimons nécessaire pour acquérir toutes les compétences du référentiel et valider la certification. La durée de formation pour être ajustée selon le niveau du stagiaire après son évaluation initiale.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

1. Être capable de lire et identifier les informations recherchées sur les différents documents relatifs aux activités en lien avec les secteurs du social et du médico-social
2. Être capable de rédiger des compte rendus, écrits et messages professionnels en français, en utilisant le vocabulaire spécifique utilisé dans les secteurs du social et du médico-social
3. Être capable de comprendre les informations transmises en direct ou à distance (téléphone, visio ou sur bande audio), en s'adaptant aux différents niveaux de langages
4. Être capable de s'exprimer à l'oral, en construisant différents types de phrases (questions, réponses, déclarations, explications, ...) avec des structures grammaticales compréhensibles

ATTESTATION DE FIN DE FORMATION

Délivrée sous condition de réussite au test final, présence active aux classes virtuelles.

ASSISTANCE TECHNIQUE ET PEDAGOGIQUE PROACTIVE DU FORMATEUR

- + 🗨️ Session individuelle initiale pour prise en main et présentation du parcours.
- + 🔄 Points de suivi individuels à chaque fin de chapitre.
- + ✉️ Feedback écrit personnalisé envoyé par email après chaque module.
- + 📄 Envoi de fiche de révision après chaque chapitre par email.
- + 📱 Relance systématique des apprenants peu actifs par SMS et Email automatisée.
- + 💬 Animation d'un espace collaboratif WhatsApp pour défis, échanges de cas pratiques et partage d'expérience avec les autres apprenants.

Nous nous engageons à tout mettre en œuvre pour accompagner le Stagiaire dans son inscription et sa préparation de la certification.

PRÉ-REQUIS À LA VALIDATION DE LA CERTIFICATION RS ET ÉVALUATION POUR LE PASSAGE

Le jury de délivrance de la certification sera représenté par deux personnes dont l'un sera un professionnel extérieur à MYCENES CONSEIL, sans aucun lien avec le candidat (ni personnel, ni professionnel). Il ne sera pas non plus le formateur du candidat et sera nommé Président du Jury afin de garantir une totale neutralité.

Modalités d'évaluation :

- + Evaluation E1: Compréhension écrite d'un langage utilisé dans le secteur social et médico-social.
- + Evaluation E2: Expression écrite sur des documents relevant du secteur social et médico-social.
- + Evaluation E3: Expression écrite sur le champ Lexical avec «grammaire»
- + Evaluation E4: Compréhension orale d'un langage utilisé dans le secteur social et médico-social.
- + Evaluation E5: Expression orale avec un langage utilisé dans le secteur social et médico-social

QUIZ D'ÉVALUATION DE POSITIONNEMENT INITIAL

Ce quiz a pour but d'évaluer votre niveau actuel en français en lien avec les situations professionnelles des secteurs social et médico-social. Prenez le temps de bien lire chaque question.

Questions à Choix Multiples (QCM)

1. Dans le contexte médico-social, que signifie l'acronyme "APA" ?

- + a) Allocation Personnalisée d'Autonomie
- + b) Aide aux Personnes Âgées
- + c) Allocation de Prestations Annuelles
- + d) Accord de Prise en Charge Administrative

2. Si un résident en EHPAD se plaint de "dysphagie", qu'est-ce que cela signifie ?

- + a) Il a des difficultés à parler.
- + b) Il a des difficultés à avaler.
- + c) Il a des problèmes de vue.
- + d) Il ressent une douleur intense.

3. Quel document administratif est indispensable pour l'admission d'un patient en hôpital ?

- + a) Un bulletin météorologique.
- + b) Une carte de fidélité.
- + c) Une carte Vitale.
- + d) Un plan de la ville.

4. Vous rédigez un rapport social. Quelle expression est la plus appropriée pour décrire une situation difficile ?

- + a) "C'est un peu la galère."
- + b) "La situation est complexe et demande une attention particulière."
- + c) "C'est pas facile tous les jours."
- + d) "On est dans le caca."

5. Quelle est la meilleure manière de formuler une question pour comprendre un besoin non exprimé par un bénéficiaire ?

- + a) "Qu'est-ce que vous voulez exactement ?"
- + b) "Pouvez-vous me décrire plus précisément ce qui vous préoccupe ?"
- + c) "Dépêchez-vous, j'ai d'autres rendez-vous."
- + d) "Je suppose que vous avez tel problème, n'est-ce pas ?"

6. Dans une conversation téléphonique avec la famille d'un résident, quel ton de voix est le plus approprié ?

- + a) Très familier et décontracté.
- + b) Neutre, clair et empathique.
- + c) Impatient et pressé.
- + d) Autoritaire et directif.

7. Quel mot ne fait PAS partie du vocabulaire courant des services d'aide à domicile ?

- + a) Toilette.
- + b) Habillage.
- + c) Ingénierie.
- + d) Courses.

8. Vous devez écrire un e-mail à un médecin pour lui transmettre des informations urgentes sur un patient. Quelle formule de politesse est la plus appropriée ?

- + a) "Salut Doc,"
- + b) "Bonjour Docteur,"
- + c) "Cher Docteur [Nom],"
- + d) "Yo,"

9. En parlant d'un patient atteint de la maladie d'Alzheimer, quel est le terme le plus respectueux ?

- + a) "Le dément."
- + b) "Le malade."
- + c) "La personne atteinte de la maladie d'Alzheimer."
- + d) "Le cas Alzheimer."

10. Une famille vous demande des informations très personnelles sur un proche. Quelle est votre première réaction professionnelle ?

- + a) Partager toutes les informations pour rassurer la famille.
- + b) Vérifier votre habilitation à divulguer ces informations et respecter le secret professionnel.
- + c) Leur dire que vous n'avez pas le temps.
- + d) Leur donner des informations vagues pour éviter les problèmes.

Questions Ouvertes

1. Un usager se présente à l'accueil de votre structure et semble très agité et confus. Comment l'aborderez-vous pour le rassurer et comprendre sa demande, en utilisant un langage simple et approprié ?

2. Vous devez rédiger une brève note interne pour informer vos collègues d'un changement de protocole pour la gestion des dossiers des bénéficiaires. Rédigez le texte en veillant à la clarté et à la précision.

3. Décrivez, avec trois actions concrètes, comment vous vous assureriez qu'une information importante transmise oralement à une personne âgée est bien comprise.

Barème interprétatif détaillé après le Quiz

Questions à Choix Multiples (QCM)

- + **Réponses correctes** : Chaque bonne réponse vaut 1 point.
- + **Score total possible** : 10 points.

Questions Ouvertes

- + **Question 1 (Aborder un usager agité) :**
 - + 0-1 point : Réponse trop vague, inappropriée ou non professionnelle.
 - + 2-3 points : Approche correcte mais manque de précision ou d'empathie.
 - + 4-5 points : Réponse professionnelle, empathique, avec des formulations claires et rassurantes, adaptées à la situation.
- + **Question 2 (Note interne) :**
 - + 0-1 point : Texte incompréhensible, lacunaire ou avec de nombreuses fautes.
 - + 2-3 points : Note correcte mais manque de clarté, de précision ou de formalisme.
 - + 4-5 points : Note claire, précise, respectant le formalisme professionnel et transmettant l'information de manière efficace.
- + **Question 3 (Vérification de la compréhension orale) :**
 - + 0-1 point : Actions non pertinentes ou insuffisantes.
 - + 2-3 points : Actions valides mais peu développées ou incomplètes.
 - + 4-5 points : Trois actions concrètes, pertinentes et bien expliquées, démontrant une compréhension de la communication adaptée aux personnes âgées (ex: reformulation, demande de résumé, support visuel).

Interprétation globale du score :

- + **Moins de 10 points** : Vous avez des bases mais des lacunes importantes en vocabulaire, en structure de phrases ou en approche communicationnelle spécifique. Le programme vous apportera des outils essentiels.
- + **De 10 à 20 points** : Votre niveau est intermédiaire. Vous comprenez et vous exprimez mais avez besoin de consolider vos connaissances du vocabulaire spécifique, des tournures de phrases professionnelles et des techniques de communication adaptées.
- + **Plus de 20 points** : Votre niveau est déjà bon, le programme vous aidera à perfectionner vos compétences et à maîtriser les subtilités de la communication dans les secteurs social et médico-social pour atteindre l'excellence.

CHAPITRE 1 : DÉCHIFFRER LES INFORMATIONS ÉCRITES DU SECTEUR SOCIAL ET MÉDICO-SOCIAL (DURÉE ESTIMÉE : 10 HEURES)

OBJECTIF PÉDAGOGIQUE

Être capable de lire et identifier les informations recherchées sur les différents documents relatifs aux activités en lien avec les secteurs du social et du médico-social.

PARTIE THÉORIQUE

Introduction à la lecture professionnelle

Le secteur social et médico-social regorge de documents variés : dossiers médicaux, comptes rendus d'hospitalisation, évaluations sociales, plaquettes d'information pour les usagers, courriers administratifs, etc. Chacun a sa propre structure,

son vocabulaire et ses conventions. La capacité à lire rapidement, à comprendre l'essentiel et à extraire les informations pertinentes est cruciale pour la prise de décision et la coordination des soins ou de l'accompagnement.

Typologie des documents et leurs spécificités

- +  **Dossier patient/usager** : Composé de feuilles de liaison, ordonnances, comptes rendus d'examen, notes de transmission. L'accent est mis sur la chronologie, la précision des observations et les antécédents.
- +  **Compte rendu d'hospitalisation ou de consultation** : Contient un résumé du séjour, les diagnostics, les traitements, les recommandations de sortie. Importance des sigles et abréviations médicales.
- +  **Évaluation sociale** : Document détaillant la situation de vie d'une personne, ses besoins, ses ressources. Il est souvent qualitatif et nécessite une lecture attentive des descriptions.
- +  **Courriers administratifs** : Notifications de décision (MDPH, CAF), demandes d'aide, justificatifs. La compréhension des droits et des démarches est primordiale.
- +  **Protocoles et procédures internes** : Règlements de fonctionnement, chartes éthiques, modes opératoires. Ils dictent les actions à suivre et les comportements attendus.
- +  **Brochures et informations grand public** : Destinées aux usagers et familles, le langage est vulgarisé, l'information doit être claire et directe.

