

**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) Libre confessionnel  
 (1) Provincial et communal       (1) Libre non confessionnel

Identité du responsable pour le réseau : (2)

*Jean Staessels  
Dir. gén. adjoint*

Date et signature (2) : *5/02/02*

*P.O. Duwez*

Martine DUWEZ  
Directrice

*reçu le 20/12/02!*  
*[Signature]*

**2. Intitulé de l'unité de formation : (2)**

**ACCUEIL – SECRETARIAT – STANDARDISTE (CONVENTION)**

CODE DE L'U.F. (3): <i>727002U11W1</i>	CODE DU DOMAINE DE FORMATION (4): <i>701</i>
--	--

**3. Finalités de l'unité de formation :** Reprises en annexe n° 1 de ....1 page(s) (2)

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

**5. Classement de l'unité de formation :**

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

Pour le classement de l'unité de formation 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) (2)  
**8. Programme du (des) cours :** Repris en annexe n° 4 de ..2... page(s) (2)  
**9. Capacités terminales :** Reprises en annexe n° 5 de ..1... page(s) (2)  
**10. Chargé(s) de cours :** Repris en annexe n° 6 de ..1... page(s) (2)

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

Code de l'unité de formation (3) : 727002UW1 <sub>11</sub>	Code du domaine de formation : (4) 701
---	---

11. Horaire minimum de l'unité de formation :

Horaire minimum :

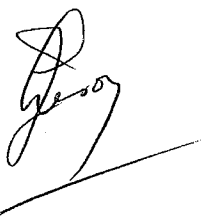
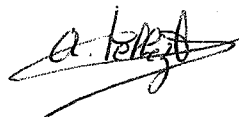
1. <u>Dénomination du (des) cours</u> (2)	<u>Classement du(des) cours</u> (2) (5)	<u>Code U</u> (2) (6)	<u>Nombre de périodes</u> (2)
Technique d'accueil	CT	14 B	42
2. <u>Part d'autonomie</u>	CT	14	8
		Total des périodes	50

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

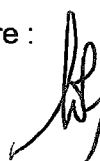
le 07/04/03

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

ACCORD PROVISOIRE - PAS D'ACCORD

En cas de décision négative, motivation de cette dernière :



07 AVR. 2003

Date : .....

Signature : A. COLLINET  
ADM. PEDAG.

- (2) A compléter  
(3) Réservé à l'administration  
(4) Soit CG, CS, CT, CTPP, PP ou CPPM  
(5) Soit CG ? CCS, CT, CTPP, PP ou CPPM  
(6) Soit A, B, C, D, E, F, H, J, K, L, Q, R, S, T - (l'approbation de cette rubrique est réservée à l'Administration)

**FINALITES  
DE L'UNITE DE FORMATION  
ACCUEIL - SECRETARIAT - STANDARDISTE (CONVENTION)**

**Finalités générales**

Conformément à l'article 7 du décret de la Communauté française du 16/04/91 organisant l'enseignement de promotion sociale, cette unité de formation a pour but de :

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

**Finalités particulières**

L'unité de formation a pour but :

- ❖ d'apporter aux étudiants des compétences polyvalentes aux fonctions de standardistes – téléphonistes tout en concourant à l'épanouissement individuel et en promouvant une meilleure insertion professionnelle, sociale, culturelle et scolaire ;
- ❖ de répondre aux besoins et aux demandes de formation émanant des entreprises, des administrations et d'une manière générale, des milieux socio-économiques et culturels.

**CAPACITES PREALABLES REQUISES  
DE L'UNITE DE FORMATION  
ACCUEIL - SECRETARIAT - STANDARDISTE (CONVENTION)**

**2.1. Capacités**

**Pour être admis dans l'U.F., l'étudiant prouvera qu'il est capable de :**

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

- lire couramment, avec une ponctuation correcte et en respectant les pauses de sens correspondant à la ponctuation ;
- répondre à des questions de compréhension pour, par exemple, retrouver des informations explicite ;
- consulter des ouvrages de références familiers, tels que dictionnaires, annuaires, tables des matières.

