

**MINISTÈRE DE LA COMMUNAUTÉ FRANÇAISE**

ENSEIGNEMENT DE LA COMMUNAUTÉ FRANÇAISE

Administration Générale de l'Enseignement et de la Recherche Scientifique

Service général des Affaires pédagogiques, de la Recherche en Pédagogie et du  
Pilotage de l'Enseignement organisé par la Communauté française

**ENSEIGNEMENT SECONDAIRE ORDINAIRE DE PLEIN EXERCICE**

**HUMANITÉS PROFESSIONNELLES ET TECHNIQUES**

**ENSEIGNEMENT TECHNIQUE DE QUALIFICATION**

**Troisième degré**

**SECTEUR : Economie**

**GROUPE : Gestion**

**PROGRAMME D'ÉTUDES DE L'OPTION DE BASE GROUPÉE**

***TECHNICIEN COMMERCIAL / TECHNICIENNE COMMERCIALE***

**111/2002/248B**

## AVERTISSEMENT

Le présent programme est d'application à partir du 1<sup>er</sup> septembre 2003, dans les deux années du troisième degré de l'enseignement secondaire technique de qualification.

Il abroge et remplace le programme 7/5758 du 20 mars 1997.

Pour les langues modernes incluses dans la grille de l'option groupée, il conviendra de se référer au programme 95/2002/240 pour le cours à 4 périodes et au programme 96/2002/240 pour le cours à 2 périodes.

Pour les mathématiques incluses dans la grille de l'option groupée, il conviendra de se référer aux programmes 114/2004/248B (application progressive à partir de 2003-2004) et 7/5145 de 1983 complété par 93/2001/248B (dernière application en 6<sup>e</sup> année en 2003-2004).

Ce programme figure sur le serveur <http://www.wallonie-bruxelles-enseignement.be>; il peut être téléchargé et imprimé au format PDF.

# TABLE DES MATIERES

<b>AVANT-PROPOS</b> .....	1
Grille-horaire .....	1
Glossaire .....	2

## **PROGRAMME DU COURS DE SCIENCES ECONOMIQUES**

---

<b>CONSIDERATIONS METHODOLOGIQUES GENERALES</b> .....	5
<b>ECO 1</b> L'entreprise et ses documents administratifs et commerciaux .....	8
<b>ECO 2</b> L'entreprise et son personnel .....	15
<b>ECO 3</b> Les opérations et techniques financières de l'entreprise .....	22
<b>ECO 4</b> L'enregistrement des opérations d'exploitation, financières et diverses de l'entreprise : principes de base .....	31
<b>ECO 5</b> L'enregistrement des opérations d'exploitation, financières et diverses de l'entreprise : approfondissement .....	38
<b>ECO 6</b> L'entreprise et le ménage face à l'administration fiscale .....	46
<b>ECO 7</b> L'entreprise et son organisation .....	52
<b>ECO 8</b> L'entreprise et son environnement économique .....	60
<b>ECO 14</b> Informatique de gestion .....	68
<b>ECO 15</b> Mercatique I .....	85
<b>ECO 16</b> Mercatique II .....	93

## **PROGRAMME DU COURS DE SECRETARIAT-DACTYLOGRAPHIE-BUREAUTIQUE**

---

<b>ORGANISATION DU PROGRAMME D'ETUDES</b> .....	103
<b>CONSIDERATIONS METHODOLOGIQUES GENERALES</b> .....	105
Méthodologie .....	105
L'évaluation .....	108
<b>INFRASTRUCTURE ET EQUIPEMENT</b> .....	109
<b>ORGANISATION DES ACTIVITES EN MODULES</b>	
<b>BURO 1</b> La gestion informatisée du bureau, des applications et des dossiers Le traitement de texte et le courrier .....	110
<b>BURO 2</b> Le courrier automatisé Les documents commerciaux et le tableur Les notions de communication professionnelle .....	115
<b>BURO 3</b> L'édition de documents longs et l'intégration des applications bureautiques La base de données dans la gestion commerciale L'accueil et le téléphone .....	121
<b>BURO 4</b> Constitution de dossiers et courrier en langues étrangères L'Internet et le courrier électronique .....	127
<b>BIBLIOGRAPHIE</b> .....	131

## **PROGRAMME DU COURS D'ANALYSE ET ESTHETIQUE DU MESSAGE PUBLICITAIRE**

---

<b>OBJECTIFS GENERAUX ET METHODE</b> .....	136
<b>CONTENUS</b>	
1. L'image du magasin .....	138
2. La promotion des marchandises .....	140
3. La satisfaction des besoins, les motivations du consommateur .....	142
4. Le contenu du message publicitaire .....	144
5. Le style des messages publicitaires .....	145
<b>ORIENTATION BIBLIOGRAPHIQUE</b> .....	147

## AVANT-PROPOS

Le technicien commercial est avant tout un vendeur qualifié. L'argumentation d'une vente et la gestion du processus achat-vente sont donc centrales.

