

Établir une communication en français dans les secteurs du social et du médico-social

1. Introduction

Cette formation « Communiquer en français dans les secteurs du social et du médico-social » (niveau B1) s'adresse à toute personne désireuse de :

- Renforcer sa capacité à identifier rapidement l'essentiel dans des documents professionnels simples (courriers, fiches patient, notices...).
- Suivre et comprendre des instructions orales en réunion, entretien ou visioconférence.
- Rédiger des notes, mails et comptes-rendus clairs, structurés et adaptés au contexte social/médico-social.
- S'exprimer à l'oral de façon intelligible pour transmettre une information ou poser une question.

Pourquoi cette formation ?

Dans les métiers du social et du médico-social, une communication précise et professionnelle est indispensable : qu'il s'agisse d'échanger avec un usager, d'élaborer un dossier ou de coordonner une équipe, maîtriser le français renforce l'efficacité du travail et la qualité des relations.

2. Moyens techniques & Supports Pédagogiques

❖ Format de la formation

– 100 % en ligne, animé en visioconférence via Google Meet (partage d'écran en direct et rediffusions accessibles).

❖ Matériel pédagogique

– Fiches thématiques au format PDF (lexique essentiel du social et médico-social, modèles de courriels et de notes)

– Extraits de documents authentiques (fiches patient simplifiées, comptes-rendus d'entretien)

– Fichiers audio de mises en situation (consignes orales, dialogues avec usagers)

– Quiz interactifs en ligne pour vérifier la compréhension

– Exercices pratiques collaboratifs déposés sur Google Drive et commentés par le formateur

❖ Configuration requise

– Ordinateur (PC, Mac ou Linux) équipé d'une webcam et d'un micro

– Connexion Internet stable (minimum 5 Mbps)

- Casque ou écouteurs pour une meilleure qualité sonore
- Navigateur web à jour (Chrome ou Firefox recommandés)

3. Pré-requis et public cible

❖ Public visé

- Professionnels et bénévoles débutants ou en reconversion dans le social et le médico-social
- Agents d'accueil, assistants de service social, éducateurs spécialisés, accompagnants, etc.
- Toute personne souhaitant renforcer ses compétences en communication professionnelle en français

❖ Pré-requis techniques

- Aisance de base avec l'informatique (navigation web, utilisation de Google Meet)
- Ordinateur relié à une connexion Internet stable

❖ Pré-requis administratifs et pédagogiques

- Attestation d'emploi ou lettre de recommandation dans le secteur social/médico-social (facultatif)
- Motivation à s'exprimer en français dans un contexte professionnel
- Niveau A2 minimum pour accéder à la formation

4. Modalités d'évaluation

❖ Évaluation continue

- Quiz brefs (5 questions) à la fin de chaque chapitre pour vérifier la compréhension immédiate.
- Exercices pratiques corrigés et commentés par le formateur (études de cas, mises en situation).
- Retours réguliers en visioconférence sur les réalisations écrites et orales.

❖ Quiz de positionnement

- 20 questions à choix multiples (diagnostique, ne compte pas pour la note finale)
- Objectif : déterminer le niveau initial (A2/B1) et ajuster les points d'attention.

❖ Évaluation finale

- Quiz de 20 questions à choix multiples, couvrant l'ensemble des chapitres.
- Cas pratique : simulation d'un échange professionnel (écrit et oral) à réaliser et présenter devant le formateur.

❖ Critères de réussite

- Obtenir au moins 70 % de bonnes réponses au quiz final.
- Validation du cas pratique par le formateur (clarté, adéquation du vocabulaire, respect des consignes).

5. Durée & Prix de la formation

❖ Niveau Débutant (A2 minimum)

- Durée globale : 40 heures (recommandées pour atteindre le niveau CECRL)

- Tarif : 80 € par heure
- Coût total : 3 200 €

6. Objectifs pédagogiques

À l'issue de cette formation, les participants seront en mesure de :

- Repérer et extraire rapidement les informations clés dans des documents simples (courriers, fiches patient, notices).
- Comprendre des consignes et messages oraux basiques, qu'ils soient diffusés en présentiel (réunion, entretien) ou à distance (visioconférence, message vocal).
- Rédiger des écrits courts et structurés (notes, e-mails) en employant un vocabulaire professionnel spécifique au secteur social et médico-social.
- S'exprimer à l'oral de manière intelligible pour faire passer une information simple ou poser une question dans un contexte professionnel.

