

S-5794/3

MINISTERE DE LA COMMUNAUTE FRANCAISE
ADMINISTRATION GENERALE DE L'ENSEIGNEMENT
ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE

DOSSIER PEDAGOGIQUE

(Document 8 bis)¹

UNITE D'ENSEIGNEMENT

Relation professionnelle et
techniques de nettoyage : approfondissement

| | |
|-----------------------------------|---------------------------------------|
| CODE DE L'U.E. (2): 8A2A 04 UM SA | CODE DU DOMAINE DE FORMATION (3): 801 |
|-----------------------------------|---------------------------------------|

La présente demande émane du réseau:

| | |
|---|---|
| <input type="radio"/> (4) Organisé par la Fédération Wallonie-Bruxelles | <input checked="" type="radio"/> (4) Libre subventionné confessionnel |
| <input type="radio"/> (4) Officiel subventionné | <input type="radio"/> (4) Libre subventionné non confessionnel |

Identité du responsable du réseau (1) : Stéphane HEUGENS

Date et signature (1) : ...25/09/2011

¹ Article 7 de l'A.G.C.F du 15 mai 2014 relatif aux dossiers pédagogiques des sections et unités d'enseignement de l'enseignement de promotion sociale

1. Finalités de l'unité d'enseignement : reprises en annexe n°1 (.1. page(s) (1)

2. Capacités préalables requises : reprises en annexe n°1 (.1. page(s) (1)

3. Niveau et classement de l'unité d'enseignement :

| | | |
|-------------------------|---------------------------|---------------------------|
| Enseignement secondaire | ● (4) du niveau inférieur | O (4) du niveau supérieur |
| de | ● (4) transition | O (4) qualification |

4. Acquis d'apprentissages : repris en annexe n°2 (.1., page(s) (1)

5. Programme :

5.1. Etudiant repris en annexe n°2 (.2. page(s) (1)

5.2. Chargé de cours

6. Constitution des groupes ou regroupement : repris en annexe n°3 (.1. page(s) (1)

7. Chargé(s) de cours : repris en annexe n°3 (.1. page(s) (1)

8. Horaire minimum de l'unité d'enseignement :

| <u>Dénomination du (des) cours</u> (1) | <u>Classement du(des) cours</u> (1) (5) | <u>Code U</u> (1) (5) | <u>Nombre de périodes</u> (1) | <u>Code fonction</u> (1) |
|--|--|--------------------------|----------------------------------|-----------------------------|
| Mécanismes de la relation professionnelle de l'agent de maintenance en nettoyage de collectivités et d'entreprises | CT | B | 15 | |
| Déontologie et législation | CT | B | 15 | |
| Méthodologie d'organisation du travail | CT | B | 16 | |
| Techniques de nettoyage : travaux pratique | PP | L | 18 | |
| <u>Part d'autonomie</u> | | P | 16 | |
| Total des périodes | | | 80 | |

9. Tableau de concordance (à approuver par le Conseil général) repris en annexe n°4 (...1age(s) (1)

10. Réserve au Service de l'inspection de l'enseignement de promotion sociale:

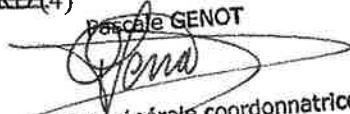
a) Observation(s) de l'(des) Inspecteur(s) concerné(s) relative(s) au dossier pédagogique [annexe(s) éventuelle(s)] (1):

b) Avis de l'Inspecteur coordonnateur relatif au dossier pédagogique :

ACCORD PROVISoire (4) - ~~PAS D'ACCORD~~ (4)

En cas de décision négative, motivation de cette dernière :

Date : 17 DEC. 2019 Signature :

Pascal GENOT

Inspectrice générale coordonnatrice

Relation professionnelle et techniques de nettoyage : approfondissement

ANNEXE 1

FINALITES DE L'UNITE D'ENSEIGNEMENT

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 d'enseignement 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 d'enseignement vise à permettre à l'étudiant d'appliquer des techniques de communication (relation professionnelle) et les règles de déontologie visant l'intégration dans une équipe de nettoyage et, l'application des techniques de nettoyage en fonction des situations de travail proposées, tout en respectant l'utilisation des produits adéquats et les règles de sécurité.

CAPACITES PREALABLES REQUISES

Capacités

L'étudiant sera capable :

- ◆ d'énoncer les exigences du métier en respectant les règles en vigueur dans la collectivité ou l'entreprise à appliquer en lien avec une situation proposée et d'explicitier les facilitateurs et les perturbateurs de la communication dans cette situation ;
- ◆ d'organiser un travail de nettoyage en fonction des différentes tâches à effectuer en tenant compte du planning ;
- ◆ de mettre en œuvre les techniques appropriées à ces tâches en tenant compte des règles générales d'hygiène et de sécurité.

