S-3184/1
1.2.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
● (1) Libre confessionnel
O (1) Libre non confessionnel

Identité du responsable pour le réseau (2) : **Stéphane Heugens** Date et signature (2) : **10 juin 2014**

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

ACCUEIL, SECRETARIAT ET MAINTENANCE DANS UN CABINET DENTAIRE

CODE DE L'U.F. (3)	82 35 02 U21 S1	CODE DU DOMAINE DE FORMATION (4)	**803**

3. **Finalités de l'unité de formation :** Reprises en annexe n° **1** de 1 page
4. **Capacités préalables requises :** Reprises en annexe n° **2** de 1 page
5. **Classement de l'unité de formation :**

● Enseignement secondaire de : du degré : ● transition O inférieur O qualification ● supérieur
O Enseignement supérieur de type court O Enseignement supérieur de type long

Pour le classement de l'unité de formation de l'enseignement supérieur			
Proposition de classement		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
Maritime	O	Maritime	O
Arts appliqués	O	Arts appliqués	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
8. **Programme des cours :** Repris en annexe n° **4** de 2 pages
9. **Capacités terminales :** Reprises en annexe n° **5** de 1 page
10. **Chargé(s) de cours :** Repris en annexe n° **6** de 1page

(1) Cocher la mention utile
(2) A compléter
(3) Réservé à l'administration
(4) Proposé par le réseau et avalisé par l'inspection

CODE DE L'U.F. (3)	92 35 02 021 S 1	CODE DU DOMAINE DE FORMATION (4)	803

11. Horaire minimum de l'unité de formation :

Horaire minimum :

1. Dénomination du (des) cours	Classement des cours	Code U	Nombre de périodes
Techniques d'accueil en cabinet dentaire	CT	B	30
Techniques de secrétariat d'un cabinet dentaire	CT	B	60
Maintenance des produits et matériaux utilisés en dentisterie	CT	B	60
Assistance organisationnelle au déroulement des soins dentaires	CT	B	46
2. Part d'autonomie		P	48
		Total des périodes	244

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 : 14.08.14

Signature

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

(2) A compléter
(3) Réservé à l'administration
(4) Proposé par le réseau et avalisé par l'inspection
(5) Soit CG, CS, CT, CTPP, PP ou CPPM
(6) Soit A, B, C, D, E, F, H, J, K, L, Q, R, S, T - (l'approbation de cette rubrique est réservée à l'administration)

Accueil, secrétariat et maintenance dans un cabinet dentaire

ANNEXE 1

FINALITES DE L'UNITE DE FORMATION

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, cette unité de formation vise à :

- 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.

Finalités particulières

Cette unité de formation vise à permettre à l'apprenant, en vue d'assister un dentiste au sein d'un cabinet dentaire :

- d'identifier la fonction d'agent d'accueil et de gestion d'un cabinet dentaire et ses limites ;
- de gérer l'accueil des bénéficiaires de soins ;
- d'assurer le secrétariat du cabinet dentaire ;
- d'assurer la maintenance du matériel dentaire ;
- de préparer le matériel pour le déroulement des soins des diverses spécialités dentaires.

Accueil, secrétariat et maintenance dans un cabinet dentaire

ANNEXE 2

CAPACITES PREALABLES REQUISES

Capacités

En français :

- résumer les idées essentielles d'un texte et les critiquer ;
- produire un message structuré qui exprime un avis, une prise de position devant un fait, un évènement, etc. (des documents d'information pouvant être mis à disposition).

Titre(s) pouvant en tenir lieu

CESS

Accueil, secrétariat et maintenance dans un cabinet dentaire

ANNEXE 3

CONSTITUTION DES GROUPES OU REGROUPEMENT

Aucune recommandation particulière.

