



bonjour

idée

langue

Pouvoir communiquer en français dans les secteurs du social et du médico-social

1. Introduction

Bienvenue dans cette formation « **Communiquer en français dans les secteurs du social et du médico-social** » (niveau B1) !

Elle s'adresse à toute personne souhaitant :

- Améliorer sa capacité à **lire** et repérer l'essentiel dans des documents professionnels simples (courriers, fiches patient, notices, etc.).
- **Comprendre** et suivre des consignes orales (réunions, appels, visioconférences).
- **Rédiger** des messages courts et structurés (notes, mails, comptes-rendus) avec un vocabulaire adapté au social/médico-social.
- **S'exprimer** à l'oral de façon claire pour transmettre une information ou poser une question.

Pourquoi cette formation ?

Dans les domaines du social et du médico-social, la qualité de la communication est cruciale : que ce soit pour échanger avec un usager, rédiger un dossier ou coordonner une équipe, maîtriser le français professionnel facilite le travail quotidien et renforce la relation de confiance.

2. Moyens techniques & Supports Pédagogiques

❖ **Mode de formation** : 100 % à distance, en visioconférence via **Google Meet** (partage d'écran en direct + replay disponibles)

❖ **Supports pédagogiques** :

- Fiches PDF thématiques (vocabulaire clé du social et médico-social, modèles de mails/notes)
- Extraits de documents authentiques (fiches patient simplifiées, comptes-rendus d'entretien)
- Enregistrements audio de mises en situation (consignes orales, échanges avec usagers)
- Quiz interactifs en ligne pour valider la compréhension
- Travaux pratiques partagés via Google Drive (commentés par le formateur)

❖ **Outils et configuration requise :**

- Ordinateur (Windows, Mac ou Linux), webcam et micro
- Connexion Internet stable (min. 5 Mbps)
- Casque ou écouteurs pour une meilleure qualité audio
- Navigateur à jour (Chrome ou Firefox recommandés)

3. Pré-requis et public cible

❖ **Public cible**

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

❖ **Pré-requis techniques**

- Maîtrise de base de l'outil informatique (navigation web, utilisation de Google Meet)
- Accès à un ordinateur avec connexion Internet stable

❖ **Pré-requis administratifs et pédagogiques**

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

4. Modalités d'Évaluation

❖ **Évaluation continue**

- Quiz courts à la fin de chaque chapitre (5 questions) pour mesurer la compréhension immédiate.
- Exercices pratiques corrigés et commentés par le formateur (études de cas, mise en situation).
- Feedback régulier en visioconférence sur les productions 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 adapter les points d'attention.

❖ **Évaluation finale**

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

❖ **Critères de réussite**

- Score minimum de 70 % au quiz final
- Cas pratique validé par le formateur (clarté, adéquation du vocabulaire, respect des consignes)

5. Durée & Prix de la formation

❖ **Niveau Débutant A2**

- Durée totale : 40 heures (durée recommandée pour passer un niveau CERCL)
- Tarif : 80 € / heure
- Coût global : 3 200€

6. Objectifs pédagogiques

À l'issue de cette formation, les apprenants seront capables de :

- **Lire et repérer les informations clés** dans des documents simples (courriers, fiches patient, notices).
- **Comprendre des consignes et messages oraux** simples, que ce soit en direct (réunion, entretien) ou à distance (visioconférence, message vocal).
- **Rédiger des messages courts et structurés** (notes, mails) en utilisant un vocabulaire professionnel adapté au social et médico-social.
- **S'exprimer à l'oral de manière compréhensible** pour transmettre une information simple ou poser une question dans un contexte professionnel.

7. Attestation de fin de formation

❖ Délivrance

À l'issue de la formation, chaque apprenant recevra une **attestation de fin de formation** précisant :

- Le titre de la formation (« Communiquer en français dans les secteurs du social et médico-social – Niveau B1 »)
- Le nombre d'heures réalisées
- Les compétences acquises (lecture, compréhension orale, rédaction, expression orale)
- La date de délivrance et la signature de l'organisme de formation

❖ Contenu de l'attestation

- Coordonnées de l'organisme
- Identité du stagiaire
- Intitulé et objet de la formation

- Modalités (100 % à distance via Google Meet)
- Résultats obtenus (score au quiz final, mention de la validation du cas pratique)

❖ Conditions de remise

- Participation à 80 % des sessions (32 h sur 40 h pour débutant, 24 h sur 30 h pour intermédiaire/avancé)
- Score minimum de 70 % au quiz final
- Cas pratique validé par le formateur

8. Assistance technique et pédagogique

❖ Support technique

- Une hotline dédiée accessible par mail et chat en direct via Google Meet pendant les heures de formation.
- Réponse garantie sous 24 h ouvrées pour toute question relative à la plateforme (connexion, accès aux supports, problèmes audio/vidéo).
- Guide pas-à-pas (PDF) pour l'installation et l'utilisation de Google Meet, partagé en début de formation.