7. Attestation de fin de formation

❖ Délivrance

Au terme de la formation, chaque participant recevra une attestation précisant :

- Le nom exact de la formation (« Communiquer en français dans les secteurs du social et médico-social – Niveau B1 »)
- Le volume horaire suivi
- Les compétences acquises (lecture, compréhension orale, rédaction, expression orale)
- La date d'émission et la signature de l'organisme de formation

❖ Contenu de l'attestation

L'attestation comportera également :

- Les coordonnées complètes de l'organisme formateur
- L'identité du stagiaire (nom, prénom)
- L'intitulé et l'objet de la formation
- Les modalités de déroulement (100 % à distance via Google Meet)
- Les résultats obtenus (score au quiz final et mention de la validation du cas pratique)

❖ Conditions de remise

L'attestation ne sera délivrée qu'aux stagiaires ayant :

- Assisté à au moins 80 % des sessions (soit 32 h sur 40 h pour le niveau débutant, ou 24 h sur 30 h pour les niveaux intermédiaire et avancé)
- Obtenu un score minimum de 70 % au quiz final

- Validé le cas pratique devant le formateur

8. Assistance technique et pédagogique

❖ Support technique

- Ligne d'assistance dédiée (e-mail et chat en temps réel via Google Meet) disponible pendant les heures de formation.
- Garantie de réponse sous 24 heures ouvrées pour toute difficulté liée à la plateforme (connexion, accès aux supports, problèmes audio/vidéo).
- Guide utilisateur (PDF) détaillé pour l'installation et l'utilisation de Google Meet, remis en début de parcours.

❖ Accompagnement pédagogique

- Entretiens individuels de suivi (15 minutes) tous les 10 heures pour faire le point sur les progrès et les points d'amélioration.
- Sessions de tutorat en petits groupes (4–6 apprenants) à mi-parcours pour approfondir les notions clés.
- Feedback personnalisé sur chaque exercice pratique, avec conseils et pistes de progression.
- Forum collaboratif en ligne (via Google Drive) pour échanger entre pairs et formateurs, partager des ressources complémentaires.

9. Pré-requis à la validation de l'attestation de fin de formation

❖ Assiduité

- Être présent·e à au moins 80 % des sessions programmées.

❖ Quiz et évaluations

- Obtenir au minimum 70 % de bonnes réponses au quiz final.
- Réaliser et faire valider le cas pratique (écrit + oral) par le formateur.

❖ Travaux pratiques

- Soumettre et corriger tous les exercices de chaque chapitre.
- Tenir compte des retours du formateur et démontrer des améliorations.

❖ Entretien individuel

- Avoir participé à au moins un entretien de suivi.
- Avoir intégré les recommandations pédagogiques fournies.

10. Quiz de positionnement

I. Introduction

Cette évaluation vise à déterminer votre niveau en français conformément au Cadre Européen Commun de Référence pour les Langues (CECRL). Elle est divisée en quatre compétences :

- Compréhension Orale
- Compréhension Écrite
- Production Écrite
- Production Orale

Durée totale : 1 heure

Matériel nécessaire : Papier, stylo, ordinateur (pour enregistrements audio)

II. Compréhension Orale (20 minutes)

Exercice 1 : Dialogue de Présentation (4 pts)

Écoutez et répondez ([Vidéo ICI](#))

Bande son : Conversation en français (présentation) dialogue n° 1

- Qui parle ? (1 pt)
- Quelles informations échangent-ils ? (2 pts)
- Que font-ils ? (1 pt)

Exercice 2 : Annonce Publique (4 pts)

Lien à écouter: ([Vidéo ICI](#))