Vocabulaire clé et abréviations

Chaque sous-secteur a son jargon. Nous aborderons :

- +  **Médical** : pathologie, diagnostic, pronostic, traitement, posologie, rémission, comorbidité, gériatrie, pédiatrie...
- +  **Social** : précarité, accompagnement, insertion, médiation, tutelle, curatelle, AAH, RSA, PCH, APA, MDPH...
- +  **Administratif** : ayant-droit, bénéficiaire, allocataire, dossier, agrément, notification, recours, délai de carence...

Nous détaillerons aussi les abréviations courantes comme EHPAD, MAS, IME, SESSAD, SSIAD, HAD, etc.

Stratégies de lecture efficace

- +  **Lecture rapide et sélective** : Comment repérer les idées principales et les informations spécifiques (dates, noms, montants, actions à mener).
- +  **Contextualisation** : Comprendre le sens d'un mot inconnu grâce aux mots qui l'entourent.
- +  **Relever les questions** : Identifier ce qui n'est pas clair et les points à vérifier.
- +  **Lecture active** : Noter, surligner, organiser l'information pour la mémoriser.

PARTIE PRATIQUE

Le formateur animera une série d'ateliers interactifs en classe virtuelle. Chaque séquence visera à renforcer une compétence spécifique de lecture.

Exercice 1 : Analyse de dossiers patients simulés (2 heures)

- +  **Présentation** : Le formateur projettera des extraits de dossiers patients anonymisés (compte rendu d'hospitalisation, ordonnance, fiche de liaison).
- +  **Consigne** : Les stagiaires devront identifier les informations clés : nom du patient, âge, diagnostic principal, traitements en cours, allergies, date de sortie, prochain rendez-vous.
- +  **Corrections immédiates** : Le formateur guidera les apprenants en temps réel. Il expliquera les sigles complexes, décomposera les phrases médicales, et montrera comment repérer les informations importantes malgré le jargon. Il invitera les stagiaires à reformuler les informations pour s'assurer de leur bonne compréhension.
- +  **Apports pédagogiques** : Mettre en évidence l'importance de la précision et les risques d'erreur liés à une mauvaise interprétation. Le formateur partagera son expérience sur les informations critiques à ne jamais manquer.

Exercice 2 : Décryptage de courriers administratifs (2 heures)

- +  **Présentation** : Étude de cas pratiques avec des notifications de droits (MDPH, CAF) ou des courriers de demande d'aide sociale.

- +  **Consigne** : Les stagiaires devront déterminer les droits ouverts, les montants, les délais de réponse, les documents à fournir ou les démarches à entreprendre.
- +  **Corrections immédiates** : Le formateur déconstruira le langage administratif, souvent complexe. Il expliquera les termes juridiques et soulignera les pièges (dates limites, petites lignes). Il encouragera les questions et répondra en direct aux interrogations des apprenants.
- +  **Apports pédagogiques** : Insister sur la rigueur nécessaire face aux documents officiels et les conséquences d'une lecture incomplète.

Exercice 3 : Compréhension de textes informatifs pour usagers (1 heure)

- +  **Présentation** : Analyse de brochures d'information sur une pathologie ou un service (ex: aide à domicile, accueil de jour pour personnes âgées).
- +  **Consigne** : Les stagiaires devront résumer les points clés à retenir pour un usager et identifier les questions que pourrait se poser une famille après lecture.
- +  **Corrections immédiates** : Le formateur fera relire les résumés et identifiera les reformulations les plus claires et les plus fidèles au message original. Il montrera comment distinguer l'information essentielle des détails.
- +  **Apports pédagogiques** : Souligner l'importance de se mettre à la place de l'utilisateur pour évaluer la clarté d'un document.

Exercice 4 : Reconnaissance de l'implicite et du non-dit (1 heure)

- +  **Présentation** : Des extraits de notes de transmission ou de comptes rendus où des informations importantes sont suggérées plutôt que clairement énoncées.
- +  **Consigne** : Les stagiaires devront identifier les indices, les termes qui sous-entendent une situation (ex : "semblait anxieux", "évoque des difficultés financières sans en dire plus").
- +  **Corrections immédiates** : Le formateur animera une discussion autour de chaque extrait, encourageant les stagiaires à partager leurs interprétations. Il mettra en lumière les expressions à surveiller et les informations à approfondir.
- +  **Apports pédagogiques** : Développer l'esprit critique et l'attention aux détails, une compétence essentielle dans ces métiers où l'observation est clé.

QUIZ DE VALIDATION DU CHAPITRE 1

Questions à Choix Multiples (QCM)

1. Dans un dossier patient, quelle section fournit généralement un résumé des traitements actuels ?

- + a) Antécédents familiaux
- + b) Plan de soins
- + c) Historique social
- + d) Résultats d'examens

2. Que signifie l'acronyme "MDPH" ?

- + a) Maison Départementale des Personnes Handicapées
- + b) Mutuelle des Professionnels Hospitaliers
- + c) Mesures de Prévention et d'Hygiène
- + d) Missions de Développement des Pratiques Hospitalières

3. Vous lisez un compte rendu médical où le terme "anxiogène" est utilisé. Que cela signifie-t-il ?

- + a) Qui provoque l'anxiété.
- + b) Qui réduit l'anxiété.
- + c) Qui est sans danger.
- + d) Qui est d'origine allergique.

4. Quel type de document est majoritairement rédigé dans un langage vulgarisé pour être compris par le grand public ?

- + a) Un protocole de soin interne.
- + b) Une ordonnance médicale.
- + c) Une brochure d'information sur une maladie.
- + d) Un compte rendu opératoire.

5. Dans un tableau de suivi, la colonne "Posologie" indique :

- + a) L'heure de prise d'un médicament.
- + b) La dose et la fréquence d'administration d'un médicament.
- + c) Les effets secondaires connus d'un traitement.
- + d) Le nom du médecin prescripteur.

6. Un courrier indique un "délai de recours" de deux mois. Cela signifie :

- + a) Qu'il faut attendre deux mois avant d'agir.
- + b) Qu'on a deux mois pour contester une décision.
- + c) Que la décision sera effective dans deux mois.
- + d) Qu'il faut renouveler la demande tous les deux mois.

7. Lorsque vous lisez une note de transmission qui mentionne "une altération de l'état général", cela indique généralement :

- + a) Une amélioration significative de la santé.
- + b) Une dégradation de l'état de santé global.
- + c) Un changement de son humeur.
- + d) Une absence de symptômes.

8. Quelle est la fonction principale d'une "fiche de liaison" dans le secteur médico-social ?

- + a) Informer les familles des activités à venir.
- + b) Transmettre des informations essentielles entre professionnels ou services.
- + c) Gérer les stocks de matériel.
- + d) Récolter les avis des usagers sur la qualité du service.

9. Un résident en EHPAD vous parle de son "curateur". De quoi s'agit-il ?

- + a) Son thérapeute.
- + b) La personne chargée de le protéger et de gérer ses biens.
- + c) Son aide-soignant référent.
- + d) L'ami qui vient lui rendre visite régulièrement.

10. Lors de la lecture d'un document, si vous rencontrez un mot inconnu, quelle est la première stratégie à adopter pour en comprendre le sens ?

- + a) Demander immédiatement à un collègue.
- + b) Ignorer le mot et continuer la lecture.
- + c) Chercher des indices dans le contexte de la phrase et des paragraphes alentour.
- + d) Le remplacer par un mot au hasard.

Questions Ouvertes

1. Vous recevez un compte rendu médical comportant plusieurs abréviations complexes (ex: "IRC", "AVC", "IDM"). Choisissez-en deux et expliquez leur signification, puis décrivez pourquoi il est essentiel de les comprendre précisément dans votre métier.

2. Une famille vous donne une notice d'information sur un nouveau médicament pour un de vos bénéficiaires. Citez trois types d'informations que vous rechercherez en priorité dans cette notice pour assurer le suivi.

3. Suite à la lecture d'un projet personnalisé d'accompagnement (PPA) pour un usager, vous constatez que deux objectifs semblent contradictoires. Décrivez votre démarche pour clarifier la situation.

Corrigé du Quiz du Chapitre 1

QCM :

1. **✘b)** Plan de soins
2. **✘a)** Maison Départementale des Personnes Handicapées
3. **✘a)** Qui provoque l'anxiété.
4. **✘c)** Une brochure d'information sur une maladie.
5. **✘b)** La dose et la fréquence d'administration d'un médicament.
6. **✘b)** Qu'on a deux mois pour contester une décision.
7. **✘b)** Une dégradation de l'état de santé global.
8. **✘b)** Transmettre des informations essentielles entre professionnels ou services.
9. **✘b)** La personne chargée de le protéger et de gérer ses biens.
10. **✘c)** Chercher des indices dans le contexte de la phrase et des paragraphes alentour.

Questions Ouvertes :

1. Explication d'abréviations :

- ✘ **Exemple de réponse attendue :** "IRC" signifie Insuffisance Rénale Chronique. "AVC" signifie Accident Vasculaire Cérébral. Il est essentiel de les comprendre car elles impactent directement le plan de soins, les précautions à prendre, les régimes alimentaires spécifiques (pour IRC), et les capacités fonctionnelles du patient (pour AVC). Une mauvaise compréhension pourrait entraîner des erreurs dans l'administration des soins, la surveillance, ou la communication avec les équipes médicales et les familles, mettant en danger le patient.