Titre(s) pouvant en tenir lieu

Attestation de réussite de l'unité d'enseignement « Relation professionnelle et techniques de nettoyage – initiation » de l'enseignement secondaire inférieur.

(Date de la signature)

Relation professionnelle et techniques de nettoyage : approfondissement

ANNEXE 2

ACQUIS D'APPRENTISSAGE

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

- ◆ d'émettre des messages verbaux et non verbaux efficaces en lien avec la situation proposée ;
- ◆ de poser les limites de sa fonction et justifier de celles-ci au regard des règles en vigueur dans la collectivité ou l'entreprise et de législation ;
- ◆ d'organiser un travail de nettoyage en fonction des différentes tâches à effectuer ;
- ◆ de mettre en œuvre les techniques appropriées à ces tâches en tenant compte des règles d'hygiène et de sécurité.

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

- ◆ l'efficacité dans l'organisation du travail ;
- ◆ le soin dans l'exécution des tâches ;
- ◆ la clarté de l'expression ;
- ◆ la précision apportée dans les explications données.

PROGRAMME DE L'ETUDIANT

L'étudiant sera capable :

en « Mécanismes de la relation professionnelle de l'agent de maintenance en nettoyage »

Au départ de mises en situation concrètes de relations avec les bénéficiaires, leur entourage, l'équipe de travail et le service

- ◆ de s'initier à des techniques d'écoute active (en situation bilatérale et de groupe) ;
- ◆ de s'initier à des techniques d'expression (en situation bilatérale et de groupe) ;
- ◆ d'expliquer et justifier le cadre de ses prestations dans les limites de sa fonction et dans le respect des autres professionnels intervenants dans les collectivités et entreprises ;
- ◆ de transmettre des informations et observations relatives aux différentes tâches au responsable.

en « Déontologie et législation »

- ◆ de s'informer sur ses droits et obligations ;
- ◆ de s'initier aux fonctionnements des différentes collectivités et entreprises et à leurs réglementations spécifiques ;
- ◆ de lire et d'interpréter les documents inhérents à l'exercice de la profession ;
- ◆ d'appliquer le concept du devoir de discrétion à des mises en situation concrètes ;
- ◆ d'identifier les différents intervenants d'une équipe et de se situer parmi eux.

(Date de la signature)

Relation professionnelle et techniques de nettoyage : approfondissement

en « Méthodologie d'organisation du travail »

- ◆ de lire et d'expliquer une feuille de route ;
- ◆ de lire et d'expliquer un planning (descriptif des différentes tâches fourni par le responsable et qui doivent être effectuées par l'agent) ;
- ◆ de lire et d'expliquer la planification (répartition des différentes tâches par agent avec le temps imputé à chaque tâche – temps réel et temps d'exécution) ;
- ◆ de déterminer et justifier les cas d'exception de la planification et le réajustement de ceux-ci ;
- ◆ d'organiser le travail de nettoyage en fonction des différentes tâches à effectuer et des différentes étapes.

en « Techniques de nettoyage : travaux pratiques »

- ◆ d'appliquer la feuille de route ;
- ◆ d'appliquer le planning (descriptif des différentes tâches qui doivent être effectuées par l'agent et fourni par le responsable) ;
- ◆ d'appliquer la planification (répartition des différentes tâches par agent avec le temps imputé à chaque tâche – temps réel et temps d'exécution) et de justifier les cas d'exception rencontré de la planification et le réajustement de ceux-ci ;
- ◆ d'analyser un plan d'étage fourni par le responsable ;
- ◆ d'organiser son travail de façon rationnelle :
 - avant : conceptualisation du travail,
 - pendant : réalisation du travail,
 - après : rapport sur le travail effectué ;
- ◆ de réaliser le plan de nettoyage établi en tenant compte d'une chronologie efficace ;
- ◆ de déterminer les règles de sécurité professionnelle (EPI)¹ ;
- ◆ de choisir et d'exécuter les méthodes de nettoyage adéquates : à sec, humide, désinfection, ...
- ◆ de choisir et d'utiliser les différents produits de nettoyage en fonction des surfaces et des lieux ;
- ◆ de choisir et d'utiliser le matériel ;
- ◆ d'entretenir les matériaux en tenant compte de leurs caractéristiques de nettoyage.

¹ équipement de protection individuelle

(Date de la signature)

Relation professionnelle et techniques de nettoyage : approfondissement

ANNEXE 3

CONSTITUTION DES GROUPES OU REGROUPEMENT

Aucune recommandation particulière.

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 la charge de cours qui lui est attribuée.

(Date de la signature)