Les compétences d'analyse des études de marché, de compréhension du fonctionnement des entreprises de distribution et de l'architecture de leurs systèmes de travail, de gestion des activités administratives, financières et logistiques doivent être développées.

L'utilisation des outils informatiques est indispensable pour s'inscrire dans les mutations actuelles de l'activité commerciale.

Les qualités de présentation, de correction, de discrétion, d'honnêteté doivent être également soulignées.

### GRILLE-HORAIRE DE L'OPTION DE BASE GROUPEE

	5 T.Q.	6 T.Q.
<b>Mathématique</b>	02	02
<b>Langue moderne I</b>	04	04
<b>Langue moderne II</b>	02	02
<b>Documents commerciaux <i>ECO 1</i></b>	03	00
<b>Droit social <i>ECO 2</i></b>	01	00
<b>Economie financière <i>ECO 3</i></b>	01	00
<b>Comptabilité générale <i>ECO 4 et ECO 5</i></b>	01	02
<b>Droit fiscal <i>ECO 6</i></b>	00	01
<b>Organisation de l'entreprise <i>ECO 7</i></b>	00	01
<b>Economie générale <i>ECO 8</i></b>	00	02
<b>Informatique de gestion <i>ECO 14</i></b>	02	00
<b>Techniques de vente et de marketing <i>ECO 15 et 16</i></b>	06	06
<b>Analyse et esthétique du message publicitaire</b>	00	02
<b>Secrétariat-Dactylographie-Bureautique</b>	03	03
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>25</b>

### REMARQUE :

la numérotation des « ECO » a été établie pour tout le secteur 7.

Des modules sont donc communs à certaines options, d'autres sont spécifiques.

Le développement transversal de certaines compétences justifie la présence de certains concepts identiques au sein des programmes de Sciences économiques et de Secrétariat-Dactylographie-Bureautique.

Bien entendu, ces compétences feront l'objet d'une approche spécifique à la discipline mais complémentaire au travers de situations d'apprentissage appropriées qui respectent les objectifs généraux de chacune des formations.

**Une collaboration entre les enseignants de ces deux disciplines est par conséquent indispensable**

## 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.

### **Compétence :**

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

### **Compétences disciplinaires :**

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

### **Compétences terminales :**

référentiel présentant de manière structurée les compétences dont la maîtrise à un niveau déterminé est attendue à la fin de l'enseignement secondaire.

### **Compétences 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 :**

évaluation 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'auto-évaluation.

### **Evaluation certificative :**

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

### **Profil de qualification :**

référentiel décrivant les activités et les compétences exercées par des travailleurs accomplis tels qu'ils se trouvent dans l'entreprise.

### **Profil de formation :**

référentiel présentant de manière structurée les compétences à acquérir en vue de l'obtention d'un certificat de qualification.

### **Programme d'études :**

référentiel de situations d'apprentissage, de contenus d'apprentissage, obligatoires ou facultatifs et d'orientations méthodologiques qu'un pouvoir organisateur définit afin d'atteindre les compétences fixées par le Gouvernement pour une année, un degré ou un cycle.

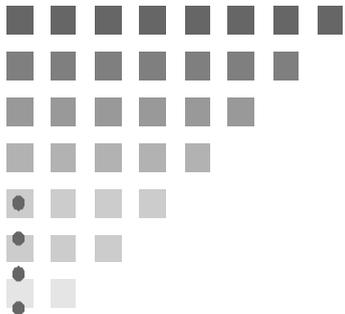
### **Compétences à maîtriser ( CM ) :**

compétences qui sont à maîtriser en fin d'une formation donnée.

