

Communauté Française

Ministère de l'Éducation, de la  
Recherche et de la Formation.

---

Direction Générale de la Formation,  
de la Promotion Sociale, de  
l'Enseignement à Distance et des  
Allocations et Prêts d'Études.

---

Service de l'Enseignement  
de Promotion Sociale.

---

1040 Bruxelles, le 29 Oct 96  
Rue de la Science, 43  
02 / 238.86.11

Monsieur Jacques Lefere  
Administrateur délégué  
CPEONS

Rue des Halles, 13  
1000 Bruxelles

Ref.: YD / Dossier pédagogique 1801

Objet : Dossiers pédagogiques de Régime 1  
----- Unité de formation : CONVENTION: STEWARDS URBAINS-AGENTS DE PROXIMITE  
Classement :           ENSEIGNEMENT SECONDAIRE SUPERIEUR DE  
                                  TRANSITION  
Code Référence :       740001U21X1

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.

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

Le Directeur d'Administration f.f.



G. Schmit

---

Toute demande de renseignements relative à l'objet de la présente peut être obtenue auprès de  
Mme Steels(02/238.86.44) ou Mr Dejardin(02/238.87.24)

**ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE - REGIME 1**

**DOCUMENT 8 bis**

**DOSSIER PEDAGOGIQUE**

**UNITE DE FORMATION**

**1. La présente demande émane du réseau :**

- |   |   |
|---|---|
| <input type="radio"/> (1) Communauté française              | <input type="radio"/> (1) Libre confessionnel     |
| <input checked="" type="radio"/> (1) Provincial et communal | <input type="radio"/> (1) Libre non confessionnel |

Identité du responsable pour le réseau : (2) Jacques LEFERE..Date et signature (2) 4/10/96:.....



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

CONVENTION : STEWARDS URBAINS - AGENTS DE PROXIMITE

CODE (3) 74 00 01 V2 1 X1

**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 :**

- |   |   |  |
|---|---|--|
| <input checked="" type="radio"/> (1) Enseignement secondaire de : | <input checked="" type="radio"/> (1) transition | <input type="radio"/> (1) qualification        |
| du degré :  | <input type="radio"/> (1) inférieur             | <input checked="" type="radio"/> (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 ..3..... 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

Code de l'unité de formation : (3)

740001V21X1

**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)	(4)	(2) (5)	(2)
Communication	CT		F	70
Connaissance du milieu urbain	CT		B	60
Méthodologie et organisation du travail	CT		F	60
<b>2. Part d'autonomie</b>	XXXXXXXX		P	10
			Total des périodes	200

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

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

avis favorable Gotsvitch  
24 OCT 1996

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

ACCORD PROVISoire - PAS D'ACCORD

En cas de décision négative, motivation de cette dernière :

A. COLLINET  
INSP. COORD.

Date : 24 OCT. 1996

Signature :

(2) A compléter

(3) Réserve à l'Administration

(4) Soit CG, CS, CT, CTPP, PP ou CPPM

(5) Soit A, B, C, D, E, F, G, H, I, J, K, L, M, N, O, P, Q, R, S, T, V, W - (l'approbation de cette rubrique est réservée à l'Administration)

D 8 BIS/UF : au 01.03.96

<p style="text-align: center;"><b>Annexe 1 de l'U.F.:</b> <b>Convention</b> <b>Stewards urbains - Agents de proximité</b> <b>200 périodes</b></p>
---

## **FINALITES DE L'UNITE DE FORMATION**

1. Concourir à l'épanouissement individuel en promouvant une meilleure insertion professionnelle, sociale, culturelle et scolaire.
2. 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

### **Finalités particulières**

Permettre aux stewards urbains, par une stratégie de communication, de :