❖ Accompagnement pédagogique

- Points individuels de suivi toutes les 10 heures de formation (entretien de 15 min) pour faire le point sur les acquis et les difficultés.
- Sessions de tutorat en petit groupe (4 à 6 apprenants) à mi-parcours pour approfondir les points sensibles.
- Feedback personnalisé sur chaque exercice pratique, avec recommandations pour progresser.
- Forum de discussion en ligne (Google Drive) pour échanger entre apprenants et formateurs, partager des ressources complémentaires.

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

❖ Assiduité

- Participation à au moins 80 % des sessions prévues

❖ Quiz et évaluations

- Réussite du quiz final avec un score minimum de 70 % 
- Réalisation et validation du cas pratique (écrit + oral) par le formateur 

❖ Travaux pratiques

- Remise et correction de tous les exercices de chapitre
- Retours pris en compte et améliorations observées

❖ Feedback formateur

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

10. Quiz d'évaluation 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

11. Chapitres

Chapitre 1 : Lecture et repérage d'informations clés

Partie Théorique

Dans ce chapitre, nous abordons les **stratégies de lecture** pour repérer rapidement les informations essentielles dans les documents professionnels du social et médico-social (fiches patient, comptes-rendus, notices, courriers).

- **Scanner vs. lire en détail** : distinguer quand survoler (scanner) pour trouver des mots-clés (dates, noms, chiffres) et quand approfondir (lire en détail) pour comprendre le contexte.
- **Repérage de mots-clés** : listes de termes fréquents (ex. « antécédents », « traitement », « RDV », « T° »), utilisation des titres, sous-titres et des mises en forme (gras, italique) pour guider l'œil.
- **Identification des structures** : fiches standardisées (rubriques « Objet », « Date », « Recommandations »), protocoles d'entrée de données (tableaux, puces).
- **Techniques de surlignage et annotation** : comment marquer les informations clés sur PDF interactif ou support papier (codes couleur, numérotation).

Exemple concret :

Vous recevez une fiche patient où il faut repérer la date du prochain rendez-vous, le nom du médecin référent et le traitement prescrit. En quelques secondes, vous identifiez :

- Date : « RDV le 14/07/2025 »
- Médecin : « Dr Martin Durand »

- Traitement : « Ibuprofène 400 mg, 3 fois/jour »
-

Partie Pratique

1. Exercice de repérage

- Document : extrait d'un compte-rendu d'entretien (disponible en PDF).
- Consigne : surlignez le nom du bénéficiaire, la date de la visite et la conclusion du formateur.

2. Exercice de classement

- Fiches multiples (fiche 1 : demande d'aide sociale, fiche 2 : suivi médical).
- Consigne : regroupez les informations dans un tableau selon les rubriques « Nom », « Date », « Objet ».

3. Quiz express (3 questions)

- Quelle section contient le mot-clé « Prochain suivi » ?
 - Parmi ces mots, lequel indique un horaire ? (horaire, prescription, origine)
 - Où trouver la rubrique « Recommandations » ?
-

Conclusion

Ce premier chapitre vous donne les **outils et réflexes** pour identifier rapidement les éléments indispensables d'un document professionnel. Vous saurez comment **scanner**, **annoter** et **classer** les informations clés, ce qui pose la base de vos compétences en communication écrite.

Chapitre 2 : Compréhension des messages oraux en contexte professionnel

Partie Théorique

Dans ce chapitre, nous travaillons sur la compréhension de **consignes et messages oraux simples**, que ce soit en réunion, en entretien téléphonique ou en visioconférence.

- **Types d'énoncés** : consignes directes (« Faites ceci »), informations factuelles (« Le rendez-vous est à 10 h »), questions (« Pouvez-vous me confirmer... ? »).
- **Stratégies d'écoute active** :
 - Se concentrer sur les mots-clés (actions, dates, noms)
 - Anticiper le contenu (contexte de la situation)
 - Reformuler mentalement pour vérifier la compréhension
- **Techniques de prise de notes** : abréviations, symboles (→, *, ?), structurée en colonnes (action / responsable / échéance).
- **Gestion des obstacles** : demander une reformulation (« Pardon ? Vous pourriez répéter ? »), noter les mots incompris pour éclaircissement ultérieur.