2. Informations prioritaires dans une notice de médicament :

- ✘ **Exemple de réponse attendue :**
 1. **✘**La posologie (dose et fréquence d'administration).
 2. **✘**Les effets secondaires potentiels et les contre-indications.
 3. **✘**Les interactions avec d'autres médicaments ou aliments.

3. Démarche pour clarifier une situation :

- ✘ **Exemple de réponse attendue :**
 1. **✘**Relire attentivement les deux objectifs conflictuels pour m'assurer de ma compréhension.
 2. **✘**Prendre des notes sur les points de contradiction et les questions que cela soulève.
 3. **✘**Contacter le référent du PPA (ex: travailleur social, coordinateur) pour demander des précisions et une clarification, en présentant les objectifs concernés et en exposant courtoisement l'incohérence perçue.

CONCLUSION DU CHAPITRE 1

Ce premier chapitre vous a permis de naviguer au travers de l'univers complexe des documents écrits des secteurs social et médico-social. Vous avez appris à identifier les informations clés, à déchiffrer le vocabulaire spécifique et à comprendre les enjeux de chaque document. Grâce aux corrections en direct du formateur et ses feedbacks personnalisés, vous avez pu affiner votre capacité à lire avec précision et esprit critique. Cette compétence est un pilier fondamental pour garantir une prise en charge juste et adaptée des usagers, et elle sera régulièrement sollicitée dans les chapitres suivants afin de renforcer votre autonomie.

CHAPITRE 2 : RÉDIGER DES ÉCRITS PROFESSIONNELS CLAIRS ET PRÉCIS (DURÉE ESTIMÉE : 12 HEURES)

OBJECTIF PÉDAGOGIQUE

Être capable de rédiger des compte rendus, écrits et messages professionnels en français, en utilisant le vocabulaire spécifique utilisé dans les secteurs du social et du médico-social.

PARTIE THÉORIQUE

L'importance de l'écrit professionnel

Dans les secteurs social et médico-social, chaque mot compte. Un écrit clair, concis et précis est essentiel pour la continuité des prises en charge, la traçabilité des actions et la communication interprofessionnelle. Il s'agit de rédiger des documents qui seront lus et compris par divers acteurs (collègues, médecins, familles, administrations), chacun ayant un niveau de connaissance différent.

Les différents types d'écrits professionnels et leurs structures

- +  **Notes de transmission** : brève, factuelle, essentielle pour la relève. Doit contenir des observations objectives, les actions menées, et les informations à suivre. Structure : Date, heure, observateur, objet, contenu, actions.
- +  **Comptes rendus d'activités/de réunions** : résument les discussions, décisions et actions à entreprendre. Importance de l'objectivité et de la synthèse. Structure : Date, lieu, participants, ordre du jour, points abordés, décisions, actions à mener, date prochaine réunion.
- +  **Courriers et e-mails professionnels** : correspondances avec les familles, les administrations, les partenaires. Nécessitent un ton approprié, des formules de politesse, clarté de l'objet et du message. Structure : En-tête, objet, formules d'appel et de politesse, corps du message, signature.
- +  **Rapports sociaux** : documents plus longs, synthétisant une situation sociale, évaluant les besoins et proposant des orientations. Exigent une argumentation solide et une présentation structurée. Structure : Introduction, présentation de la situation, analyse des besoins, propositions/recommandations, conclusion.

Règles de rédaction : clarté, concision, objectivité

- +  **Clarté** : Utiliser des phrases courtes et simples, éviter le jargon superflu, préciser les acronymes à leur première apparition.
- +  **Concision** : Aller droit au but, éliminer les informations non pertinentes, se concentrer sur les faits essentiels.
- +  **Objectivité** : Séparer les faits des opinions. Utiliser un vocabulaire neutre et précis, éviter les jugements de valeur. Préférer "Le patient a refusé de manger" à "Le patient est difficile".

Vocabulaire précis et adapté

Révision et approfondissement du vocabulaire spécifique aux situations de rédaction (décrire un comportement, un état de santé, une démarche administrative, un besoin d'aide). Utilisation de verbes d'action précis : *observer, constater, accompagner, orienter, proposer, mettre en place, évaluer, signaler, informer, préconiser*.

Grammaire et orthographe

Rappel des règles essentielles : accords (sujet-verbe, participe passé), utilisation des temps (passé composé pour les actions ponctuelles, imparfait pour les descriptions), ponctuation (virgules, points). Accent sur les fautes courantes dans les écrits professionnels (homophones, confusions lexicales).

PARTIE PRATIQUE

Les ateliers en classe virtuelle seront centrés sur la production d'écrits, avec une attention particulière aux corrections et feedbacks du formateur.

Exercice 1 : Rédaction de notes de transmission (3 heures)

- +  **Présentation** : Le formateur donnera des scénarios de situations quotidiennes (ex: un résident agitée, un patient ayant une douleur, un changement de comportement d'un usager).
- +  **Consigne** : Les stagiaires devront rédiger une note de transmission factuelle pour la relève des soignants ou des aides à domicile, en respectant la structure et le ton professionnel.

- +  **Corrections immédiates** : Chaque note sera lue et analysée collectivement. Le formateur pointera les phrases ambiguës, les informations manquantes ou redondantes, et proposera des tournures plus précises et objectives. Il corrigera en direct les fautes de grammaire ou d'orthographe, expliquera pourquoi la correction est importante.
- +  **Apports pédagogiques** : Insister sur la rigueur et l'importance de la chaîne d'information pour la sécurité et la qualité des soins. Le formateur partagera des exemples de bonnes et mauvaises pratiques rencontrées sur le terrain.

Exercice 2 : Rédaction d'e-mails à des familles ou partenaires (3 heures)

- +  **Présentation** : Cas pratiques : informer une famille d'un incident mineur, solliciter un rendez-vous avec un partenaire, répondre à une demande d'information sur un service.
- +  **Consigne** : Les stagiaires devront rédiger un e-mail professionnel adapté à la situation et au destinataire.
- +  **Corrections immédiates** : Le formateur vérifiera l'utilisation des formules de politesse, la clarté de l'objet, la justesse du ton et la précision du message. Il fournira un feedback personnalisé sur la structure et le contenu, réexpliquant si besoin les règles de courtoisie professionnelle et les différentes façons de formuler une demande ou une information.
- +  **Apports pédagogiques** : Développer l'aptitude à adapter son discours écrit en fonction du destinataire, clé d'une communication externe réussie et respectueuse.

Exercice 3 : Élaboration d'un court compte rendu d'observation (4 heures)

- +  **Présentation** : Visionnage d'un court extrait vidéo d'une interaction (simulée d'un entretien avec un usager ou d'une observation en structure).
- +  **Consigne** : Les stagiaires devront rédiger un court compte rendu d'observation en mettant en avant les points clés du comportement ou de la situation de la personne observée, les besoins potentiels et les actions à envisager.
- +  **Corrections immédiates** : Le formateur guidera la rédaction en insistant sur la distinction entre fait (ce qui est observé) et interprétation (ce qu'on en déduit). Il corrigera les formulations subjectives, encouragera l'utilisation d'un vocabulaire descriptif précis. Il donnera des exemples de reformulations pour rendre l'écrit plus neutre et professionnel.
- +  **Apports pédagogiques** : Renforcer la capacité à observer objectivement et à traduire ces observations en un écrit professionnel exploitable, compétence indispensable pour l'évaluation et l'accompagnement.

QUIZ DE VALIDATION DU CHAPITRE 2

Questions à Choix Multiples (QCM)

1. Quelle est la principale qualité d'une bonne note de transmission ?

- + a) Être très détaillée avec de nombreuses opinions personnelles.
- + b) Être rapide à lire, factuelle et objective.
- + c) Utiliser un langage familier pour faciliter la compréhension.
- + d) Contenir uniquement des questions pour la relève.

2. Si vous rédigez un courrier à l'attention d'une administration, quelle formule de politesse de clôture est la plus adaptée ?

- + a) "À bientôt !"
- + b) "Cordialement,"
- + c) "Je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinctes."
- + d) "Merci d'avance."

3. Dans un rapport social, quelle affirmation est la plus objective ?

- + a) "Madame X est une personne très agréable et courageuse."
- + b) "Madame X semble démotivée face aux démarches administratives."
- + c) "Madame X a exprimé des difficultés à remplir les formulaires administratifs."
- + d) "Madame X ne fait aucun effort pour s'en sortir."

4. Quel élément est indispensable dans l'objet d'un e-mail professionnel ?

- + a) Une blague.
- + b) Le nom de votre chien.
- + c) Une indication claire et précise du contenu du message.
- + d) Une demande d'aide urgente.

5. Quelle faute de grammaire est la plus courante et à éviter dans un écrit professionnel ?

- + a) L'oubli de majuscules en début de phrase.
- + b) La confusion entre "c'est" et "s'est".
- + c) L'utilisation de phrases trop longues.
- + d) La répétition de mots.

6. Pour exprimer un fait observé plutôt qu'une interprétation, quelle formulation est préférable ?

- + a) "Il est évident que le patient est en colère."
- + b) "Le patient a manifesté des signes d'agacement."
- + c) "Le patient est insupportable."
- + d) "Je pense que le patient est énervé."

7. Lorsque vous rédigez un compte rendu de réunion, quel est le but principal ?

- + a) Noter toutes les discussions mot pour mot.
- + b) Détailler minutieusement les avis personnels de chaque participant.
- + c) Synthétiser les points clés, les décisions prises et les actions à engager.
- + d) Laisser libre cours à son imagination.

8. Quel verbe est le plus approprié pour décrire l'action de recommander une démarche à un usager ?

- + a) Ordonner.
- + b) Conseiller.
- + c) Exiger.
- + d) Imposer.