- faciliter la vie quotidienne, intégrer, servir de relais pour les résidents ou les visiteurs fréquentant la ville, et plus particulièrement pour ceux qui sont en situation d'isolement ou d'exclusion
- contribuer à l'amélioration générale du sentiment de sécurité en ville
- assister, prêter leurs concours aux personnes qui ont besoin d'être aidées (personnes défavorisées, handicapées, âgées....)
- informer, renseigner les personnes des manifestations socioculturelles, touristiques, commerciales se déroulant dans la ville ; fournir aussi des renseignements de nature administrative

**afin d'optimiser la gestion du domaine public, d'améliorer l'image et la vitalité du centre-ville ainsi que la qualité de l'environnement.**

## **CAPACITES PREALABLES REQUISES**

### **CAPACITES**

L'étudiant sera capable de :

- comprendre un message verbal et pouvoir en appliquer son contenu
- manier correctement le vocabulaire de base de la langue française
- identifier la nature d'un document simple
- utiliser des documents (dictionnaires, index, atlas...)
- reconnaître les éléments d'un document en relation avec un problème donné
- maîtriser les quatre opérations arithmétiques fondamentales
- maîtriser le calcul des moyennes et pourcentages

### **TITRE(S) pouvant en tenir lieu**

Le Certificat d'Enseignement Secondaire Inférieur ou un titre équivalent.

Annexe 3 de P.U.F.:  
Convention  
Stewards urbains - Agents de proximité  
200 périodes

**RECOMMANDATIONS PARTICULIERES POUR LA CONSTITUTION  
DES GROUPES OU LE REGROUPEMENT**

Aucune recommandation particulière.

<b>Annexe 4 de l'U.F.:</b> <b>Convention</b> <b>Stewards urbains - Agents de proximité</b> <b>200 périodes</b>
---

## PROGRAMME DE L'UNITE DE FORMATION

### 1. Communication (CT - 70 périodes)

#### L'étudiant(e) sera capable :

d'utiliser les techniques de communication orale, de façon réfléchie et consciente, pour développer et acquérir les mécanismes d'une communication orale efficace, par des exercices divers et des mises en situation variées :

tenir compte des composantes formelles (code, message, émetteur, récepteur, ...) et relationnelles (motivations, statut, ...) de la communication  
 exprimer et demander aisément, avec clarté et précision, des informations diverses  
 repérer les obstacles à la communication pour remédier à ces barrières  
 vérifier la bonne compréhension du message reçu par son interlocuteur  
 faciliter, relancer la communication par différentes techniques (reformulation, attitudes, prise de notes...)  
 adopter les attitudes d'écoute les plus efficaces dans différentes situations (questions; empathie; soutien...)  
 prendre contact facilement afin de créer un climat favorable  
 percevoir l'importance et le sens des différents éléments de la communication non-verbale (mimiques, regard, posture...) grâce à une observation pertinente

comprendre la psychologie de ses interlocuteurs afin d'adapter son message, ses attitudes à la diversité des publics et/ou des demandes :

percevoir, identifier, décrire les caractéristiques, les particularités, les habitudes de vie, les comportements, les besoins, les aspirations de différents types d'interlocuteurs privilégiés, à savoir les personnes :

- - âgées
- - de différentes cultures
- - de générations différentes
- - handicapées

**Annexe 4 de l'U.F.:**  
**Convention**  
**Stewards urbains - Agents de proximité**  
**200 périodes**

## **2. Connaissance du milieu urbain**

**A partir de visites et de l'analyse de documents réels, en vue d'informer, de renseigner toute personne sur les différents services ou activités de la ville**

**l'étudiant sera capable, ,**

de décrire,  
 de connaître,  
 de présenter le centre-ville, en particulier:

- **la localisation géographique des différents services communaux (y compris la police), des différents bâtiments, établissements, comme par exemples, les centres sportifs, culturels, les hôtels, musées, ...**
- **les objectifs, les spécificités des différents organismes ou centres de la ville (CPAS, banques, centres sportifs, culturels...)**
- **les plans de stationnement, d'accessibilité, de circulation (conditions, signalisation, fonctions des parkings (persuasion, dissuasion), coût du stationnement...)**
- **les différents types de transports urbains**
- **les différents commerces ou les activités des centres commerciaux**
- **les actions visant à la propreté et à la protection de l'environnement (comme par exemples: Ville propre, plan d'embellissement, gestion des emballages et des déchets, nettoyage des graffitis, entretien des trottoirs et du mobilier urbain...)**

de participer à des visites et de recueillir les éléments significatifs caractérisant certains services

