

MINISTERE DE LA COMMUNAUTE FRANCAISE

Administration Générale de l'Enseignement et de la Recherche Scientifique

Service général des Affaires pédagogiques et du Pilotage
du réseau d'Enseignement organisé par la Communauté française

ENSEIGNEMENT SECONDAIRE DE PLEIN EXERCICE

HUMANITES PROFESSIONNELLES ET TECHNIQUES

ENSEIGNEMENT PROFESSIONNEL

Deuxième degré

SECTEUR : Economie

GROUPE : Secrétariat

PROGRAMME D'ETUDES DE L'OPTION DE BASE GROUPEE :

TRAVAUX DE BUREAU

AVERTISSEMENT

Le présent programme est d'application à partir de 2007–2008, dans les deux années du deuxième degré de l'enseignement secondaire professionnel..

Il abroge et remplace le programme provisoire 262P/2004/249 auquel il est identique à l'exception du titre de la partie 2 (pages 58 et 59). Le programme 262P/2004/249 avait été approuvé à titre provisoire dans l'attente de l'avis favorable de la Commission des programmes pour les humanités professionnelles et techniques. Cet avis favorable étant intervenu, le programme repris ci-après (262/2007/249) a reçu l'approbation ministérielle à titre définitif

La partie 1 (pages 3 à 57) couvre les cours de dactylographie - bureautique et de techniques d'accueil, d'organisation et secrétariat.

La partie 2 (pages 58 à 76) concerne les techniques commerciales.

Il convient de se référer :

- *pour le complément de français, au programme 7/5060 de 1981 ;*
- *pour la langue moderne I, au programme 96/2002/240.*

Ce programme figure sur RESTODE, serveur pédagogique de l'enseignement organisé par la Communauté française.

Adresse : <http://www.restode.cfwb.be>

Il peut en outre être imprimé au format PDF.

ENSEIGNEMENT PROFESSIONNEL

2^e degré

SECTEUR 7 ECONOMIE

GROUPE 72 SECRETARIAT

OPTION TRAVAUX DE BUREAU

| | 3 P (2004-2005) | 4 P (2005-2006) |
|---|---------------------------|---------------------------|
| <i>Formation générale orientée</i> | | |
| Français: complément | 3 | 3 |
| Langue moderne I | 2 | 2 |
| <i>Formation technique orientée</i> | | |
| Techniques commerciales | 9 | 9 |
| Techniques d'accueil, d'organisation et secrétariat | 2 | 2 |
| Dactylographie – Bureautique | 9 | 9 |
| TOTAL | 25 | 25 |

GLOSSAIRE

Les programmes d'études proposent des situations d'apprentissage et indiquent des contenus d'apprentissage qui peuvent être obligatoires ou facultatifs.

Décret-Missions (1997) Art. 36 § 5 et Art. 50 § 4

CONTENUS D'APPRENTISSAGE

Savoirs nécessaires pour entreprendre correctement les apprentissages permettant le développement des compétences liées à la concrétisation des activités.

SITUATIONS D'APPRENTISSAGE

Situations-problèmes mettant en œuvre des habiletés liées au développement des compétences conduisant à la concrétisation, à l'opérationnalisation des activités.

COMPETENCE

Aptitude à mettre en œuvre un ensemble organisé de savoirs, de savoir-faire et d'attitudes permettant d'accomplir un certain nombre de tâches.

COMPETENCES DISCIPLINAIRES

Référentiel présentant de manière structurée les compétences à acquérir dans une discipline scolaire.

COMPETENCES TRANSVERSALES

Attitudes, démarches mentales et démarches méthodologiques communes aux différentes disciplines, à acquérir et à mettre en œuvre au cours de l'élaboration des différents savoirs et savoir-faire; leur maîtrise vise à une autonomie croissante d'apprentissage des élèves.

EVALUATION FORMATIVE

Evaluation effectuée en cours d'activité et visant à apprécier le progrès accompli par l'élève et à comprendre la nature des difficultés qu'il rencontre lors d'un apprentissage; elle a pour but d'améliorer, de corriger ou de réajuster le cheminement de l'élève; elle se fonde en partie sur l'autoévaluation.

EVALUATION CERTIFICATIVE

Evaluation qui débouche soit sur l'obtention d'un certificat, soit sur une autorisation de passage de classe ou d'accès à un nouveau degré.

PARTIE I

PROGRAMME DES COURS

DE

DACTYLOGRAPHIE-BUREAUTIQUE

**TECHNIQUES D'ACCUEIL, D'ORGANISATION ET
SECRETARIAT**

TABLE DES MATIERES

PROGRAMME DE DACTYLOGRAPHIE-BUREAUTIQUE

| | |
|---|----|
| Organisation du programme d'études | 6 |
| Infrastructure et équipement | 7 |
| Considérations méthodologiques générales | 8 |
| | |
| BURO 1 Le système d'exploitation et la gestion de fichiers L'initiation au traitement de texte et l'étude du clavier | 11 |
| BURO 2 La présentation des documents simples Le traitement de texte..... | 18 |
| BURO 3 La mise en forme du courrier et d'un tableau simple L'initiation aux <i>TIC</i> | 21 |
| BURO 4 La mise en page et la gestion du courrier PAO | 25 |
| BURO 5 La présentation de documents Les fonctions avancées du traitement de texte Les <i>TIC</i> et les activités du secrétariat | 29 |
| BURO 6 La gestion de documents longs L'édition de tableaux..... | 33 |
| | |
| L'évaluation | 37 |
| | |
| Bibliographie | 40 |

PROGRAMME DU COURS DE TECHNIQUES D'ACCUEIL, D'ORGANISATION ET SECRETARIAT

| | | |
|----------------------|--|----|
| SEC 1 | Le classement | 43 |
| SEC 2 | L'ergonomie et le cadre de travail | 46 |
| SEC 3 | Les qualités de la secrétaire | |
| | Le traitement du courrier | 48 |
| SEC 4 | Les éléments de communication | 51 |
| SEC 5 | L'accueil en face à face | |
| | L'agenda électronique | 53 |
| SEC 6 | Le téléphone | 55 |
| Bibliographie | | 57 |

ORGANISATION DU PROGRAMME D'ETUDES

Les programmes d'études "Dactylographie-Bureautique" et "Techniques d'Accueil, d'Organisation et Secrétariat" présentent le développement de certaines activités de manière structurée en modules.

- ORGANISATION DES ACTIVITES**
- **DACTYLOGRAPHIE-BUREAUTIQUE**
 - **TECHNIQUES D'ACCUEIL, D'ORGANISATION ET SECRETARIAT**

| 3^e P | 4^e P |
|--|--|
| <p>Buro 1</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ Le système d'exploitation et la gestion de fichiers ▫ L'initiation au traitement de texte et l'étude du clavier <p>Sec 1</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ Le classement | <p>Buro 4</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ La mise en page et la gestion du courrier ▫ PAO <p>Sec 4</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ Les éléments de communication |
| <p>Buro 2</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ La présentation des documents simples ▫ Le traitement de texte <p>Sec 2</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ L'ergonomie et le cadre de travail | <p>Buro 5</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ La présentation de documents ▫ Les fonctions avancées du traitement de texte ▫ Les <i>TIC</i> et les activités du secrétariat <p>Sec 5</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ L'accueil en face à face ▫ L'agenda électronique |
| <p>Buro 3</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ La mise en forme du courrier et d'un tableau simple ▫ L'initiation aux <i>TIC</i> <p>Sec 3</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ Les qualités de la secrétaire ▫ Le traitement du courrier | <p>Buro 6</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ La gestion de documents longs ▫ L'édition de tableaux <p>Sec 6</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ Le téléphone |

Les programmes présentent l'organisation des activités de manière logique; le professeur peut y déroger en fonction de circonstances particulières tel qu'un projet d'école. Cependant, les modules ne peuvent être permutés d'une année à l'autre.

Les contenus de ces programmes sont tous obligatoires. Toutefois, le professeur aura la latitude d' étoffer les contenus abordés, mais l'évaluation se limitera aux indicateurs définis.

A l'intérieur même des cours, certaines compétences ne pourront s'acquérir que si elles sont exercées de manière transversale et régulière tout au long de l'apprentissage.

INFRASTRUCTURE ET EQUIPEMENT

L'élève dispose de son poste de travail de manière continue. En vue de l'évaluation, les résultats sont imprimés régulièrement.

Les directives européennes relatives au travail sur écran de visualisation et l'Arrêté royal du 27 août 1993 relatif au travail sur des équipements à écrans de visualisation (M.B. 93 09 07) sont respectés en ce qui concerne la position de l'opérateur face au poste de travail.

Celui-ci doit disposer d'un espace de travail suffisant. Un porte-documents placé à côté de l'écran améliore la rentabilité et permet le respect des règles relatives à l'ergonomie.

Il est conseillé d'organiser l'ensemble des cours de "Secrétariat-Dactylographie-Bureautique" et de "Techniques d'Accueil, d'Organisation et Secrétariat" dans une "classe-bureau" équipée notamment de (d'):

- un ordinateur par élève;
- imprimantes;
- un accès ponctuel à l'Internet;
- supports de référence (annuaires, dictionnaires, didacticiel d'apprentissage du clavier, ...);
- matériel didactique (documentation, matériel pour les activités de classement, ...).

Pour obtenir une intégration parfaite des compétences et une formation harmonieuse, il est conseillé que les cours soient assurés par un même professeur.

CONSIDERATIONS METHODOLOGIQUES GENERALES

MÉTHODOLOGIE

Il est important de diversifier les exercices de telle sorte que la réflexion soit toujours nécessaire: elle conduit au jugement, à l'évaluation des éléments de la situation avant toute décision d'action. C'est la construction des savoirs.

Les activités seront exercées afin d'atteindre les compétences de savoir, de savoir-faire et de savoir-devenir. Pour atteindre la maîtrise souhaitée, de nombreux exercices et de nombreuses simulations seront proposés.

RÔLE DE L'ENSEIGNANT PENDANT CES ACTIVITÉS

L'enseignant sera:

- un soutien affectif pour l'apprenant,
- un facilitateur d'apprentissage.

Il veillera à:

- la qualité et la diversité du matériel didactique;
- une organisation du travail variée (recherche individuelle, en petits groupes ...);
- maintenir ou provoquer la poursuite du travail (motivation, animation, gestion du temps, des groupes ...);
- fournir aux apprenants des vues d'ensemble régulières (synthèses);
- mesurer le résultat sous forme d'évaluation formative.

LES PRÉREQUIS

En 4^e année, si certains élèves ne possèdent pas les prérequis, il y aura lieu d'y remédier et de gérer deux groupes en début de formation. Toutefois, des moments d'activités communes pourront être organisés (contrôle de la progression en saisie, mise en page, travaux de groupes, synthèse ...).

L'ÉVALUATION

L'EVALUATION FORMATIVE

L'évaluation formative est un outil indispensable à un bon apprentissage.

L'évaluation formative correspond à l'intention d'observer ou de recueillir des informations afin d'améliorer les apprentissages. Elle constitue une information qui permet à l'apprenant de progresser; c'est un diagnostic qui s'intègre de manière constante dans le processus d'apprentissage afin d'aider l'apprenant à améliorer son cheminement.

L'évaluation formative s'intègre dans une perspective d'un enseignement différencié. La différenciation ne signifie pas nécessairement "travail individuel" mais un apprentissage qui s'appuie sur la prise en compte des aptitudes de l'apprenant.

C'est une pédagogie qui débouchera soit sur:

- une modification de la démarche didactique de l'enseignant - chaque individu possède un style d'apprentissage dominant (visuel, auditif, kinesthésique) que l'on peut privilégier;
- une remédiation - l'erreur en cours d'apprentissage ne doit pas être considérée comme une faute, ni être sanctionnée; une démarche d'analyse s'établit pour identifier la cause de l'erreur; elle débouche sur une proposition de remédiation.

L'EVALUATION CERTIFICATIVE

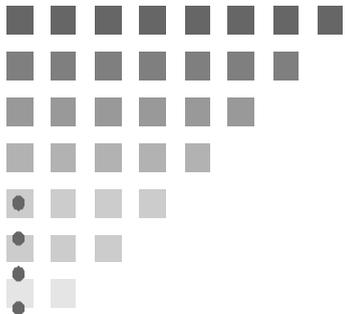
L'évaluation certificative permet de signifier dans quelle mesure le travail accompli par l'apprenant rencontre les exigences imposées par un programme. Elle intervient après une séquence d'apprentissage ou à la fin d'une période pour évaluer le passage de classe ou l'obtention d'un titre. L'évaluation certificative doit être cohérente et répondre aux objectifs d'apprentissage. Elle doit mesurer la capacité observable attendue et spécifier les conditions dans lesquelles le comportement est attendu. La définition des critères implique la détermination des seuils de réussite.

CONCLUSIONS

L'autoévaluation qui amène l'apprenant à porter un jugement sur la valeur du travail accompli en fonction des critères déterminés s'insère bien dans la logique de l'évaluation formative et dans la progression des apprentissages.