- Quel événement est annoncé ? (2 pts)
- Quel est l'objectif de cet événement ? (1 pt)
- Quels détails supplémentaires sont mentionnés ? (1 pt)

Exercice 3 : Extrait Narratif (8 pts)

Les habitudes numériques à travers les générations

“Les usages numériques intergénérationnels se redéfinissent profondément. Alors que les grands-parents découvrent les réseaux sociaux pour rester en contact avec leurs petits-enfants, les comportements en ligne varient nettement d’une génération à l’autre. Au Royaume-Uni, un nombre croissant de personnes de plus de 55 ans s’inscrit sur Facebook, ce qui en fait, à terme, le deuxième groupe d’utilisateurs du site, avec 3,5 millions de membres âgés de 55 à 64 ans et 2,9 millions de plus de 65 ans.

Pour Sheila, 59 ans, rejoindre Facebook représente avant tout une occasion de suivre le quotidien de ses petits-enfants, dont sa fille partage régulièrement vidéos et photos. « C’est bien plus enrichissant que d’attendre des lettres ou quelques clichés envoyés par la poste. J’ai la chance de pouvoir observer leur vie de manière bien plus concrète que ce que mes grands-parents ont pu expérimenter », explique-t-elle.

Ironiquement, ses petits-enfants semblent moins enclins à fréquenter Facebook. En effet, malgré une baisse de fréquentation chez les moins de 17 ans (seuls 2,2 millions d'utilisateurs ont moins de 17 ans), ces jeunes demeurent constamment rivés à leur smartphone. Chloe, 15 ans, admet même dormir avec son téléphone : « Il sert de réveil, et je le consulte autant avant de dormir qu'au lever. »

- Pourquoi Sheila a-t-elle choisi de s'inscrire sur Facebook, et en quoi cette démarche lui permet-elle d'avoir un aperçu différent de la vie de ses petits-enfants par rapport aux anciens modes de communication ? **(2 pts)**
- Comment l'utilisation des smartphones par les adolescents se distingue-t-elle de celle des générations précédentes, selon le texte ? **(2 pts)**
- Quelles mesures Peter a-t-il adoptées pour limiter sa connectivité numérique et offrir un meilleur exemple à ses enfants ? **(2 pts)**
- Résumez l'histoire en 3-4 phrases. **(2 pts)**

Exercice 4 : Discussion / Débat (4 pts)

Écoutez et répondez à partir du texte précédent :

- Quel est le thème principal ? **(2 pts)**
- Quels arguments principaux sont présentés ? **(1 pt)**
- Quelle conclusion peut-on en tirer ? **(1 pt)**

III. Compréhension Écrite (15 minutes)

Exercice 1 : Annonce Administrative (4 pts)

AVIS ADMINISTRATIF

Chers collaborateurs,

À compter du 1^{er} juin 2025, de nouvelles procédures seront mises en place pour optimiser nos services. Ces modifications concernent la réorganisation des locaux, la mise à jour des protocoles administratifs et le renforcement des mesures de sécurité.

Pour toute information complémentaire, veuillez contacter le service des ressources humaines.

Cordialement,

Le Directeur Administratif

Répondez :

- Quelle est l'information principale ? **(1 pt)**
- Quelle date est indiquée ? **(1 pt)**

- Quel est le sujet abordé ? (2 pts)

Exercice 2 : Article de Presse Court (6 pts)

Inauguration de la Nouvelle Bibliothèque de Strasbourg

Strasbourg, le 8 avril 2025 – La ville de Strasbourg a inauguré aujourd'hui sa nouvelle bibliothèque municipale, conçue pour être un espace moderne et accessible à tous. Dotée d'équipements high-tech et de zones dédiées à la lecture, cette structure ambitionne de dynamiser la vie culturelle locale. Le maire, présent lors de l'inauguration, a souligné l'importance de cet investissement pour renforcer l'accès au savoir et encourager la créativité citoyenne.

