Communauté Francaise

Ministère 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'Etudes.

Service de l'Enseignement
de Promotion Sociale.

1040 Bruxelles , le 23 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 1796

Objet : Dossiers pédagogiques de Régime 1
----- Unité de formation : PERSONNEL ADMINISTRATIF ET MANDATAIRES POLITIQUES:
GESTION D'UN PROJET D'EXCELENCE PAR LA METHODE DE
RESOLUTION DE PROBLEMES EN QUALITE TOTALE
(CONVENTION)
Classement : ENSEIGNEMENT SUPERIEUR ECONOMIQUE DE
PROMOTION SOCIALE DE TYPE COURT
Code Référence : 718511U32X1

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)

1796-U

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
X (1) Provincial et communal
O (1) Libre confessionnel
O (1) Libre non confessionnel

Identité du responsable pour le réseau : (2) Le Père Jacques Date et signature (2) : 30/09/96

2. Intitulé de l'unité de formation : (2)
PERSONNEL ADMINISTRATIF ET MANDATAIRES POLITIQUES: gestion d'un projet d'excellence par la méthode de résolution de problèmes en qualité totale (convention)

CODE (3) 7185 11 U 32 x 1

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 2 page(s) (2)
5. Classement de l'unité de formation :

O (1) Enseignement secondaire de : O (1) transition O (1) qualification
du degré : O (1) inférieur O (1) supérieur

X (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	X	Economique	●
Paramédical	O	Paramédical	O
Social	O	Social	O
Pédagogique	O	Pédagogique	O
Agricole	O	Agricole	O

Date de l'accord du Conseil supérieur : 04/10/96
Signature du Président du Conseil supérieur :

6. Caractère occupationnel : O (1) oui X (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

D 8 BIS/UF : au 01.03.96

Code de l'unité de formation : (3) 7185 11 U 32 x 1.

11. Horaire minimum de l'unité de formation :

Horaire minimum :

1. Dénomination du (des) cours (2)	Classement du(des) cours (2) (4)	Code U (2) (5)	Nombre de périodes (2)
méthodologie de la résolution de problèmes administratifs	CT	B	24
gestion de projets en qualité totale	CT	B	24
2. Part d'autonomie	XXXXXXXX	P	12
		Total des périodes	60

✓

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)] : Accord

J. Lemaire
12.X.96

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 : 21 OCT. 1996 Signature :

---

(2) A compléter
(3) Réservé 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)

ANNEXE 1

U.F. PERSONNEL ADMINISTRATIF ET MANDATAIRES POLITIQUES: gestion d'un projet d'excellence par la méthode de résolution de problèmes en qualité totale

FINALITES DE L'UNITE DE FORMATION

FINALITES GENERALES

Conformément à l'article 7 § 1er et 2ème du décret, 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.

FINALITES PARTICULIERES

Cette unité de formation s'inscrit dans un ensemble d'unités visant à permettre aux agents d'une administration et aux mandataires politiques de prendre conscience de la nécessité de percevoir l'organisation du travail dans une perspective de gestion de la qualité. L'étudiant développera la méthodologie de résolution de problèmes dans une stratégie globale de recherche de l'excellence.

U.F. PERSONNEL ADMINISTRATIF ET MANDATAIRES POLITIQUES: gestion d'un projet d'excellence par la méthode de résolution de problèmes en qualité totale

CAPACITES PREALABLES REQUISES

CAPACITES

L'étudiant doit posséder les capacités préalables suivantes:
L'étudiant doit prouver qu'il possède les compétences suivantes:

- développement d'une stratégie globale de réalisation d'un produit/service;
- maîtrise des démarches de suivi;
- adaptation des méthodes de travail et des filières de communication
- sens de l'écoute

TITRE (S) POUVANT EN TENIR LIEU

Attestation de réussite des U.F. suivantes:
U.F. ADMINISTRATIONS LOCALES ET REGIONALES: sensibilisation à la gestion d'un processus de qualité dans les administrations

ANNEXE 3

U.F. PERSONNEL ADMINISTRATIF ET MANDATAIRES POLITIQUES: gestion d'un projet d'excellence par la méthode de résolution de problèmes en qualité totale

RECOMMANDATIONS POUR LE DEDOUBLEMENT OU LE REGROUPEMENT

Aucune recommandation particulière

U.F. PERSONNEL ADMINISTRATIF ET MANDATAIRES POLITIQUES: gestion d'un projet d'excellence par la méthode de résolution de problèmes en qualité totale

PROGRAMME DE L'UNITE DE FORMATION

- **En gestion d'un projet d'excellence**

A partir d'un projet (ou d'un ensemble de projets apparentés)
choisi en collectif,
mettant en jeu une conception globale de résolution de problèmes par des services administratifs différenciés,