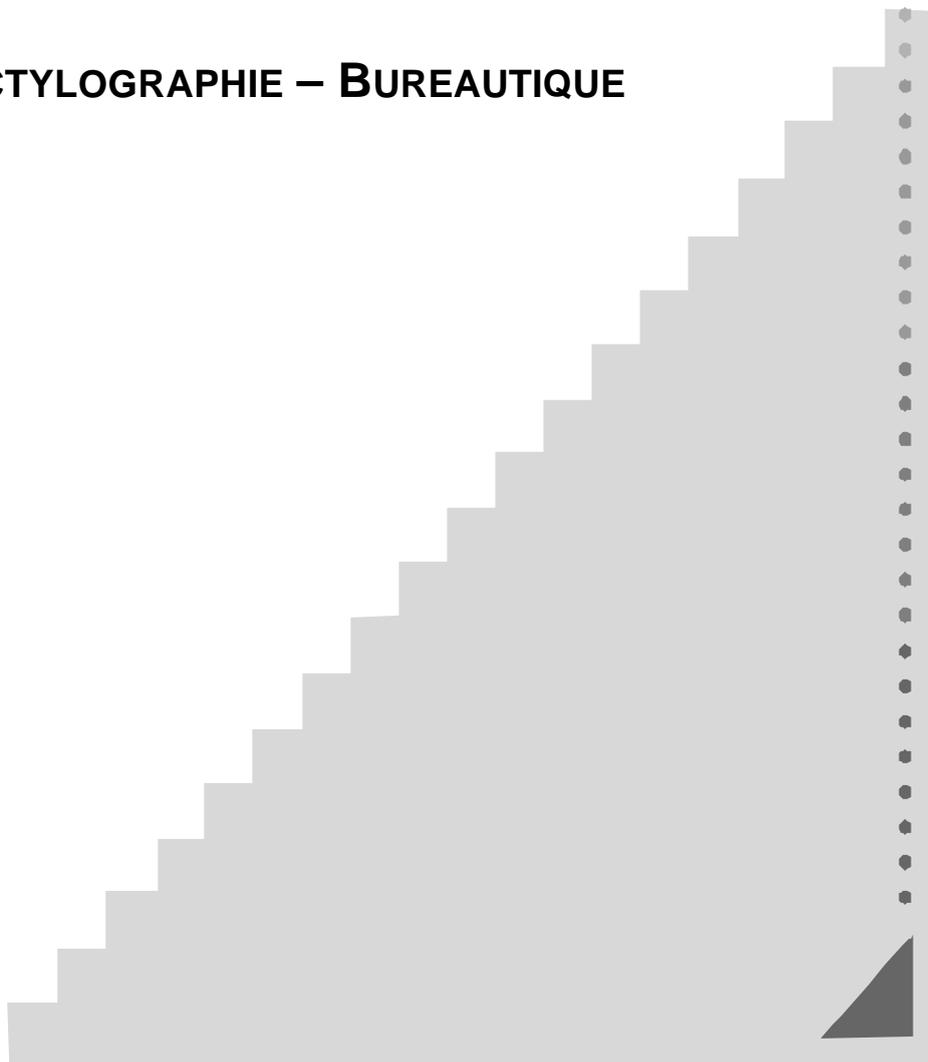
L'évaluation certificative ne peut être envisagée qu'après une évaluation formative et une remédiation.

Un nouvel apprentissage ne peut faire l'objet d'une évaluation certificative.



PROGRAMME DU COURS DE

DACTYLOGRAPHIE – BUREAUTIQUE



Dac. - Bur.

BURO 1

LE SYSTEME D'EXPLOITATION ET LA GESTION DE FICHIERS

3 P

L'INITIATION AU TRAITEMENT DE TEXTE ET L'ETUDE DU CLAVIER

| ACTIVITES ET SITUATIONS D'APPRENTISSAGE | CONTENUS | INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES |
|---|--|--|
| <p>BUREAUTIQUE</p> <p>1. A partir d'une présentation visuelle, identifier les composants de l'ordinateur et les différents périphériques.</p> <p>2. Observer le bureau et repérer les éléments.</p> <p>Mettre en pratique les principales fonctions du système d'exploitation (Windows ...).</p> | <p>Le matériel informatique:</p> <ul style="list-style-type: none">▫ l'unité centrale,▫ les unités d'enregistrement des informations,▫ le moniteur,▫ le clavier,▫ la souris,▫ l'imprimante. <p>Le bureau:</p> <ul style="list-style-type: none">▫ le poste de travail,▫ la corbeille,▫ les icônes. <p>Les applications:</p> <ul style="list-style-type: none">▫ les fenêtres,▫ les menus,▫ les barres d'outils. | <p>Sur base d'une publicité simple:</p> <ul style="list-style-type: none">▫ découvrir les composantes,▫ donner une définition simple,▫ donner un exemple concret. <p>Réaliser un schéma simple qui montre les relations entre les composantes.</p> <p>Définir l'environnement et ses composants.</p> <p>Selon les consignes données:</p> <ul style="list-style-type: none">▫ ouvrir une application de Windows;▫ exécuter les consignes en respectant les procédures adéquates en un temps déterminé;▫ terminer la session de travail. |

| ACTIVITES ET SITUATIONS D'APPRENTISSAGE | CONTENUS | INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES |
|--|---|---|
| <p>3. A partir de consignes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ identifier dossiers et fichiers, ▫ afficher l'arborescence d'un dossier, ▫ afficher le contenu d'un dossier, ▫ créer un dossier dans le répertoire adéquat. <p>Créer des dossiers en parallèle avec le classeur papier de l'élève.</p> <p>4. Démarrer le logiciel de traitement de texte et/ou le didacticiel d'apprentissage du clavier et terminer la session de travail en respectant les procédures adéquates.</p> <p>CLAVIER</p> <p>5. Saisir des mots et phrases à l'aveugle et avec les dix doigts selon:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ un rythme imposé, ▫ un rythme personnel. <p>6. Déplacer le curseur d'une manière efficace.</p> <p>A partir d'un document pré-encodé à modifier, accéder aux différents endroits le plus rationnellement possible.</p> | <p>L'Explorateur:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ l'arborescence, ▫ le contenu des dossiers, ▫ la création d'un dossier. <p>L'écran du logiciel:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ les différentes zones, ▫ les outils, ▫ la zone de saisie. <p>Les procédures d'ouverture et de fermeture d'une application.</p> <p>L'étude du clavier:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ évaluation et mémorisation des distances et des directions de l'emplacement des touches par rapport aux touches-repères AZER UIOP; ▫ exercices d'apprentissage. <p>Les déplacements du curseur:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ au moyen de la souris, ▫ au moyen des touches directionnelles, ▫ au moyen des raccourcis clavier. | <p>Analyser une arborescence sur papier et en distinguer les dossiers et les fichiers.</p> <p>Organiser la gestion de fichiers dans les différents dossiers.</p> <p>En 30 minutes, l'élève réalise, en méthode aveugle, un minimum de 20 lignes d'exercices libres, en utilisant le doigté correct et en adoptant la position adéquate.</p> <p>L'autocorrection est prévue.</p> <p>Ouvrir un fichier et le modifier afin d'obtenir le résultat escompté sur papier dans un temps déterminé.</p> |

| ACTIVITES ET SITUATIONS D'APPRENTISSAGE | CONTENUS | INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES |
|--|---|--|
| <p>7. Enregistrer le fichier dans le dossier adéquat. Classer les fichiers par ordre alphabétique et chronologique.</p> <p>Ouvrir un document sauvegardé.</p> <p>Imprimer le fichier.</p> <p>8. A partir de phrases ou d'un petit texte:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ rétablir les espacements correspondant aux signes de ponctuation et aux signes spéciaux; ▫ placer, de manière adéquate, les majuscules au début d'une phrase, dans un titre, dans les noms propres d'utilisation courante; ▫ choisir la représentation d'un nombre en chiffres ou en lettres; ▫ appliquer le format de la représentation des nombres (numéros, sommes, dates, quantités, début de phrase). | <p>L'insertion et l'effacement de caractères, au moyen des touches:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ <i>Delete</i>, ▫ <i>Rappel arrière</i>, ▫ <i>Enter</i>. <p>La sauvegarde et la consultation des données.</p> <p>Les règles d'édition associées aux caractères étudiés:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ la ponctuation et les règles d'espacement; ▫ l'emploi courant des majuscules (au début d'une phrase, dans un titre, dans les noms propres); ▫ l'utilisation courante des chiffres, des nombres et leur représentation; ▫ les symboles mathématiques et les signes spéciaux du clavier alphanumérique. | <p>En 20 minutes, au départ d'un fichier préalablement encodé par le professeur, l'élève corrige et applique \pm 20 règles d'édition relatives aux espacements, majuscules, chiffres et symboles.</p> <p>Le fichier est imprimé et sauvegardé dans le répertoire indiqué.</p> |

| ACTIVITES ET SITUATIONS D'APPRENTISSAGE | CONTENUS | INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES |
|--|---|--|
| <p>9. A partir de phrases ou d'un petit texte, utiliser les fonctions de mise en évidence d'un logiciel de traitement de texte.</p> <p>VITESSE ET PRECISION</p> <p>10. Réaliser des exercices d'évaluation de la maîtrise du clavier.</p> | <p>La sélection de mots, de phrases et paragraphes pour:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ le soulignement, le gras, l'italique; ▫ le format de police, ▫ la casse minuscules/majuscules, <p>en utilisant la souris ou les raccourcis clavier.</p> <p>Phrases répétées.</p> | <p>Sur base d'un texte pré-encodé ou encodé par l'élève, et à partir de consignes, utiliser les fonctions de mise en évidence en respectant les procédures adéquates.</p> <p>Dactylographier, à l'aveugle et en utilisant le doigté correct, un exercice de 120 frappes en 1 minute, en adoptant la position adéquate.</p> <p>L'évaluation sera établie en fonction des critères "vitesse" et "précision" définis dans le chapitre "<i>Considérations méthodologiques générales</i>".</p> <p>L'autocorrection est permise.</p> |

CONSEILS METHODOLOGIQUES

LES OUTILS BUREAUTIQUES (LE MATERIEL ET LE GESTIONNAIRE DE FICHIERS)

Chaque élève doit disposer de son propre poste de travail.

Il est recommandé d'utiliser le gestionnaire de fichiers pour l'archivage des fichiers et la personnalisation de l'environnement de travail. Les documents seront enregistrés sur le disque dur; l'unité périphérique servira aux copies de sécurité.

Les travaux seront classés selon les principes idéologique et chronologique, tant sur le support informatique que dans le classeur. Exemples: théorie, mise en page de textes, courrier, tableaux, entraînement à la vitesse et à la précision, ...

Le professeur aidera l'apprenant à:

- développer des compétences de savoir-faire et de savoir-être;
- travailler de manière logique;
- respecter rigoureusement les procédures, notamment pour l'enregistrement et la récupération des fichiers;
- apprendre à apprendre pour pouvoir s'adapter et transférer ses acquis;
- acquérir un vocabulaire de base afin de lui permettre de comprendre une information proposée par une fiche technique élémentaire ou un didacticiel.

LA SAISIE OU L'ENCODAGE AU CLAVIER

L'apprentissage du clavier s'effectue sur ordinateur. La rangée repère est "azer". Toutefois, le positionnement acquis antérieurement (pour autant qu'il soit correct) ne sera pas modifié. L'utilisation des dix doigts permet de créer des repères et d'utiliser le clavier sans le regarder. En effet, seule la **méthode "aveugle"** permet de progresser en rapidité d'exécution. Elle facilite les travaux de saisie et d'encodage, mais elle est également très appréciable lors des travaux de rédaction; en effet, elle permet à l'opérateur de se concentrer sur son activité. En outre, cette méthode permet de respecter un maintien conforme aux règles d'ergonomie.

Deux heures d'apprentissage pour l'étude de deux touches est un temps normal. Eventuellement, ce temps pourra être prolongé pour l'étude des touches-repères, de "b" et "n", "c" et ";".

Une période de cours se divise en trois: un temps de révision et d'évaluation spatiale, un temps d'exercices dirigés et rythmiques (10 à 20 minutes), un temps réservé aux exercices libres.

Les exercices d'une leçon sont présentés selon un ordre de difficulté progressif et la frappe de phrases est indispensable pour terminer une leçon.

Dès le début de l'apprentissage, le professeur fera preuve de vigilance quant à l'acquisition des gestes et du maintien. L'apprentissage repose sur l'évaluation spatiale; il s'agit de mémoriser les directions qui existent entre les touches-repères et les autres touches. L'utilisation d'un didacticiel d'apprentissage du clavier est recommandée en qualité d'outil pédagogique. Il peut remplacer les exercices dirigés et rythmiques mais il ne peut être considéré comme le seul outil. L'élève doit être amené à effectuer des exercices de manière libre en fixant son regard sur un support écrit. En méthode d'apprentissage traditionnelle, l'utilisation d'un cache-clavier est recommandée jusqu'au moment où l'apprenant a atteint le niveau de saisie de 18 à 20 mots à la minute. A ce moment, si sa méthode de travail est conforme, il peut s'en dégager. Les acquis doivent être consolidés régulièrement.

En ce qui concerne la saisie des chiffres dans un texte, les touches alphanumériques de la rangée supérieure doivent être utilisées. Placés dans un tableau ou un autre contexte, les chiffres pourront être encodés à l'aide du pavé numérique.