Répondez :

- Quel projet est mentionné ? (2 pts)
- Quelles installations sont proposées ? (2 pts)
- Quel est l'objectif recherché ? (2 pts)

Exercice 3 : Texte Narratif (10 pts)

Par une fraîche matinée d'automne, Paul arpentait le chemin de campagne bordé de peupliers dont les feuilles rougies formaient un tapis chatoyant sous ses pas. Le ciel, d'un bleu pâle parsemé de nuages légers, offrait une quiétude presque irréelle à ce décor bucolique. Alors qu'il s'enfonçait davantage dans la nature, un cri strident et inattendu perça le silence ambiant, résonnant au loin comme l'avertissement d'un mystère imminent.

Cet appel soudain fut l'élément déclencheur qui interrompit la routine paisible de Paul. D'abord figé par l'étonnement et la curiosité, il scruta l'horizon, ses yeux s'écarquillant devant l'évidence qu'une perturbation venait de troubler l'harmonie de ce paysage idyllique. Sans hésiter longtemps, il prit une profonde inspiration, rassembla son courage et se dirigea résolument vers la source du cri, prêt à affronter l'inconnu et à percer le secret de ce matin singulier.

Répondez :

- Quel est l'élément déclencheur ? (3 pts)
- Comment est décrit le paysage ? (3 pts)
- Quelle est la réaction de Paul ? (4 pts)

IV. Production Écrite (15 minutes)

Exercice 1 : Créer un formulaire sur un support de votre choix(6 pts)

Complétez : Nom (1 pt), prénom (1 pt), âge (1 pt), adresse (1 pt), profession (1 pt), loisirs (1 pt).

Exercice 2 : Message personnel (14 pts)

Écrivez un message à un ami sur vos projets du week-end (minimum 60 mots). **(14 pts)**

V. Production Orale (enregistrement 10 minutes)

Exercice 1 : Entretien Dirigé (5 pts)

Présentez-vous : prénom, âge, profession, lieu de résidence, loisirs. **(5 pts)**

Exercice 2 : Monologue Court (7 pts)

Décrivez en 3-5 minutes une expérience récente marquante. **(7 pts)**

Exercice 3 : Dialogue Simulé (8 pts)

Discutez avec l'examineur sur vos attentes et projets professionnels. **(8 pts)**

VI. Grille de Correction

Critères par Compétence :

Compréhension Orale :

- Identification informations principales/détails
- Précision et pertinence réponses

Compréhension Écrite :

- Extraction informations clés
- Précision, clarté réponses

Production Écrite :

- Respect consignes, organisation texte
- Richesse lexicale, cohérence, grammaire

Production Orale :

- Fluidité, clarté, structuration discours
- Capacité interaction, argumentation

Indicateurs de Niveau :

- **A1** : Réponses basiques, vocabulaire limité
- **A2** : Réponses simples, claires avec quelques erreurs
- **B1** : Réponses structurées, autonomes

- **B2** : Réponses argumentées, précises
- **C1** : Réponses nuancées, argumentées, registre maîtrisé
- **C2** : Réponses sophistiquées, maîtrisées

VII. Tableau de Positionnement Final

| Compétences | Score | Niveau CECRL |
|-------------------------|------------|-----------------|
| Compréhension Orale | /20 | |
| Compréhension Écrite | /20 | |
| Production Écrite | /20 | |
| Production Orale | /20 | |
| Niveau Global | /80 | |

Conseils pratiques : Respectez les durées indiquées et vérifiez votre matériel avant l'examen.

Score total sur 80

| Score | Niveau CECRL | Interprétation |
|---------|-----------------|--|
| 0 à 15 | A1 | Niveau très élémentaire : communication de base (salutations, infos personnelles simples) |
| 16 à 25 | A2 | Niveau élémentaire : échanges simples sur la vie quotidienne, compréhension d'annonces courtes |
| 26 à 40 | B1 | Niveau seuil : peut gérer des situations courantes, exprimer opinions simples |
| 41 à 60 | B2 | Niveau indépendant : discours clair, argumentation structurée, bonne compréhension globale |
| 61 à 70 | C1 | Niveau avancé : langage fluide, précis, nuances maîtrisées |
| 71 à 80 | C2 | Niveau maîtrise : discours élaboré, compréhension fine, spontanéité parfaite |

Conseils pratiques : Respectez les durées indiquées et vérifiez votre matériel avant l'examen.

