

Ministère de la Communauté française

Département de l'Education, 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 02 Oct 97
Rue de la Science, 43
02 / 238.86.11

1

Monsieur Jacques Lefere
Administrateur délégué
CPEONS

Rue des Halles, 13
1000 Bruxelles

Ref.: VS / Dossier pédagogique 213 ²⁸

Objet : Dossiers pédagogiques de Régime 1

Unité de formation : GESTION D'UN PROCESSUS D'INFORMATION, D'ACCUEIL, DE CONSEIL
DANS LE CADRE DU PARCOURS D'INSERTION/CARREFOUR-FORMATION
DE LA REGION WALLONNE
Classement : ENSEIGNEMENT SECONDAIRE SUPERIEUR DE
TRANSITION
Code Référence : 967102021R1

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

Code de l'unité de formation : (3)

967102 U 21 R 1

11. Horaire minimum de l'unité de formation :

Chargé de cours : encadrement :

<u>Dénomination du cours</u> (1)	<u>Classement du cours</u> (2)	<u>Code U</u> (2)	<u>Nombre de périodes</u> - par étudiant - par groupe d'étudiants — (1) (2)
Gestion d'un processus d'information, d'accueil et de conseil	CT. CG	I x	400 400

Le nombre de périodes confiées au chargé de cours est prélevé de la dotation de périodes
MAIS n'est pas mentionné sur le titre délivré.

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 dans le cadre de la note de Monsieur le Ministre (jointe au dossier) 25/09/97

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

ACCORD PROVISOIRE - PAS D'ACCORD En cas de décision négative,
motivation de cette dernière :

même avis
A. COLENET
INSE COORD

30 SEP. 1997

Date

Signature

- (1) Biffer la mention inutile
- (2) A compléter
- (3) Réserve à l'Administration

Annexe 1

**GESTION D'UN PROCESSUS D'INFORMATION, D'ACCUEIL, DE CONSEIL DANS LE CADRE DU
PARCOURS D'INSERTION/ CARREFOUR – FORMATION DE LA REGION WALLONNE
(CONVENTION)**

FINALITES DE L'UNITE DE FORMATION

1.1.Finalités générales

Conformément à l'article 7, § 1^{er} et 2^{ème} du décret de la Communauté Française du 16 avril 1991, 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.

1.2.Finalités particulières

Les finalités poursuivies dans cette unité de formation s'inscrivent, en tout cohérence,

- dans les objectifs des carrefours –formation et les missions attendues des collaborateurs E.P.S dans ce domaine ;
- des modalités du parcours d'insertion telle s que définies par la Région wallonne.

Cette unité de formation vise à permettre aux différents chargés de cours désignés en tant que collaborateurs E.P.S. dans les CARREFOUR - FORMATION, d'assurer les fonctions d'accueil, de premiers conseils d'orientation en toute cohérence avec les autres opérateurs de formation et dans le respect des règles de déontologie.

Cette unité de formation ne peut être activée que dans les établissements de la région wallonne.

Selon le niveau des attentes des candidats à un parcours d'insertion, de leurs compétences acquises, le niveau de la formation sera activée soit dans l'enseignement secondaire inférieur soit dans l'enseignement secondaire supérieur.

**GESTION D'UN PROCESSUS D'INFORMATION, D'ACCUEIL, DE CONSEIL DANS LE CADRE DU
PARCOURS D'INSERTION/ CARREFOUR – FORMATION DE LA REGION WALLONNE
(CONVENTION)**

CAPACITES PREALABLES REQUISES

2.1.CAPACITES : sans objet

2.2.TITRE(S) POUVANT EN TENIR LIEU : : sans objet

**GESTION D'UN PROCESSUS D'INFORMATION, D'ACCUEIL, DE CONSEIL DANS LE CADRE DU
PARCOURS D'INSERTION/ CARREFOUR – FORMATION DE LA REGION WALLONNE
(CONVENTION)**

RECOMMANDATIONS POUR LE DEDOUBLEMENT OU LE REGROUPEMENT

sans objet

**GESTION D'UN PROCESSUS D'INFORMATION, D'ACCUEIL, DE CONSEIL DANS LE CADRE DU
PARCOURS D'INSERTION/ CARREFOUR – FORMATION DE LA REGION WALLONNE
(CONVENTION)**

4. PROGRAMME DE L'UNITE DE FORMATION

4. 1 . PROGRAMME DES ETUDIANTS

sans objet

Les comportements attendus sont décrits en termes de buts à atteindre mis en regard des activités développées par le chargé de cours.

