

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 : BELLEFLAMME Arthur Date et signature (2) : 14/7/97

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

ACCUEIL DANS LES ADMINISTRATIONS PUBLIQUES

CODE (3) 960000 U2151

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 1 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

ANNEXE 1

FINALITES DE L'UNITE DE FORMATION

1. Finalités générales

Dans le respect de l'article 7, du Décret de la Communauté Française du 16 avril 1991, organisant l'enseignement de promotion sociale, l'unité de formation doit :

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

2. Finalités particulières

Cette unité de formation vise plus particulièrement à l'amélioration de l'accueil dans les administrations en :

- amenant le personnel des administrations à utiliser de manière plus professionnelle les outils de communication ;
- donnant au personnel des administrations un minimum de moyens d'analyse et d'évaluation des comportements observés.

CAPACITES PREALABLES REQUISES

1. Capacités (à détenir)

Pour être admis, l'apprenant prouvera qu'il est capable :

- de résumer en une demi page un texte de deux pages extrait d'une revue de vulgarisation;
- d'effectuer des calculs simples en utilisant les 4 opérations fondamentales.

De plus, il justifiera d'une expérience de 4 ans dans un service public.

2. Titres pouvant en tenir lieu

Le certificat de 4ème professionnelle ou le CESI, ainsi qu'une expérience de 4 ans dans un service public.

CONSTITUTION DES GROUPES OU REGROUPEMENT

Il est recommandé de ne pas constituer de groupes de plus de 20 étudiants.

PROGRAMME DU COURS

L'apprenant sera capable :

- d'analyser différents outils de communication orale et écrite;
- d'identifier et différencier les acteurs politiques, administratifs, les citoyens et de définir les rôles de chacun;
- de définir les notions de service, service public, service public de qualité;
- d'assurer un accueil de qualité dans le ou les services qui constitue(nt) sa fonction;
- de comprendre la psychologie de base du citoyen dans ses rapports avec les différents services qu'il représente;
- d'examiner les besoins des différents types de citoyens et d'y répondre en référence aux données administratives et au fonctionnement du service, avec le souci d'une approche empathique ;
- d'améliorer la qualité de l'échange dans les différents services représentés (guichet, réunion, enquête, réception, téléphone);
- de favoriser une relation de confiance avec le citoyen et de gérer les situations délicates;
- d'appliquer les bases comportementales dans les relations avec le citoyen en adoptant une attitude positive personnalisée;
- d'évaluer son comportement et sa capacité à s'ouvrir aux changements;
- de se soumettre à la technique et à l'organisation du travail en équipe.

ANNEXE 5

CAPACITES TERMINALES

Pour atteindre le seuil de réussite, l'apprenant sera capable, au cours d'une épreuve écrite et/ou orale, à partir d'une situation donnée :

- d'assurer, d'optimiser, de professionnaliser l'accueil et la communication au quotidien avec les citoyens, les collègues et les équipes de chaque service;
- d'adapter son comportement verbal et non verbal face aux différents types d'interlocuteurs;
- de cultiver une image positive de son service et de l'administration et d'en faire l'évaluation;
- d'adapter ses attitudes afin de mieux répondre aux besoins des citoyens grâce à un travail en équipe et à une perception des outils psychologiques nécessaires à l'échange dans toutes les situations .

ANNEXE 6

CHARGE DE COURS

Un enseignant ou un expert.

L'expert justifiera d'une expérience de deux ans en matière de relations publiques dans les services aux citoyens.