VIII. Chapitres

1. Lecture et repérage d'informations clés
 2. Compréhension des messages oraux en contexte professionnel
 3. Rédaction de messages courts et structurés
 4. Expression orale en contexte professionnel
 5. Mise en situation intégrée
-

Chapitre 1 : Lecture et repérage d'informations clés

Partie Théorique

- Survol vs. lecture approfondie : savoir quand scanner un document pour repérer rapidement mots-clés (dates, noms, chiffres) et quand le lire en détail pour en comprendre le sens.
- Repérage de mots-clés : utiliser titres, sous-titres et mises en forme (gras, italique) pour identifier termes fréquents (ex. « antécédents », « traitement », « RDV », « T° »).
- Reconnaissance de structures standardisées : repérer les rubriques types (« Objet », « Date », « Recommandations ») et formats (tableaux, puces).
- Techniques d'annotation : surligner et coder l'information (codes couleur, numérotation) sur PDF interactif ou support papier.

Partie Pratique

1. Exercice de repérage

- Document : extrait d'un compte-rendu d'entretien
- Consigne : surligner le nom du bénéficiaire, la date de la visite et la conclusion du formateur.

2. Exercice de classement

- Documents : fiches multiples (demande d'aide sociale, suivi médical)
- Consigne : organiser les informations en tableau selon les colonnes « Nom », « Date », « Objet ».

3. Quiz express (3 questions)

- Quelle section contient le mot-clé « Prochain suivi » ?
- Parmi ces termes, lequel indique un horaire ?

- Où se trouve la rubrique « Recommandations » ?
-

Conclusion

Ce premier chapitre vous équipe des méthodes pour identifier, annoter et classer efficacement les éléments essentiels d'un document professionnel. Vous gagnerez en rapidité et en précision, base indispensable pour vos futures productions écrites.

Chapitre 2 : Compréhension des messages oraux en contexte professionnel

Partie Théorique

- Types d'énoncés : distinguer consignes directes (« Faites ceci »), informations factuelles (« Le rendez-vous est à 10 h ») et questions (« Pouvez-vous me confirmer... »).
- Stratégies d'écoute active : se focaliser sur les mots-clés (actions, dates, noms), anticiper le contenu et reformuler mentalement pour valider la compréhension.
- Prise de notes efficace : utiliser abréviations et symboles (→, *, ?), structurer en colonnes (action / responsable / échéance).
- Gestion des incompréhensions : solliciter une reformulation (« Pardon ? Vous pourriez répéter ? ») et noter les termes à clarifier.

Partie Pratique

1. Écoute guidée

- Audio d'une minute expliquant des consignes d'entretien social
- Consigne : relever les trois actions demandées et leur ordre

2. Mise en situation interactive

- En binôme : un participant joue le coordinateur, l'autre prend des notes et restitue oralement
- Inversion des rôles au bout de 5 minutes

3. Quiz d'écoute (3 questions)

- Quel est l'objet principal de la prise de parole ?
- Quelle action doit être réalisée en priorité ?

- Comment demanderiez-vous une précision si un mot n'est pas compris ?

Conclusion

À la fin de ce chapitre, vous saurez écouter avec méthode, extraire les informations clés et réagir de façon appropriée en contexte professionnel oral. Ces compétences vous aideront à éviter les malentendus et à garantir la clarté de vos échanges.