9. Dans un écrit professionnel, l'utilisation répétée de points d'exclamation donne l'impression de :

- + a) Professionnalisme.
- + b) Enthousiasme excessif ou d'agressivité.
- + c) Clarté.
- + d) Humour.

10. Si vous utilisez un sigle pour la première fois dans un document, que devez-vous faire ?

- + a) L'écrire tel quel, tout le monde le connaît.
- + b) Le définir entre parenthèses la première fois que vous l'employez.
- + c) L'expliquer dans une annexe à la fin du document.
- + d) Ne jamais utiliser de sigles.

Questions Ouvertes

1. Vous êtes secrétaire médical et devez rédiger une note de transmission urgente pour le médecin de garde concernant un patient qui présente une forte fièvre inhabituelle. Rédigez cette note en 5 à 7 lignes, incluant les informations essentielles.

2. Rédigez un court paragraphe de 4-5 lignes pour un rapport social décrivant la situation d'une personne âgée isolée, en mettant en évidence trois observations objectives et une proposition d'aide.

3. Un e-mail d'un collègue contient plusieurs fautes d'orthographe et de grammaire. Sans juger, comment lui expliqueriez-vous l'importance d'une écriture rigoureuse dans votre profession ? (En 3-4 lignes)

QCM :

1. **✚b)** Être rapide à lire, factuelle et objective.
2. **✚c)** "Je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinctes."
3. **✚c)** "Madame X a exprimé des difficultés à remplir les formulaires administratifs."
4. **✚c)** Une indication claire et précise du contenu du message.
5. **✚b)** La confusion entre "c'est" et "s'est".
6. **✚b)** "Le patient a manifesté des signes d'agacement."
7. **✚c)** Synthétiser les points clés, les décisions prises et les actions à engager.
8. **✚b)** Conseiller.
9. **✚b)** Enthousiasme excessif ou d'agressivité.
10. **✚b)** Le définir entre parenthèses la première fois que vous l'employez.

Questions Ouvertes :

1. Note de transmission urgente :

✚ *Exemple de réponse attendue :*

OBJET : Patient [Nom du patient] – Fièvre subite

Mme [Nom du patient] (chambre [N°]) présente une température de 39,5°C depuis 18h, sans autre symptôme apparent à ce stade. Elle se plaint de frissons. Paramètres vitaux : TA [valeur], Pouls [valeur], SpO2 [valeur]. Absence de toux ou difficulté respiratoire. Veuillez l'examiner dès que possible. Je reste à votre disposition pour toute information complémentaire.

2. Paragraphe pour un rapport social :

✚ *Exemple de réponse attendue :*

Madame T., 85 ans, vit seule à son domicile. Elle a exprimé ne pas avoir reçu de visites extérieures depuis deux semaines. Ses courses sont faites par une voisine occasionnellement. Nous avons constaté une perte de poids notable lors de la dernière visite. Il est préconisé de mettre en place un service d'aide à domicile pour les repas et une visite quotidienne.

3. Expliquer l'importance d'une écriture rigoureuse :

✚ *Exemple de réponse attendue :*

"Chère/Cher [Nom du collègue], je voulais juste échanger avec toi sur l'importance de la relecture de nos écrits. Dans notre domaine, la clarté et la justesse de nos rapports sont primordiales pour la bonne compréhension par tous les professionnels et pour éviter toute erreur qui pourrait impacter nos usagers. Une bonne orthographe et grammaire renforcent aussi notre crédibilité professionnelle."

CONCLUSION DU CHAPITRE 2

Ce chapitre a solidifié votre capacité à rédiger des écrits professionnels percutants et sans ambiguïté. Vous avez exploré les spécificités de divers documents, perfectionné votre style pour plus de clarté et acquis une meilleure maîtrise du vocabulaire spécifique. Le formateur, par ses retours directs et ses corrections personnalisées, a veillé à ce que vous intégriez les meilleures pratiques de rédaction, qui sont le reflet de votre professionnalisme. Chaque exercice a été une opportunité de transformer la théorie en pratique concrète, vous rendant plus autonome et efficace dans vos communications écrites.

CHAPITRE 3 : COMPRENDRE LES ÉCHANGES ORAUX DANS LES SECTEURS SOCIAL ET MÉDICO-SOCIAL (DURÉE ESTIMÉE : 8

OBJECTIF PÉDAGOGIQUE

Être capable de comprendre les informations transmises en direct ou à distance (téléphone, visio ou sur bande audio), en s'adaptant aux différents niveaux de langages.

PARTIE THÉORIQUE

L'écoute active et ses enjeux

Comprendre, ce n'est pas seulement entendre. C'est écouter attentivement, interpréter le non-verbal, reformuler pour vérifier la compréhension. Dans le social et le médico-social, l'écoute active est la clé pour cerner les besoins réels des personnes, capter les signaux d'alerte et instaurer une relation de confiance. Elle est d'autant plus difficile à distance (téléphone) où le visuel manque.

Les spécificités de la communication orale dans ces secteurs

- + 🗣️ **Diversité des interlocuteurs** : Usagers (âgés, en situation de handicap, avec troubles cognitifs), familles (stressées, anxieuses), professionnels (médecins, assistantes sociales, aides-soignantes), administrations. Chacun utilise un langage et un niveau d'information différent.
- + 💡 **Contraintes d'écoute** : Bruit ambiant, difficultés d'élocution de l'interlocuteur, l'émotion (cris, pleurs, mutisme), fatigue, informations complexes ou urgentes.
- + 📞 **Communication à distance** : Au téléphone ou en visio, la perte du langage corporel rend l'interprétation plus délicate. Il faut redoubler d'attention aux intonations, silences, rythme de la parole.

Techniques de compréhension orale

- + 💡 **Focus et concentration** : Éliminer les distractions, être pleinement présent.
- + ? **Questions de clarification** : "Pouvez-vous répéter ?", "Voulez-vous dire que... ?", "Si je comprends bien...".
- + 🗣️ **Reformulation** : Répéter avec ses propres mots ce qu'on a compris pour valider l'information. Exemple : "Donc, si je résume, vous avez besoin d'une aide pour les courses et une présence le matin, c'est bien cela ?"
- + 📝 **Prise de notes** : Noter les informations clés (noms, dates, chiffres, actions à mener, personnes à contacter). Organiser ses notes pour une consultation rapide.
- + 😊 **Décrypter le non-verbal (en visio)** : Observer les expressions faciales, les gestes, la posture pour mieux saisir l'émotion ou l'état d'esprit de la personne.
- + 💬 **S'adapter au niveau de langage** : Utiliser un vocabulaire simple et des phrases courtes pour les personnes ayant des difficultés de compréhension, éviter le jargon technique avec les non-professionnels.

PARTIE PRATIQUE

Les exercices seront basés sur des simulations d'échanges oraux et des écoutes de bandes audio, avec des retours personnalisés du formateur.

Exercice 1 : Écoute de messages téléphoniques et prise de notes (3 heures)

- + 📞 **Présentation** : Le formateur diffusera plusieurs enregistrements audio de messages téléphoniques (simulés) : un parent inquiet, un professionnel sollicitant une information, un patient annulant un rendez-vous, un usager exprimant un besoin imprécis.
- + 🎯 **Consigne** : Les stagiaires devront écouter chaque message et prendre des notes structurées pour ne pas oublier les informations essentielles et les actions à mener. Ils devront ensuite restituer l'information principale et reformuler les demandes sous forme d'une brève note de service.
- + 💬 **Corrections immédiates** : Après chaque écoute, le formateur fera comparer les notes des stagiaires, soulignera les informations manquantes et les imprécisions. Il expliquera des techniques de prise de notes efficaces

et montrera comment distinguer l'urgence de l'importance. Il donnera des feedbacks sur la clarté de la restitution et les reformulations proposées.

- + 🧠 **Apports pédagogiques :** Renforcer la capacité à synthétiser rapidement une information orale et à transformer une demande floue en action concrète, compétence essentielle pour les secrétaires et assistants.

Exercice 2 : Simulation d'entretien téléphonique (3 heures)

- + 📞 **Présentation :** Jeux de rôles en binômes : un stagiaire est le professionnel, l'autre joue le rôle d'un usager ou d'un membre de la famille confronté à une situation (ex: demande d'aide complexe, expression d'une plainte, besoin d'informations).
- + 🎯 **Consigne :** Le "professionnel" devra mener l'entretien pour comprendre la demande, recueillir les informations nécessaires et proposer une orientation ou une solution. Le formateur sera observateur.
- + 💬 **Corrections immédiates :** Après chaque simulation, le formateur fournira un feedback détaillé sur l'écoute active, la pertinence des questions posées, la qualité des reformulations et l'adaptation du langage. Il identifiera les moments où l'écoute a pu être insuffisante et proposera des stratégies concrètes pour améliorer la compréhension.
- + 🧠 **Apports pédagogiques :** Développer l'aisance à l'oral et l'art de poser les bonnes questions pour comprendre sans induire la réponse, même face à des situations émotionnellement chargées.

Exercice 3 : Identifier les niveaux de langage (2 heures)

- + 🗣️ **Présentation :** Le formateur présentera des extraits de dialogues (audio ou vidéo) où différents niveaux de langage sont utilisés : familier, courant, soutenu, technique.
- + 🎯 **Consigne :** Les stagiaires devront identifier le niveau de langage de l'interlocuteur et proposer des stratégies pour adapter leur propre langage afin d'assurer une meilleure compréhension mutuelle, sans condescendance.
- + 💬 **Corrections immédiates :** Discussion collective sur les extraits. Le formateur expliquera comment un langage trop technique peut créer une barrière, ou comment un langage trop familier peut nuire au professionnalisme. Il donnera des exemples de reformulations pour passer d'un niveau de langage à un autre de manière naturelle.
- + 🧠 **Apports pédagogiques :** Affiner la "boussole" linguistique pour adapter sa communication orale à chaque interlocuteur, favorisant ainsi une meilleure relation et compréhension.

