

Ministère de la Communauté Française

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.

1080 Bruxelles, le 08 Jan 2008

Rue A. Lavalée, 1

02 / 690.87.31

Monsieur Roberto GALBUCCIO
Administrateur délégué
CPRONS

rue des Minimes 87-89
1000 BRUXELLES

Ref.: RR / Document de référence Interseaux

Objet : Document de référence Interseaux(convention) - Régime 1 Unité de formation : COMMUNIZES EFFICACEMENT AVEC VOTRE PERSONNEL (CONVENTION : C.P.N.A.B. - VOLONT TRAVAILLEURS) ENSEIGNEMENT SUPRIEUR ECONOMIQUE DE PROMOTION SOCIALE DE TYPE COURT

Classement : 718422U32V1
Code Référence : 702 Economie-SU:gestion,comptabilité,fiscalité,finances...
Domaine :

Monsieur l'Administrateur délégué,

J'ai l'honneur de vous faire parvenir le document de référence relatif à l'unité de formation mentionnée sous rubrique.

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

La Directrice générale s.r.l. *l.o.*

Chantal Kaufmann

l.o.
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)

Approuvé le 13 décembre 2007

**CODE : 71.84.22.U32.V1.
CODE DU DOMAINE DE FORMATION :
702
DOCUMENT DE REFERENCE INTER-
RESEAUX**

ENSEIGNEMENT SUPERIEUR ECONOMIQUE DE TYPE COURT

**UNITE DE FORMATION
COMMUNIQUEZ EFFICACEMENT AVEC VOTRE PERSONNEL
(CONVENTION : C.P.N.A.E. – VOLET TRAVAILLEURS)**

DOSSIER PEDAGOGIQUE

**MINISTERE DE LA COMMUNAUTE FRANCAISE
ADMINISTRATION GENERALE DE L'ENSEIGNEMENT ET DE LA
RECHERCHE SCIENTIFIQUE
ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE DE REGIME I**

1. FINALITES DE L'UNITE DE FORMATION

1.1. Finalités générales

Conformément à l'article 7 du décret de la Communauté Française du 16 avril 1991 organisant l'enseignement de promotion sociale, cette unité de formation doit :

- ◆ 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 administrateurs, de l'enseignement et d'une manière générale des milieux socio-économiques et culturels.

1.2. Finalités particulières

Destinée aux employés impliqués dans les tâches des Ressources Humaines (RH), l'unité de formation vise à permettre à l'étudiant :

- ◆ de s'approprier des techniques de communication et de les appliquer à des situations courantes liées à Gestion des Ressources Humaines (GRH), notamment dans le traitement des questions et plaintes ;
- ◆ de déterminer le rôle du collaborateur RH en tant que représentant de la direction ;
- ◆ d'acquérir des techniques relatives à la manière de rapporter à la direction.

2. CAPACITES PREALABLES REQUISES

L'organisation de cette unité de formation et les objectifs poursuivis à travers son contenu s'inscrivent dans l'accord repris dans la Convention cadre conclue entre l'enseignement de promotion sociale et la Commission paritaire nationale auxiliaire pour employés, plus précisément en son article 3 qui établit que les contenus et volumes horaires sont établis de commun accord entre les parties, sur base d'un cahier des charges élaboré par CEFORA. Dans cette perspective et ce, conformément à l'Arrêté du Gouvernement de la Communauté Française du 9 juillet 2004 relatif aux dossiers de promotion sociale de régime I, en son article 6, les capacités préalables requises de l'unité de formation se limitent à la référence des exigences administratives ou réglementaires, notamment les participants devront répondre à l'obligation légale de formation imposée par la Convention collective du 05 mai 1999 de la Commission paritaire 218.

Néanmoins, le suivi efficace et l'acquisition optimale des compétences associées à cette formation exigent que les étudiants disposent de connaissances préalables suivantes :

2.1. Capacités requises

- ◆ résumer les idées essentielles d'un texte d'intérêt général et les critiquer ;
- ◆ produire un message structuré qui exprime un avis, une prise de position devant un fait, un événement, ... (des documents d'information pouvant être mis à sa disposition).

2.2. Titre pouvant en tenir lieu

C.E.S.S.

3. HORAIRE MINIMUM DE L'UNITE DE FORMATION

3.1. Dénomination du cours		Classement	Code U	Nombre de périodes
Gestion des ressources humaines		CT	B	8
3.2. Part d'autonomie			P	0
Total des périodes				8

4. PROGRAMME.

L'étudiant sera capable :

- ◆ d'acquies les notions de base de la communication interpersonnelle (modèles existants, axiomatique, feed-back) ;
- ◆ d'appliquer ces techniques de communication pour :
 - gérer une situation de première rencontre ;
 - personnaliser son accueil,
 - enseigner, orienter, gérer le temps et prendre congé de son interlocuteur,
 - prendre en charge l'interlocuteur en tant que professionnel :
 - décoder et cadrer les demandes,
 - rassurer, enseigner, orienter, conseiller,
 - développer des habiletés pratiques en ce qui concerne l'émission d'instructions ou la transmission de mauvaises nouvelles,
 - gérer une situation délicate :
 - identifier les éléments à l'origine de la tension ou du conflit en matière d'administration des salaires et de GRH,
 - développer des habiletés pratiques en ce qui concerne l'écoute, la communication et la médiation,
- ◆ d'identifier et caractériser le(s) rôle(s) du collaborateur RH en tant que représentant de la direction ;
- ◆ d'identifier et d'appliquer les techniques de reporting en vue de communiquer à la direction des informations structurées.

5. CAPACITES TERMINALES

Pour atteindre le seuil de réussite, l'étudiant devra prouver qu'il est capable :

face à une situation concrète de communication professionnelle, illustrée par des documents ad hoc et dans le respect des consignes données,

- ◆ de repérer et de justifier les éléments favorisant une communication efficace dans au moins une des situations suivantes choisie par le chargé de cours :
 - une situation de première rencontre,
 - une prise en charge de l'interlocuteur en tant que professionnel,
 - une situation de tension ;
- ◆ de caractériser le rôle du collaborateur RH en tant que représentant de la direction ;
- ◆ de sélectionner la technique de reporting appropriée à la situation étudiée.

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

- ◆ le degré de pertinence de l'analyse ;
- ◆ le niveau d'intégration des compétences acquises.

6. CHARGE DE COURS

Un enseignant ou un expert.

L'expert sera un spécialiste disposant d'une compétence professionnelle actualisée et reconnue dans le domaine.

7. CONSTITUTION DES GROUPES OU REGROUPEMENT

Il est recommandé de ne pas constituer de groupes de plus de 14 étudiants.