Chapitre 3 : Rédaction de messages courts et structurés

Partie Théorique

Dans ce chapitre, vous apprendrez à composer des écrits professionnels (notes, e-mails, SMS) clairs et adaptés au secteur social et médico-social :

- **Structure du message :**
 - Objet (3–5 mots) – exposer le thème principal (« Compte-rendu visite patient »).
 - Formule d'appel – « Bonjour Madame Dupont, » / « Bonjour Monsieur Martin, ».
 - Introduction concise – rappel du contexte (« Suite à notre entretien du 12/06... »).
 - Corps – points à développer (à puces si besoin).
 - Clôture – remerciements et disponibilité (« Merci de votre retour, cordialement »).
 - **Vocabulaire professionnel :**
 - Verbes clés : « transmettre », « confirmer », « planifier », « accompagner ».
 - Expressions utiles : « dans les meilleurs délais », « en pièce jointe », « selon vos disponibilités ».
 - **Clarté et concision :** privilégier les phrases courtes (≤ 20 mots), mode actif, paragraphe aéré.
 - **Tonalité :** registre formel mais empathique, éviter toute abréviation familière.
-

Partie Pratique

1. Reformulation

- Document d'origine : message informel d'un collègue (« Hey, on se voit quand pour le dossier ? »).
- Consigne : rédiger une version professionnelle (objet, formule d'appel, corps, clôture).

2. Atelier d'écriture chronométré

- Thème : demander un document manquant.
- Consigne : en 5 min, rédiger un mail complet (≤ 80 mots) selon la structure vue.

3. Quiz express (3 questions)

- Où placer l'objet dans un mail ?
- Quelle formule de politesse employer en début de message ?
- Quel verbe choisir pour indiquer l'envoi d'un fichier joint ?

Conclusion

À l'issue de ce chapitre, vous saurez produire rapidement des messages courts, structurés et courtois, reflétant sérieux et empathie, et répondant aux exigences du social/médico-social.

Chapitre 4 : Expression orale en contexte professionnel

Partie Théorique

Ce chapitre présente les techniques clés pour vous exprimer à l'oral de façon claire et professionnelle :

- **Articulation & débit** : parler lentement, marquer des pauses entre les idées, éviter de « enchaîner » trop vite.
- **Intonation & volume** : moduler la voix pour souligner les points importants et ajuster le niveau sonore selon le contexte (téléphone, salle de réunion...).
- **Phrases simples** : privilégier le schéma sujet-verbe-complément, avec des phrases courtes (10–12 mots maximum) pour réduire les risques d'erreur.
- **Vocabulaire adapté** : réemployer les mots-clés du secteur (ex. « évaluer », « accompagner », « planifier »), éviter le jargon superflu.

- **Gestion du stress** : utiliser des exercices de respiration, préparer à l'avance un petit script de 2–3 phrases clés, pratiquer la visualisation.
 - **Interaction & vérification** : poser des questions ouvertes (« Pouvez-vous préciser ? »), reformuler (« Si je comprends bien, vous souhaitez... ») pour confirmer la compréhension mutuelle.
-

Exemple concret

Lors d'un appel avec une collègue :

« Bonjour Madame Dupont, ici Sophie Martin du service social.

Je vous appelle pour confirmer le rendez-vous de Mme Durand le 20/06 à 10 h.

Pouvez-vous me dire si vous avez reçu son dossier ? »

Partie Pratique

1. Jeu de rôle

- En binôme, l'un joue le coordinateur, l'autre l'interlocuteur (usager ou collègue).
- Sujet : prise de rendez-vous ou demande d'information.
- Objectif : respecter l'introduction, exprimer clairement la demande, conclure par une question ou un résumé.

2. Reformulation à l'oral

- Le formateur prononce un message complexe (2–3 phrases).
- Consigne : restituer oralement en phrases courtes, avec le vocabulaire approprié.

3. Quiz express (3 questions)

- Quel élément renforce la clarté d'un discours ?
 - Comment demander poliment une précision orale ?
 - Quelle technique aide à réduire le stress avant de parler ?
-

Conclusion

À l'issue de ce chapitre, vous aurez acquis confiance et assurance à l'oral. Vous saurez structurer vos interventions, gérer votre stress et interagir efficacement avec votre interlocuteur, garantissant une communication fluide et professionnelle.

