



Plan de cours : Relations professionnelles en informatique

350-3D3-LL

2-1-3

Session : Hiver 2021

Professeure : Andrée Roussel

Courriel : andree.roussel@cll.qc.ca

Bureau : A-200-I

Tél. : 833-5110 poste 5005

Coordination départementale : Marie-Michèle Giroux, , A-200, Tél. : 418-833-5110, poste 5000

BUT DU COURS

Le cours de *Relations professionnelles en informatique* est un cours obligatoire, donné à la quatrième session du programme Technique de l'informatique. Celui-ci vise à développer la compétence à interagir et communiquer dans des situations de travail variées. Partant du fait qu'en plus de travailler avec des ordinateurs, le(la) technicien(ne) travaille également avec des humains, le développement de la capacité à établir et entretenir des relations interpersonnelles ainsi que le développement de la capacité à travailler en équipe se révèlent nécessaires dans un programme de formation complet.

Ce cours fournira à l'étudiant(e) l'opportunité de découvrir ses forces et faiblesses sur le plan des attitudes et des habiletés requises pour interagir de façon adaptée en milieu professionnel et de s'exercer concrètement à développer les qualités personnelles recherchées dans son domaine.

Compétence(s) et éléments de compétence

Interagir dans un contexte professionnel 00SE

- Établir de relations professionnelles avec des utilisatrices ou des utilisateurs, ainsi que des clientes ou clients.
- Travailler au sein d'une équipe multidisciplinaire

Horaire de disponibilité : Mes disponibilités sont offertes sur Zoom et elles sont affichées sur LÉA

Méthodologie

Afin de permettre le développement optimal des compétences relationnelles, en équipe, les apprentissages s'effectueront par l'utilisation de situations authentiques au milieu de travail, par des jeux, des études de cas. L'intégration des notions théoriques sera réalisée par le biais de recherches et d'exercices sur la plateforme Moodle. En individuel, un travail hebdomadaire d'observation et de réflexion sera demandé pour identifier les forces et les faiblesses sur le plan des attitudes en communication. Le(a) professeur(e), agira à titre d'accompagnateur et de guide auprès des étudiants tout au long du cours. À chaque cours une présentation théorique sur zoom sera réalisée en mode synchrone.

Évaluations

Travail de session en équipe	25%
Résumé de lecture	25%
Tests en ligne Moodle	25%
Évaluation finale simulation	25%

PARTICIPATION

Être présent. La présence en ligne est obligatoire et est un élément essentiel à la réussite du cours.

Être impliqué. Les étudiants(es) présents(es) sont incités à participer activement au cours en posant des questions, en menant des réflexions pertinentes, en exerçant leur sens critique, en effectuant les exercices proposés, en prenant des notes de cours. Ces diverses procédures font parties intégrantes des moyens

La compétence de ce cours est intimement liée à la communication. Comme Le **visage** est la partie la plus expressive de notre corps, c'est sur elle que porte notre regard lorsque nous échangeons avec une autre personne. Le visage est un canal d'expression extrêmement riche. Dans ce contexte, il est plus que nécessaire de laisser sa caméra ouverte pendant les cours. Cela permet au professeur de mieux situer la compréhension et les besoins du groupe. Elle favorise également les échanges.

Règles départementales et Politique institutionnelle de l'évaluation des apprentissages

Ce cours est assujéti aux R.D.É.A. du département de Sciences humaines. Il respecte donc l'ensemble des dispositions du cahier des pratiques départementales qui constitue l'interprétation opérationnelle des **R.D.É.A.** Les étudiants se doivent de prendre connaissance. Une copie papier est **disponible pour consultation au bureau de la coordination.**

Politique d'évaluation de la langue

Les travaux doivent être conformes aux indications méthodologiques du Guide de présentation d'un travail écrit, disponible via ce lien : <http://cll.qc.ca/etudiants/travail-ecrit/>. Le professeur se réserve le droit de refuser tout travail qui n'est pas conforme aux indications méthodologiques ainsi qu'à des exigences langagières minimales. De plus les travaux doivent être présentés à l'aide d'un traitement de texte.

Matériel obligatoire

DeVito, J.A., Chassé, G. et Vezeau C. (2019). **La communication interpersonnelle**. St-Laurent (Québec) Éditions du Renouveau Pédagogique Inc. Version électronique

Matériel utilisé et plateforme

- Les textes de référence, les exercices et les principales évaluations seront accessibles sur Moodle.
- Accès à un ordinateur ou une à une tablette. Il est possible d'utiliser du matériel informatique au Cégep de Lévis et de réserver un espace pour assister au cours à distance.

Bibliographie déposée sur Moodle

Modalités **de révision de notes** (en référence à l'article 10 de la PIEA) : La date de demande de révision de notes par l'étudiant-E pour la session d'hiver sera au plus tard le **4 juin 2021**, et la réponse du comité de révision devra être remise au plus tard le **11 juin 2021**

Semaine	Éléments de compétence	Contenu/Activités d'apprentissage	Travail à effectuer, évaluations, remise de travaux
1 27 janvier		Présentation du cours et des étudiants(es), méthodologie (technologie), présentation de la plateforme Moodle, sondage intérêt, connaissances Vrai ou faux (la communication) Jeu questionnaire	Sondage à répondre sur Moodle
2 3 février	1,2	Thème 1 : Établir et maintenir des relations interpersonnelles Le modèle Interactionnel La clarté des messages (codage et encodage) Exercice des consignes	
3 10 février	1,2,	Thème 1 Établir et maintenir des relations interpersonnelles au travail La perception des situations, la culture, les valeurs La civilité (en personne et en ligne)	-Lecture et résumé 1
4 17 février	1,2,	Thème 2 Écouter et identifier les besoins précis des clientes ou clients La pression induite par les délais, Les états émotionnels (influencent le niveau de patience et la compréhension) Exercices pratiques	Test en ligne thème 1
Semaine de récupération 22 au 26 février			
5 3 mars	1,2	Thème 3 : Le travail en équipe: Rôles, dynamique, énergie, normes Les règles d'équipe, tenue d'un journal d'équipe hebdomadaire, les rôles de chacun	Lecture et résumé 2 Déposer le nom et le logo d'équipe
6 10 mars	1,2	Suite Thème 3 : Le travail en équipe Travail de session en équipe Rencontres des équipes avec professeure	Test en ligne thème 2
7 17 mars	1,2	Présentation des travaux d'équipe	Lecture et résumé 3 Remise sur Moodle du travail d'équipe
8 24 mars	1,2	Thème 4 : l'approche client historique, implications , pratique	
Semaine de lecture et d'évaluation 29 mars au 1^{er} avril. NB les 2 et 5 avril sont des congés de Pâques			
9 7 avril	1,2	Thème 5 : Interactions collègue -patron-client Les formes de pouvoir, le leadership	Lecture et résumé 4
10 14 avril	1,2	Thème 5 : Interactions collègue -patron-client Âge (notion d'autorité selon les générations) Types de relation : amical vs professionnel Culture organisationnelle. la comprendre et s'ajuster	
11 21 avril	1,2	Thème 6 : La résolution de problème La négociation, modèle de gestion de conflit gagnant-gagnant La collaboration et Les conflits	Test en ligne thème 4
12 28 avril	Examen final : si le contexte le permet, cette dernière évaluation s'effectuera en présence		
13 5 mai	Examen final : si le contexte le permet, cette dernière évaluation s'effectuera en présence		