QUIZ DE VALIDATION DU CHAPITRE 3

Questions à Choix Multiples (QCM)

1. Qu'est-ce qui caractérise le mieux l'écoute active ?

- + a) Interrompre souvent pour donner son avis.
- + b) Entendre un message sans le traiter.
- + c) Se concentrer sur ce que l'autre dit, le comprendre et le verbaliser.
- + d) Préparer sa réponse pendant que l'autre parle.

2. Pourquoi la reformulation est-elle une technique essentielle en communication orale ?

- + a) Pour montrer qu'on est plus intelligent que l'interlocuteur.
- + b) Pour gagner du temps pendant l'entretien.
- + c) Pour vérifier sa propre compréhension et valider l'information reçue.
- + d) Pour répéter les mêmes choses.

3. Vous recevez un appel d'un membre de la famille très anxieux. Quel est votre premier objectif pour bien comprendre sa demande ?

- + a) Le rassurer calmement et l'inviter à exprimer sa demande clairement.
- + b) L'interrompre pour lui dire qu'il doit se calmer.
- + c) Lui poser une série de questions techniques pour aller vite.
- + d) Lui transférer l'appel sans essayer de comprendre.

4. En communication à distance (téléphone, visio), quel indice est plus difficile à percevoir que lors d'un échange en face-à-face ?

- + a) L'intonation de la voix.
- + b) Le rythme de la parole.
- + c) Le langage corporel (gestes, expressions faciales).
- + d) Le choix des mots.

5. Une personne âgée utilise un langage très familier et des expressions désuètes. Comment s'adapter ?

- + a) Utiliser le même langage familier pour paraître amical.
- + b) Essayer de la corriger et de lui apprendre un langage plus approprié.
- + c) Utiliser un langage courant, simple et respectueux, sans la juger.
- + d) Ne pas la comprendre et lui demander de changer sa manière de parler.

6. Quelle pourrait être une conséquence d'une mauvaise compréhension orale dans le secteur médico-social ?

- + a) Une perte de temps minime.
- + b) Une meilleure relation avec les usagers.
- + c) Des erreurs dans la prise en charge ou la transmission d'informations importantes.
- + d) Une absence totale de conséquences.

7. Lorsque vous prenez des notes lors d'un échange téléphonique, que devez-vous privilégier ?

- + a) Écrire tout mot pour mot.
- + b) Noter les informations clés, les noms, les dates et les actions à mener.
- + c) Dessiner des gribouillis.
- + d) Ne prendre aucune note et se fier à sa mémoire.

8. Un usager évoque "des services sociaux" sans plus de précisions. Quelle est la meilleure question de clarification ?

- + a) "Lesquels ?"
- + b) "De quels services sociaux avez-vous besoin spécifiquement ?"
- + c) "C'est quoi ce truc ?"
- + d) "Je ne comprends pas, soyez plus clair."

9. Face à un interlocuteur ayant des difficultés d'élocution, quelle technique est la plus utile ?

- + a) Lui demander de parler plus vite.
- + b) L'interrompre régulièrement.
- + c) Faire preuve de patience, l'écouter attentivement et reformuler ses propos.
- + d) Prétendre comprendre même si ce n'est pas le cas.

10. Lors d'une visio-conférence avec une famille, quelle est l'importance du contact visuel ?

- + a) Il permet de montrer qu'on est pressé.
- + b) Il renforce l'attention, l'empathie et la crédibilité.
- + c) Il est totalement inutile.
- + d) Il est uniquement destiné à vérifier l'apparence de l'interlocuteur.

Questions Ouvertes

1. Vous recevez un appel d'une personne âgée visiblement très seule et qui commence à vous raconter sa vie sans aborder directement l'objet de son appel. Comment géreriez-vous la situation pour ne pas la brusquer tout en cherchant à comprendre pourquoi elle vous contacte ? (4-5 lignes)

2. Citez trois éléments non-verbaux que vous observez en visio-conférence et qui peuvent vous aider à mieux comprendre l'état émotionnel d'un interlocuteur qui ne dit pas explicitement ce qu'il ressent.

3. Un professionnel de santé utilise un jargon technique lors d'un appel ("anamnèse", "hypoalgésique", "hématome sous-dural"). Choisissez deux de ces termes et expliquez-les simplement, comme si vous deviez les

Corrigé du Quiz du Chapitre 3

QCM :

1. +c) Se concentrer sur ce que l'autre dit, le comprendre et le verbaliser.
2. +c) Pour vérifier sa propre compréhension et valider l'information reçue.
3. +a) Le rassurer calmement et l'inviter à exprimer sa demande clairement.
4. +c) Le langage corporel (gestes, expressions faciales).
5. +c) Utiliser un langage courant, simple et respectueux, sans la juger.
6. +c) Des erreurs dans la prise en charge ou la transmission d'informations importantes.
7. +b) Noter les informations clés, les noms, les dates et les actions à mener.
8. +b) "De quels services sociaux avez-vous besoin spécifiquement ?"
9. +c) Faire preuve de patience, l'écouter attentivement et reformuler ses propos.
10. +b) Il renforce l'attention, l'empathie et la crédibilité.

Questions Ouvertes :

1. Gérer un appel d'une personne seule :

- + *Exemple de réponse attendue :* "J'écouterais patiemment pendant quelques minutes, en montrant de l'empathie ("Je comprends que vous ayez besoin de parler"). Puis, je dirais gentiment : "Je suis là pour vous écouter, et pour vous aider au mieux, j'aimerais savoir si vous avez une demande spécifique ou si je peux faire quelque chose pour vous aujourd'hui." Cela ouvrirait la discussion vers l'objet de l'appel tout en respectant son besoin d'être entendue.

2. Éléments non-verbaux en visio-conférence :

- + *Exemple de réponse attendue :*
 1. + Les expressions faciales (froncement de sourcils, soupir, sourire forcé peuvent indiquer le stress, le désaccord ou la tristesse).
 2. + La posture (épaules baissées pour la fatigue, corps tendu pour la nervosité).
 3. + Le contact visuel (évitement du regard peut signifier gêne ou malaise).

3. Explication de termes techniques :

- + *Exemple de réponse attendue :*
 - + **Anamnèse :** C'est un peu comme l'histoire de la maladie de la personne, tous les détails de ce qui s'est passé avant, les symptômes, les antécédents médicaux. Ça aide le médecin à comprendre la situation actuelle.
 - + **Hématome sous-dural :** Il s'agit d'une poche de sang qui s'est formée juste sous l'une des membranes qui protègent le cerveau, souvent après un choc ou une blessure à la tête. Cela peut demander une surveillance ou une intervention.

CONCLUSION DU CHAPITRE 3

Ce chapitre vous a outillé pour devenir un expert de la compréhension orale, qu'elle soit directe ou à distance. Vous avez appris à décrypter les messages, à poser les bonnes questions et à reformuler pour une compréhension optimale, tout en vous adaptant à la diversité des interlocuteurs. Grâce aux mises en situation et aux analyses précises du formateur, vous maîtrisez désormais l'art d'écouter activement et de saisir les nuances, même les plus subtiles. Cet apprentissage est une pierre angulaire pour une communication efficace et empathique, essentielle à la qualité de votre accompagnement au quotidien.

CHAPITRE 4 : DÉVELOPPER UNE EXPRESSION ORALE CLAIRE ET ADAPTÉE (DURÉE ESTIMÉE : 10 HEURES)

OBJECTIF PÉDAGOGIQUE

Être capable de s'exprimer à l'oral, en construisant différents types de phrases (questions, réponses, déclarations, explications, ...) avec des structures grammaticales compréhensibles.

PARTIE THÉORIQUE

Les fondements d'une expression orale efficace

Bien s'exprimer ne se résume pas à parler. C'est structurer sa pensée, choisir les bons mots, adapter son débit et son intonation pour que le message soit non seulement entendu, mais compris et retenu. Dans le social et médico-social, votre voix est votre principal outil, qu'il s'agisse de donner des instructions, de rassurer, d'expliquer une démarche ou de coordonner avec d'autres professionnels.

Structuration des phrases et du discours

- + 🗣️ **Clarté et simplicité** : Privilégier des phrases courtes sujet-verbe-complément. Éviter les subordonnées trop complexes.
- + ? **Formuler des questions** : Distinguer questions fermées (oui/non), ouvertes (informations détaillées), alternatives (choix). Adapter le type de question à l'information recherchée.
- + ✅ **Formuler des réponses** : Être concis et précis. Si l'information est complexe, la décomposer en plusieurs points.
- + 💡 **Déclarations et explications** : Utiliser un plan simple (introduction de l'idée, développement avec exemples, conclusion/appel à l'action). Employer des connecteurs logiques (*d'abord, ensuite, de plus, en revanche, donc, en résumé*).

Vocabulaire et registre de langue maîtrisé

Contrôler l'utilisation du jargon : savoir quand le vulgariser et comment le faire sans infantiliser. Utiliser les termes appropriés pour chaque situation (ex: "difficultés locomotrices" au lieu de "n'arrive plus à marcher", "prendre des repères" au lieu de "s'habituer").

Les aspects non-verbaux et para-verbaux de la communication orale

- + 🗣️ **Maîtrise de la voix** :
 - + 🗣️ **Volume** : Adapter son niveau sonore au contexte et à l'interlocuteur (une personne âgée malentendante, un entretien confidentiel).
 - + 🎵 **Intonation** : Éviter la monotonie. Utiliser l'intonation pour souligner l'importance, exprimer l'empathie, poser une question.
 - + ⏱️ **Tempo / Débit** : Parler à un rythme modéré, articuler clairement, faire des pauses pour permettre la compréhension.
- + 😊 **Expressions faciales et gestuelle (en visio)** : Maintenir un contact visuel, sourire pour rassurer, acquiescer pour montrer l'écoute. Utiliser les gestes avec parcimonie pour appuyer son propos.
- + 😶 **Gestion des silences** : Les silences peuvent être lourds ou bienveillants. Savoir laisser l'interlocuteur réfléchir ou s'exprimer.