Le professeur amènera l'apprenant à:

- situer la compétence à acquérir,
- manipuler le matériel informatique dans le respect des procédures,
- adopter un maintien correspondant aux normes de l'inspection du travail et des recommandations européennes,
- appliquer strictement une consigne,
- mettre en œuvre plusieurs mécanismes de mémorisation (visuelle, auditive, gestuelle),
- avoir une attitude responsable face à son apprentissage,
- acquérir une méthode de travail et un objectif d'efficacité et de précision,
- respecter un rythme de frappe imposé.

L'EVALUATION

L'évaluation formative joue un rôle primordial dans la formation. En début d'apprentissage, le professeur doit placer l'accent sur la méthode de travail et non sur l'erreur commise. Les fautes ne constitueront donc pas un critère d'évaluation; elles peuvent être corrigées en utilisant la méthode appropriée.

L'évaluation certificative porte sur l'utilisation du matériel et le respect des procédures, la méthode de travail, la gestion du temps, le respect des consignes et la correction des erreurs. Lors d'un exercice d'évaluation, les erreurs non corrigées sont pénalisées.

| <p>ACTIVITES ET SITUATIONS D'APPRENTISSAGE</p> | <p>CONTENUS</p> | <p>INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES</p> |
|--|--|--|
| <p>MISE EN PAGE</p> <p>1. A partir d'un texte encodé au kilomètre, présenter un texte simple selon le style américain en respectant les règles d'édition et les principes de disposition.</p> <p>2. Saisir et présenter, selon le style américain, un texte nécessitant différents alignements (ex.: menus, poèmes...).</p> | <p>Le texte et le style américain</p> <p>Les principes de disposition du style américain:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ le titre, ▫ les paragraphes, ▫ la source. <p>Les règles d'édition:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ les règles de coupures de mots, ▫ la césure manuelle ou automatique. <p>Présentation de différents documents:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ menus, poèmes, annonces publicitaires, ... ▫ textes justifiés avec source. | <p>Saisir et présenter un texte de ± 700 frappes en 30 ou 40 minutes, en respectant:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ les conventions relatives aux coupures de mots, à l'emploi des majuscules, des chiffres et des symboles; ▫ les principes de disposition; ▫ les consignes de travail; ▫ la méthode à l'aveugle et des 10 doigts. <p>Enregistrer et imprimer le document.</p> <p>La correction des erreurs est prévue dans le temps imparti.</p> <p>Les critères d'évaluation seront établis sur base du tableau de référence précité.</p> |

| ACTIVITES ET SITUATIONS D'APPRENTISSAGE | CONTENUS | INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES |
|--|--|--|
| <p>3. A partir d'une lettre simple pré-encodée et non disposée:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ définir les cinq mentions indispensables d'une lettre commerciale; ▫ déterminer l'emplacement des mentions et la formulation de la mention. <p>4. Saisir et présenter une lettre simple selon la disposition "Bloc à la marge":</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ selon un modèle disposé, ▫ sans modèle. <p>BUREAUTIQUE</p> <p>5. Utiliser les fonctions élémentaires du traitement de texte sur base d'exercices d'approfondissement du clavier (petits paragraphes).</p> <p>VITESSE ET PRECISION</p> <p>6. Réaliser des exercices d'évaluation de la maîtrise du clavier.</p> | <p>La disposition "Bloc à la marge" simple.</p> <p>Les cinq parties indispensables d'une lettre d'affaires.</p> <p>L'organisation des zones de la lettre.</p> <p>La présentation des éléments:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ la date et l'adresse de l'expéditeur, ▫ la suscription, ▫ la vedette, ▫ le corps de la lettre, ▫ la souscription. <p>Les fonctions du traitement de texte:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ l'alignement des paragraphes (gauche, droit, centré, justifié); ▫ l'insertion d'images de la bibliothèque; ▫ l'encadrement simple; ▫ l'enregistrement dans un autre répertoire; ▫ l'impression des documents. <p>L'autocorrection.</p> | <p>Dans un temps imparti et sur base d'un texte non disposé, saisir et présenter une lettre commerciale simple selon la disposition "Bloc à la marge" en respectant les consignes de présentation et de composition.</p> <p>A partir de consignes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ retrouver un fichier enregistré en un temps déterminé; ▫ modifier un document en appliquant les fonctions étudiées; ▫ enregistrer le document dans un répertoire défini; ▫ imprimer le document. <p>Dactylographier, à l'aveugle et en utilisant le doigté correct, un exercice de 150 frappes en 1 minute, en adoptant la position adéquate.</p> <p>L'évaluation sera faite en fonction des critères "vitesse" et "précision" définis dans le chapitre "<i>Considérations méthodologiques générales</i>". L'autocorrection est permise.</p> |

CONSEILS METHODOLOGIQUES

Les compétences en matière de saisie au clavier par la méthode professionnelle seront réactivées de manière systématique et régulière tout au long de l'apprentissage.

Les activités d'apprentissage associeront les fonctions du traitement de texte à l'étude de la présentation des documents. La chronologie des apprentissages liés au logiciel est laissée à l'appréciation du professeur; cependant, dès l'étude des premières fonctions, il habituera l'élève à utiliser judicieusement les boutons "Annuler" et "Rétablir".

Chaque écrit soumis au traitement de l'information doit faire l'objet d'une analyse du thème et d'une vérification orale de la compréhension du texte.

Le professeur amènera l'apprenant à développer:

Saisie et présentation de documents

- l'observation et la concentration lors de la reproduction exacte d'un texte,
- la rigueur dans le respect des normes d'édition et de présentation,
- le souci de la précision et de l'autocorrection.

Utilisation du matériel informatique

- le choix de la procédure d'utilisation du logiciel la plus adéquate,
- la logique du raisonnement face à l'outil informatique et au travail à réaliser,
- des méthodes de travail transférables.

Dans toutes les situations d'apprentissage:

- respecter les consignes de manière rigoureuse,
- développer une attitude critique et responsable face à son travail.

L'évaluation certificative tiendra compte des critères définis à la rubrique "Evaluation d'un document édité par traitement de texte".

Utilisation d'un didacticiel orthographique

Dans la gestion individualisée de l'enseignement, il est permis d'utiliser un didacticiel qui permette d'améliorer l'orthographe.

| <p align="center">ACTIVITES ET SITUATIONS D'APPRENTISSAGE</p> | <p align="center">CONTENUS</p> | <p align="center">INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES</p> |
|---|---|---|
| <p>MISE EN PAGE</p> <p>1. Saisir et présenter des phrases contenant des chiffres, des symboles et des signes spéciaux.</p> <p>2. Représenter et appliquer les règles d'utilisation des sigles, des symboles monétaires courants, des indicatifs de nationalité, des abréviations et des unités de mesure les plus courantes.</p> | <p>Les règles d'édition et signes spéciaux:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ les adjectifs ordinaux, ▫ les symboles courants (du clavier), ▫ les caractères spéciaux (du clavier), ▫ l'utilisation des principaux symboles monétaires, ▫ la représentation des sigles et des abréviations. | <p>Saisir et présenter un texte de ± 700 frappes en un temps déterminé (± 30 à 40 minutes):</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ en reproduisant un modèle, ▫ en le disposant, <p>dans le respect:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ de la frappe à l'aveugle et du bon doigté; ▫ des procédures informatiques; ▫ des consignes de travail; ▫ des règles de disposition du texte; ▫ des règles relatives à la représentation des symboles; ▫ des règles d'espacement relatives à la ponctuation, aux symboles et aux caractères spéciaux. <p>La correction des erreurs est prévue dans le temps imparti.</p> |

| ACTIVITES ET SITUATIONS D'APPRENTISSAGE | CONTENUS | INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES |
|--|--|---|
| <p>3. Sur base de différents modèles, définir:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ les coordonnées de l'expéditeur; ▫ l'objet; ▫ les références; ▫ les pièces jointes, ▫ les différentes formes de suscription et de souscription (raison sociale, fonction et titre). <p>4. Saisir et présenter une lettre commerciale, comportant des mentions facultatives:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ selon un modèle type, ▫ sans modèle. <p>LE TABLEAU ET LE TRAITEMENT DE TEXTE</p> <p>5. Créer et présenter un tableau selon un modèle.</p> <p>6. Insérer un tableau dans un texte.</p> | <p>Les règles de présentation d'une lettre commerciale:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ schéma de la lettre (respect des différentes zones); ▫ identification de l'expéditeur et du destinataire; ▫ les mentions facultatives (l'objet, les références, les pièces jointes). <p>La création d'un tableau simple.</p> | <p>Saisir, à l'aveugle, une lettre selon la disposition "Bloc à la marge", sans avoir recours à un document de référence, en un temps déterminé.</p> <p>Présenter une lettre contenant des mentions facultatives sans avoir recours à un document de référence et en un temps déterminé.</p> <p>L'autocorrection est permise, quels que soient les correcteurs orthographiques employés.</p> <p>Le document doit être utilisable.</p> <p>Les critères d'évaluation seront établis sur base du tableau de référence précité.</p> <p>Reproduire un modèle de tableau dans un temps imparti.</p> <p>L'exactitude des données est un critère d'évaluation.</p> <p>L'autocorrection est indispensable.</p> |

| ACTIVITES ET SITUATIONS D'APPRENTISSAGE | CONTENUS | INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES |
|---|---|---|
| <p>BUREAUTIQUE</p> <p>7. A partir de consignes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ créer un dossier spécifique au courrier; ▫ organiser et classer les informations et les données; ▫ créer un texte comprenant un tableau; ▫ utiliser les bordures et les trames; ▫ utiliser les outils de correction. <p>VITESSE ET PRECISION</p> <p>8. Réaliser des exercices d'évaluation de la maîtrise du clavier.</p> <p>LES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION</p> <p>9. Selon un mode opératoire et à partir de consignes, rechercher des informations sur Internet, au départ:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ d'une adresse connue, ▫ d'un moteur de recherche. | <p>La gestion des dossiers et des fichiers.</p> <p>Les caractères spéciaux.</p> <p>Le tableau.</p> <p>Les bordures et les trames.</p> <p>Le correcteur orthographique.</p> <p>Utilisation d'une adresse connue ou d'un moteur de recherche.</p> | <p>Le respect des consignes et du temps sont des critères d'évaluation.</p> <p>Après correction par le professeur, le document doit être utilisable.</p> <p>Dactylographier, à l'aveugle et avec les 10 doigts, un exercice de ± 180 frappes en 1 minute, en adoptant la position adéquate.</p> <p>L'évaluation sera faite en fonction des critères "vitesse" et "précision" définis dans le chapitre <i>Considérations méthodologiques générales</i>. L'autocorrection est permise.</p> <p>Faire apparaître le résultat de la recherche dans un document à présenter.</p> |

| ACTIVITES ET SITUATIONS D'APPRENTISSAGE | CONTENUS | INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES |
|--|---|---|
| 10. Dans le cadre de la présentation d'un sujet (élocution), rechercher des images, des textes, des poèmes en relation avec le sujet traité. | L'insertion d'images. Enregistrement du contenu de la recherche. | La mise en page doit être équilibrée et esthétique. |

CONSEILS METHODOLOGIQUES

BUREAUTIQUE

Les documents proposés aux élèves auront un caractère administratif ou se rapporteront au domaine des travaux de bureau.

L'évaluation d'une nouvelle notion (mise en page ou fonction informatique) fera d'abord l'objet d'une évaluation formative.

Des exercices de synthèse constitueront la base de l'évaluation sommative qui tiendra compte:

- de la méthode de travail,
- de l'exactitude des éléments et de la mise en page,
- du respect des consignes,
- du respect du temps imparti,
- des erreurs non corrigées.

Les critères d'évaluation et de cotation seront communiqués aux étudiants. Parmi les conditions imposées, il peut être précisé si la consultation des notes est permise.

