

Ministère de la Communauté française

1080 Bruxelles , le 05 Oct 2006
Rue A. Lavallée, 1
02 / 690.87.31

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 Minimes 87-89
1000 BRUXELLES

Ref.: RR / Dossier pédagogique 4014

Objet : Dossiers pédagogiques de Régime 1

----- Unité de formation : PERSONNEL ADMINISTRATIF ET D'ACCUEIL : TECHNIQUES
D'ACCUEIL ET DE PREVENTION DE CONFLITS (CONVENTION)
Classement : ENSEIGNEMENT SECONDAIRE SUPERIEUR DE
TRANSITION
Code Référence : 718012U21X1
Domaine : 701 Economie-SE:gestion, comptabilité, fiscalité, finances...

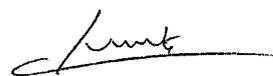
Monsieur l'Administrateur délégué,

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.

 P.O. La Directrice générale f.f.,

Chantal Kaufmann



Nicole SCHETS
Directrice

Toute demande de renseignements relative à l'objet de la présente peut être obtenue auprès de
Régine Renard ou Carine Cacheux (02/690.87.08 ou 02/690.87.11)

TABLEAU DE CONCORDANCE RELATIF A L'UNITE DE FORMATION :
PERSONNEL ADMINISTRATIF ET D'ACCUEIL : TECHNIQUES D'ACCUEIL ET DE PREVENTION DE CONFLITS
(CONVENTION)

Date d'approbation:

Date d'application obligatoire:

Date limite d'application:

Code Régime 1 provisoire	Code Dom. form.	Intitulé Régime 1 provisoire	Code Régime 1 provisoire	Code Dom. form.	Intitulé Régime 1 provisoire	Cirso	Code Dom. form.	Intitulé Régime 2	Niveau	Type form.	Nombre périodes
	801	PERSONNEL ADMINISTRATIF ET D'ACCUEIL : TECHNIQUES D'ACCUEIL ET DE PREVENTION DE CONFLITS (CONVENTION) 40 Périodes			NEANT			NEANT			
U n i t é F o r m a t i o n											

Personnel administratif et d'accueil : Techniques d'accueil et de prévention de conflits (Convention)

1. FINALITES DE L'UNITE DE FORMATION

1.1. 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.

1.2. FINALITES PARTICULIERES

Les services publics se veulent plus proches des citoyens, plus ouverts et accessibles. Ils visent à encourager le développement d'une relation plus harmonieuse avec le citoyen – client. L'amélioration de l'accueil du public constitue un indicateur essentiel de la qualité du service rendu.

L'unité de formation vise à permettre à l'étudiant :

- ◆ d'acquérir les savoir-faire et savoir-être essentiels relatifs aux techniques de l'accueil ;
- ◆ de s'initier à la prévention de conflits.

Personnel administratif et d'accueil : Techniques d'accueil et de prévention de conflits (Convention)

2. CAPACITES PREALABLES REQUISES

2.1. CAPACITES

L'étudiant sera capable :

- ◆ de comprendre un texte écrit (+/- 30 lignes) dans un langage usuel, par exemple en réalisant une synthèse écrite et/ou en répondant à des questions sur le fond ;
- ◆ d'émettre, de manière cohérente et structurée, un commentaire personnel à propos d'un texte.

2.2. Titres pouvant en tenir lieu

Certificat de l'enseignement secondaire inférieur ou certificat de l'enseignement secondaire du deuxième degré.

2.3. Conditions particulières

Ce module s'adresse plus particulièrement au personnel administratif chargé d'accueillir les citoyens au guichet. Certains services sont particulièrement ciblés car souvent confrontés à des difficultés voire des conflits (services sociaux, de la population, de la taxation, des travaux...).

Personnel administratif et d'accueil : Techniques d'accueil et de prévention de conflits (Convention)

3. RECOMMANDATIONS POUR LE DEDOUBLEMENT OU LE REGROUPEMENT

Aucune recommandation particulière

Personnel administratif et d'accueil : Techniques d'accueil et de prévention de conflits (Convention)

4. PROGRAMME DE L'UNITE DE FORMATION

4.1. En Techniques d'accueil

Au travers de situations concrètes reflétant la vie en entreprise, l'étudiant sera capable :

- ◆ de définir les notions de service, de service public, de service de qualité ;
- ◆ d'accueillir un visiteur ;
- ◆ de mener un entretien ;
- ◆ d'appliquer les règles de courtoisie ;
- ◆ de développer son empathie ;
- ◆ 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 ;
- ◆ de développer des attitudes professionnelles et plus particulièrement de :
 - ◆ libérer son expression devant un groupe, une personne inconnue,
 - ◆ prendre la parole spontanément,
 - ◆ poser des questions pour clarifier sa compréhension des messages,
 - ◆ poser des questions facilitant l'expression de l'interlocuteur ;
 - ◆ vérifier la compréhension mutuelle ;
 - ◆ discerner dans un discours les faits réels et les interprétations personnelles de l'interlocuteur ;
 - ◆ prendre conscience de la dimension non - verbale d'un message ;
 - ◆ gérer efficacement son temps professionnel ;
- ◆ de développer des attitudes déontologiques telles que : ponctualité, tenue, courtoisie, respect du secret professionnel et de la confidentialité ;

4.1. En Initiation à la prévention de conflits

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

- ◆ d'identifier et de caractériser les éléments de psychologie indispensables à l'établissement d'un climat relationnel favorable et de développer une stratégie adaptée ;
- ◆ d'identifier les difficultés rencontrées par certains publics : personnes handicapées physiques ou mentales, personnes analphabètes, personnes d'origine étrangère, ... et d'émettre des pistes de réflexion afin d'atténuer les tensions possibles ;
- ◆ d'identifier ses ressources, capacités et difficultés personnelles en rapport avec les situations professionnelles vécues ;
- ◆ de gérer son stress dans des situations habituellement rencontrées ;
- ◆ de développer des attitudes et des comportements susceptibles de prévenir ou d'atténuer les tensions ;

Personnel administratif et d'accueil : Techniques d'accueil et de prévention de conflits (Convention)

5. 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 ;
- définir et caractériser les attitudes propres à atténuer les tensions et/ou prévenir une situation conflictuelle.

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

- de la promptitude de la réaction ;
- de son sens des responsabilités ;
- du niveau de ses capacités d'expression, d'abstraction et de sens critique ;
- de son degré d'autonomie.

Personnel administratif et d'accueil : Techniques d'accueil et de prévention de conflits (Convention)

6. 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.