Gestion de situations difficiles à l'oral

- + 😡 **Face à l'agressivité ou la colère** : Garder son calme, ne pas entrer dans l'escalade verbale, écouter sans juger, reformuler pour désamorcer.
- + 😭 **Face à l'émotion (pleurs, anxiété)** : Proposer un temps de pause, utiliser des mots de réconfort ("Je vois que c'est difficile pour vous").
- + 🧐 **Face à l'incompréhension** : Reformuler, utiliser des analogies, des exemples concrets, des supports visuels si possible.

PARTIE PRATIQUE

Les ateliers en classe virtuelle seront basés sur des simulations d'échanges (jeux de rôles, discussions dirigées) avec des retours approfondis et individualisés du formateur.

Exercice 1 : Formuler clairement une explication complexe (4 heures)

- +  **Présentation** : Le formateur donnera des sujets complexes à expliquer : le fonctionnement de la MDPH, les différentes aides à domicile, le sens d'un diagnostic médical, la procédure pour un dossier APA.
- +  **Consigne** : Les stagiaires devront, à tour de rôle, expliquer un de ces sujets comme s'ils s'adressaient à un usager ou une famille, en veillant à la clarté, la simplicité et l'adaptation du vocabulaire.
- +  **Corrections immédiates** : Le formateur observera attentivement la structure du discours, l'utilisation des connecteurs logiques, la clarté des phrases et l'adaptation du langage. Il proposera des alternatives pour les termes trop techniques, des reformulations pour les explications confuses, et encouragera l'utilisation d'analogies. Il fera des démonstrations et des simulations pour chaque situation.
- +  **Apports pédagogiques** : Développer la capacité à vulgariser l'information sans la dénaturer, compétence essentielle pour l'information et le conseil aux usagers.

Exercice 2 : Gérer un entretien téléphonique délicat (3 heures)

- +  **Présentation** : Jeux de rôles : appel d'une personne en colère suite à un quiproquo, d'une famille exigeante, d'un soignant qui transmet une information urgente et confuse.
- +  **Consigne** : Le stagiaire devra répondre à l'appel, désamorcer la situation si besoin, recueillir l'information essentielle et donner une réponse ou une orientation claire et professionnelle.
- +  **Corrections immédiates** : Le formateur se concentrera sur la gestion de l'émotion de l'interlocuteur, la capacité à rester calme et professionnel, la structure des questions/réponses, et la clarté de la solution proposée. Il mettra en lumière les phrases à éviter et les techniques pour rediriger la conversation positivement.
- +  **Apports pédagogiques** : Entraîner à la gestion du stress en direct, à la désescalade verbale et à la communication assertive, compétences cruciales dans des contextes professionnels parfois tendus.

Exercice 3 : Exprimer une observation ou un besoin à ses collègues (3 heures)

- +  **Présentation** : Scénarios de briefing d'équipe ou de transmission orale : expliquer un changement dans l'état d'un résident, présenter une difficulté rencontrée avec un dossier, proposer une nouvelle organisation.
- +  **Consigne** : Les stagiaires devront s'exprimer de manière synthétique et professionnelle, en s'assurant que leur message est bien compris par leurs pairs.
- +  **Corrections immédiates** : Le formateur corrigera la concision, la clarté des arguments, la pertinence du vocabulaire utilisé et la capacité à susciter l'adhésion ou la compréhension. Il soulignera l'importance d'organiser sa pensée avant de parler pour être plus impactant.
- +  **Apports pédagogiques** : Renforcer l'efficacité de la communication interprofessionnelle, essentielle pour la coordination des équipes et la fluidité des informations.

QUIZ DE VALIDATION DU CHAPITRE 4

Questions à Choix Multiples (QCM)

1. Lorsque vous expliquez une procédure complexe à un usager, quel est le meilleur moyen de vous assurer qu'il a compris ?

- + a) Lui demander "Vous avez compris ?"
- + b) Lui demander de reformuler avec ses propres mots ce qu'il a compris.
- + c) Ne rien faire et supposer qu'il a tout compris.
- + d) Répéter la même explication trois fois de suite.

2. Quelle est l'utilité principale de faire des pauses dans son discours ?

- + a) Pour reprendre son souffle uniquement.
- + b) Pour laisser l'interlocuteur assimiler l'information et potentiellement poser des questions.
- + c) Pour montrer qu'on hésite.
- + d) Pour rallonger l'entretien.

3. Face à une personne âgée malentendante, quelle est la meilleure adaptation de votre communication ?

- + a) Crier plus fort.
- + b) Parler lentement, articuler clairement et augmenter légèrement le volume de votre voix.
- + c) Utiliser beaucoup de gestes.
- + d) Lui écrire tout ce que vous avez à dire.

4. Comment aborderiez-vous une personne pour lui demander des informations personnelles sensibles (ex: financières) sans l'offenser ?

- + a) "Combien gagnez-vous ?"
- + b) "J'ai besoin de vos relevés bancaires, donnez-les-moi."
- + c) "Afin de mieux évaluer les aides auxquelles vous pourriez prétendre, j'aurais besoin de quelques informations sur votre situation financière, si vous le consentez."
- + d) "Dites-moi tout, je suis curieux."

5. Quel est l'objectif des questions ouvertes ?

- + a) Obtenir une réponse "oui" ou "non".
- + b) Recueillir des informations détaillées et des ressentis.
- + c) Mettre fin rapidement à la conversation.
- + d) Éviter de parler.

6. Vous devez annoncer une mauvaise nouvelle à une famille. Quel ton de voix et quelle posture adopter ?

- + a) Un ton joyeux pour dédramatiser.
- + b) Un ton neutre, empathique, avec une posture calme et respectueuse.
- + c) Un ton grave et pessimiste pour préparer au pire.
- + d) Un ton indifférent pour montrer votre professionnalisme.

7. Lorsque vous utilisez des termes techniques avec un collègue professionnel, est-ce une erreur ?

- + a) Oui, il faut toujours éviter le jargon.
- + b) Non, entre professionnels du même domaine, cela peut faciliter une communication précise et rapide.
- + c) Seulement si le collègue est plus jeune que vous.
- + d) Oui, c'est un manque de respect.

8. Quelle structure de phrase est la plus facile à comprendre à l'oral pour une personne ayant des difficultés cognitives ?

- + a) Des phrases longues avec de nombreuses propositions subordonnées.
- + b) Des phrases courtes, simples, avec un sujet, un verbe, un complément.
- + c) Des phrases interrogatives complexes.
- + d) Des phrases sans verbe.

9. Comment montrer que vous suivez ce que dit votre interlocuteur, même si vous ne parlez pas ?

- + a) En regardant votre montre.
- + b) En hochant la tête, en faisant des "hum hmm" d'acquiescement, en maintenant un contact visuel (en visio).
- + c) En coupant régulièrement la parole.
- + d) En ayant une expression faciale neutre ou ennuyée.

10. Une personne exprime sa colère verbalement. Votre réaction immédiate devrait être :

- + a) Crier plus fort qu'elle pour vous faire entendre.
- + b) L'interrompre pour lui dire de se calmer.
- + c) Écouter attentivement sans l'interrompre, reformuler ses propos pour lui montrer que vous la comprenez, puis proposer des solutions.
- + d) Rire de la situation.

Questions Ouvertes

1. Vous devez expliquer à un usager comment remplir un formulaire administratif en plusieurs étapes. Décrivez comment vous structurerez votre explication orale pour qu'elle soit claire et facile à suivre. (3-4 lignes)
2. Un membre de l'équipe de nuit vous transmet des informations cruciales sur un patient. Cependant, sa voix est difficilement audible et son débit est trop rapide. Comment réagiriez-vous pour vous assurer de bien comprendre sans paraître agressif ? (3-4 lignes)
3. Citez deux expressions non verbales que vous utiliseriez volontairement pour rassurer quelqu'un pendant une conversation en visio, et expliquez leur impact.

Corrigé du Quiz du Chapitre 4

QCM :

1. +b) Lui demander de reformuler avec ses propres mots ce qu'il a compris.
2. +b) Pour laisser l'interlocuteur assimiler l'information et potentiellement poser des questions.
3. +b) Parler lentement, articuler clairement et augmenter légèrement le volume de votre voix.
4. +c) "Afin de mieux évaluer les aides auxquelles vous pourriez prétendre, j'aurais besoin de quelques informations sur votre situation financière, si vous le consentez."
5. +b) Recueillir des informations détaillées et des ressentis.
6. +b) Un ton neutre, empathique, avec une posture calme et respectueuse.
7. +b) Non, entre professionnels du même domaine, cela peut faciliter une communication précise et rapide.
8. +b) Des phrases courtes, simples, avec un sujet, un verbe, un complément.
9. +b) En hochant la tête, en faisant des "hum hmm" d'acquiescement, en maintenant un contact visuel (en visio).
10. +c) Écouter attentivement sans l'interrompre, reformuler ses propos pour lui montrer que vous la comprenez, puis proposer des solutions.

Questions Ouvertes :

1. Structurer une explication orale :

- + *Exemple de réponse attendue* : "Je commencerais par annoncer les étapes ("Voici ce que nous allons faire en trois étapes..."). Puis, j'expliquerais chaque étape une par une, en utilisant des mots simples et des exemples concrets, en marquant une pause après chaque étape pour m'assurer que l'usager a bien compris et s'il a des questions."

