

Ministère de la Communauté française

1010 Bruxelles , le 29 Jan 99
Boulevard Pachéco, 19, Bte 0
02 / 210.58.52

Administration générale de
l'Enseignement et de la Recherche
scientifique.

Direction générale de l'Enseignement
non obligatoire et de la Recherche
scientifique.

Service de l'enseignement
de promotion sociale.

Monsieur Jacques Lefere
Administrateur délégué
CPEONS

Rue des Halles, 13
1000 Bruxelles

Ref.: VS / Dossier pédagogique 2556

Objet : Dossiers pédagogiques de Régime 1

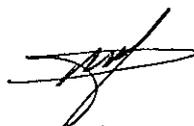
----- Unité de formation : FORMATION CONTINUEE DU PERSONNEL DES ADMINISTRATIONS LOCALES
ET REGIONALES - ACCUEIL ET COMMUNICATION (CONVENTION)
Classement : ENSEIGNEMENT SECONDAIRE SUPERIEUR DE
TRANSITION
Code Référence : 718011U21X1
Domaine : 701 Economie-SE:gestion, comptabilité, fiscalité, finances...

Monsieur l'Administrateur Délégué,

J'ai l'honneur de vous faire parvenir en retour, avec accord provisoire, le dossier
pédagogique relatif à l'unité de formation mentionnée sous rubrique.

Veillez agréer, Monsieur l'Administrateur Délégué, l'assurance de ma considération distinguée.

Le Directeur général adjoint,



G. Schmit

Toute demande de renseignements relative à l'objet de la présente peut être obtenue auprès de
Mme Steels(02/210.58.42) ou Mr Dejardin(02/210.58.42)

2556u

ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE - REGIME 1

DOCUMENT 8 bis

DOSSIER PEDAGOGIQUE

UNITE DE FORMATION

1. La présente demande émane du réseau:

- (1) Communauté française
- Provincial et communal
- (1) Libre-confessionnel
- (1) Libre-non-confessionnel

Identité du responsable pour le réseau: J. LEFERE, Administrateur-délégué - CPEONS

Date et signature: 16.10.98

2. Intitulé de l'unité de formation:

FORMATION CONTINUEE DU PERSONNEL DES ADMINISTRATIONS LOCALES ET REGIONALES - ACCUEIL ET COMMUNICATION - CONVENTION

CODE DE l'U.F. (3):	CODE DU DOMAINE DE FORMATION (4)
---------------------	----------------------------------

718011021x1

701

3. Finalités de l'unité de formation: Reprises en annexe n° 1 de ..1.. page(s)

4. Capacités préalables requises: Reprises en annexe n° 2 de ..1.. page(s)

5. Classement de l'unité de formation:

- (1) Enseignement secondaire de:
 - du degré:
 - (1) transition
 - (1) inférieur
 - (1) qualification
 - (1) supérieur
- (1) Enseignement supérieur de type court
- (1) Enseignement supérieur de type long

Pour le classement de la section de l'enseignement supérieur			
Proposition de classement (1)		Classement du Conseil supérieur (1)	
Technique	<input type="radio"/>	Technique	<input type="radio"/>
Economique	<input type="radio"/>	Economique	<input type="radio"/>
Paramédical	<input type="radio"/>	Paramédical	<input type="radio"/>
Social	<input type="radio"/>	Social	<input type="radio"/>
Pédagogique	<input type="radio"/>	Pédagogique	<input type="radio"/>
Agricole	<input type="radio"/>	Agricole	<input type="radio"/>

Date de l'accord du Conseil Supérieur:

Signature du Président du Conseil supérieur:

6. Caractère occupationnel: (1) oui (1) non

7. Constitution des groupes ou regroupement: Repris en annexe n° 3 de ..1.. page(s)

8. Programme du(des) cours: Repris en annexe n° 4 de ..1.. page(s)

9. Capacités terminales: Reprises en annexe n° 5 de ..1.. page(s)

10. Chargé(s) de cours: Repris en annexe n° 6 de ..1.. page(s)

- (1) Cocher la mention utile
- (2) A compléter
- (3) Réservé à l'Administration
- (4) Proposé par le réseau et avalisé par l'inspection

FORMATION CONTINUEE DU PERSONNEL DES ADMINISTRATIONS LOCALES ET REGIONALES - ACCUEIL ET COMMUNICATION (CONVENTION)

FINALITES DE L'UNITE DE FORMATION

FINALITES GENERALES

Conformément à l'article 7 § 1er et 2ème du décret, l'unité de formation devra:

- concourir à l'épanouissement individuel en promouvant une meilleure insertion professionnelle, sociale, culturelle et scolaire;
- répondre aux besoins et demandes en formation émanant des entreprises, des administrations, de l'enseignement et d'une manière générale des milieux socio-économiques et culturels.

FINALITES PARTICULIERES

La circulaire du 27 mai 1994 (Ministère des affaires intérieures et de la fonction publique) relative aux principes généraux de la fonction publique locale et provinciale fixe les conditions auxquelles doivent répondre toutes les catégories d'agents occupés dans les administrations locales et provinciales pour obtenir une échelle supérieure de traitements, soit en vertu du système de l'évolution de carrière, soit en vertu d'une promotion à un emploi prévu dans les nouveaux cadres organiques.

