

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.  
 -----

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

Monsieur Jacques Lefere  
 Administrateur délégué  
 CPEONS  
  
 Rue des Halles, 13  
 1000 Bruxelles

Ref.: VS / Dossier pédagogique 2518

Objet : Dossiers pédagogiques de Régime 1  
 -----  
 Unité de formation : TECHNIQUES D'ACCUEIL, DE COMMUNICATION ET DE GESTION -  
 CONVENTION  
 Classement : ENSEIGNEMENT SECONDAIRE INFERIEUR DE  
 TRANSITION  
 Code Référence : 727001U1IX1  
 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)

25184

**ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE - REGIME 1**

**DOCUMENT 8 bis**

**DOSSIER PEDAGOGIQUE**

**UNITE DE FORMATION**

1. La présente demande émane du réseau:

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

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

Date et signature: 09.10.98

2. Intitulé de l'unité de formation:

TECHNIQUES D'ACCUEIL, DE COMMUNICATION ET DE GESTION - CONVENTION

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

727001U11X1

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:
  - (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

1724001011X1

Code de l'unité de formation: (3)	Code du domaine de formation: (4) <span style="float: right;"><b>701.</b></span>
-----------------------------------	--

**11. Horaire minimum de l'unité de formation:**  
 Horaire minimum:

1. <u>Dénomination du(des) cours</u> (2)	<u>Classement du(des) cours</u>	<u>Code U</u>	<u>Nombre de périodes</u>
	(2) (5)	(2) (6)	(2)
Techniques d'accueil	CT	B	56
Techniques d'encadrement	CT	B	56
Gestion d'agenda	CT	B	32
2. <u>Part d'autonomie</u>	XXXXXXXXXX	P	36
		Total des périodes	180

**12. Réservé au Service d'inspection:**

a) Observation(s) de l'(des) Inspecteur(s) concerné(s) relative(s) au dossier pédagogique[annexe(s) éventuelle(s)]:

*Aucune  
 Le 7/12/98*

b) Décision de l'Inspecteur coordonnateur relative au dossier pédagogique:

ACCORD PROVISOIRE - PAS D'ACCORD

En cas de décision négative, motivation de cette dernière:

**23 DEC. 1998**

Date: .....

Signature: 

A. COLLINET  
 INSP. COORD.

- (2) A compléter
- (3) Réservé à l'Administration
- (4) Proposé par le réseau et avalisé par l'inspection
- (5) Soit CG, CS, CT, CTPP, PP ou CPPM
- (6) Soit A, B, C, D, E, F, G, H, I, J, K, L, Q, R, S, T - (l'approbation de cette rubrique est réservée à l'Administration)

**TECHNIQUES D'ACCUEIL, DE COMMUNICATION ET DE GESTION - 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***

L'unité de formation vise à permettre à l'étudiant d'acquérir et de mettre en œuvre les capacités, attitudes et aptitudes indispensables :

- à l'accueil de personnes ou de groupes ;
- à développer une communication et des contacts efficaces, un bon climat relationnel ;
- à comprendre la dynamique de groupe ;
- à établir et gérer un planning.

En outre, la formation contribuera à développer son sens de l'organisation et de l'autonomie.

## TECHNIQUES D'ACCUEIL, DE COMMUNICATION ET DE GESTION - CONVENTION

**CAPACITES PREALABLES REQUISES****CAPACITES****1.1. EN FRANCAIS**

L'élève doit être capable de :

- Lire et comprendre un message simple lié à la vie quotidienne, plus précisément :

⇒ lire couramment, avec une prononciation correcte et en respectant les pauses de sens correspondant à la ponctuation ;

⇒ répondre à des questions de compréhension pour, par exemple, retrouver des informations explicites.

- S'exprimer oralement et par écrit :

Produire des énoncés variés (informatifs, narratifs) au message simple mais clair.

⇒ A l'oral, le débit sera fluide, la prononciation correcte.

⇒ L'écrit respectera les règles fondamentales d'orthographe, la ponctuation (.:?), les majuscules, l'écriture sera lisible.

**1.2 EN MATHEMATIQUE**

L'élève doit être capable de :

- maîtriser le système du numération en base 10 ;
- opérer sur les nombres naturels entiers et décimaux (addition, soustraction, multiplication et division) ;
- calculer les produits de deux nombres naturels inférieurs à 10 ;
- reconnaître et différencier les solides et les figures planes simples ;
- reconnaître et différencier les mesures de longueur, d'aire, de volume, de capacité ;
- déterminer la distance entre deux points, entre deux droites ;
- à partir de dimensions imposées tracer, aux instruments, des figures géométriques.

**TITRE(S) POUVANT EN TENIR LIEU**

Le Certificat d'Etudes de Base.