Chapitre 5 : Mise en situation intégrée

Partie Théorique

Dans ce dernier chapitre avant l'évaluation finale, il s'agit de mobiliser simultanément toutes les compétences vues (lecture, écoute, rédaction, expression orale) dans un contexte professionnel global :

- **Analyse de dossier** : repérer les informations clés (dates de RDV, intervenants, objectifs) dans un dossier social complet (lecture).
- **Préparation orale** : structurer son intervention, définir ses objectifs et choisir le vocabulaire adapté (expression orale).
- **Synthèse écrite** : rédiger un compte-rendu clair et concis de l'échange (rédaction).
- **Écoute active** : prendre des notes, reformuler et poser des questions de clarification (compréhension orale).

Exemple concret

Vous recevez un dossier patient fictif comprenant historique, demandes et recommandations.

1. Repérer la date du prochain RDV, les intervenants et les objectifs.
2. Présenter ce plan d'action en visioconférence.
3. Rédiger, à l'issue, un mail de suivi résumant l'échange.

Partie Pratique

1. Exercice fil rouge

- **Phase 1 (lecture)** : analyse d'un dossier social complet pour extraire 5 informations essentielles.
- **Phase 2 (oral)** : en binôme, restituer ces informations en 3 minutes max. et poser au moins deux questions de clarification.
- **Phase 3 (rédaction)** : rédiger un mail de compte-rendu (max. 120 mots) reprenant les points évoqués et les étapes suivantes.
- **Feedback** : le formateur corrige chaque production sur la clarté, la structure et le vocabulaire.

2. Atelier collaboratif

- Par petits groupes, préparer une mini-présentation de 5 minutes sur un cas social donné.

- Les autres groupes posent des questions qui sont ensuite synthétisées par le groupe présentateur.

3. Quiz express (3 questions)

- Quel ordre logique suivre pour analyser un dossier avant de l'exposer ?
- Quelle formule écrite utiliser pour conclure un mail de suivi ?
- Comment demander une précision orale si un point n'est pas compris ?

Conclusion

Ce chapitre final vous prépare à enchaîner lecture, écoute, expression orale et rédaction de manière cohérente. Vous gagnerez en autonomie et en professionnalisme pour gérer un processus de communication complet, du traitement du document à la synthèse écrite et orale.

12. Quiz de synthèse & Cas pratique (*Évaluation finale*)

A. Quiz de synthèse (20 QCM)

Instructions :

- Choisissez la seule réponse juste parmi les propositions.
 - Chaque question vaut 1 point.
1. Quelle méthode permet de repérer rapidement un mot-clé dans un PDF ?
 - A) Lire mot à mot
 - B) Scanner le document
 - C) Traduire le texte
 - D) Reformuler en continu
 2. Pour vous assurer d'avoir bien compris une consigne orale, vous devez :
 - A) Passer outre les détails
 - B) Reformuler à voix haute
 - C) Tout noter mot pour mot
 - D) Interrompre systématiquement
 3. Dans un e-mail professionnel, l'« objet » se place :
 - A) À la fin du message
 - B) Dans le corps du texte
 - C) Dans l'en-tête

- D) Ce n'est pas obligatoire
4. Pour demander à votre interlocuteur de répéter, vous dites :
- A) « Dis ? »
 - B) « Pardon, pouvez-vous répéter ? »
 - C) « Je n'ai rien saisi »
 - D) « Pourquoi ? »
5. Quelle formule de politesse conclut un mail de manière appropriée ?
- A) Salut
 - B) Cordialement
 - C) À plus
 - D) Bye bye
6. Parmi ces termes, lequel indique un horaire ?
- A) Traitement
 - B) RDV
 - C) Objet
 - D) Recommandations
7. Pour signaler qu'un fichier est joint, on écrit :
- A) « En pièce jointe »
 - B) « Je reçois demain »
 - C) « Pièce jointe reçue »
 - D) « Reçu doc »
8. Quel temps verbal marque une habitude au passé ?
- A) Futur simple
 - B) Présent
 - C) Imparfait
 - D) Passé composé
9. Quelle pratique orale peut réduire le stress avant de parler ?
- A) Boire un café
 - B) Respirations profondes
 - C) Parler très vite
 - D) Éviter tout regard
10. Quel verbe signifie « étudier un document avant présentation » ?
- A) Réviser
 - B) Recevoir
 - C) Ignorer
 - D) Oublier
11. Quel mot désigne le fait d'ajouter un fichier à un mail ?
- A) Transmettre
 - B) Annexer
 - C) Supprimer

