

Descriptif de module APS 4 «Relation et communication avec l'utilisateur»

Programme de formation : Année propédeutique santé (APS)

1. Intitulé du module :

2025-2026

Code : APS4

Type de formation : APS

Caractéristique : ☒ Module obligatoire

Organisation temporelle :
☒ Module sur l'année académique

2. Organisation

Langue principale d'enseignement : Français

Exigences liées à la fréquentation de la formation : conformément au règlement HESAV

3. Prérequis

☐ Avoir validé le module

☐ Avoir suivi le module

☒ Pas de prérequis

☐ Autre :

4. Objectifs généraux d'apprentissage

La finalité du module est de permettre à l'étudiant·e de :

- développer une communication adaptée, respectueuse des principes éthiques afin d'assurer une relation adéquate avec l'utilisateur et les proches.

Les objectifs généraux d'apprentissage qui en découlent sont les suivants :

- connaître les fondements de la communication humaine et leur application dans le domaine de la santé,
- s'initier aux techniques de communication professionnelle permettant d'établir une relation avec les usagers et leurs proches,
- recueillir l'information utile dans la pratique professionnelle,
- choisir un mode de communication aidante et d'intervention adapté à la réalité de l'utilisateur.

5. Contenus et formes d'enseignement

Connaissances	Habiletés et attitudes visées
<ul style="list-style-type: none">- Définitions : relation de service, relation professionnelle dans la santé (comportement et attitude empathiques, écoute active, non jugement, éthique).	<ul style="list-style-type: none">- Respecte les normes de comportement (saluer, se présenter, ...),- Distingue les similitudes et différences entre ses valeurs et celles de l'utilisateur,- Etablit des relations professionnelles avec les utilisateurs et leurs proches.

<ul style="list-style-type: none"> - Les grands concepts de communication, - Facteurs influençant la communication (culture, âge, déficiences ...), - L'importance des émotions dans la relation, - Le toucher dans la relation professionnelle, l'importance du corps en communication, - Techniques de communication. 	<ul style="list-style-type: none"> - Etablit une communication bilatérale, - Reconnaît et prend en compte les éléments pouvant influencer la communication (déficiences, culture, âge ...), - Vérifie la compréhension du message auprès de l'utilisateur, - Recueille, recherche des informations auprès de l'utilisateur et vérifie sa propre compréhension, - Expérimente différents types et modes de communication, - Transmet des consignes de manière adaptée à l'utilisateur
--	--

Plan des cours

<i>Intitulé du cours</i>	<i>Objectifs spécifiques</i>	<i>Nombre ½ journées (Théorie – Pratique)</i>	<i>Intervenant-e-s</i>
APS 4 - 1. : Identité et diversité humaines : matrice de la relation	<ul style="list-style-type: none"> - Identifier les fondements de l'identité et de la diversité humaines, en utilisant les notions de société, culture, genre, âge, groupe, handicap, santé et maladie, - Reconnaître la spécificité de la relation professionnelle (relation de confiance, alliance thérapeutique). - Découvrir quelques outils pour aborder les communications difficiles et hors du commun - Être sensibilisé-e à la problématique liée à la diversité. 	2 - 2	M. KOYA (SI) S. REY (TRM) Équipe APS4
APS 4 - 2. : La gestion des émotions	<ul style="list-style-type: none"> - S'initier à gérer ses propres émotions et à prendre en compte celles de l'utilisateur, - Comprendre les différentes implications de soi dans la relation. 	1 - 3	M. KOYA (SI) Équipe APS4
APS 4 - 3. : Le rapport au corps dans la santé	<ul style="list-style-type: none"> - Appréhender les différents rapports au corps dans la relation aux usager·ères, - Expérimenter la proximité-distance : territoires-intimité, sexualité, - Se familiariser avec différentes approches sensorielles : sons, images, odeurs, toucher. - Relier langage du corps-émotions-communication 	2 - 3	M. TROVATO (PH) M. KOYA (SI) Équipe APS4
APS 4 - 4. : Techniques de base de communication	<ul style="list-style-type: none"> - S'exercer aux techniques de base de la communication : accueil, information, 	2-4	M. KOYA (SI) Équipe APS4

	entretien, accompagnement lors de difficultés, dont le deuil. - Relier ces techniques aux autres contenus du cours.		M. PITTET (Pompes funèbres) P. LONGCHAMPS (Soc.)
--	--	--	--