15/08/98

ANNEXE 3

**TECHNIQUES D'ACCUEIL, DE COMMUNICATION ET DE GESTION - CONVENTION**

**RECOMMANDATIONS POUR LE DEDOUBLEMENT OU  
LE REGROUPEMENT**

Aucune recommandation particulière.

**TECHNIQUES D'ACCUEIL, DE COMMUNICATION ET DE GESTION - CONVENTION****PROGRAMME DE L'UNITE DE FORMATION**

A partir de situations-problèmes et de consignes précises illustrant des situations courantes de communication et/ou d'accueil et d'encadrement de groupes, sous la supervision d'un responsable, l'étudiant sera capable de :

**1. En techniques d'accueil :**

- comprendre les contenus d'information de divers types de documents (écrits, oraux, audiovisuels ou graphiques) ;
- s'exprimer, oralement et par écrit, dans une langue claire et correcte, en utilisant un vocabulaire précis et adapté à la situation donnée ;
- définir et caractériser les objectifs de la communication ;
- utiliser de manière adéquate les outils de communication mis à sa disposition ;
- établir des contacts efficaces soit directement soit en utilisant les moyens actuels de communication : téléphone, répondeur, télécopie, traitement de textes, ... ;
- libérer son expression devant un groupe, une personne inconnue :
  - en prenant la parole spontanément ;
  - en posant des questions pour clarifier sa compréhension du message ;
  - en posant des questions qui facilitent l'expression de l'interlocuteur ;
- prendre conscience de la dimension non-verbale d'un message ;
- décrypter les intentions des messages émis ou reçus (séduire, convaincre, sécuriser, informer, ...) ;
- donner des instructions de manière efficace et s'assurer de l'écoute et de la bonne compréhension de son interlocuteur ;
- développer son empathie ;
- identifier et caractériser les éléments de psychologie indispensables à l'établissement d'un climat relationnel favorable et développer une stratégie adaptée.

**2. En techniques d'encadrement :**

- définir la dynamique des groupes et en citer les principaux objectifs ;
- décrire les phases de développement d'un groupe et le rôle de l'animateur pendant ces phases ;
- caractériser les différents types de groupes : groupe, bande, équipe, groupe primaire - secondaire, formel - informel, libre - obligatoire ;
- décrire quelques phénomènes existant au sein d'un groupe restreint, tels que par exemple : les facteurs de cohésion, les normes et les sanctions, le changement et la résistance au changement, l'affectivité et les liens collectifs ;
- identifier l'influence du groupe sur les comportements de ses membres au niveau des conduites, des valeurs et des performances individuelles et/ou collectives ;
- comprendre ses propres réactions et celles de ses partenaires ;
- développer les notions de respect mutuel et d'autorité.

## TECHNIQUES D'ACCUEIL, DE COMMUNICATION ET DE GESTION - CONVENTION

### 3. En gestion de l'agenda :

- établir et gérer un planning, un agenda ;
- identifier et utiliser les techniques essentielles :
  - de prises de rendez-vous ;
  - d'accueil de personnes dans un bureau, par téléphone, ... ;
- déterminer une méthodologie personnelle d'organisation du travail

**TECHNIQUES D'ACCUEIL, DE COMMUNICATION ET DE GESTION - CONVENTION****CAPACITES TERMINALES**

A partir de situations-problèmes et de consignes précises illustrant des situations courantes, de communication et/ou d'accueil et d'encadrement de groupe, sous la supervision d'un responsable, pour atteindre le seuil de réussite, l'étudiant prouvera qu'il est capable de :

- participer spontanément à des situations de communication et d'accueil qu'elles soient directes ou indirectes (par exemple : téléphone) ;
  - en formulant une réponse à une demande d'information ;
  - en encourageant la participation de l'autre ou du groupe ;
  - en explicitant d'une manière objective la relation d'un événement ;
- définir les objectifs de la communication et développer une stratégie adaptée,
- développer des attitudes instaurant un climat relationnel favorable ;
- décrire les objectifs et les méthodes de la dynamique des groupes ;
- établir et gérer un planning ;
- exposer une méthodologie d'organisation du travail.

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

- le niveau d'adaptabilité à diverses situations ;
- le niveau de spontanéité et d'aisance dans les échanges ;
- la clarté de l'expression ;
- le respect de l'autre et le sens de l'écoute ;
- la pertinence des attitudes mises en oeuvre.

15/08/98

ANNEXE 6

**TECHNIQUES D'ACCUEIL, DE COMMUNICATION ET DE GESTION - CONVENTION**

## **PROFIL DU(DES) CHARGE(S) DE COURS**

Le chargé de cours sera un enseignant