DACTYLOGRAPHIE

L'évaluation de la progression de la vitesse se fera de manière régulière.

| <p>ACTIVITES ET SITUATIONS D'APPRENTISSAGE</p> | <p>CONTENUS</p> | <p>INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES</p> |
|--|--|--|
| <p>MISE EN PAGE</p> <p>1. Disposer un texte ou des paragraphes selon le style américain, selon:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ l'interligne simple, ▫ l'interligne double. <p>Enregistrer et imprimer le document.</p> <p>2. A partir de phrases ou d'un texte court, composer les chiffres romains.</p> <p>3. A partir d'un texte de lettre:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ présenter la lettre selon la disposition "Bloc à la marge"; ▫ déterminer le nombre de pièces jointes et représenter la rubrique; ▫ enregistrer et imprimer le document. | <p>Les principes de disposition du style américain.</p> <p>Le schéma de disposition du texte selon le style américain:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ mise en évidence du titre (centrage, bordure), ▫ mise en évidence des paragraphes, ▫ mise en évidence de la source. <p>Identification des lettres composant les chiffres romains de base.</p> <p>Le principe de la composition des chiffres romains (de I à XX).</p> <p>L'utilisation des chiffres romains (usage courant).</p> <p>Le schéma de la lettre commerciale (mentions obligatoires et utiles) et respect des différentes zones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ utilité de la mention "Objet"; ▫ usage de la rubrique "Annexe(s)" ou "Pièce(s) jointe(s)"; | <p>Suivant la méthode aveugle, saisir et présenter un texte de style américain en respectant les règles d'édition et de disposition de document.</p> <p>Suivant la méthode aveugle, saisir et présenter un texte de style américain présentant des chiffres romains.</p> <p>Dans le respect du temps alloué (40 à 50 minutes), de la frappe à l'aveugle et des règles d'utilisation du matériel informatique:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ placer l'objet dans la zone appropriée; ▫ déterminer éventuellement les pièces jointes, libeller la rubrique et la placer correctement; |

| ACTIVITES ET SITUATIONS D'APPRENTISSAGE | CONTENUS | INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES |
|--|---|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> ▫ présentation des mentions utiles selon la disposition "Bloc à la marge". | <ul style="list-style-type: none"> ▫ saisir à l'aveugle la lettre selon la disposition "Bloc à la marge", sans avoir recours à un document de référence, en un temps déterminé; <p>Le document doit être complet et utilisable après une autocorrection.</p> |
| <p>4. A partir d'une lettre pré-encodée selon la disposition "Bloc à la marge":</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ modifier une lettre et adopter la disposition "Bloc à la date, style américain"; ▫ saisir et présenter une lettre commerciale selon la disposition "Bloc à la date" style américain; ▫ enregistrer et imprimer le document. <p>5. Dans une lettre et/ou un texte non disposé(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ déterminer les mentions à présenter sous forme d'énumérations; ▫ choisir le signe introductif de l'énumération adéquat (puces ou numéros); ▫ présenter le document. | <p>La disposition "Bloc à la date", style américain.</p> <p>Les règles relatives à la présentation des énumérations simples (courtes et longues).</p> | <p>Saisir à l'aveugle la lettre selon la disposition "Bloc à la date", sans avoir recours à un document de référence, en un temps déterminé.</p> <p>Sur base d'un fichier préalablement encodé par le professeur, l'élève modifie le document et présente judicieusement les paragraphes sous forme d'énumérations.</p> <p>Il respecte le temps imparti (± 30 minutes) et les procédures informatiques relatives à:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ l'insertion de puces et de numéros, ▫ le retrait positif de première ligne. <p>Les critères d'évaluation seront établis sur base du tableau de référence précité.</p> |

| ACTIVITES ET SITUATIONS D'APPRENTISSAGE | CONTENUS | INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES |
|--|--|---|
| <p>BUREAUTIQUE</p> <p>6. Exploiter les fonctions suivantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ modifier le format des caractères; ▫ modifier le retrait de paragraphe; ▫ modifier le format d'interligne; ▫ déterminer, poser et supprimer des tabulations (gauche, droite, centrée); ▫ insérer une bordure de paragraphe; ▫ insérer des puces, des numéros et des signes iconiques. <p>7. Dans le cadre d'une manifestation scolaire, présenter:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ un menu, ▫ une illustration de sa section, ▫ une affiche, <p>à l'aide d'un logiciel adéquat autre que le traitement de texte.</p> <p>VITESSE ET PRÉCISION</p> <p>8. Réaliser des exercices d'évaluation de la maîtrise du clavier.</p> | <p>La taille et la lisibilité des caractères.</p> <p>La mise en forme des paragraphes.</p> <p>Les tabulations.</p> <p>Les bordures.</p> <p>Les puces et les numéros.</p> <p>Publisher</p> <p>PowerPoint.</p> | <p>Face à un système informatique courant, dans le respect du temps alloué et des règles d'utilisation de l'équipement et du matériel, en utilisant les commandes appropriées, l'élève est capable:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ d'activer les commandes, ▫ d'appliquer les consignes de travail. <p>L'élève est capable de présenter un sujet de manière esthétique en respectant:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ le temps imparti, ▫ l'utilisation correcte du logiciel. <p>Dactylographier, à l'aveugle et en utilisant le doigté correct, un exercice de ± 660 frappes en 5 minutes en adoptant la position adéquate.</p> <p>L'évaluation sera faite en fonction des critères "vitesse" et "précision" définis dans le chapitre "<i>Considérations méthodologiques générales</i>".</p> <p>L'autocorrection est permise.</p> |

CONSEILS METHODOLOGIQUES

DACTYLOGRAPHIE ET TRAITEMENT DE TEXTE

En début d'année scolaire, il est conseillé de reprendre des exercices d'approfondissement du clavier, de dextérité et de revoir les règles de base relatives à l'édition de documents.

BUREAUTIQUE

Pour réaliser les activités de bureautique, il sera nécessaire de mobiliser les connaissances de base pour développer son aptitude à:

- saisir des données,
- organiser la gestion des documents.

Les fichiers préalablement encodés par le professeur seront systématiquement enregistrés sous un autre nom, dans le même dossier ou dans un autre dossier.

Le professeur préparera l'élève à:

- transférer ses acquis vers une nouvelle matière, en attirant l'attention sur la similitude entre les zones, entre les rubriques ...,
- repérer et corriger ses erreurs en utilisant le correcteur orthographique et grammatical.

Dac. – Bur.

BURO 5

**LA PRESENTATION DE DOCUMENTS
LES FONCTIONS AVANCEES DU TRAITEMENT DE TEXTE**

4 P

LES TIC ET LES ACTIVITES DU SECRETARIAT

| ACTIVITES ET SITUATIONS D'APPRENTISSAGE | CONTENUS | INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES |
|---|---|--|
| <p>MISE EN PAGE</p> <p>1. Présenter des énumérations courtes et longues dans:</p> <ul style="list-style-type: none">▫ une lettre commerciale;▫ un texte simple. <p>2. En fonction de l'élaboration d'un dossier commercial et à partir d'un texte raturé:</p> <ul style="list-style-type: none">▫ présenter une lettre comportant des particularités;▫ présenter une offre de prix ou un bon de commande comportant des rubriques. <p>BUREAUTIQUE</p> <p>3. Utiliser efficacement les fonctions:</p> <ul style="list-style-type: none">▫ couper – copier – coller,▫ rechercher – remplacer. <p>4. Utiliser judicieusement les correcteurs orthographique et grammatical.</p> | <p>Les énumérations simples:</p> <ul style="list-style-type: none">▫ courtes,▫ longues. <p>L'utilisation des puces et numéros. L'utilisation des caractères spéciaux.</p> <p>Les signes de correction.</p> <p>Les titres. Les rubriques.</p> <p>Les raccourcis clavier.</p> <p>Le déplacement et la copie de paragraphes.</p> <p>Les retraits de paragraphes.</p> <p>La tabulation.</p> <p>Les outils de correction.</p> | <p>Dans un temps imparti, présenter un texte et/ou une lettre comportant des énumérations simples en respectant les règles de présentation des énumérations.</p> <p>Dans un temps imparti, présenter un texte et/ou une lettre comportant 7 signes de correction et des particularités.</p> <p>Face à un système informatique courant, dans le respect du temps alloué et des règles d'utilisation de l'équipement et du matériel, en utilisant les commandes appropriées, l'élève est capable:</p> <ul style="list-style-type: none">▫ d'utiliser les procédures adéquates relatives aux fonctions étudiées;▫ de respecter les consignes de travail. <p>Présenter un document sans erreur.</p> |

| ACTIVITES ET SITUATIONS D'APPRENTISSAGE | CONTENUS | INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES |
|--|--|---|
| <p>5. Présenter un document publicitaire ou d'information original.</p> <p>6. Paramétrer l'impression du document:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ en entier, ▫ la page en cours, ▫ par numéro de page, ▫ en plusieurs exemplaires. <p>VITESSE ET PRECISION</p> <p>7. Réaliser des exercices d'évaluation de la maîtrise du clavier.</p> <p>TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION</p> <p>8. Selon un mode opératoire et à partir de consignes, rechercher des informations sur Internet, au départ:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ d'une adresse connue, ▫ d'un moteur de recherche. <p>Enregistrer l'information. Utiliser l'information.</p> | <p>L'insertion d'images.</p> <p>La sélection de puces dans les caractères spéciaux.</p> <p>La barre d'outil "dessin".</p> <p>Les options d'impression.</p> <p>L'Internet:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ caractéristiques de l'adresse d'un site Web, ▫ mots clés dans les moteurs de recherche. | <p>Utiliser les techniques appropriées en alliant l'aspect visuel.</p> <p>Respecter les consignes relatives à l'impression.</p> <p>Dactylographier à l'aveugle, avec les 10 doigts, un exercice de ± 750 frappes en 5 minutes en adoptant la position adéquate.</p> <p>L'évaluation sera faite en fonction des critères "vitesse" et "précision" définis dans le chapitre "<i>Considérations méthodologiques générales</i>". L'autocorrection est permise.</p> <p>Justifier la composition d'une adresse et trouver les mots clés appropriés.</p> |

| ACTIVITES ET SITUATIONS D'APPRENTISSAGE | CONTENUS | INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES |
|--|--|--|
| <p>9. Selon un mode opératoire et à partir de consignes, appliquer les procédures relatives à l'envoi et à la réception d'un courrier électronique:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ encoder l'adresse du destinataire, ▫ encoder l'objet et le message, ▫ rédiger le message, ▫ expédier et contrôler l'envoi du message, ▫ réceptionner et imprimer un message. | <p>Le courrier électronique:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ structure d'une adresse E-mail, ▫ fonctionnement, ▫ avantages et inconvénients. <p>Gestion de la boîte à message. Création d'un carnet d'adresses. Classement des messages.</p> <p>Les conventions de rédaction d'un message.</p> | <p>En respectant les règles d'utilisation du matériel et les règles de rédaction d'un message:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ envoyer un message par courrier électronique, ▫ recevoir un message, ▫ accuser réception d'un message, ▫ répondre à un message selon les consignes, ▫ compléter un carnet d'adresses. |

CONSEILS METHODOLOGIQUES

Lors de l'étude de la fonction "couper-copier-coller", le professeur s'assurera que la notion de *presse papier* a été comprise.

La présentation des documents longs fera appel à l'esprit critique pour éventuellement restructurer l'aspect du document; l'élève pourrait ainsi modifier:

- les marges,
- la taille des caractères,
- l'espacement des paragraphes,
- l'espacement des lignes,

en fonction de critères esthétiques et de rentabilité.

Internet est un outil pédagogique. Chaque activité doit faire l'objet d'une préparation minutieuse de la part du professeur. Toute recherche doit être guidée et s'effectuer à partir de consignes précises.

Le professeur exploitera les capacités de transfert en attirant l'attention sur:

- la similitude entre les logiciels (menus et barres d'outils),
- la similitude entre les rubriques communes au courrier postal et électronique,
- la précision dans l'encodage d'une adresse URL (site Internet),
- la pertinence du mot clé encodé dans le cadre d'une recherche.

Selon l'équipement et les possibilités, chaque élève devrait pouvoir disposer d'une adresse E-mail personnelle. A cette fin, chacun pourra se créer un compte auprès d'un fournisseur d'adresses électroniques gratuites (de nombreux sites Internet proposent cette possibilité).

| <p align="center">ACTIVITES ET SITUATIONS D'APPRENTISSAGE</p> | <p align="center">CONTENUS</p> | <p align="center">INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES</p> |
|---|---|--|
| <p>MISE EN PAGE</p> <p>1. Disposer un texte de plus d'une page avec en-tête et pied de page en sélectionnant une bordure adaptée ainsi que le format de caractères. La présentation du document fait appel à la créativité tout en respectant la lisibilité du document.</p> <p>2. Modifier un document: <ul style="list-style-type: none"> ▫ selon une mise au net simple, ▫ enregistrer et imprimer le document. </p> <p>3. Présenter un tableau selon le respect des règles de présentation: <ul style="list-style-type: none"> ▫ mettre en évidence les mentions de la ligne de titres; ▫ aligner judicieusement les données alphanumériques et chiffrées des colonnes; ▫ dimensionner les colonnes et les lignes; ▫ fusionner et scinder des cellules. </p> | <p>Les règles relatives au texte suivi: <ul style="list-style-type: none"> ▫ pagination, ▫ saut de page, ▫ la veuve et l'orpheline. </p> <p>Les signes normalisés de correction (cinq nouveaux signes choisis parmi les plus courants).</p> <p>Les règles relatives à la présentation des données chiffrées (nombres entiers) et alphanumériques sous forme de tableau.</p> | <p>Présenter un document de plus d'une page, en un temps déterminé, en le disposant dans le respect: <ul style="list-style-type: none"> ▫ des règles d'édition, ▫ des règles de présentation d'un document suivi, ▫ des consignes de travail, ▫ des procédures informatiques. </p> <p>Les critères d'évaluation seront établis sur base du tableau de référence précité.</p> <p>Au départ d'un document imprimé, l'élève: <ul style="list-style-type: none"> ▫ interprète les signes de correction du professeur ou les annotations; ▫ présente le document en respectant les consignes. </p> <p>Après la correction et une deuxième impression éventuelle, le document doit être utilisable.</p> <p>A partir d'un modèle et dans le temps imparti, créer un tableau selon les consignes et le respect des règles de présentation.</p> <p>Aucune faute n'est tolérée dans les données chiffrées.</p> |

| ACTIVITES ET SITUATIONS D'APPRENTISSAGE | CONTENUS | INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES |
|--|--|---|
| <p>BUREAUTIQUE</p> <p>4. Gérer un document de plus d'une page:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ créer un en-tête et un pied de page; ▫ insérer un numéro de page; ▫ activer la fonction "Veuve-orpheline" et "Paragraphes solidaires"; ▫ insérer un saut de page; ▫ présenter le document en colonnes. <p>5. Mettre en forme les données d'un tableau:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ sélectionner une mention, cellule, ligne et colonne; ▫ mettre en évidence les données. <p>6. Utiliser judicieusement les correcteurs orthographique et grammatical.</p> <p>7. Paramétrer l'impression du document:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ en entier, ▫ la page en cours, ▫ par numéro de page, ▫ en plusieurs exemplaires. | <p>Les barres d'outils "Standard", "Mise en forme", "Tableaux et bordures".</p> <p>Les raccourcis clavier</p> <p>Le déplacement et la copie de paragraphes.</p> <p>L'en-tête et le pied de page.</p> <p>Le saut de page manuel ou automatique.</p> <p>La pagination et l'enchaînement des paragraphes.</p> <p>Les colonnes.</p> <p>La barre d'outils "dessin".</p> <p>L'insertion et la modification d'un tableau.</p> <p>Les outils de correction.</p> <p>Les options d'impression.</p> | <p>Face à un système informatique courant, dans le respect du temps alloué et des règles d'utilisation de l'équipement et du matériel, en utilisant les commandes appropriées, l'élève est capable:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ d'utiliser les procédures adéquates relatives aux fonctions étudiées; ▫ de respecter les consignes de travail. |

| ACTIVITES ET SITUATIONS D'APPRENTISSAGE | CONTENUS | INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES |
|---|--|---|
| <p>VITESSE ET PRECISION</p> <p>8. Réaliser des exercices d'évaluation de la maîtrise du clavier.</p> | <p>La dextérité. La rapidité de lecture.</p> | <p>Dactylographier à l'aveugle, avec les 10 doigts, un exercice de ± 810 frappes en 5 minutes en adoptant la position adéquate.</p> <p>L'évaluation sera faite en fonction des critères "vitesse" et "précision" définis dans le chapitre "<i>Considérations méthodologiques générales</i>".</p> <p>L'autocorrection est permise.</p> |

CONSEILS METHODOLOGIQUES

Lors de l'étude de la fonction "couper-copier-coller", le professeur s'assurera que la notion de *presse papier* a été comprise.

