U- 4915

I.2.a

ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE - REGIME 1

DOCUMENT 8 bis **DOSSIER PEDAGOGIQUE** **UNITE DE FORMATION**

1. La présente demande émane du réseau :

O (1) Communauté française
O (1) Provincial et communal
O (1) Libre confessionnel
• (1) Libre non confessionnel

Identité du responsable pour le réseau : (2) Yves Dechevez Date et signature : (2)

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

Spécialisation : les compétences sociales pour l'accueil en entreprise

CODE DE L'UF (3) 71 55 01 021 F1	CODE DU DOMAINE DE FORMATION (4°) **701**

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
du degré : O (1) inférieur
O (1) qualification
• (1) supérieur

O (1) Enseignement supérieur de type court

O (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	O	Technique	O
Economique	O	Economique	O
Paramédical	O	Paramédical	O
Social	O	Social	O
Pédagogique	O	Pédagogique	O
Agricole	O	Agricole	O

Date de l'accord du Conseil supérieur :

Signature du Président du Conseil supérieur :

6. Caractère occupationnel : O (1) oui • (1) non

7. Constitution des groupes ou regroupement : Reprise en annexe n°3 de ...1.... page(s) (2)

8. Programme du (des) chargé(s) de 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) Biffer la mention inutile
(2) A compléter
(3) Réservé à l'Administration

Code de l'unité de formation : (3) 71 55 01 021 F1	Code du domaine de formation : (4) 701

11. Horaire minimum de l'unité de formation :

Horaire minimum : 30 périodes

1. Dénomination du cours (2)	Classement du cours (2) (5)	Code U (2) (6)	Nombre de périodes (2)
Spécialisation : les compétences sociales pour l'accueil en entreprise	**CT**	**B**	**24**
2. Part d'autonomie		**P**	**6**
		Total des périodes	**30**

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)] :

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

ACCORD PROVISOIRE - PAS D'ACCORD

En cas de décision négative, motivation de cette dernière :

Date : 26.04.12

Signature :

J. LEONARD
Inspecteur chargé de la coordination du service d'Inspection.

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

Spécialisation : les compétences sociales pour l'accueil en entreprise (1)

Niveau : Enseignement secondaire supérieur

- Annexe 1 -

1. Finalités

1.1. Finalités générales

Conformément à l'article 7 du décret de la Communauté française du 16 avril 1991 organisant l'enseignement de promotion sociale, cette unité de formation doit :

- 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

L'unité de formation vise à permettre à l'étudiant (2) :

- de redéfinir la fonction d'accueil en entreprise en identifiant les compétences sociales essentielles à développer dans le cadre de contextes d'entreprises différents;
- d'améliorer ses techniques d'accueil, de communication, de gestion de conflits, et d'organisation du travail en fonction de compétences sociales essentielles ;
- d'intégrer dans l'autoévaluation de son travail la qualité de ses compétences sociales.

(1)° Le terme « entreprise » doit être considéré de façon générique. Il concerne toute organisation de type professionnel

(2) Le masculin est utilisé à titre épicène.

Spécialisation : les compétences sociales pour l'accueil en entreprise (1)

Niveau : Enseignement secondaire supérieur

- Annexe 2 -

2. Capacités préalables requises

2.1. Capacités

L'étudiant sera capable de réaliser un travail écrit sur les différents aspects de la fonction d'accueil dans une entreprise déterminée.

Son travail devra intégrer une ou plusieurs tâches telles que :

- être à l'écoute d'une personne qui demande un renseignement ;
- accueillir des personnes, par téléphone, en vis-à-vis; par l'outil informatique,
- organiser efficacement un bureau en fonction de l'accueil à proposer dans l'entreprise;
- assurer la gestion des informations courantes dans une perspective de communication interne à l'entreprise (collecte, classement, archivage, suivi, communication) ;
- traiter des données et gérer un dossier lié à l'accueil ;
- planifier des tâches de façon structurée et cohérente suivant la spécificité d'accueil de l'entreprise.

2.2. Titres pouvant en tenir lieu

Technicien(ne) de bureau - ESS

Secrétariat bureautique – ESS

Travaux de bureau - ESS

Auxiliaires administratives et d'accueil - ESS Professionnel

Spécialisation : les compétences sociales pour l'accueil en entreprise (1)

Niveau : Enseignement secondaire supérieur

- Annexe 3 -

3. Constitution des groupes ou regroupement

L'approche active et participative de cette formation demande qu'il n'y ait pas plus de 20 étudiant(e)s par groupe.

Spécialisation : les compétences sociales pour l'accueil en entreprise (1)

Niveau : Enseignement secondaire supérieur

- Annexe 4 –

4. Programme

A partir de situations réelles de la vie professionnelle en entreprises, de la fonction d'accueil en particulier, et au travers de mises en situations concrètes, l'étudiant sera capable :

- d'expliciter les compétences sociales inhérentes à la fonction d'accueil ;
- de proposer des modalités d'organisation technique, matérielle, spatiale et temporelle de la fonction d'accueil en tenant compte des compétences sociales liées à la fonction ;
- d'expérimenter des techniques d'écoute active d'assertivité et de communication permettant à l'interlocuteur de préciser sa demande, de gérer son stress, de comprendre et de respecter les limites de la fonction d'accueil ;
- d'utiliser des techniques de gestion de conflits dans une relation d'accueil ;
- d'adapter ses attitudes et ses comportements d'accueil face à des situations de communication interne et externe ;
- d'évaluer ses compétences sociales.

Spécialisation : les compétences sociales pour l'accueil en entreprise (1)

Niveau : Enseignement secondaire supérieur

- Annexe 5 -

5. Capacités terminales

Pour atteindre le seuil de réussite, l'étudiant(e) sera capable :au travers d'une mise en situation concrète d'accueil :

- de proposer des modalités d'organisation technique, matérielle, spatiale et temporelle de la fonction d'accueil en tenant compte des compétences sociales liées à la fonction ;
- d'utiliser des techniques d'écoute active, d'assertivité, de communication et de gestion de conflits dans la relation d'accueil avec son (ses) interlocuteur(s) ;
- de déterminer ses compétences sociales de façon critique.

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

- le degré de pertinence des modalités d'organisation de la fonction d'accueil ;
- le degré d'adéquation des techniques de communication ;
- la qualité de l'argumentation lors de l'autoévaluation.

Spécialisation : les compétences sociales pour l'accueil en entreprise (1)

Niveau : Enseignement secondaire supérieur

- Annexe 6 -

6. Chargé(s) de cours

Le chargé de cours sera un enseignant ou un expert.

L'expert devra justifier de compétences particulières issues d'une expérience professionnelle actualisée en relation avec le programme du présent dossier pédagogique.