4. 2 . PROGRAMME DU CHARGE DE COURS

chaque candidat se présentant au carrefour formation est en droit

- **d'être accueilli d'une manière positive**
- **de recevoir l'information souhaitée**
 - dans le respect de sa demande
 - qu'elle soit ciblée ou non;
 - qu'elle soit clairement exprimée ou non ;
 - dans le respect de sa personne ;
 - dans des conditions qui favorisent la communication et la compréhension de la réponse apportée;
- **de recevoir des informations fiables,**

2ufcarre

Le chargé de cours

participe au développement des structures d'accueil dans une perspective de qualité :

communique d'une manière efficace les informations disponibles dans un souci d'objectivité et s'assure de leur bonne compréhension

- **il mobilise sa connaissance de la documentation et des informations disponibles :**
 - quel que soit l'opérateur concerné ;
 - quelle soit la problématique posée : problématiques d'insertion, demande de formation,
- **il aide le candidat à clarifier ses attentes ;**
- **il adopte des attitudes qui favorisent la bonne compréhension des informations (aide à la lecture, prise en compte des comportements de stress, ...)**
- **il oriente, éventuellement, la personne vers un membre de l'équipe pour répondre à une demande trop spécifique ;**

personnalise le contact avec le candidat

différenciées, personnalisées et centrées sur la satisfaction de ses besoins :

tenant compte

- des processus favorisant un parcours d'insertion sociale et professionnelle qui lui est particulièrement adapté ;
 - de la diversité de l'offre de formation ;
 - de la valorisation de ses compétences qu'elles soient
 - individuelles ou collectives ;
 - certifiées ou non ;
 - scolaires ou non ;
 - de la gestion du temps, de ses déplacements ;
 - de ses expériences personnelles en matière de formation ;
-
- **de recevoir un conseil d'orientation s'il en exprime le souhait**
 - dans le respect de sa demande ;
 - dans des conditions qui favorisent :
 - la résolution du problème posé ;
 - la bonne compréhension des enjeux ;
 - la prise en compte des difficultés qu'elles soient sociales, culturelles, psychologiques physiques ;

 - **d'être informé du suivi des informations demandées ou des services sollicités.**

dans une perspective dynamique :

- il centre ses réponses **pour permettre un réel engagement personnel et une réelle prise de responsabilité du candidat ;**
- il inscrit son discours dans la réalité de l'offre et des problématiques mises en jeu ;
- il suscite la prise de conscience des compétences réellement acquises et lui conseille un processus d'orientation adapté si une aide extérieure est nécessaire ;
- il établit une relation démocratique dans la communication interpersonnelle ;
- il adapte sa méthodologie relationnelle et communicationnelle à la diversité des candidats ;

répond à des demandes d'orientation :

- il suscite le besoin d'un conseil et/ ou d'un processus d'orientation et ne l'impose pas ;
- il prend en compte, dans la mesure du possible, tous les paramètres du problème posé et fait appel, s'il y a lieu à un membre de l'équipe plus spécialisé en ce domaine ;
- il suscite, par son approche, une attitude critique et des comportements de citoyenneté ;

développe chez le candidat le sentiment qu'il est responsable de ses décisions et que le service de « suivi » est récurrent

- il donne des garanties de discrétion **pour favoriser la liberté d'expression ;**
- il communique les renseignements pris en compte et demande l'autorisation de les communiquer à d'autres instances ;
- il respecte ses engagements ;
- il lui laisse une trace écrite des conseils dispensés

Pour développer les activités énoncées ci-dessus dans une perspective de gestion de la qualité des carrefours- formation, le chargé de cours veillera à participer à des activités formatrices et aux activités propres au fonctionnement du carrefour – formation :

- SEMINAIRES DE FORMATION : (A TITRE D'EXEMPLE)
 - séances d'information ou de formation pour assurer des prestations de qualité ;
 - traitement de l'information (accès à des banques de données, récolte de données et contrôle de celle-ci ;
- ACTIVITES PROMOTIONNELLES DU CARREFOUR - FORMATION AUPRES DES OPERATEURS, DE STRUCTURES COLLECTIVES ;
- SEANCES DE CONTROLE - QUALITE ;
- TRAVAUX D'EQUIPE ;
- AUTRES....

**GESTION D'UN PROCESSUS D'INFORMATION, D'ACCUEIL, DE CONSEIL DANS LE CADRE DU
PARCOURS D'INSERTION/ CARREFOUR – FORMATION DE LA REGION WALLONNE
(CONVENTION)**

CAPACITES TERMINALES

L'étudiant aura pris conscience, dans une perspective d'insertion sociale ou professionnelle de la nécessité

- *de communiquer les éléments nécessaires pour obtenir les informations souhaitées et un service de qualité ;*
- *d'examiner la diversité des parcours d'insertion et de l'offre de formation ;*
- *de développer des comportements responsables devant les choix qui lui sont proposés ;*
- *de solliciter un suivi particulier d'orientation ou de guidance ;*

**GESTION D'UN PROCESSUS D'INFORMATION, D'ACCUEIL, DE CONSEIL DANS LE CADRE DU
PARCOURS D'INSERTION/ CARREFOUR – FORMATION DE LA REGION WALLONNE
(CONVENTION)**

PROFIL DU (DES) CHARGE(S) DE COURS

Un enseignant E.P.S .