La présentation des documents longs fera appel à l'esprit critique pour éventuellement restructurer l'aspect du document; l'élève pourrait ainsi modifier:

- les marges,
- la taille des caractères,
- l'espacement des paragraphes,
- l'espacement des lignes,

en fonction de critères esthétiques et de rentabilité.

Internet est un outil pédagogique. Chaque activité doit faire l'objet d'une préparation minutieuse de la part du professeur. Toute recherche doit être guidée et s'effectuer à partir de consignes précises.

Le professeur exploitera les capacités de transfert en attirant l'attention sur:

- la similitude entre les logiciels (menus et barres d'outils),
- la similitude entre les rubriques communes au courrier postal et électronique,
- la précision dans l'encodage d'une adresse URL (site Internet),
- la pertinence du mot clé encodé dans le cadre d'une recherche.

Selon l'équipement et les possibilités, chaque élève devrait pouvoir disposer d'une adresse E-mail personnelle. A cette fin, chacun pourra se créer un compte auprès d'un fournisseur d'adresses électroniques gratuites (de nombreux sites Internet proposent cette possibilité).

LES TRAVAUX REALISES

Les travaux sont rangés dans un classeur. L'organisation des classeurs peut faire l'objet d'une application et d'une évaluation dans le cadre du cours.

L'évaluation des compétences sera établie sur la base d'au moins deux activités par période. Elle devra impérativement prendre en compte les indicateurs de maîtrise des compétences ou l'évolution progressive de l'apprentissage. En effet, les indicateurs définis dans chaque module correspondent aux compétences à maîtriser en fin d'année. Ces travaux, ou les situations proposées, sont archivés dans l'établissement scolaire.

EXEMPLE DE DEFINITION DE CRITERES D'EVALUATION D'UN DOCUMENT EDITE PAR TRAITEMENT DE TEXTE

| LE RESULTAT | 100 % |
|------------------------------|--------------|
| L'aspect visuel | |
| Précision du texte | 60 - 70 |
| Respect du code d'imprimerie | 20 |
| Respect des conventions | 20 - 10 |

| LA REALISATION | 100 % |
|---------------------------|--------------|
| L'aspect technique | |
| Méthode de travail | 50 - 60 |
| Respect des consignes | 20 - 30 |
| Temps alloué | 10 - 20 |

EVALUATION PROGRESSIVE D'UN TEST DE VITESSE ET PRECISION

1. CRITERES D'EVALUATION: "VITESSE"

| 3^e année (mots/min.) | | | |
|--|--------------------------------|----------------------------|----------------------------|
| Cote /10 | 1^{er} novembre | 1^{er} mars | 1^{er} juin |
| | 1 min. | 1 min. | 1 min. |
| 10 points | 20 | 25 | 30 |
| 8 points | 19 | 24 | 29 |
| 6 points | 18 | 23 | 28 |
| 5 points | 17 | 22 | 27 |
| 4 points | 16 | 21 | 26 |
| 2 points | 15 | 20 | 25 |
| 0 point | - de 15 | - de 20 | - de 25 |

| 4^e année (mots/min.) | | | |
|--|--------------------------------|----------------------------|----------------------------|
| Cote /10 | 1^{er} novembre | 1^{er} mars | 1^{er} juin |
| | 5 min. | 5 min. | 5 min. |
| 10 points | 22 | 25 | 27 |
| 9 points | 21 | 24 | 26 |
| 8 points | 20 | 23 | 25 |
| 7 points | 19 | 22 | 24 |
| 6 points | 18 | 21 | 23 |
| 5 points | 17 | 20 | 22 |
| 4 points | 16 | 19 | 21 |
| 3 points | 15 | 18 | 20 |
| 2 points | 14 | 17 | 19 |
| 1 point | 13 | 16 | 18 |
| 0 point | - de 13 | - de 16 | - de 18 |

CALCUL DE LA VITESSE

$$\frac{\text{Nombre de frappes} - (\text{nombre de fautes} \times 6)}{\text{Temps} \times 6} = \text{nombre de mots/minute}$$

2. CRITERES D'EVALUATION: "PRECISION"

| 3 ^e et 4 ^e années | | | |
|---|-----------------------|----------|-----------------------|
| Cote /10 | Pourcentage d'erreurs | Cote /10 | Pourcentage d'erreurs |
| 10 points | 0 | 4 points | 0,6 |
| 9 points | 0,1 | 3 points | 0,7 |
| 8 points | 0,2 | 2 points | 0,8 |
| 7 points | 0,3 | 1 point | 0,9 |
| 6 points | 0,4 | 0 point | 1 |
| 5 points | 0,5 | | |

CALCUL DE LA PRECISION

$$\frac{\text{Nombre de fautes} \times 100}{\text{Nombre de frappes}} = \dots \% \text{ d'erreurs}$$

BIBLIOGRAPHIE

TRAITEMENT DE TEXTE

F. LIPMANNE, *Rationalisation des règles de dactylographie et d'édition par ordinateur*
Ministère de l'Education, de la Recherche et de la Formation
Centre technique de l'Enseignement de la Communauté française
route de Bavay 2b, 7080 FRAMERIES - ☎ 065 66 73 22

F. LIPMANNE, *L'AZER de la dactylographie - AZERDIDAC*
Manuel et didacticiel d'apprentissage du clavier
Ed. Labor, Bruxelles - ☎ 02 240 05 70

F. LIPMANNE, *Le Courrier – Communication et bureautique*
Manuel et logiciel de contrôle de vitesse
Ed. Labor, Bruxelles

F. LIPMANNE, *La disposition des textes, Dossier secrétaire, tome 2*
Ed. Labor, Bruxelles

A. LEMAIRE, *Windows 98 et Word 97, Niveau 1*
CAF, La Neuville 1, 4500 TIHANGE - ☎ 085 27 13 60

A. LEMAIRE, *Word 97, Niveau 2*
CAF, La Neuville 1, 4500 TIHANGE - ☎ 085 27 13 60

J. JOYCE et M. MOON, *Word 2000 en un clic de souris*
Microsoft Press 1999 - Microsoft

M. DELACOUR, *Word 97 sous Windows à la portée de tous*
Ed. Bertrand-Lacoste (livre, corrigé, disquettes)

I. DAUDE, *Word 97 pour Windows, Notions de base*
Ed. Avenir Consult, 1998

I. DAUDE, *Word, version 97, fonctions avancées et page Web*
Ed. Avenir Consult, 1998

V. MULLER, *Word 97*
Ed. Dunod

J.C. ARNOLDI, *WORD 97 pour Windows 95*
Ed. Foucher, Paris, 1998

C. GUEROIS & V. GUILLERME, *WORD 97*
Col. Par l'exemple, Ed. ENI

D. LE ROUZIC, *Utiliser quotidiennement WINDOWS 95 au Lycée* (livre, corrigé)
Ed. Bertrand-Lacoste, Paris, 1996

L'INTERNET

A. LEMAIRE, *Internet Explorer et Outlook Express*,
CAF, La Neuville 1, 4500 TIHANGE - ☎ 085 27 13 60

S. L. NELSON, *L'Essentiel Outlook 2000 et Outlook Express*
Microsoft Press 2000 – Microsoft

D. LE ROUZIC, *Applications professionnelles sur Internet avec les élèves*
Ed. Bertrand-Lacoste, Paris

D. LE ROUZIC, *Introduire Internet dans ses pratiques pédagogiques.*
Col. Parcours didactiques - Ed. Bertrand-Lacoste, Paris, 1997

J. DELIRE, J. LEMPEREUR, *Internet pour enseigner*
Ed. Labor, Bruxelles

S. POUTS-LAJUS, M. RICHE-MAGNIER, *L'école à l'heure d'Internet, Les enjeux du multi-média dans l'éducation*
Ed. Nathan, Paris, 1998

P. MINGUET, *R@conte-moi Internet*
Lotus Maisonneuve & Larose, Paris, 1998

T. SANSON, *Internet en 10 leçons, Savoir naviguer sans écueils*,
Ed. Minverva, Genève, 1998.

Guide à destination des utilisateurs d'Internet

Ce guide peut être obtenu gratuitement à l'adresse suivante:

Ministère des Affaires économiques, Administration de l'Information économique
rue de l'Industrie 6 – 1000 Bruxelles - ☎ 02 506 51 11

CD-ROM

Démarrer avec Windows 98. (Logiciel fourni lors de l'achat de la licence).

Formation Multimédia à Word 97 – CD Training

Formation Multimédia à Internet avec Netscape Navigator – CD Training

DIVERS

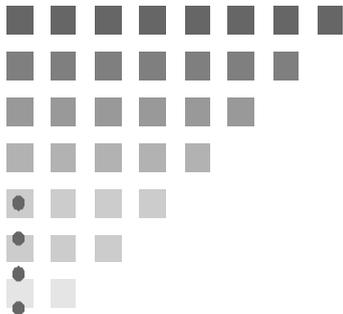
Travailler aux écrans de visualisation

Directive européenne relative au travail aux écrans de visualisation

Administration de l'hygiène et de la médecine du travail, rue Belliard 51, 1040 BRUXELLES

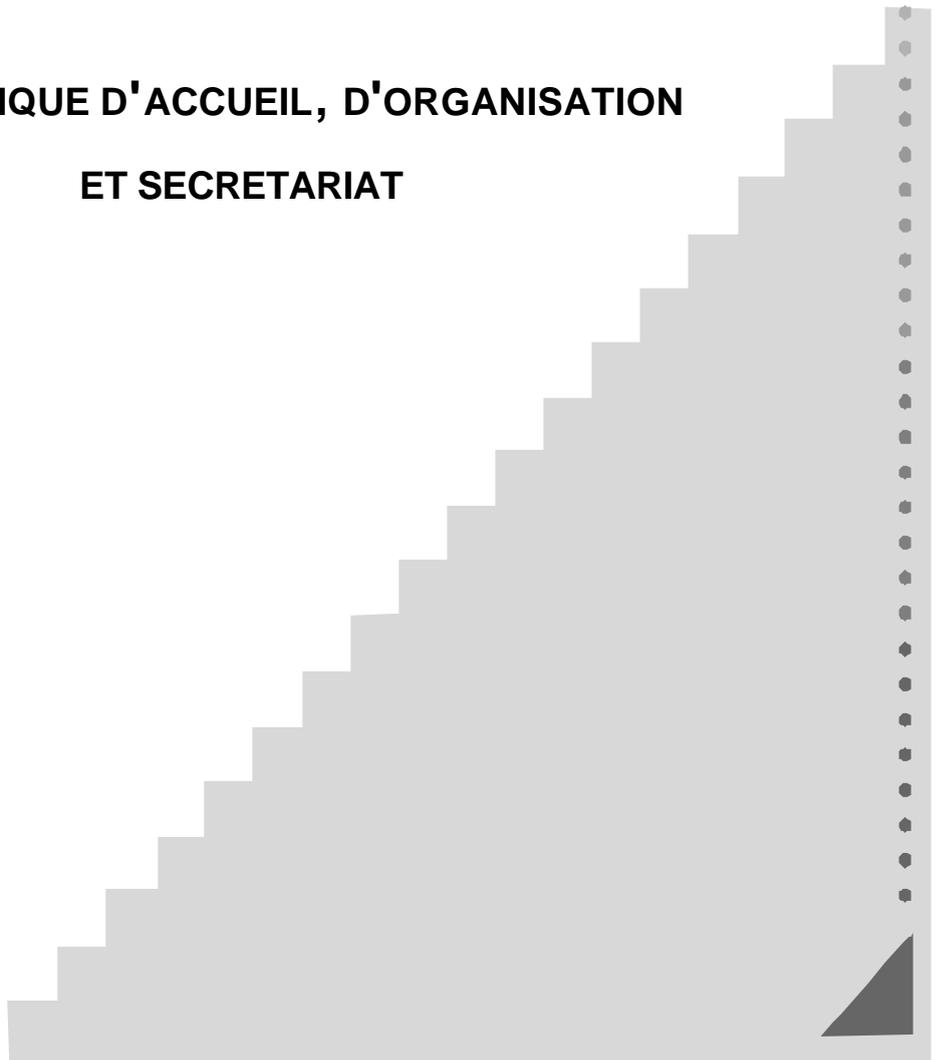
Mon école comme je la veux! Ses missions. Mes droits et mes devoirs.