Modalités pédagogiques

- | | | |
|---|---|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> Cours magistral | <input type="checkbox"/> Séminaire | <input type="checkbox"/> Projet |
| <input checked="" type="checkbox"/> Atelier/laboratoire | <input checked="" type="checkbox"/> Simulation | <input type="checkbox"/> Formation pratique/stage |
| <input type="checkbox"/> Modalité digitale | <input type="checkbox"/> Autre (préciser) : | |

6. Modalités d'évaluation et de validation

- | | | |
|---|--|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> Ecrit sur table | <input type="checkbox"/> Oral | <input type="checkbox"/> Pratique |
| <input type="checkbox"/> Dossier | <input checked="" type="checkbox"/> ECOS | <input type="checkbox"/> Autre : |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |

Le module est validé si l'étudiant-e obtient au moins la qualification E à la validation du module. Si l'étudiant-e obtient la qualification F, elle/il est en remédiation. Les modalités d'évaluation et d'attribution de la qualification sont précisés dans le syllabus. Les conditions de validation, remédiation et répétition sont présentées aux étudiant-es dans le syllabus et lors de la présentation du module.

7. Remarques

Les ateliers préparent les étudiants à mobiliser leurs connaissances grâce à des lectures dirigées, des échanges, des jeux de rôles, des situations filmées, diverses activités et l'opportunité d'être confrontés à des patients simulés.

Pour des raisons sanitaires liées aux épidémies et pandémies, **les stratégies pédagogiques et les modalités d'évaluations** sont susceptibles des modifications selon les directives de l'Office fédéral de la Santé publique et celles du service de Santé publique du canton de Vaud.

Utilisation de l'intelligence artificielle générative dans les travaux académiques

Pour des raisons d'intégrité intellectuelle, nous vous demandons de mentionner les outils d'intelligence artificielle (IA) générative utilisés dans vos travaux académiques, ainsi que l'objectif de leur utilisation (synthèse, explication, inspiration, citation, création d'images et modélisation). Nous acceptons l'utilisation de l'IA sans la référencer pour les corrections orthographiques, les reformulations et les traductions.

Pour plus d'informations, nous vous recommandons de vous référer au document cadre de la HES-SO, qui évolue constamment : [Principes directeurs IA, ressources et guide d'application](#). Notamment, nous vous invitons à consulter la section du site *IA dans l'enseignement à la HES-SO* qui traite de la citation des sources : [Étudier avec l'IA – Citer ses sources](#). Enfin, vous retrouverez une version plus détaillée de ces consignes dans le [Guide de l'étudiant.e](#), accessible sur le site Web de HESAV.

8. Bibliographie principale

- Reny, P. (2018). *Savoir communiquer pour mieux aider*. ERPI, Pearson, Québec.

- Richard, C., & Lussier, M. T. (2016). La communication professionnelle en santé. ERPI, Pearson, Québec.

9. Enseignant.e.s

M. Koya, S.Rey, M. Trovato, P. Longchamps et équipe APS 4 : Diane Martin, Etienne Bernoulli, Anne Louis, Josiane Mbarga, Sadije mazreku, Tamara Chédel, Christelle Munene, Vanessa Di Nuzzo Stauffer, benjamin Suatton et autres intervenants occasionnels.

Responsable de module : Mapendo KOYA : mapendo.koya@hesav.ch

Descriptif validé le 08.09.2025 par Victoria Pellaux, Co-Responsable de l'APS