2. Réagir face à un débit rapide et une voix inaudible :

- + *Exemple de réponse attendue* : "J'interromprais poliment en disant : "Excusez-moi, je crois que la ligne est un peu mauvaise (ou "j'ai du mal à entendre", ou "vous parlez un peu vite"), pourriez-vous répéter la dernière phrase et parler un petit peu plus fort/lentement, s'il vous plaît ?" Cela permet de corriger le problème sans blâmer la personne.

3. Expressions non verbales rassurantes en visio :

- + *Exemple de réponse attendue* :

1. +Le **sourire léger et bienveillant** : Impact : Il transmet de l'empathie et une ouverture, montrant à l'interlocuteur qu'il est en sécurité et écouté avec attention.
2. +L'**acquiescement de la tête** : Impact : Indique que je suis attentif(ve) et que je comprends ce qui est dit, encourageant l'interlocuteur à continuer à s'exprimer car il se sent compris.

CONCLUSION DU CHAPITRE 4

Ce chapitre a été capital pour affiner votre expression orale, vous permettant de communiquer avec clarté, pertinence et adaptation à chaque situation. Vous avez appris à structurer vos pensées, à choisir les mots justes, et à gérer les aspects para-verbaux pour maximiser l'impact de votre message. Le formateur, grâce à des simulations réalistes et des retours constructifs, a transformé chaque interaction en une opportunité d'améliorer votre aisance et votre professionnalisme. Vous êtes désormais capable de vous exprimer avec confiance et efficacité, un atout majeur pour la qualité de vos interventions quotidiennes.

QUIZ D'ÉVALUATION FINAL INTÉGRAL (EXAMEN BLANC D'UNE HEURE)

Cet examen blanc a pour objectif de simuler les conditions réelles de la certification. Il évalue l'ensemble des compétences acquises pendant la formation. Bon courage !

Questions à Choix Multiples (QCM)

1. Dans un contexte de transmission orale, que signifie "anamnèse" ?

- + a) L'ensemble des traitements médicamenteux en cours.
- + b) L'histoire de la maladie ou des antécédents médicaux du patient.
- + c) Le diagnostic actuel du patient.
- + d) Le pronostic vital du patient.

2. Vous recevez un e-mail d'un professionnel de santé utilisant de nombreux sigles inconnus (ex: "IDM", "AVC", "DRC"). Quelle est votre meilleure démarche ?

- + a) Ignorer les sigles car ils ne concernent pas votre rôle.
- + b) Demander au professionnel de tout réécrire sans abréviation.
- + c) Rechercher la signification de ces sigles et noter leur définition pour les prochaines fois.
- + d) Transférer l'e-mail à un collègue sans chercher à comprendre.

3. Lors d'un entretien avec une personne âgée qui a une légère perte auditive, que devez-vous faire ?

- + a) Parler plus fort et plus vite.
- + b) Parler lentement, distinctement, en articulant bien, et s'assurer que vous êtes face à elle.
- + c) Ne rien changer à votre façon de parler.
- + d) Écrire tout ce que vous avez à dire.

4. Quel type de phrase est le plus approprié pour commencer une explication délicate à un usager ?

- + a) "Vous devez faire ceci."
- + b) "J'ai une mauvaise nouvelle pour vous."
- + c) "Je vais essayer de vous expliquer la situation du mieux possible, n'hésitez pas à m'arrêter si quelque chose n'est pas clair."
- + d) "Écoutez-moi bien, c'est important."

5. Dans un compte rendu d'observation, quelle est la meilleure manière d'exprimer une supposition ?

- + a) "Le patient est forcément triste."
- + b) "J'ai l'impression que le patient est triste."
- + c) "Le patient semblait triste."
- + d) "Il est clair que le patient est triste."

6. Vous devez rédiger une note pour vos collègues concernant un petit changement de routine. Quelle est la qualité principale attendue pour cette note ?

- + a) Qu'elle soit humoristique pour égayer la journée.
- + b) Qu'elle soit longue et détaillée.
- + c) Qu'elle soit claire, concise et précise.
- + d) Qu'elle soit rédigée uniquement en jargon technique.

7. Lorsque vous reformulez ce qu'un interlocuteur vient de dire, quel est le bénéfice principal ?

- + a) Lui faire perdre son temps.
- + b) Montrer votre intelligence.
- + c) Confirmer que vous avez bien compris et permettre à l'interlocuteur de corriger si nécessaire.

- + d) Répéter pour vous-même ce qu'il a dit.

8. Quel terme utiliser pour désigner la personne en charge de la protection juridique d'une personne majeure vulnérable ?

- + a) Le tuteur.
- + b) Le curateur.
- + c) L'éducateur spécialisé.
- + d) Le directeur de l'établissement.

9. Dans une conversation téléphonique, si votre interlocuteur est vague et ne parvient pas à exprimer sa demande, que faites-vous ?

- + a) Mettre fin à l'appel rapidement.
- + b) Le laisser parler indéfiniment.
- + c) Poser des questions ouvertes pour l'aider à préciser sa pensée, puis reformuler ses propos.
- + d) Lui donner une réponse au hasard.

10. Une "réunion pluridisciplinaire" implique la participation de :

- + a) Plusieurs directeurs.
- + b) Des professionnels de différentes disciplines (médicale, sociale, éducative, etc.).
- + c) Uniquement des médecins.
- + d) Des membres de la famille du patient.

11. Quelle est la première étape pour une bonne compréhension d'un document écrit ?

- + a) Lire le document en diagonale.
- + b) Identifier le type de document et son objectif.
- + c) Demander à quelqu'un d'autre de le lire.
- + d) Ignorer le titre et les en-têtes.

12. Pour un rapport social, il est crucial de différencier :

- + a) Les faits et les rumeurs.
- + b) Les faits et les opinions/interprétations.
- + c) Les informations importantes et les moins importantes.
- + d) Les données chiffrées et les données qualitatives.

13. L'expression "incontinence urinaire" signifie :

- + a) Des difficultés à contrôler la miction.
- + b) Une infection urinaire.
- + c) Une envie fréquente d'uriner.
- + d) Une incapacité à boire.

14. Si vous devez donner des instructions détaillées à un collègue, quelle méthode est la plus efficace ?

- + a) Les dire une seule fois très rapidement.
- + b) Les énoncer clairement, étape par étape, en demandant si tout est compréhensible.
- + c) Écrire un e-mail avec seulement un mot de chaque instruction.
- + d) Crier les instructions de loin.

15. Quel est le rôle d'un "PPA" (Projet Personnalisé d'Accompagnement) ?

- + a) Un document technique pour les médecins uniquement.
- + b) Un plan d'activités de loisirs pour les usagers.
- + c) Un document décrivant les besoins, attentes et objectifs d'accompagnement d'une personne.
- + d) Un rapport financier de la structure.

16. Pour rédiger un procès-verbal de réunion, quelle qualité est la plus importante ?

- + a) L'originalité.
- + b) La subjectivité.
- + c) La fidélité aux échanges et aux décisions, la neutralité.
- + d) L'exhaustivité de toutes les conversations informelles.

17. Comment adapter au mieux votre communication avec une personne anxieuse ?

- + a) En la pressant de donner les informations.
- + b) En parlant calmement, en lui offrant des pauses, et en la rassurant.
- + c) En ignorant son anxiété.
- + d) En parlant rapidement pour la distraire.

18. Quelle erreur grammaticale peut facilement changer le sens d'une phrase ?

- + a) L'oubli d'une virgule.
- + b) La non-concordance des temps.
- + c) Une faute d'accord sujet-verbe.
- + d) L'utilisation d'un mot trop savant.

19. La meilleure façon de clore un entretien avec un usager après qu'il a exprimé un besoin est de :

- + a) Lui dire "Au revoir" et raccrocher.
- + b) Lui résumer les étapes suivantes et les actions que vous allez mener.
- + c) Lui demander si tout va bien.
- + d) Le laisser partir sans rien dire.

20. L'objectif principal de la certification "Communiquer en français dans les secteurs du social et du médico-social (niveau B1)" est de :

- + a) Faire de vous un expert en linguistique avancée.
- + b) Vous permettre d'utiliser une communication orale et écrite adaptée et professionnelle dans ces secteurs.
- + c) Vous apprendre tous les sigles médicaux par cœur.
- + d) Améliorer votre français général sans lien avec votre environnement professionnel.

Questions Ouvertes

1. Vous êtes en charge de la prise de rendez-vous pour une équipe de douze personnes. Rédigez un court e-mail (5-7 lignes) à l'attention de l'équipe pour collecter leurs disponibilités pour une réunion importante, en veillant à être clair et concis.

2. Une personne vous interpelle dans le couloir de l'établissement, visiblement désespérée, et vous dit : "Je ne sais pas quoi faire, tout est trop difficile avec ma mère." Comment réagissez-vous oralement pour évaluer la situation et lui offrir un premier soutien, en utilisant un langage adapté ? (5-7 lignes)

3. Rédigez un court compte rendu (8-10 lignes) d'une observation concernant une personne âgée qui refuse régulièrement de prendre ses médicaments. Décrivez objectivement les faits (comportements observés, heures, etc.), les tentatives d'approche, et proposez une ou deux hypothèses sans jugement, ainsi qu'une action à envisager.

4. Vous recevez un appel téléphonique d'une personne qui parle très vite et qui mélange plusieurs demandes sans cohérence apparente. Que faites-vous pour traiter efficacement cet appel, étape par étape ?

5. En tant que professionnel des secteurs social et médico-social, pourquoi est-il essentiel de toujours adapter son niveau de langage et son vocabulaire à son interlocuteur, qu'il s'agisse d'un usager, d'une famille ou d'un autre

Cas Pratique

Scénario : Vous êtes secrétaire médico-social dans un centre de consultations spécialisées. Vous recevez un appel d'une personne âgée, Madame Dubois, 82 ans, qui est très inquiète. Elle vient de recevoir un courrier du centre qui lui donne un rendez-vous pour un examen qu'elle ne comprend pas ("Échographie Doppler Carotidienne") et qui lui demande de ramener "une ordonnance, sa carte Vitale et sa mutuelle à jour". Elle vous dit qu'elle n'a pas son propre médecin traitant actuellement et qu'elle a du mal à se déplacer. Elle est en pleurs et ne comprend pas pourquoi elle doit faire cet examen. Elle mélange un peu les informations et vous parle de ses problèmes d'arthrose.