### **Compétences à exercer :**

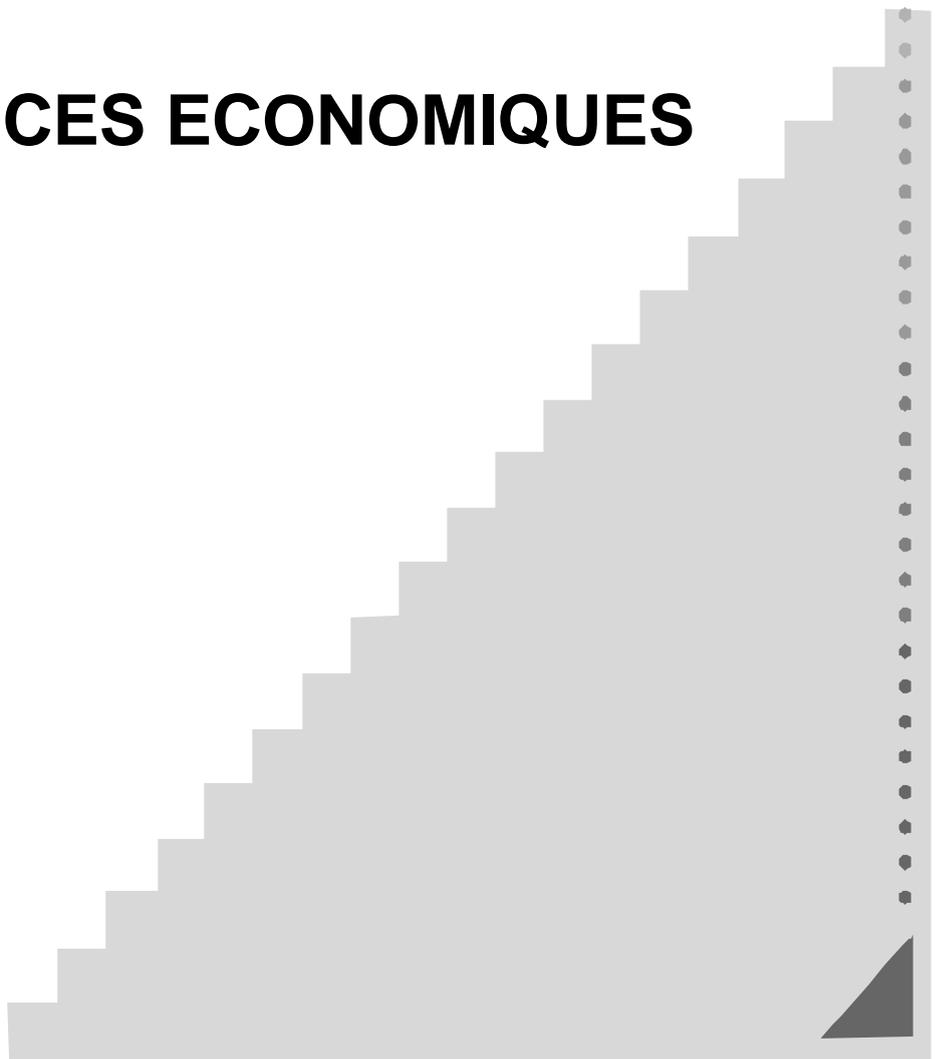
⇒ ( CEF ) : compétences à exercer au cours d'une formation, mais dont la maîtrise ne peut être certifiée qu'au-delà de la dite formation par un opérateur de formation.

⇒ ( CEP ) : compétences à exercer durant cette même formation, mais dont la maîtrise ne pourra être acquise qu'à travers l'activité professionnelle elle-même.



**PROGRAMME DU COURS DE**

# **SCIENCES ECONOMIQUES**



# CONSIDERATIONS METHODOLOGIQUES GENERALES

## Toute leçon doit être une réponse (DEWEY).

Pour qu'une réponse puisse être donnée, encore faut-il qu'un problème soit posé.

- **Toute la leçon** devra donc s'articuler sur la situation-problème, **signifiante pour l'élève**, mise en place **au départ**.
- **Il faut laisser le temps aux apprenants de prendre connaissance, individuellement ou en groupes, du problème posé.**
- Ils chercheront ensuite la solution à l'aide de supports pédagogiques. Il convient de faire participer **tous** les élèves à l'élaboration de la solution collective.
- **La synthèse des notions dégagées figurera dans le cahier des élèves.**

On peut ainsi promouvoir les activités de recherche et de découverte. On permet aussi à chaque élève de construire son propre savoir, de s'approprier des savoir-faire, des savoir-être et des savoir-devenir, c'est-à-dire, développer des compétences disciplinaires mais aussi transversales.

Il ne s'agit plus aujourd'hui de se contenter de transmettre des connaissances mais de rendre les élèves capables de réfléchir et d'agir en fonction des informations auxquelles ils ont accès. Les nouvelles technologies rendent inéluctables des changements profonds dans la manière d'enseigner.

**L'élève devient ainsi le véritable acteur de son apprentissage. L'enseignant « transmetteur d'informations » devient « facilitateur d'apprentissage ».**

- Il faut savoir qu'une période de cours/semaine correspond à environ 22 périodes de cours /année **effectives hors évaluation certificative**. Ce n'est pas beaucoup. Il convient donc de bien **circonscrire certains objectifs** de façon à **pouvoir les atteindre impérativement au terme de la leçon** de quarante-cinq minutes maximum. Cet espace-temps devrait idéalement inclure également une activité d'**évaluation formative**.
- Le **cahier de matière prévisionnel** permettra quant à lui de préciser la ventilation des 22 périodes de cours sur l'année scolaire. Sa tenue régulière fait du professeur le gestionnaire avisé de ses activités en fonction de son public, des objectifs de formation définis et du temps disponible.
- L'évaluation **formative** et l'évaluation **certificative** seront variées tant dans la forme des questions que dans les objectifs visés. L'évaluation doit être l'image fidèle de la démarche et de la stratégie mises en place par l'enseignant ; **elle ne peut porter que sur les connaissances et compétences acquises dans le cadre de l'apprentissage.**

Ce nouveau programme d'études s'articule sur le profil de formation du technicien commercial lui-même construit sur le profil de qualification.