Exemple concret :

En visioconférence, le formateur dit : « Nous débuterons la séance par une présentation du dossier social à 14 h, puis nous ferons un retour sur les fiches de suivi. »

Vous notez :

- 14 h : présentation dossier social
- Suite : retour fiches de suivi

Partie Pratique

1. Écoute guidée

- Écouter un extrait audio (1 min) expliquant les consignes d'un entretien social.
- Consigne : relever les trois actions demandées et leur ordre.

2. Mise en situation interactive

- En binôme, l'un joue le rôle d'un coordinateur donnant des consignes, l'autre prend des notes et restitue à voix haute.
- Inversion des rôles après 5 min.

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 vous n'avez pas compris un mot ?

Conclusion

À l'issue de ce chapitre, vous saurez **écouter efficacement**, **extraire** les informations essentielles et **réagir** en contexte professionnel oral. Ces compétences sont indispensables pour interagir clairement et éviter les malentendus.

Chapitre 3 : Rédaction de messages courts et structurés

Partie Théorique

Dans ce chapitre, nous apprenons à **rédiger** des messages efficaces (notes, mails, SMS professionnels) en mobilisant un vocabulaire adapté au social et médico-social.

- **Structure du message :**
 - **Objet clair** : exprimer le sujet en 3–5 mots (« Compte-rendu visite patient »).
 - **Formule d'appel** : « Bonjour Madame Dupont, » ou « Bonjour Monsieur Martin, ».
 - **Introduction courte** : rappel du contexte (« Suite à notre entretien du 12/06... »).
 - **Corps du message** : points à traiter, présentés en puces si nécessaire.
 - **Formule de clôture** : remerciements, disponibilité (« Merci de votre retour, cordialement »).
- **Vocabulaire professionnel courant :**
 - Verbes clés : « transmettre », « confirmer », « planifier », « accompagner ».
 - Expressions utiles : « dans les meilleurs délais », « en pièce jointe », « selon vos disponibilités ».
- **Clarté et concision** : éviter les phrases trop longues (max. 20 mots), privilégier le mode actif, découper en paragraphe.
- **Tonalité appropriée** : registre formel mais empathique, pas d'abréviations familières.

Exemple concret :

Objet : Organisation de la réunion de suivi

Bonjour Madame Lefèvre,

Suite à notre échange du 10/06, je vous propose de planifier la réunion de suivi le 22/06 à 14 h. Merci de me confirmer votre disponibilité.

Cordialement,
Marie Durand

Partie Pratique

1. Exercice de reformulation

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

2. Atelier d'écriture en temps limité

- Thème : demander un document manquant.
- Consigne : en 5 min, rédigez un mail complet (max. 80 mots) en respectant 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 la fin de ce chapitre, vous serez capable de **rédiger rapidement** des messages professionnels clairs, concis et adaptés aux exigences du social/médico-social. Vos écrits refléteront sérieux et empathie, favorisant une communication efficace.

Chapitre 4 : Expression orale en contexte professionnel

Partie Théorique

Dans ce chapitre, nous explorons les **techniques et bonnes pratiques** pour s'exprimer à l'oral de manière claire et compréhensible, afin de transmettre une information simple ou poser une question.

- **Articulation et débit** : parler calmement, marquer les pauses entre les idées, éviter les enchaînements trop rapides.
- **Intonation et volume** : varier la voix pour souligner les points importants, adapter le volume selon l'environnement (téléphone vs salle de réunion).
- **Structures de phrase simples** : privilégier le sujet-verbe-complément, construire des phrases courtes (10–12 mots) pour limiter les erreurs.
- **Vocabulaire adapté** : réutiliser les « mots-clés » du social et médico-social (ex. « évaluer », « accompagner », « planifier »), éviter le jargon non nécessaire.
- **Gestion du stress** : techniques de respiration pour contrôler l'angoisse, préparation en amont (script de 2–3 phrases clés), exercices de visualisation.
- **Interaction et reformulation** : poser des questions ouvertes (« Pouvez-vous préciser... ? »), reformuler (« Si je comprends bien, vous souhaitez... ») pour vérifier la compréhension mutuelle.