S'exprimer oralement et par écrit :

- produire des énoncés variés (informatifs, narratifs, injonctifs, expressifs), au message simple mais clair ;
- A l'oral, le débit sera fluide et la prononciation correcte ;
- L'écrit respectera les règles fondamentales d'orthographe, la ponctuation, les majuscules, l'écriture sera lisible.

**2.2 Titre pouvant en tenir lieu :**

C.E.B.

**CONSTITUTION DES GROUPES OU REGROUPEMENT  
DE L'UNITE DE FORMATION  
ACCUEIL - SECRETARIAT - STANDARDISTE (CONVENTION)**

12 élèves par groupe.

**PROGRAMME DU (DES) COURS  
DE L'UNITE DE FORMATION  
ACCUEIL - SECRETARIAT - STANDARDISTE (CONVENTION)**

Les compétences à acquérir concernent trois grands domaines : l'expression orale et écrite, la gestion d'outils spécifiques aux fonctions à exercer le comportement attendu dans l'exercice de ces fonctions.

La formation revêtira donc, selon les compétences à acquérir, des moments d'apprentissage à caractère plus théorique néanmoins agrémentés de nombreux exercices et d'autres moments permettant l'acquisition de savoir-être par des mises en situation, des exercices pratiques commentés.

Outre l'acquisition des compétences techniques proprement dites, la formation visera à permettre à l'étudiant de prendre conscience de valeurs importantes telles que :

- l'ouverture d'esprit et l'esprit d'initiative ;
- les qualités d'ordre et de méthode, de calme, de souplesse, de rapidité d'exécution, de compréhension ;
- la mémoire ;
- la discrétion ;
- la rigueur et l'autonomie ;
- le sens des responsabilités.

A l'issue de l'unité de formation, les étudiants seront capables de :

**1) En français :**

- s'exprimer correctement en français et d'adapter leur discours aux situations (accueil des visiteurs, réponses au téléphone, orientation des communications téléphoniques, ... ) ;
  
- rédiger des notes simples à caractère professionnel de façon claire, précise et structurée.

**2) En utilisation des technologies requises par l'exercice des fonctions :**

- d'utiliser les fonctions élémentaires d'un traitement de texte telles que :
  - créer un document et l'enregistrer,
  - ouvrir et fermer un fichier existant,
  - mise en évidence (**gras**, **souligné**, **italique**),
  - les polices et tailles des caractères,
  - la fonction couper, copier, coller,
  - etc.
  
- d'utiliser un logiciel de gestion d'agenda ;
  
- d'utiliser les outils téléphoniques standards.

**3) En comportements professionnels :**

- d'appliquer les principes généraux de gestion de l'agenda, du courrier : appliquer un système de prise de notes, utiliser un modèle de lettre, présenter le courrier en tenant compte des dispositions et des normes émises par l'Institut Belge de Normalisation (ISO).
  
- appliquer les règles générales d'organisation du travail .
  
- d'appliquer les règles générales d'organisation de présentation (tenue vestimentaire, accueil verbal, empathie, sourire, écoute, patience, maîtrise de soi, ...).

**CAPACITES TERMINALES  
DE L'UNITE DE FORMATION  
ACCUEIL - SECRETARIAT - STANDARDISTE (CONVENTION)**

« A partir de situations problèmes liées à l'exercice de la profession de standardiste-téléphoniste ».

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

- ❖ de s'adapter à différentes situations professionnelles ;
- ❖ d'énoncer les comportements et attitudes adéquats pour l'exercice de la profession ;
- ❖ de justifier les attitudes à mettre en place pour gérer de la manière la plus efficace toutes les situations d'accueil pouvant être rencontrées.

« Pour la détermination du degré de maîtrise, il sera tenu compte des critères suivants :

- la cohérence des réponses fournies ;
- l'adéquation des propositions et de l'argumentation.



**PROFIL DU (DES) CHARGE(S) DE COURS  
DE L'UNITE DE FORMATION  
ACCUEIL - SECRETARIAT - STANDARDISTE (CONVENTION)**

Le chargé de cours sera un enseignant.