Décret-Missions, Bruxelles, 1997.



PROGRAMME DU COURS DE

**TECHNIQUE D'ACCUEIL, D'ORGANISATION
ET SECRETARIAT**



| ACTIVITES ET SITUATIONS D'APPRENTISSAGE | CONTENUS | INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES |
|---|---|--|
| <p>LE CLASSEMENT</p> <p>1. En établissant un parallélisme entre le matériel informatique (Explorateur Windows) et le matériel de bureau (classeur), utiliser les termes appropriés aux notions de classement.</p> <p>2. A partir d'une documentation illustrée, sélectionner le procédé de classement le plus adéquat en fonction:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ du dossier selon son épaisseur et son volume; ▫ du mobilier proposé. | <p>Définition des termes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ classement, ▫ classification, ▫ fichier, ▫ fiche, dossier, ▫ index ... <p>Les procédés de classement:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ classement horizontal ou à plat, ▫ classement debout ou sur champ, ▫ classement vertical, ▫ classement suspendu. <p>Les meubles et le matériel de rangement.</p> | <p>Compléter un texte lacunaire en insérant le terme approprié.</p> <p>Appliquer les consignes relatives au travail de classement demandé.</p> <p>Choisir le mode de classement le plus adéquat pour chaque procédé étudié en fonction de l'illustration donnée.</p> |

| ACTIVITES ET SITUATIONS D'APPRENTISSAGE | CONTENUS | INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES |
|--|---|--|
| <p>3. A partir des consignes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ classer des données et des documents selon un type de classification; ▫ extraire des documents ou des données dans chaque type de classification; ▫ organiser le classeur; ▫ organiser les rayonnages d'une librairie, de la bibliothèque de l'école ...; ▫ utiliser correctement un annuaire téléphoniques suivant les consignes données; ▫ tenir un répertoire téléphonique d'une entreprise fictive. | <p>La classification:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ alphabétique, ▫ numérique, ▫ idéologique, ▫ alphanumérique, ▫ chronologique, ▫ géographique. <p>Organisation des annuaires téléphoniques:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ personnes physiques, ▫ personnes morales. | <p>Organiser un classeur selon les consignes.</p> <p>Classer 20 documents (lettres, revues...) en respectant l'ordre chronologique, alphabétique, idéologique, numérique dans un temps imparti.</p> <p>Rechercher et extraire 10 documents ou fiches d'un classement selon les consignes et dans un temps imparti.</p> <p>Rechercher les coordonnées de 5 personnes morales et de 5 personnes physiques, dans les annuaires téléphoniques.</p> |

CONSEILS METHODOLOGIQUES

L'ORGANISATION DU POSTE DE TRAVAIL

LE CLASSEMENT

L'étude des types de classifications et les activités de classement seront proposées par le professeur dans le cadre d'un projet ou de situations couramment traitées.

Les notions peuvent être abordées dans différents types d'activités et l'étude peut être intégrée aux modules suivants.

La situation d'apprentissage peut débiter en faisant référence à une expérience mal vécue par l'élève ou son entourage pour l'amener à réagir sur la nécessité d'un classement précis.

De nombreux exercices sont proposés. Le choix des exercices doit être attractif et d'actualité.

Les travaux seront classés selon les principes idéologique et chronologique, tant sur un support informatique que dans un classeur.

Evaluation

La compréhension des consignes de base doit permettre de traiter une situation-problème sans erreur.

| SITUATIONS D'APPRENTISSAGE | CONTENUS | INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES |
|---|---|---|
| <p>LE CADRE DE TRAVAIL</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Récolter la documentation relative au matériel et mobilier de bureau afin de représenter l'implantation idéale du mobilier: <ul style="list-style-type: none"> ▫ dans la classe, ▫ dans un bureau. 2. Sur base de la documentation récoltée, déterminer les qualités ergonomiques du mobilier (bureau, chaise) et comparer avec celui de la classe. 3. Examiner l'équipement du plan de travail et déterminer la conformité aux règles en vigueur. 4. Lister le matériel/mobilier manquant dans la classe. 5. L'élève organise son plan de travail en fonction des règles ergonomiques. | <p>L'ergonomie dans le local:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ lumière naturelle et artificielle, ▫ déplacements, ▫ champ de vision. <p>L'ergonomie du mobilier:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ bureau (dimensions), ▫ siège, ▫ armoire. <p>L'aménagement du plan de travail:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ ordinateur et périphériques, ▫ éclairage, ▫ porte-documents, ▫ petit matériel de bureau, ▫ téléphone. | <p>Créer un plan d'aménagement du bureau selon des consignes données (superficie, emplacement des portes et des fenêtres, radiateurs, alimentation électrique) en garantissant les meilleures conditions de travail et justifier ses choix. Trois ou quatre éléments doivent être correctement implantés.</p> <p>Sur base de consignes, l'élève organise un plan de travail idéal et justifie ses choix (5 éléments indispensables et 5 accessoires).</p> |

CONSEILS METHODOLOGIQUES

L'ORGANISATION DU POSTE DE TRAVAIL

A partir de situations courantes, le professeur amènera l'apprenant à:

- analyser l'environnement de son bureau (organisation spatiale, facteurs d'ambiance, poste de travail informatique),
- émettre un avis sur l'ensemble de l'infrastructure,
- proposer des améliorations en fonction des contraintes ergonomiques,
- sélectionner le mobilier et le matériel de classement adapté à une situation donnée.

L'approche de l'agencement d'un bureau peut se faire à partir d'une documentation ou de visites (internes ou externes à l'établissement).

| ACTIVITES ET SITUATIONS D'APPRENTISSAGE | CONTENUS | INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES |
|--|--|---|
| <p>LE SECRETARIAT</p> <p>1. Visiter le secrétariat de l'école:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ observer le matériel et le mobilier; ▫ comparer avec les normes du module 2; ▫ critiquer en vue d'amélioration ou de modification. <p>2. Comparer les activités du service "Secrétariat de direction" et des services de "secrétariat" en général:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ dégager les similitudes, ▫ dresser le profil de la fonction. | <p>Les tâches de la secrétaire.</p> <p>Les qualités de la secrétaire:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ discrétion, ▫ ponctualité, ▫ savoir-vivre, ▫ organisation ... | <p>L'élève complétera un questionnaire à cases pré-imprimé.</p> <p>A partir d'un texte, d'un article ..., déterminer:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ 2 tâches spécifiques à la profession d'un(e) secrétaire de direction; ▫ 5 qualités essentielles du personnel de secrétariat. |

| ACTIVITES ET SITUATIONS D'APPRENTISSAGE | CONTENUS | INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES |
|---|--|---|
| <p>TRAITEMENT DU COURRIER</p> <p>1. A partir de la réception du courrier destiné à l'école, trier et distribuer le courrier.</p> <p>2. Sur base d'un choix de lettres dactylographiées d'une même entreprise, organiser le départ du courrier.</p> | <p>L'arrivée du courrier:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ tri et sélection (ordinaire – personnel – confidentiel); ▫ ouverture (manuelle – automatique); ▫ vérification (pièces jointes – traitement des enveloppes); ▫ distribution. <p>Le départ du courrier:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ impression en plusieurs exemplaires (selon le classement en vigueur); ▫ présentation à la signature; ▫ classement des doubles; ▫ mise sous enveloppe; ▫ notions simples d'affranchissement. | <p>A partir d'une liasse contenant divers types de courrier de nature simple:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ déterminer le courrier qui ne peut pas être ouvert; ▫ attribuer la destination de divers documents (factures, bons de commande, lettres de réclamation, ...) au(x) service(s) concernés; ▫ classer les envois pour chaque service concerné (un casier par service). <p>Plier une lettre à partir du format d'enveloppe préconisé (sans fenêtre).</p> <p>Retrouver l'étiquette qui correspond au destinataire et la coller dans la zone adéquate de l'enveloppe.</p> |

CONSEILS METHODOLOGIQUES

LE TRAITEMENT DU COURRIER

L'enseignant amènera l'apprenant à:

- comprendre la nécessité d'une organisation rigoureuse,
- trier le courrier et le diriger vers le service concerné,
- le classer selon des règles bien précises (rappel et application des règles de classement).

L'EVALUATION

L'étudiant devra prouver sa capacité à:

- exécuter une tâche définie dans le respect des consignes reçues et du matériel utilisé;
- intégrer les compétences acquises pour résoudre un problème posé dans un temps déterminé, en respectant les procédures adéquates et en appliquant des méthodes de travail appropriées.

| ACTIVITES ET SITUATIONS D'APPRENTISSAGE | CONTENUS | INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES |
|---|--|--|
| <p>COMMUNICATION</p> <p>1. Au départ de situations concrètes, identifier le canal de communication (oral, écrit, visuel, audiovisuel).</p> <p>2. A partir d'une bande dessinée ou d'un autre support, distinguer les deux formes de communication.</p> <p>A partir d'un jeu de rôle, mimer un métier ou une action pour le (la) faire deviner et analyser des éléments indicateurs.</p> <p>Faire passer un message par la chaîne "du bouche à oreille", découvrir le message final et analyser le processus de modification pour améliorer la communication.</p> | <p>Différents moyens de communication:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ textes, ▫ sons, ▫ images. <p>Formes de la communication:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ verbale: <ul style="list-style-type: none"> ▪ écrite, ▪ orale. ▫ non-verbale (paralangages): <ul style="list-style-type: none"> ▪ gestes, ▪ regards, ▪ mimiques, ... | <p>A partir d'un jeu de rôles ou d'un support (lettre, dialogue, appel téléphonique enregistré), identifier:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ les moyens et les formes de la communication, ▫ l'émetteur et le récepteur, ▫ le type de message. |

| ACTIVITES ET SITUATIONS D'APPRENTISSAGE | CONTENUS | INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES |
|--|--|--|
| 3. Sur base: <ul style="list-style-type: none"> ▫ de lettres disposées, ▫ d'appels téléphoniques, ▫ d'affiches publicitaires, identifier les composantes de la communication. | Composantes de la communication: <ul style="list-style-type: none"> ▫ émetteur, ▫ récepteur, ▫ type de message. | |

| |
|---------------------------------|
| CONSEILS METHODOLOGIQUES |
|---------------------------------|

| |
|--|
| <p>LA COMMUNICATION</p> <p>Dans le cadre des indicateurs de maîtrise des compétences, le professeur sera attentif au respect de la personne de l'élève, tout en veillant à corriger les écarts de langage et à canaliser les réactions inadéquates. Il fera preuve de diplomatie et il s'attachera à installer une ambiance propice à la communication au sein du groupe.</p> <p>L'EVALUATION</p> <p>L'évaluation certificative peut se dérouler par écrit afin d'éviter le stress inhérent à la communication orale dans une telle situation.</p> |
|--|

Tech. Acc. Org. Sec.

SEC 5

L'ACCUEIL EN FACE A FACE

4 P

L'agenda électronique

| ACTIVITES ET SITUATIONS D'APPRENTISSAGE | CONTENUS | INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES |
|---|---|---|
| <p>ACCUEIL EN FACE A FACE</p> <p>1. A partir d'un jeu de rôles, déceler la présentation adaptée et les bonnes attitudes.</p> <p>2. A partir d'une situation, se présenter et présenter une personne à une autre personne.</p> <p>3. A partir d'un organigramme pré-imprimé (muet) introduire les éléments de la hiérarchisation relative à l'établissement scolaire.</p> <p>Sur base de données, placer, supprimer ou reporter un rendez-vous.</p> <p>Lors d'une manifestation scolaire, orienter les personnes à un endroit précis.</p> <p>Reproduire un plan, un document demandé par un visiteur.</p> | <p>Le savoir-être:</p> <ul style="list-style-type: none">▫ présentation,▫ attitudes. <p>Les outils de l'accueil:</p> <ul style="list-style-type: none">▫ organigramme,▫ agenda,▫ plan,▫ etc. <p>La photocopieuse.</p> | <p>Choisir le comportement adapté à une situation d'accueil proposée:</p> <ul style="list-style-type: none">▫ écouter et interpréter la demande,▫ donner la suite appropriée à la situation. <p>A partir d'un organigramme, situer les différents services.</p> <p>Compléter et interpréter les données d'un agenda.</p> |

| ACTIVITES ET SITUATIONS D'APPRENTISSAGE | CONTENUS | INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES |
|--|--|--|
| 4. A partir d'un jeu de rôle, simuler une situation d'accueil. | Les techniques d'accueil: <ul style="list-style-type: none"> ▫ recevoir, ▫ introduire, ▫ faire patienter, ▫ orienter, ▫ filtrer, ▫ informer. | L'élève énumère les différentes étapes essentielles de l'accueil par rapport à une situation donnée. Le langage doit être correct, clair et précis. |

CONSEILS METHODOLOGIQUES

L'ACCUEIL EN FACE A FACE

A partir de jeux de rôles et de simulations centrés sur l'accueil des visiteurs (clients, parents), le professeur amènera l'apprenant(e) à:

- appliquer les règles de savoir-vivre,
- développer l'aptitude à décoder un message,
- utiliser un vocabulaire précis et adapté à l'interlocuteur,
- contrôler l'expression orale et gestuelle: voix, intonation, accent, sourire, ...
- veiller à son maintien,
- adapter sa présentation à l'événement ou aux circonstances,
- maîtriser ses émotions.