- D) Modifier
12. Un courriel professionnel doit contenir :
- A) Un emoji
 - B) Un corps sans introduction
 - C) Objet, formule d'appel, corps, formule de clôture
 - D) Une photo
13. En visioconférence, si vous n'avez pas compris, vous :
- A) Riez
 - B) Demandez « Pouvez-vous répéter ? »
 - C) Coupez la caméra
 - D) Changez de sujet
14. Pour enchaîner vos idées à l'oral, il vaut mieux :
- A) Des phrases longues
 - B) Des phrases courtes
 - C) Un discours ininterrompu
 - D) Le silence
15. Synonyme de « joindre » pour un document électronique :
- A) Envoyer
 - B) Recevoir
 - C) Annexer
 - D) Corriger
16. Dans une fiche standardisée, la rubrique des recommandations s'intitule :
- A) Objet
 - B) Date
 - C) Recommandations
 - D) Signature
17. Quel terme signale une échéance impérative ?
- A) Immédiatement
 - B) Lorsque
 - C) Dès que possible
 - D) Jamais
18. Pour conclure un échange oral, on peut dire :
- A) « Voilà »
 - B) « Merci de votre attention »
 - C) « Stop »
 - D) « Fin »
19. Parmi ces conditions, laquelle **n'est pas** requise pour l'attestation ?
- A) 80 % de présence
 - B) 70 % au quiz final
 - C) Cas pratique validé

D) Niveau C1 atteint

20. Dans un mail, l'objet se positionne :

- A) Dans l'en-tête
- B) Dans le corps
- C) Dans le pied de page
- D) N'est pas obligatoire

B. Cas pratique

Contexte : Vous êtes coordinateur(trice) dans un centre social et devez gérer un dossier usager.

Étapes à suivre :

1. **Analyse écrite** : Étudiez un dossier fictif (historique, besoins, recommandations) et relevez 5 points indispensables.
2. **Exercice oral** : Enregistrez-vous (2–3 min) pour présenter ces 5 points, puis formulez deux questions de clarification.
3. **Compte-rendu écrit** : Rédigez un e-mail (\leq 150 mots) à votre responsable, structuré selon le modèle professionnel appris.

Critères d'évaluation :

- Pertinence et précision des informations extraites
- Clarté, fluidité et vocabulaire adapté à l'oral
- Structure, concision et respect des conventions du mail
- Qualité de la reformulation et pertinence des questions posées

Conclusion générale

Cette formation de niveau B1 « Communiquer en français dans les secteurs du social et médico-social » propose un parcours structuré et progressif qui couvre l'ensemble des compétences essentielles :

- Acquisition de techniques de lecture et de repérage d'informations pertinentes dans des documents authentiques.
- Développement de l'écoute active et de la compréhension de consignes orales, en présentiel ou à distance.

- Maîtrise de la rédaction de messages clairs, bien organisés et spécifiquement adaptés aux contextes social et médico-social.
 - Perfectionnement de l'expression orale à travers des méthodes de clarté, de gestion du stress et d'interaction professionnelle.
 - Mise en pratique intégrée de ces compétences lors d'exercices fil rouge pour simuler des situations réelles.
Grâce aux phases d'évaluation diagnostique, intermédiaire et finale (quiz, exercices pratiques, cas fil rouge), chaque stagiaire bénéficie d'un suivi régulier et de retours personnalisés, assurant l'atteinte des objectifs pédagogiques et la délivrance d'une attestation reconnue.
-

Paragraphe de synthèse final

En alliant apports théoriques, exercices pratiques et mises en situation, cette formation vous donnera la confiance et la précision nécessaires pour communiquer efficacement en français dans votre environnement social ou médico-social. Vous repartirez avec des méthodologies solides et un lexique professionnel étendu, vous permettant de lire, écouter, rédiger et vous exprimer oralement avec assurance, au service de la qualité de votre accompagnement et de la relation de confiance avec vos interlocuteurs.