Exemple concret :

Lors d'un appel téléphonique avec un collègue, vous déclarez :

« 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 préciser si vous avez reçu son dossier à ce jour ? »

Partie Pratique

1. Jeu de rôle encadré

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

2. Exercice de reformulation orale

- Le formateur énonce un message complexe (2–3 phrases).
- Consigne : reformuler à l'oral en utilisant des phrases courtes et 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

Ce chapitre vous permet de **gagner en assurance** et en **clarté** à l'oral, grâce à des méthodes simples (respiration, script, reformulation) et un vocabulaire ciblé. Vous serez à même de transmettre un message ou une question de façon professionnelle et compréhensible.

Chapitre 5 : Mise en situation intégrée

Partie Théorique

Dans ce dernier chapitre avant l'évaluation finale, nous **mettons en cohérence** toutes les compétences vues précédemment (lecture, écoute, rédaction, expression orale) dans un contexte professionnel global :

- **Analyse d'un dossier complet** : repérage des informations clés dans un dossier social (lecture) pour préparer un échange.
- **Préparation d'une intervention orale** : définition des objectifs, structure du discours et vocabulaire adapté (expression orale).
- **Rédaction d'un compte-rendu** : synthèse écrite de l'échange avec phrases courtes et plan clair (rédaction).
- **Écoute active et réactions** : prise de notes pendant l'échange, reformulation et questions de clarification (compréhension orale).

Exemple concret :

Vous recevez un dossier patient fictif avec historique, demandes et recommandations. Vous devez :

1. Repérer date de RDV, intervenants et objectifs (lecture).
 2. Présenter oralement ce plan d'action en visioconférence (expression orale).
 3. Rédiger un mail de suivi résumant l'entretien (rédaction).
-

Partie Pratique

1. Exercice fil rouge

- **Phase 1 (lecture)** : Analyse d'un dossier social complet (PDF) pour extraire 5 informations essentielles.
- **Phase 2 (orale)** : En binôme, restituer ces informations en 3 minutes max., 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** : Chaque production est corrigée par le formateur avec notation sur clarté, structure et vocabulaire.

2. Atelier collaboratif

- Réalisation par petits groupes d'une mini-présentation de 5 minutes sur un cas social donné.
- Les autres groupes posent des questions, notées puis synthétisées par le groupe présentateur.

3. Quiz express (3 questions)

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

Conclusion

Ce chapitre final vous prépare à mobiliser en même temps **lecture**, **écoute**, **expression orale** et **rédaction**, dans une tâche professionnelle complète. Vous développez votre autonomie et votre capacité à enchaîner les étapes de communication avec cohérence et professionnalisme.

12. Quiz d'évaluation final & Cas pratique (Évaluation Finale)

Quiz d'évaluation final – Synthèse des chapitres

Instructions :

- Répondez aux questions en cochant la bonne réponse.
 - Une seule bonne réponse par question.
 - Ce quiz compte pour la validation finale (20 questions, 1 point chacune).
-
1. Quelle technique permet de repérer rapidement un mot-clé dans une fiche PDF ?
 - A) Lire mot à mot
 - B) Scanner
 - C) Traduire
 - D) Reformuler➡ Réponse attendue : B

 2. Lorsque vous écoutez une consigne, quelle action est essentielle pour vérifier votre compréhension ?
 - A) Ignorer les détails
 - B) Reformuler
 - C) Écrire tout en intégralité
 - D) Interrompre immédiatement➡ Réponse attendue : B

 3. Dans un mail professionnel, où place-t-on l'objet ?
 - A) À la fin
 - B) Dans le corps
 - C) Dans l'en-tête
 - D) Pas nécessaire

➡ Réponse attendue : C

4. Pour demander une précision à l'oral, on dira :

- A) « Dis ? »
- B) « Pardon ? »
- C) « Jamais entendu »
- D) « Pourquoi ? »

➡ Réponse attendue : B

5. Quelle formule de politesse convient en clôture d'un mail ?

- A) Salut
- B) Cordialement
- C) À plus
- D) Bye bye

➡ Réponse attendue : B

6. Quel mot-clé indique un horaire dans un document ?

- A) Traitement
- B) RDV
- C) Objet
- D) Recommandation

➡ Réponse attendue : B

7. Pour signifier que vous avez reçu un document, vous écrirez :

- A) « J'ai reçu en pièce jointe »
- B) « Je reçois demain »
- C) « Pièce jointe reçue »
- D) « Reçu doc »

➡ Réponse attendue : C

8. Quel temps verbal exprime une habitude passée ?

- A) Futur simple
- B) Présent
- C) Imparfait
- D) Passé composé

➡ Réponse attendue : C

9. Quelle technique orale réduit le stress avant une prise de parole ?

- A) Boire du café
- B) Respirations profondes
- C) Parler vite
- D) Éviter le regard