En fin d'unité de formation, l'étudiant doit être capable
- de maîtriser la méthodologie de résolution de problème, décrite ci-dessous;

1.	**OBSERVER** la situation problème	• *identifier la nature du problème et les attentes de qualité du produit formulées par le client/ le fournisseur*
2.	**COLLATIONNER** **REPERTORIER ET COMPRENDRE** des informations pertinentes, les éléments connus et inconnus	• *prévoir une structuration globale des étapes du travail en tenant compte des services administratifs concernés;* • *identifier les acteurs concernés ,leur méthodes de travail, leur disponibilité et leurs qualités essentielles;* • *rechercher dans une documentation ad hoc ou se documenter auprès de personnes ressources extérieures ,les méthodes de travail les plus pertinentes, en tenant compte de critères d'efficacité et d'économie acceptable;*
3.	**ANALYSER ET IDENTIFIER** la situation problème	• *structurer les étapes de travail à mettre en place d'une manière plus fine* • *prévoir les situations de communication et les techniques de médiation éventuelles;* • *prévoir des dysfonctionnements éventuels et rechercher des solutions accessibles;* • *établir un planning de travaux*
4.	**STRUCTURER ET INTERPRETER** les observations via un schéma, un arbre logique, en y intégrant les informations essentielles	• *établir une méthode de suivi des travaux en cours* • *mettre en place une approche de l'évaluation étape par étape en tenant compte des critères de qualité totale;* • *prévoir des systèmes d'ajustement en cas de dysfonctionnnement;*
5.	**FORMULER** des hypothèses, notamment de causalité, en exploitant au maximum la pensée divergente , l'intuition et la créativité	• *établir une méthode de suivi des travaux en cours* • *rechercher des solutions alternatives lorsque des problématiques nouvelles se font jour;*
6.	**PRATIQUER** une activité d'EXPERIMENTATION	• *déterminer une méthode d'expérimentation;*
7.	**EXERCER** une activité de contrôle **VERIFIER** la conformité d'unc solution aux critères retenus **REMEDIER** éventuellement	• *mettre en place des lieux de communication dans le cadre de l'évaluation continue du produit;* • *réactualiser s'il échet les critères d'évaluation*

		(effet feedback)
8.	**TRANSFERER** la démarche, les acquis dans d'autres situations problèmes, dans des phénomènes similaires ou différents	• *Rédiger une plaquette d'information à l'intention des équipes ultérieures;*

U.F. PERSONNEL ADMINISTRATIF ET MANDATAIRES POLITIQUES: gestion d'un projet d'excellence par la méthode de résolution de problèmes en qualité totale

CAPACITES
En fin d'unité de formation, l'étudiant doit être capable de résoudre des études de cas complexes et d'intégréer dans un projet d'excellence la démarche d'amélioration continue de la qualité.

A partir de situations - problèmes illustrant l'élaboration d'un service à l'attention du public, l'étudiant doit prouver qu'il possède les compétences suivantes:

- analyse critique des données de départ et formulation d'hypothèses;
- développement d'une stratégie globale d'un projet d'excellence;
- maîtrise des démarches de suivi;
- adaptation des méthodes de travail et des filières de communication
- sens de l'écoute

Pour la détermination du degré de maîtrise, il sera tenu compte, chez l'étudiant des compétences suivantes

- sens des responsabilités et de l'autonomie
- respect des critères d'un processus de qualité
- sens de l'innovation
- esprit d'analyse et esprit critique
- esprit d'équipe

ANNEXE 6

U.F. PERSONNEL ADMINISTRATIF ET MANDATAIRES POLITIQUES: gestion d'un projet d'excellence par la méthode de résolution de problèmes en qualité totale

PROFIL DU(DES) CHARGES DE COURS

Un enseignant ayant une expérience dans le domaine de l'amélioration continue de la qualité ou un expert qui par son expérience professionnelle et personnelle manifeste les compétences requises spécifiques dans le domaine du management administratif et de la gestion d'un processus de qualité .