L'EVALUATION

L'évaluation certificative peut se dérouler oralement ou par écrit. Pour l'expression orale, l'évaluation peut être continue. Le professeur peut compléter une grille d'observation.

| ACTIVITES ET SITUATIONS D'APPRENTISSAGE | CONTENUS | INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES |
|---|--|--|
| <p>LE TELEPHONE</p> <p>1. A partir de l'enregistrement d'une communication simple, identifier les différentes phases de l'entretien.</p> <p>2. Dans le cadre d'un jeu de rôles, élaborer un dialogue en respectant les différentes étapes d'une communication téléphonique et en appliquant les règles de savoir-faire et de savoir-être.</p> <p>3. Sur un formulaire adéquat, résumer l'objet de la communication à l'attention du destinataire du message.</p> | <p>Les règles de base de la communication téléphonique:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ préparation du message, ▫ courtoisie, ▫ sourire, intonation et débit. <p>Les principales phases de l'émission et de la réception d'un message.</p> | <p>Dans le cadre de l'émission d'un message téléphonique:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ saluer, ▫ se présenter, ▫ formuler clairement une demande très simple, ▫ prendre congé. <p>Dans le cadre de la réception d'une demande de renseignements simple:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ se présenter, ▫ saluer, ▫ identifier le correspondant, ▫ identifier sa demande, ▫ y donner suite (noter brièvement le message), ▫ prendre congé, ▫ saluer. |

CONSEILS METHODOLOGIQUES

LE TELEPHONE

A partir de jeux de rôles et de simulations, le professeur amènera l'apprenant(e) à:

- développer l'aptitude à décoder un message,
- utiliser un vocabulaire précis et adapté à l'interlocuteur,
- contrôler l'expression orale: voix, intonation, accent, sourire, ...
- maîtriser ses émotions.

L'apprenant sera entraîné à:

- percevoir et comprendre une information ou une situation,
- traiter l'information ou le problème,
- présenter une situation avec clarté et diplomatie,
- s'exprimer oralement.

Les situations présentées à l'élève seront simples et clairement formulées.

L'utilisation du matériel didactique est recommandée. Ainsi, un appareil téléphonique facilitera la réussite des jeux de rôles.

Le professeur veillera tout particulièrement à corriger le langage.

L'EVALUATION

L'évaluation certificative peut se dérouler oralement ou par écrit.

BIBLIOGRAPHIE

SECRETARIAT ET COMMUNICATION

F. LIPMANNE, *La vie dans l'entreprise – Travaux de secrétariat, tome II*,
Coll. Dossier secrétaire
Ed. Labor, Bruxelles

G. KIRCHMEYER, M. LIETTA, *Jeux de rôles pour apprendre à mieux communiquer*, tomes 1
et 2 (manuels + corrigés)
Ed. Bernard-Lacoste, Paris, 1989

V. PETIT, I. PRIOU, *La communication: un savoir-faire*
Première professionnelle, options A et B
Ed. Bertrand-Lacoste, Paris

H. SALLES, A. VOLUZAN, *Communiquer et Organiser - Activités et cas d'application 1^{re} STT*
(manuel et guide pédagogique)
Ed. Bertrand-Lacoste 1994

DIVERS

Travailler aux écrans de visualisation
Directive européenne relative au travail aux écrans de visualisation
Administration de l'hygiène et de la médecine du travail, rue Belliard 51, 1040 BRUXELLES

Mon école comme je la veux! Ses missions. Mes droits et mes devoirs.
Décret-Missions, Bruxelles, 1997.

PARTIE II

SCIENCES ECONOMIQUES

TABLE DES MATIERES

PARTIE 2 : SCIENCES ECONOMIQUES

| | |
|---|----|
| LES TECHNIQUES COMMERCIALES 3^e année | 59 |
| CONSIDERATIONS METHODOLOGIQUES GENERALES | 60 |
| Objectifs généraux du cours et considérations méthodologiques particulières | 62 |
| 1. Je consomme | 64 |
| 2. Je découvre l'entreprise | 65 |
| 3. Je cherche un job étudiant | 66 |
| 4. Je découvre l'entreprise dans laquelle je travaille | 66 |
| 5. Je travaille au service des achats..... | 67 |
| 6. Je travaille au service des ventes..... | 68 |
| | |
| LES TECHNIQUES COMMERCIALES 4^e année | 69 |
| CONSIDERATIONS METHODOLOGIQUES GENERALES | 70 |
| Objectifs généraux du cours et considérations méthodologiques particulières | 72 |
| 1. Approfondissement des points 5 et 6 abordés en 3 ^e année | 74 |
| 2. Je travaille au service financier..... | 75 |
| 3. Je tiens la comptabilité simplifiée d'un magasin de détail | 76 |
| 4. Travaux pratiques | 76 |

3^e année

TECHNIQUES COMMERCIALES

9 périodes / semaine

CONSIDERATIONS METHODOLOGIQUES GENERALES

- Les **compétences** à développer au deuxième degré de l'enseignement professionnel sont les suivantes :

| | |
|----|--|
| R1 | Tenir ses documents avec ordre et soin. |
| R2 | Respecter les consignes de travail. |
| R3 | Connaître le vocabulaire technique propre à l'option. |
| R4 | Maîtriser les notions vues en classe. |
| R5 | Appliquer les connaissances acquises à des situations étudiées ou nouvelles simples. |
| R6 | Effectuer les tâches imposées lors d'un travail de groupe. |
| R7 | Prendre la parole en classe, s'exprimer clairement et de manière audible. |
| R8 | Respecter les autres et coopérer. |

- Le développement de compétences repose sur la mise de l'élève en situation d'apprentissage et sur les tâches à accomplir qui en résultent.
Il incombe, par conséquent, à l'enseignant de :
 - proposer des **activités signifiantes** pour l'apprenant ;
 - laisser le **temps nécessaire** pour les effectuer ;
 - fournir les **ressources indispensables** à la résolution des problèmes posés.
- Le programme propose, à titre d'exemples, des **situations d'apprentissage**.
Il appartient au professeur de s'y référer ou d'en proposer d'autres, à la condition impérieuse de pratiquer une **pédagogie active** basée sur une participation réelle de l'élève à son apprentissage (en travail individuel ou en travaux de groupes).
L'enseignant veillera à rencontrer, **sur l'ensemble de l'année scolaire**, les diverses compétences énoncées dans le référentiel proposé ci-dessus.

- ❑ L'apprentissage peut découler de l'action : c'est le but de la **pédagogie par projet**. Celle-ci oblige les apprenants à planifier, réaliser un travail mais aussi à nouer des contacts extérieurs.

Cette pédagogie particulièrement signifiante dans l'enseignement professionnel vise le développement de compétences transversales et disciplinaires.

- ❑ Une période de cours/semaine correspond à environ 22 périodes de cours/année effectives (hors évaluation certificative et événements parascolaires).

Il convient, par conséquent, de ne pas être exagérément ambitieux et de circonscrire les objectifs à atteindre.

L'évaluation formative, quant à elle, est incluse dans l'espace-temps disponible.

- ❑ La gestion du temps est un problème traditionnel de l'enseignant. La tenue d'un **cahier de matières prévisionnel** doit lui permettre de répartir les contenus à aborder sur les périodes de cours dont il dispose en tenant compte de la démarche qu'il envisage de suivre (pour rappel, une méthode incitative et participative exige beaucoup plus de temps qu'un enseignement exclusivement transmissif !).

❑

La méthodologie dans les classes du 2^e degré de l'enseignement professionnel est plus importante que dans les autres niveaux d'enseignement.

Les classes sont composées d'élèves qui ne tolèrent que l'action et recherchent l'acquisition d'un savoir-faire. Ils éprouvent le besoin de manipuler, produire...et refusent l'abstraction. L'exposé pur et simple et parfois même le dialogue – sans un support pédagogique concret et réaliste – les laissent indifférents et entraînent l'abandon ou l'échec. C'est aussi le meilleur moyen de réduire à néant les efforts du professeur le mieux intentionné.

Face à des apprenants en provenance souvent d'un milieu socio-culturel peu réceptif à la problématique scolaire, l'attention, les encouragements, l'affection président à la réconciliation avec l'école et ouvrent la voie de la réussite.

- ❑ Du matériel, du mobilier, des fournitures de bureau et l'organisation d'une **classe-atelier** sont indispensables si l'on veut un enseignement qui soit le reflet de la réalité et non une simulation inadéquate.
- ❑ La **bibliographie** relative aux programmes de sciences économiques pourra être consultée sur le site Internet ad hoc :

http://www.restode.cfwb.be/sc_eco

OBJECTIFS GENERAUX DU COURS

- Assimiler le vocabulaire et les techniques spécifiques aux transactions commerciales effectuées par l'entreprise.
- Appréhender la structure de l'activité économique.
- Prendre conscience de la spécificité et de la finalité des différents agents économiques.
- Résoudre des situations-problèmes relatives aux activités commerciales de l'entreprise.
- Appréhender les mécanismes de fonctionnement et de rédaction des documents inhérents aux différentes phases d'une opération commerciale.
- Comprendre le mécanisme de fonctionnement de la TVA.

CONSIDERATIONS METHODOLOGIQUES PARTICULIERES

- Dans le but de rendre l'enseignement significatif, l'enseignant abordera la matière de façon concrète. Dans ce but, il construira des situations-problèmes surtout au départ du vécu des apprenants.
- Lors de l'étude du *processus d'achat-vente*, on utilisera de préférence des **documents réels**. La construction de petits dossiers comprenant plusieurs documents achat-vente en chaîne renforcera judicieusement chez l'apprenant la prise de conscience de la complémentarité de ces documents.
- La visite d'une P.M.E. de la région, le contact avec des personnes ressources (notaire, banquier, gérant de magasin, Union des Classes Moyennes, ...) constituent des outils très motivants pour les apprenants.

- Liste non-exhaustive du matériel susceptible de rendre significatif l'apprentissage des opérations d'achat et de vente :
 - annuaires téléphoniques pages jaunes
 - annuaires pages blanches
 - demandes de prix pré-imprimées
 - catalogues
 - diverses offres de prix
 - tableau de comparaison d'offres
 - bons de commande pré-imprimés
 - bons de commande complétés
 - liste des employés d'une entreprise
 - listing des clients d'une entreprise
 - répertoire d'adresses
 - les tarifs postaux
 - listing des fournisseurs d'une entreprise
 - enveloppes
 - notes d'envoi pré-imprimées
 - notes d'envoi complétées
 - factures pré-imprimées
 - factures d'achat
 - doubles de factures de vente
 - factures erronées
 - listing de stock
 - fiches de contrôle des commandes reçues
 - cartes de visite d'entreprises, papier à en-tête
 - logos d'entreprises locales et/ou connues
 - liste d'entreprises régionales
 - etc

2. Je découvre l'entreprise.

| | |
|---|--|
| <p>Les agents économiques L'entreprise de distribution Les secteurs d'activité Le secteur tertiaire</p> | <ul style="list-style-type: none">• <i>Situer la place de l'élève au sein d'un circuit économique <u>très</u> simple.</i>• <i>A l'aide d'une documentation et/ou à l'occasion de visites, comparer l'entreprise de distribution (épicerie, grand magasin,...) et l'entreprise artisanale de fabrication (boulangerie, boucherie, ferme...).</i>• <i>Différencier les types d'entreprises de distribution.</i>• <i>A la suite d'une recherche dans la presse locale, dans des annuaires, sur Internet, ... établir une liste d'entreprises de la région afin de :</i><ul style="list-style-type: none">- <i>identifier leur activité principale ;</i>- <i>les classer en fonction de leur dimension ;</i>- <i>les regrouper selon leur secteur d'activité ;</i>- <i>caractériser leur forme.</i><i>La présenter sous la forme d'un tableau récapitulatif.</i>• <i>Sur la base de visites d'entreprises et ou d'articles de presse, découvrir les métiers du secteur tertiaire.</i>• ... |
|---|--|

3. Je cherche un job étudiant.

| | |
|--|--|
| <p>Les offres d'emploi Le curriculum vitae La tenue et la présentation</p> | <ul style="list-style-type: none">• <i>Rechercher et analyser des offres d'emploi destinées à des jobs pour étudiants.</i>• <i>Etablir un C.V. de manière spontanée et/ou en réponse à une offre d'emploi.</i>• <i>Au moyen de jeux de rôle, mettre en évidence les qualités requises de tenue et de présentation pour l'exercice d'un job étudiant.</i>• <i>Simuler une épreuve d'embauche (entretien, tests).</i>• ... |
|--|--|

4. Je découvre l'entreprise dans laquelle je travaille.

| | |
|---|--|
| <p>Les formalités à accomplir et les conditions requises (capacité juridique) pour créer une entreprise La fiche signalétique de l'entreprise L'organigramme simple de l'entreprise</p> | <ul style="list-style-type: none">• <i>A l'occasion de l'interview d'un responsable d'un guichet d'entreprise, identifier les différentes formalités à accomplir pour créer une entreprise.</i>• <i>Etablir la fiche signalétique d'une entreprise locale choisie par les élèves sur la base d'une visite, de brochures, de la consultation d'un site Web, du témoignage d'une personne-ressource...</i>• <i>Etablir l'organigramme de cette entreprise.</i>• ... |
|---|--|

5. Je travaille au service des achats.

Tous les documents établis devront se référer à une entreprise – fictive – à créer.