Une des conditions essentielles pour obtenir une échelle supérieure de traitements en vertu d'une des deux procédures évoquées ci-avant est d'avoir suivi une formation notamment orientée vers l'accueil.

C'est dans ce cadre que s'inscrit la présente unité de formation qui vise à faire acquérir au membre du personnel des savoirs, savoir-faire et savoir-être complémentaires favorisant :

- le développement de ses capacités d'accueil ;
- la communication interne à tous les niveaux ;
- l'établissement et l'amélioration des relations avec les partenaires extérieurs ;
- l'instauration d'un climat relationnel favorable.

FORMATION CONTINUEE DU PERSONNEL DES ADMINISTRATIONS LOCALES ET REGIONALES - ACCUEIL ET
COMMUNICATION (CONVENTION)

CAPACITES PREALABLES REQUISES

CAPACITES

Néant

Conditions particulières

Les étudiants admis dans cette unité de formation font partie du personnel de l'Administration ou du service considéré. Ils maîtrisent les capacités d'abstraction acquises à l'issue d'un cycle complet d'humanités techniques ou générales.

TITRE(S) POUVANT EN TENIR LIEU

Certificat d'Enseignement Secondaire Supérieur.

20/11/1998

ANNEXE 3

FORMATION CONTINUEE DU PERSONNEL DES ADMINISTRATIONS LOCALES ET REGIONALES - ACCUEIL ET
COMMUNICATION (CONVENTION)

RECOMMANDATIONS POUR LE DEDOUBLEMENT OU LE REGROUPEMENT

Aucune recommandation particulière

FORMATION CONTINUEE DU PERSONNEL DES ADMINISTRATIONS LOCALES ET REGIONALES - ACCUEIL ET COMMUNICATION (CONVENTION)

PROGRAMME DE L'UNITE DE FORMATION

Au départ d'une mise en situation correspondant à une réalité professionnelle, l'étudiant sera capable de:

- diffuser une bonne image de marque du service et/ou, de l'administration au travers de ses contacts avec les intervenants extérieurs et en développant des attitudes positives ;
- mettre en œuvre les règles déontologiques propres au service et/ou à l'administration ;
- développer des comportements favorisant les contacts avec :
 - les intervenants extérieurs (citoyens) ;
 - les collègues ;
 - les résidents ;
- améliorer sa capacité d'accueil notamment en :
 - développant sa capacité d'écoute ;
 - discernant dans un discours les faits réels et les interprétations personnelles de l'interlocuteur ;
 - vérifiant la compréhension mutuelle ;
 - répondant spontanément aux attentes de son interlocuteur.
- développer des aptitudes d'accueil téléphonique et plus particulièrement :
 - se faire connaître et reconnaître ;
 - améliorer son « savoir parler » au téléphone ;
 - * sa capacité : * à prendre un message ;
 - * à faire patienter l'interlocuteur ;
 - * à donner du poids à son discours ;
 - * à affronter un interlocuteur mécontent.
- développer une attitude positive, une pensée positive afin de favoriser la communication ;
- encourager l'interlocuteur dans l'expression de ses sentiments ;
- susciter la confiance de l'interlocuteur ;
- rejeter toute idée de jugement ou d'évaluation et libérer l'interlocuteur de sa crainte d'être jugé ;
- développer face à une situation une attitude créative ;
- participer à la gestion des conflits par une approche positive et créative des faits et des personnes ;
- respecter la hiérarchie et adopter des comportements adaptés.

FORMATION CONTINUEE DU PERSONNEL DES ADMINISTRATIONS LOCALES ET REGIONALES - ACCUEIL ET COMMUNICATION (CONVENTION)

CAPACITES TERMINALES

Pour atteindre le seuil de réussite, face à une situation correspondant à une réalité professionnelle, l'étudiant prouvera qu'il est capable d'adapter son comportement à cette situation afin de donner de lui-même, du service et/ou de l'administration une bonne image de marque et plus particulièrement :

- respecter les règles de déontologie ;
- développer ses capacités d'accueil, d'écoute de l'autre ;
- développer une attitude positive un bon climat relationnel.

Pour la détermination du degré de maîtrise, il sera notamment tenu compte :

- du niveau de prise en compte des éléments de la mise en situation ;
- de son sens des responsabilités ;
- du niveau de ses capacités d'expression, d'abstraction et de sens critique ;
- de son degré d'autonomie.

20/11/1998

ANNEXE 6

**FORMATION CONTINUEE DU PERSONNEL DES ADMINISTRATIONS LOCALES ET REGIONALES - ACCUEIL ET
COMMUNICATION (CONVENTION)**

PROFIL DU(DES) CHARGE(S) DE COURS

Un enseignant ou un expert.

L'expert par son expérience professionnelle et personnelle, manifeste les compétences requises pour la pratique de la médiation.