C O N V E N T I O N (Article 114 du décret du 16/04/91)

Entre d'une part,

La Province de Liège dont le siège administratif est établi à 4000 LIEGE, Place de la République Française 1, ici représentée par Monsieur André GILLES, Député permanent, agissant en vertu d'une décision du de la Députation permanente, Pouvoir organisateur de l'Institut Provincial d'Enseignement Supérieur de Promotion Sociale de Seraing - Matricule: 452.6.293.045

dénommé ci-après 1ère partie,

et d'autre part,

L'Administration communale de NEUPRE, rue des Deux Eglises 16 à 4120 NEUPRE, représentée par Madame Josée PAGNOUL-DEMET, Bourgmestre.

dénommé ci-après 2e partie,

Il est convenu ce qui suit:

Article 1er: Dans le respect des articles 7 et 11 du décret de la Communauté française du 16 avril 1991 organisant l'enseignement de promotion sociale, cette formation doit:

a) concourir à l'épanouissement individuel en promouvant une meilleure insertion professionnelle, sociale, culturelle et scolaire,

b) répondre aux besoins et demandes en formation émanant des entreprises, des administrations, de l'enseignement et d'une manière générale des milieux socio-économiques.

Les finalités particulières de la formation viseront à permettre aux agents de l'Administration communale de NEUPRE de prendre conscience de la nécessité de percevoir l'organisation du travail dans une perspective d'amélioration continue de la qualité dans le triple objectif:

- de satisfaction maximale du client;
- de rendement optimal de l'organisation;
- de développement personnel des membres de l'organisation.

Article 2: L'objet de la présente convention est constitué des unités de formation suivantes:

dénomination exacte	date doc 8, 8bis, 8ter approuvé	date dépêche approbation	code
UF1: Administrations locales et régionales: sensibilisation à la gestion d'un processus de qualité dans les administrations			
UF2: Personnel administratif et mandataires politiques: gestion d'un projet d'excellence par la méthode de résolution de problèmes en qualité totale			

Article 3: L'ensemble des cours comportera, en tenant compte des différents dédoublements ou des différentes organisations, le nombre de périodes repris au tableau ci-dessous (*):

Nombre de périodes	Intitulé du cours	Classification des cours (CG, CT, CS, CTPP, PP, CPPM)	Niveau (DI, DS, TC, TL)
1 x 60	UF1: Administrations locales et régionales: sensibilisation à la gestion d'un processus de qualité dans les administrations	CT	TC
1 x 60	UF2:Personnel administratif et mandataires politiques: gestion d'un projet d'excellence par la méthode de résolution de problèmes en qualité totale	CT	TC

Article 4: Les activités pédagogiques se dérouleront durant la période du 15/10/96 au 20/12/ 1996. Les cours seront dispensés dans les locaux de l'Administration Communale, rue des Deux Eglises 16 à 4120 NEUPRE.

Article 5: Les périodes de cours reprises dans le tableau ci-dessous(**) sont prises en charge par la 2e partie au contrat. Ces périodes complémentaires se ventilent entre les différentes activités d'enseignement conformément à la répartition prévue aux documents 8bis des unités de formation. La 2e partie s'engage à verser sa participation au compte financier prévu à cet effet en deux tranches égales. La première est liquidée au plus tard le ..... et la seconde est liquidée au plus tard le .....

Nbre de périodes	Classifi.	Niveau	Prix/pér.	Total
60	CT	TC	2.070	124.200
60	CT	TC	2.070	124.200
				248.400

Article 6: La 1ère partie s'engage à respecter le programme et le niveau des études dans le respect de la réglementation scolaire. C'est dans ce cadre que s'exercent les missions du service d'Inspection de l'enseignement de promotion sociale.

Elle s'engage en outre à procéder à une évaluation continue et terminale des capacités acquises par les étudiants et à leur délivrer, en fin de formation, toute attestation, brevet, diplôme ou certificat lié à la réussite. Les méthodes pédagogiques et d'évaluation relèvent de la seule compétence du pouvoir organisateur.

Article 7: Le Conseil des Etudes sera constitué dans le respect des règles édictées par le Décret du 16 avril 1991.

Article 8: Les horaires sont établis en concertation entre les deux parties cocontractantes. Ils ne peuvent être modifiés que de commun accord. Les horaires et leurs modifications éventuelles sont paraphés par les deux parties.
Les rythmes de formation doivent permettre au personnel d'assimiler et de mettre les acquis en pratique.

Article 9: Les dispositions en matière de droit d'inscription sont celles de l'article 12, § 3 de la loi du 29 mai 1959 modifiant certaines dispositions de la législation de l'enseignement, tel que modifié par le décret du 12 juillet 1990, par le décret du 16 avril 1991 et par le décret du 26 juin 1992.
L'ensemble des personnes inscrites dans cette formation est dispensée de paiement du droit d'inscription sur base de: personnel d'une administration publique.

Fait à Neupré en 3 exemplaires originaux dont 1 destiné à l'Administration de l'enseignement de promotion sociale (cfr point 6)

Pour la Province de Liège,
Le Député permanent,

André GILLES

Pour l'Administration Communale de Neupré
La Bourgmestre,

Josée PAGNOUL-DEMET