➡ Réponse attendue : B

10. Lors d'un exercice fil rouge, quelle étape vient en premier ?

- A) Rédaction du compte-rendu
- B) Exposé oral
- C) Lecture et repérage
- D) Feedback formateur

➡ Réponse attendue : C

11. Quel élément structure un mail professionnel ?

- A) Emoji seul
- B) Corps sans introduction
- C) Objet, formule d'appel, corps, clôture
- D) Photo

➡ Réponse attendue : C

12. Dans une visio, que faites-vous si vous n'avez pas compris ?

- A) Rire
- B) Demander « Pouvez-vous répéter ? »

- C) Éteindre la caméra
- D) Changer de sujet
- ➡ Réponse attendue : B

13. Quel mot désigne l'action d'ajouter un fichier à un mail ?

- A) Transmettre
- B) Annexer
- C) Supprimer
- D) Modifier
- ➡ Réponse attendue : B

14. Pour exprimer un enchaînement d'idées claires à l'oral, on privilégie :

- A) Phrases très longues
- B) Phrases courtes
- C) Monologue
- D) Silence total
- ➡ Réponse attendue : B

15. Quel synonyme de « joindre » utilise-t-on dans un courrier ?

- A) Envoyer
- B) Recevoir
- C) Annexer
- D) Corriger
- ➡ Réponse attendue : C

16. Quelle rubrique d'une fiche standardisée permet de trouver les recommandations ?

- A) Objet
- B) Date
- C) Recommandations
- D) Signature

➡ Réponse attendue : C

17. Quel verbe indique l'action d'étudier un document avant de l'exposer ?

- A) Réviser
- B) Recevoir
- C) Ignorer
- D) Oublier

➡ Réponse attendue : A

18. Quel terme signale une échéance à respecter ?

- A) Immédiatement
- B) Lorsque
- C) Dès que possible
- D) Jamais

➡ Réponse attendue : C

19. Pour conclure un échange oral, vous direz :

- A) « Voilà »
- B) « Merci de votre attention »
- C) « Stop »
- D) « Fin »

➡ Réponse attendue : B

20. Quel critère n'est pas exigé pour la validation de l'attestation ?

- A) 80 % de présence
- B) 70 % au quiz final
- C) Cas pratique validé
- D) Niveau C1 atteint

➡ Réponse attendue : D

Cas pratique à réaliser

 **Contexte** : Vous êtes coordinateur/trice dans un centre social.

Tâches à réaliser :

1. **Lecture** : Analysez un dossier fictif (historique, besoins, recommandations).
2. **Oral** : Enregistrez-vous (2–3 min) présentant les 5 points clés identifiés, puis posez 2 questions de clarification.
3. **Rédaction** : Rédigez un mail (max. 150 mots) de compte-rendu à votre responsable, en respectant la structure professionnelle vue en formation.

Critères d'évaluation :

- Pertinence et précision des informations relevées (lecture)
- Clarté, fluidité et vocabulaire adapté à l'oral
- Respect de la structure et concision du mail
- Qualité de la reformulation et des questions posées

Conclusion générale

Cette formation « **Communiquer en français dans les secteurs du social et médico-social** » de niveau B1 offre un parcours complet et progressif pour maîtriser toutes les dimensions de la communication professionnelle :

- **Lecture** et repérage d'informations clés dans des documents authentiques.
- **Écoute** et compréhension de consignes orales, en direct ou à distance.

- **Rédaction** de messages clairs, structurés et adaptés aux enjeux du social/médico-social.
- **Expression orale** efficace, avec techniques de clarté, de gestion du stress et d'interaction.
- **Mise en situation intégrée** pour mobiliser simultanément ces compétences dans un contexte réaliste.

Grâce aux évaluations diagnostique, intermédiaires et finale (quiz, exercices pratiques, cas fil rouge), chaque apprenant bénéficie d'un suivi continu et d'un feedback personnalisé, garantissant l'atteinte des objectifs pédagogiques et la validation d'une attestation professionnelle reconnue.

Paragraphe de synthèse final

En combinant théorie, exercices pratiques et mises en situation, cette formation vous permettra de communiquer avec confiance et précision dans votre environnement social ou médico-social. Vous repartirez avec des méthodes claires et un vocabulaire professionnel solide pour lire, écouter, rédiger et parler en français, au service de la qualité de votre prise en charge et de la relation de confiance avec vos interlocuteurs.