On peut imaginer un seul dossier intégrant toutes les activités de l'entreprise ou plusieurs dossiers d'entreprises différentes chacun ne reprenant que certaines activités.

| | |
|---|--|
| <p>Les informations relatives à des fournisseurs éventuels La demande de prix La commande La réception des marchandises La TVA La facture L'échéancier-fournisseurs La fiche de stock</p> | <ul style="list-style-type: none">• <i>Rechercher les nom et adresse de fournisseurs dans des prospectus, des annuaires téléphoniques....</i>• <i>Créer des fiches fournisseurs.</i>• <i>Constituer un fichier fournisseurs.</i>• <i>Créer des fiches articles.</i>• <i>Constituer un fichier articles.</i>• <i>Compléter un document de demande de prix.</i>• <i>Rechercher des offres de prix relatives à un même bien (service) mais provenant de sources différentes (catalogue, lettre ordinaire, prospectus, Internet, télé-achat).</i>• <i>Calculer des offres de prix.</i>• <i>Construire un tableau comparatif d'offres reçues afin de choisir le fournisseur répondant le mieux à des critères fixés (modicité du prix, délai de livraison, conditions de paiement, service après-vente). Argumenter le choix effectué.</i>• <i>Compléter un bon de commande .</i>• <i>Comparer bon de commande et bon ou bordereau de livraison.</i>• <i>Décrire le mécanisme de la TVA à l'aide d'un tableau chiffré simple.</i>• <i>Vérifier la facture.</i>• <i>Vérifier la conformité entre facture, bon de commande et le bon de livraison.</i>• <i>Enregistrer les factures dans l'échéancier-fournisseurs.</i>• <i>Enregistrer les mouvements en quantités dans la fiche de stock.</i>• <i>Classer divers documents commerciaux.</i>• ... |
|---|--|

6. Je travaille au service des ventes.

Tous les documents établis devront se référer à une entreprise – fictive – à créer.

On peut imaginer un seul dossier intégrant toutes les activités de l'entreprise ou plusieurs dossiers d'entreprises différentes chacun ne reprenant que certaines activités.

| | |
|---|---|
| <p>L'offre de prix Le bon de commande L'exécution de la commande La TVA La facture L'échéancier-clients La fiche de stock</p> | <ul style="list-style-type: none">• <i>Compléter une offre de prix.</i>• <i>Créer des fiches clients.</i>• <i>Constituer un fichier clients.</i>• <i>Créer des fiches articles.</i>• <i>Constituer un fichier articles.</i>• <i>Compléter le bon de livraison.</i>• <i>Compléter une facture d'après l'offre de prix, le bon de commande et le bon de livraison.</i>• <i>Compléter une note de débit.</i>• <i>Compléter une note de crédit.</i>• <i>Enregistrer les factures dans l'échéancier-clients.</i>• <i>Enregistrer les mouvements en quantités dans la fiche de stock.</i>• ... |
|---|---|

4^e année

TECHNIQUES COMMERCIALES

9 périodes / semaine

CONSIDERATIONS METHODOLOGIQUES GENERALES

- Les **compétences** à développer au deuxième degré de l'enseignement professionnel sont les suivantes :

| | |
|----|--|
| R1 | Tenir ses documents avec ordre et soin. |
| R2 | Respecter les consignes de travail. |
| R3 | Connaître le vocabulaire technique propre à l'option. |
| R4 | Maîtriser les notions vues en classe. |
| R5 | Appliquer les connaissances acquises à des situations étudiées ou nouvelles simples. |
| R6 | Effectuer les tâches imposées lors d'un travail de groupe. |
| R7 | Prendre la parole en classe, s'exprimer clairement et de manière audible. |
| R8 | Respecter les autres et coopérer. |

- Le développement de compétences repose sur la mise de l'élève en situation d'apprentissage et sur les tâches à accomplir qui en résultent.
Il incombe, par conséquent, à l'enseignant de :
- proposer des **activités signifiantes** pour l'apprenant ;
 - laisser le **temps nécessaire** pour les effectuer ;
 - fournir les **ressources indispensables** à la résolution des problèmes posés.
- Le programme propose, à titre d'exemples, des **situations d'apprentissage**.
Il appartient au professeur de s'y référer ou d'en proposer d'autres, à la condition impérieuse de pratiquer une **pédagogie active** basée sur une participation réelle de l'élève à son apprentissage (en travail individuel ou en travaux de groupes).
L'enseignant veillera à rencontrer, **sur l'ensemble de l'année scolaire**, les diverses compétences énoncées dans le référentiel proposé ci-dessus.

- L'apprentissage peut découler de l'action : c'est le but de la **pédagogie par projet**. Celle-ci oblige les apprenants à planifier, réaliser un travail mais aussi à nouer des contacts extérieurs.

Cette pédagogie particulièrement signifiante dans l'enseignement professionnel vise le développement de compétences transversales et disciplinaires.

- Une période de cours/semaine correspond à environ 22 périodes de cours/année effectives (hors évaluation certificative et événements parascolaires).
Il convient, par conséquent, de ne pas être exagérément ambitieux et de circonscrire les objectifs à atteindre.

L'évaluation formative, quant à elle, est incluse dans l'espace-temps disponible.

- La gestion du temps est un problème traditionnel de l'enseignant. La tenue d'un **cahier de matières prévisionnel** doit lui permettre de répartir les contenus à aborder sur les périodes de cours dont il dispose en tenant compte de la démarche qu'il envisage de suivre (pour rappel, une méthode incitative et participative exige beaucoup plus de temps qu'un enseignement exclusivement transmissif !).

□

La méthodologie dans les classes du 2^e degré de l'enseignement professionnel est plus importante que dans les autres niveaux d'enseignement.

Les classes sont composées d'élèves qui ne tolèrent que l'action et recherchent l'acquisition d'un savoir-faire. Ils éprouvent le besoin de manipuler, produire...et refusent l'abstraction. L'exposé pur et simple et parfois même le dialogue – sans un support pédagogique concret et réaliste – les laissent indifférents et entraînent l'abandon ou l'échec. C'est aussi le meilleur moyen de réduire à néant les efforts du professeur le mieux intentionné.

Face à des apprenants en provenance souvent d'un milieu socioculturel peu réceptif à la problématique scolaire, l'attention, les encouragements, l'affection président à la réconciliation avec l'école et ouvrent la voie de la réussite.

- Du matériel, du mobilier, des fournitures de bureau et l'organisation d'une **classe-atelier** sont indispensables si l'on veut un enseignement qui soit le reflet de la réalité et non une simulation inadéquate.
- La **bibliographie** relative aux programmes de sciences économiques pourra être consultée sur le site Internet ad hoc :

http://www.restode.cfwb.be/sc_eco

OBJECTIFS GENERAUX DU COURS

- Assimiler un vocabulaire et des techniques spécifiques.
- Maîtriser le mécanisme de fonctionnement et la rédaction des documents relatifs aux divers stades d'une transaction commerciale.
- Résoudre des situations-problèmes mettant en œuvre des documents commerciaux.
- Prendre conscience de la conformité et de la complétude des documents.
- Résoudre des situations-problèmes relatives à l'enregistrement de données.

CONSIDERATIONS METHODOLOGIQUES PARTICULIERES

- Dans le but de rendre l'enseignement significatif, l'enseignant abordera la matière de façon concrète. Il construira les situations-problèmes surtout au départ du vécu des apprenants.
- La visite d'une PME de la région s'avère opportune pour illustrer le concept *agent économique entreprise*.
- Lors de l'étude du *processus d'achat-vente*, on utilisera de préférence des **documents réels**. En ce qui concerne les documents de paiement, l'accent sera mis sur leurs conditions d'utilisation et leur mécanisme de fonctionnement. Il convient d'utiliser des spécimens **de différents organismes financiers** afin de respecter la réglementation en matière de publicité dans les écoles. La construction de petits dossiers comprenant plusieurs documents achat-vente en chaîne renforcera judicieusement chez l'apprenant la prise de conscience de la complémentarité de ces documents.
- Le professeur veillera à concrétiser l'approche de la comptabilité simplifiée par le recours à des **reproductions de documents réels** ; il situera, en outre, ses activités d'apprentissage dans le cadre d'une **petite monographie**.
- L'accent sera mis sur le respect d'un principe fondamental de l'enregistrement comptable : la présence d'une **pièce justificative** servant de preuve de l'exactitude des inscriptions dans les livres appropriés.

- Liste non-exhaustive du matériel susceptible de rendre significatif l'apprentissage des opérations d'achat et de vente :
 - annuaires téléphoniques pages jaunes
 - annuaires pages blanches
 - demandes de prix pré-imprimées
 - catalogues
 - diverses offres de prix
 - tableau de comparaison d'offres
 - bons de commande pré-imprimés
 - bons de commande complétés
 - liste des employés d'une entreprise
 - listing des clients d'une entreprise
 - répertoire d'adresses
 - les tarifs postaux
 - listing des fournisseurs d'une entreprise
 - enveloppes
 - notes d'envoi pré-imprimées
 - notes d'envoi complétées
 - factures pré-imprimées
 - factures d'achat
 - doubles de factures de vente
 - factures erronées
 - listing de stock
 - fiches de contrôle des commandes reçues
 - cartes de visite d'entreprises, papier à en-tête
 - logos d'entreprises locales et/ou connues
 - liste d'entreprises régionales
 - etc

| | |
|---|--|
| CONTENUS D'APPRENTISSAGE OBLIGATOIRES | SITUATIONS D'APPRENTISSAGE RENCONTRANT LE REFERENTIEL DE COMPETENCES |
|---|--|

COMPETENCES RENCONTREES : R1, R2, R3, R4, R5, R6, R7, R8

1. Approfondissement des points 5 (Je travaille au service des achats) et 6 (Je travaille au service des ventes) abordés en 3^e année.

Le professeur réalisera de nombreux petits dossiers basés sur l'exploitation de documents en chaîne.

A cette occasion, il veillera à aborder les techniques du calcul commercial et plus particulièrement :

- *la règle de trois ;*
- *les calculs de pourcentages ;*
- *les règles de l'arrondi.*

2. Je travaille au service financier.

| | |
|---|--|
| <p>Le règlement de la main à la main Le règlement par l'intermédiaire d'un organisme financier La gestion moderne des paiements</p> | <ul style="list-style-type: none">• <i>Au départ de situations concrètes (factures à payer, loyers à payer, etc...) découvrir les concepts d'acquit et de quittance. Mettre en évidence leur rôle en tant que preuve.</i>• <i>Reconnaître, dans un ensemble de documents, celui (ceux) qui est (sont) appropriés(s) à des tâches déterminées.</i>• <i>Introduire une demande de domiciliation.</i>• <i>Donner un ordre permanent.</i>• <i>Rédiger, à partir de factures diverses, les documents de paiement qui y correspondent.</i>• <i>Effectuer une enquête auprès d'utilisateurs de « cartes de paiement » afin d'en déterminer les conditions d'utilisation, les avantages et inconvénients, les dangers,...</i>• ... |
|---|--|

3. Je tiens la comptabilité simplifiée d'un magasin de détail.

| | |
|--|---|
| <p>Le cadre légal : les dispositions relatives à la petite entreprise</p> <p>Les livres comptables :</p> <ul style="list-style-type: none">➤ le journal des achats ou facturier des entrées➤ le journal des recettes➤ le journal de trésorerie | <ul style="list-style-type: none">• <i>Etablir la fiche signalétique du magasin de détail dans lequel je travaille.</i>• <i>Etablir la liste des fournisseurs.</i>• <i>Enregistrer les factures dans le journal des entrées.</i>• <i>Enregistrer les ventes sans facture dans le journal des recettes.</i>• <i>Enregistrer les pièces justificatives des mouvements financiers dans le journal de trésorerie.</i>• ... |
|--|---|

Les ventes avec factures et les documents rectificatifs de la facture ainsi que le livre des inventaires seront exclusivement abordés en 6^e année de l'OBG Auxiliaire administratif/administrative et d'accueil.

4. Travaux pratiques.

| | |
|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none">• <i>Réaliser des dossiers de synthèse reprenant les opérations depuis la négociation jusqu'au règlement.</i>• <i>Enregistrer une série de documents réels ou fictifs dans le journal des achats ou facturier des entrées, dans le journal des recettes et dans le journal de trésorerie dans le cadre de la monographie comptable d'un magasin de détail.</i>• ... |
|--|---|