**Annexe 4 de l'U.F. :  
Convention  
Stewards urbains - Agents de proximité  
200 périodes**

### 3. Méthodologie et organisation du travail

**L'étudiant sera capable de :**

- rechercher une méthodologie personnelle d'organisation de travail adéquate aux techniques de base de l'organisation du travail

préparer son travail

rechercher et sélectionner des informations pour prendre des décisions

comprendre le classement, la présentation des informations pour trouver l'information recherchée

se documenter pour actualiser et vérifier l'information à donner

gérer son temps

établir un planning, des priorités face à un projet à réaliser

faire face à un problème, réagir avec pertinence à une situation anormale

- prendre en compte les moyens ou les modes d'action possibles ou disponibles

a) **pour renforcer l'image et l'attractivité d'une ville** (comme par exemples :

utilisation des média locaux, publicité, attractivités touristiques, culturelles, artisanales, mise en place d'un kiosque de l'information, logotype, stratégies de communication, rues piétonnes ou axes semi-piétonniers, recherche de partenariat (administrations communales et régionales, associations de commerçants, services de police, sociétés de transport, organisation d'événements en centre ville...), cartes à puces centre-ville, livraison à domicile...)

b) **pour augmenter l'attractivité commerciale** (dynamisme commercial, gestion de la structure commerciale, accueil et formation des commerçants, espaces disponibles pour artisans, activités de centre-ville, bourse du travail, observatoire du commerce, charte d'urbanisme commercial, cartes-avantages, promotions, enseignes, embellissement des vitrines et des magasins, création de boutiques relais, lieu de promotion de métiers d'art...)

c) **pour accroître l'attractivité des logements** (aspects multifonctionnels du centre-ville, cadre de vie, primes à la rénovation, négociation des loyers ...)

d) **pour assurer la sécurité** (informatique, surveillance par caméras vidéo, liaison radio entre magasins, présence de « customer care personnel »...)

- présenter l'organigramme du personnel communal, différencier les statuts des différents agents, situer sa position

## FIXATION DES CAPACITES TERMINALES

*Dans les limites de ses futures compétences,  
à partir d'un problème concret qui lui sera préalablement soumis*

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

- de dresser un plan d'action, d'aide destiné à une personne (préalablement décrite) suite à un problème
- de présenter oralement ses solutions, orientées en vue de l'amélioration de l'image, de la vitalité du centre ville et du sentiment de sécurité ainsi que de la qualité de l'environnement.

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

- niveau de précision, clarté des informations des renseignements transmis;
- niveau de fiabilité des sources d'information
- validité des choix des techniques de communication favorisant la bonne compréhension des messages
- niveau de valeur de la communication: adaptation des informations à la personne concernée (psychologie, âge, caractéristiques socioculturelles, ...) et à la situation posée
- niveau de pertinence des choix de modes d'action adaptés au projet à réaliser.

<p style="text-align: right;">Annexe 6 de l'U.F. : Convention Stewards urbains -Agents de proximité 200 périodes</p>
--

## PROFIL DES CHARGES DE COURS

Expert

### Cours de communication

Porteur d'une licence en sciences du travail, en psychologie ou dans le domaine des sciences humaines, ayant une expérience dans le secteur de la communication.

### Cours de connaissance du milieu urbain

Qui par son expérience professionnelle peut prouver qu'il a une connaissance des services, des structures, des différents projets et acteurs impliqués dans la gestion du centre ville.

### Cours de méthodologie

Qui, par sa expérience professionnelle ou par ses productions (mémoires, publications, conférences, ...) peut prouver qu'il a une pratique du management d'un centre-ville ou qu'il a mené une réflexion sur cette pratique.