Accueil, secrétariat et maintenance dans un cabinet dentaire

ANNEXE 4

PROGRAMME DES COURS

L'apprenant sera capable :

En Techniques d'accueil en cabinet dentaire

au travers de situations professionnelles concrètes,

- d'appliquer différentes techniques d'accueil selon les situations (téléphone, présence,…) ;
- d'appliquer les règles de politesse et de développer des attitudes adéquates telles que courtoisie, disponibilité, tact, soin de son apparence, etc. ;
- de gérer différents types de situations avec les patients : urgence, attente, conflit, soutien psychologique… ;

En Techniques de secrétariat d'un cabinet dentaire

- d'utiliser la terminologie dentaire : nomenclature, quadrants, numérotation, … ;
- de gérer un carnet de rendez-vous, de manipuler un système de téléphonie, etc.… ;
- *face à un système informatique connu et sur lequel sont installés plusieurs programmes, en respectant les règles d'utilisation de l'équipement et du matériel informatique et en utilisant les commandes appropriées,*
  - de créer et mettre à jour un dossier patient ;
  - de rédiger un courrier professionnel (au patient, aux confrères, …) et de le transmettre par voie électronique ;
  - d'identifier adéquatement les documents complémentaires pour les patients (devis, consentement, …) ;
  - de compléter adéquatement les documents administratifs conformément aux exigences législatives et/ou aux normes de remboursement ;
  - d'encoder des informations en vue de la gestion comptable ;
- d'appliquer des techniques de classement et d'archivage (documents ou fichiers) ;

En Maintenance des produits et matériaux utilisés en dentisterie

dans le respect des règles d'hygiène, de sécurité et de protection de l'environnement, notamment au travers de situations professionnelles concrètes et/ou de visites (cabinet dentaire, laboratoire spécialisé, firme de matériel dentaire,…)

- d'identifier les produits, instruments et autres matériels utilisés dans les différentes spécialités de la dentisterie ;

Accueil, secrétariat et maintenance dans un cabinet dentaire

- d'assurer la maintenance quotidienne des installations et d'appliquer la procédure à suivre en cas de dysfonctionnement d'appareillages ;
- de désinfecter, stériliser et empaqueter des instruments selon les normes en vigueur ;
- de gérer le stock des produits et du petit matériel (commande et rangement) ;
- de gérer les déchets en relation avec des firmes agréées ;
- de prévoir et préparer le matériel en fonction du planning journalier ;
- de décrire les étapes de la fabrication de prothèses dentaires ;
- de distinguer les installations et le matériel utilisés dans un cabinet dentaire, leurs utilisations et leur maintenance ;

<u>En Assistance organisationnelle au déroulement de soins dentaires</u>

notamment au travers de situations professionnelles concrètes et/ou de visites (cabinet dentaire)

- d'identifier et de situer le rôle de l'agent d'accueil et de gestion d'un cabinet dentaire ;
- d'expliquer, en fonction des spécialités dentaires, les déroulements des divers types de soins ;
- d'identifier les principes d'ergonomie à appliquer dans le travail journalier dans un cabinet dentaire.

Accueil, secrétariat et maintenance dans un cabinet dentaire

ANNEXE 5

CAPACITES TERMINALES

Pour atteindre le seuil de réussite, l'apprenant sera capable :

en utilisant le vocabulaire technique adéquat,
sur base d'une ou plusieurs situation(s) professionnelles en cabinet dentaire définie(s) par le chargé de cours,

- de définir une procédure d'accueil et de suivi du bénéficiaire de soins ;
- d'en rédiger les documents (attestations, demandes de suivi,...) en utilisant l'outil informatique de manière adéquate ;
- de dresser la liste du matériel nécessaire aux soins selon le planning journalier ;
- de décrire les différentes étapes, de la désinfection à la stérilisation des instruments, ainsi que les tests de validations y afférent ;
- de repérer un dysfonctionnement d'un appareillage et de décrire la procédure à appliquer pour y remédier ;
- d'organiser la gestion du stock : commande et réception ;
- d'expliciter sa place et son rôle dans le cadre de l'assistance au dentiste lors du déroulement d'un soin.

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

- le niveau de cohérence : la capacité à établir avec pertinence une majorité de liens logiques pour former un ensemble organisé et ainsi répondre adéquatement aux attentes ;
- le niveau de précision : la clarté, l'exactitude et la concision au niveau de la terminologie et de la connaissance du matériel ;
- le niveau d'autonomie : la capacité de faire preuve d'initiatives démontrant une réflexion personnelle basée sur une exploitation des ressources et des idées en interdépendance avec son environnement.

ANNEXE 6

CHARGE(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.