Votre mission :

1. **+** Rédigez la note interne à destination de l'équipe médicale (le médecin référent, le Dr Martin, et l'infirmière coordonnatrice, Mme Leclerc) pour les informer de la situation de Madame Dubois et des actions à entreprendre. Cette note doit être claire, concise et professionnelle. (Max 15 lignes)
2. **+** Rédigez ensuite la réponse que vous feriez à Madame Dubois par e-mail (si elle a une adresse mail et qu'elle peut la consulter) pour la rassurer et lui expliquer simplement les démarches à suivre, en tenant compte de ses difficultés. Si elle n'a pas d'adresse mail, décrivez le contenu de l'appel téléphonique que vous lui passeriez. (Max 15 lignes)

Correction détaillée fournie

Corrigé du Quiz d'Évaluation Finale

QCM :

1. **+** b) L'histoire de la maladie ou des antécédents médicaux du patient.
2. **+** c) Rechercher la signification de ces sigles et noter leur définition pour les prochaines fois.
3. **+** b) Parler lentement, distinctement, en articulant bien, et s'assurer que vous êtes face à elle.
4. **+** c) "Je vais essayer de vous expliquer la situation du mieux possible, n'hésitez pas à m'arrêter si quelque chose n'est pas clair."
5. **+** c) "Le patient semblait triste."
6. **+** c) Qu'elle soit claire, concise et précise.
7. **+** c) Confirmer que vous avez bien compris et permettre à l'interlocuteur de corriger si nécessaire.
8. **+** a) Le tuteur. (Le curateur aide la personne, le tuteur la représente entièrement)
9. **+** c) Poser des questions ouvertes pour l'aider à préciser sa pensée, puis reformuler ses propos.
10. **+** b) Des professionnels de différentes disciplines (médicale, sociale, éducative, etc.).
11. **+** b) Identifier le type de document et son objectif.
12. **+** b) Les faits et les opinions/interprétations.
13. **+** a) Des difficultés à contrôler la miction.
14. **+** b) Les énoncer clairement, étape par étape, en demandant si tout est compréhensible.
15. **+** c) Un document décrivant les besoins, attentes et objectifs d'accompagnement d'une personne.
16. **+** c) La fidélité aux échanges et aux décisions, la neutralité.
17. **+** b) En parlant calmement, en lui offrant des pauses, et en la rassurant.
18. **+** c) Une faute d'accord sujet-verbe.
19. **+** b) Lui résumer les étapes suivantes et les actions que vous allez mener.
20. **+** b) Vous permettre d'utiliser une communication orale et écrite adaptée et professionnelle dans ces secteurs.

Questions Ouvertes :

1. E-mail pour collecter les disponibilités :

+ Exemple de réponse attendue :

Objet : Demande de disponibilités - Réunion importante septembre

Bonjour à toutes et à tous,

J'espère que vous allez bien. Afin d'organiser au mieux notre prochaine réunion de rentrée, j'aurais besoin de connaître vos disponibilités pour la semaine du 16 au 20 septembre. Merci de me faire part de vos créneaux préférés ou de vos indisponibilités majeures avant le 6 septembre. Je vous enverrai l'ordre du jour et la date finale d'ici là. N'hésitez pas si vous avez des questions.

Cordialement,

2. Réaction orale face à une personne désespérée :

- + *Exemple de réponse attendue* : "Bonjour Madame, je vois que vous êtes très préoccupée. Je suis là pour vous écouter. Pouvez-vous prendre un instant et m'expliquer ce qui ne va pas, pour que je puisse voir comment nous pouvons vous aider avec votre mère ? Prenons le temps de discuter calmement." (Proposer de s'isoler si besoin). Je la rassurerai en lui montrant de l'empathie et en reformulant ce qu'elle dit pour bien comprendre.

3. Compte rendu d'observation (refus de médicaments) :

- + *Exemple de réponse attendue* :

Date : 05/08/2024

Heure : 10h30

Observation : Monsieur Dupont, 88 ans, a de nouveau refusé sa prise de médicaments ce matin à 8h et 10h. Il a détourné la tête et serré la mâchoire lors de la présentation. J'ai tenté une approche douce, en expliquant l'objectif des médicaments, mais il a maintenu son refus en marmonnant des phrases confuses et en repoussant ma main. Il n'a pas manifesté de trouble du comportement agressif. Il semble n'y avoir aucun problème de déglutition.

Hypothèse : une difficulté à comprendre l'intérêt du traitement persistante ou une amertume du médicament. Action à envisager : discuter avec la famille ou le médecin traitant pour revoir la forme ou l'heure d'administration, ou envisager un test du goût par un spécialiste ou un pharmacien.

4. Traitement d'un appel confus :

- + *Exemple de réponse attendue* :

1. **Étape 1 (Stopper poliment)** : "Excusez-moi Madame/Monsieur, je vous remercie pour toutes ces informations, mais je crois que je me perds un peu. Pourriez-vous reprendre point par point, plus lentement ?"
2. **Étape 2 (Prendre des notes structurées)** : Noter les mots clés et les demandes au fur et à mesure que la personne reprend, en la guidant si besoin ("Quel est le premier point qui vous préoccupe ?").
3. **Étape 3 (Reformuler chaque point)** : Une fois qu'un point est exprimé, le reformuler pour s'assurer d'avoir bien compris avant de passer au suivant. "Si je comprends bien, votre première demande concerne X, est-ce cela ?"
4. **Étape 4 (Prioriser et proposer des solutions)** : Une fois toutes les demandes comprises, les classer par ordre de priorité et proposer des solutions ou des pistes pour chaque point, en s'assurant de la compréhension de l'interlocuteur.

5. Importance de l'adaptation du langage :

- + *Exemple de réponse attendue* : Il est essentiel d'adapter son langage pour plusieurs raisons : d'abord, pour garantir la bonne compréhension de l'information, évitant ainsi les erreurs, les malentendus ou l'anxiété inutile. Ensuite, pour instaurer une relation de confiance et de respect : un langage trop technique peut créer une barrière avec les usagers et leurs familles, tandis qu'un langage trop familier entre professionnels manque de rigueur. Enfin, l'adaptation du langage vise à être plus efficace : on ne communique pas de la même manière une situation d'urgence à un médecin qu'une explication sur un droit à une personne âgée. C'est une marque de professionnalisme et d'empathie.

Corrigé du Cas Pratique

1. Note interne à l'équipe médicale :

Objet : Demande de clarification / Inquiétude patiente Mme Dubois (82 ans) - Rdv Échographie Doppler Carotidienne

Destinataires : Dr Martin, Mme Leclerc

Madame Dubois (née le [Date de naissance], adresse [Adresse]), a contacté ce jour le secrétariat, très angoissée suite à la réception de sa convocation pour une Échographie Doppler Carotidienne. Elle ne comprend pas l'objet de cet examen et se dit très inquiète. Elle n'a pas de médecin traitant actuellement et se déplace difficilement. Elle évoque également des problèmes d'arthrose. Serait-il possible de la rappeler pour la rassurer, lui expliquer simplement l'examen et trouver une solution pour l'ordonnance et son déplacement ?

Cordialement,

[Votre Nom/Fonction]

2. Réponse à Madame Dubois (par e-mail ou contenu d'appel téléphonique) :

Préférons un appel téléphonique compte tenu de son anxiété et de ses difficultés.

Contenu de l'appel téléphonique :

"Bonjour Madame Dubois, c'est [Votre Nom] du centre [Nom du centre]. Je vous rappelle suite à votre appel. J'ai bien compris votre inquiétude et c'est tout à fait normal de se poser des questions. Je vois que vous avez un rendez-vous pour une "Échographie Doppler Carotidienne", c'est un examen indolore qui permet au médecin de regarder vos vaisseaux sanguins pour s'assurer que tout va bien, un peu comme une photo de l'intérieur. Ce n'est pas grave, c'est juste une vérification. Concernant l'ordonnance et votre médecin traitant, nous allons trouver une solution : le Dr Martin ou Mme Leclerc vont vous rappeler très vite pour mieux vous expliquer et voir comment organiser cela avec vous, peut-être en lien avec les services d'aide au transport. Ne vous inquiétez surtout pas, nous allons nous en occuper. Est-ce que cela vous rassure un peu ? Avez-vous d'autres questions sur cet examen ou avez-vous d'autres préoccupations ? "

CONCLUSION GÉNÉRALE

L'ensemble de ce programme de formation a été conçu pour transformer votre manière de communiquer dans les secteurs du social et du médico-social. En renforçant vos compétences en lecture, en rédaction et en expression orale, vous avez acquis une maîtrise du français de niveau B1 adaptée aux exigences de votre profession. Chaque session en classe virtuelle, chaque feedback du formateur, chaque correction immédiate a concrétisé la théorie par des pratiques directement applicables. Vous êtes désormais capable de décrypter des documents complexes, de rédiger des écrits professionnels précis, et de vous exprimer avec clarté et empathie face à des interlocuteurs variés, même dans des situations délicates. Les bénéfices pour vous sont immédiats : une plus grande confiance en vos capacités, une réduction des erreurs liées à la communication, une amélioration de la coordination avec vos collègues, et surtout, une meilleure qualité d'accompagnement pour les usagers et leurs familles. Vous êtes armé(e) pour une communication professionnelle efficace, humaine, et conforme aux standards de votre environnement de travail. Cette certification atteste de votre engagement et de votre compétence, ouvrant la voie à une pratique professionnelle plus sereine et plus impactante.