Il comporte 11 unités qui correspondent aux cours repris dans la grille-horaire de l'option de base groupée ( ➡ )

**ECO 1** *L'ENTREPRISE ET SES DOCUMENTS ADMINISTRATIFS ET COMMERCIAUX (y compris les notions de correspondance commerciale)*

➡ **DOCUMENTS COMMERCIAUX**

**ECO 2** *L'ENTREPRISE ET SON PERSONNEL*

➡ **DROIT SOCIAL**

**ECO 3** *LES OPERATIONS ET TECHNIQUES FINANCIERES DE L'ENTREPRISE*

➡ **ECONOMIE FINANCIERE**

**ECO 4** *L'ENREGISTREMENT DES OPERATIONS D'EXPLOITATION, FINANCIERES ET DIVERSES DE L'ENTREPRISE : PRINCIPES DE BASE*

➡ **COMPTABILITE GENERALE**

**ECO 5** *L'ENREGISTREMENT DES OPERATIONS D'EXPLOITATION, FINANCIERES ET DIVERSES DE L'ENTREPRISE : APPROFONDISSEMENT*

➡ **COMPTABILITE GENERALE**

**ECO 6** *L'ENTREPRISE ET LE MENAGE FACE A L'ADMINISTRATION FISCALE*

➡ **DROIT FISCAL**

**ECO 7** *L'ENTREPRISE ET SON ORGANISATION*

➡ **ORGANISATION DE L'ENTREPRISE**

**ECO 8** *L'ENTREPRISE DANS SON ENVIRONNEMENT ECONOMIQUE*

➡ **ECONOMIE GENERALE**

**ECO 14** *INFORMATIQUE DE GESTION*

➡ **INFORMATIQUE DE GESTION**

**ECO 15** *MERCATIQUE I*

➡ **TECHNIQUES DE VENTE ET DE MARKETING**

**ECO 16** *MERCATIQUE II*

➡ **TECHNIQUES DE VENTE ET DE MARKETING**

La ventilation des périodes est la suivante :

5 TQ	<i>UNITES</i>	ECO 1	ECO 2	ECO 3	ECO 4	ECO 14	ECO 15
	<i>PERIODES</i>	3	1	1	1	2	6
6 TQ	<i>UNITES</i>	ECO 5	ECO 6	ECO 7	ECO 8	ECO 16	
	<i>PERIODES</i>	2	1	1	2	6	

⇒ A côté des contenus d'apprentissage **obligatoires** (ceux qui portent sur les éléments essentiels), des contenus d'apprentissage **facultatifs** ont été prévus (celui ou ceux que l'enseignant choisit).

**IL EST EVIDENT QU'IL EST IMPOSSIBLE DE COUVRIR, DE MANIERE EXHAUSTIVE, LES DIFFERENTS CONCEPTS ENONCES DANS LES PROGRAMMES, MEME LORSQU'IL S'AGIT DES CONTENUS D'APPRENTISSAGE OBLIGATOIRES.**

**A fortiori, une couverture partielle ou intégrale des contenus d'apprentissage facultatifs n'est pas requise. Par contre, ces derniers ne peuvent, en aucun cas, être abordés au détriment des contenus d'apprentissage obligatoires.**

Dans le même ordre d'idées, il est évident que l'évaluation **certificative** ne peut porter que sur les contenus d'apprentissage **obligatoires**.

⇒ Des **situations d'apprentissage**, qui sont proposées **à titre d'exemple**, aident le professeur à s'inscrire dans la méthodologie préconisée.

Elles sont de nature à donner du sens à l'appropriation **obligatoire** des compétences identifiées dans le profil de formation tout en couvrant, au travers des activités qu'elles sous-tendent, les contenus d'apprentissage obligatoires.

La bibliographie relative aux programmes de sciences économiques pourra être consultée sur le site Internet :

[http://www.restode.cfwb.be/sc\\_eco](http://www.restode.cfwb.be/sc_eco)

# **➤ DOCUMENTS COMMERCIAUX**

**5 T.Q.**

**ECO 1 :**  
**L'ENTREPRISE ET SES DOCUMENTS**  
**ADMINISTRATIFS ET COMMERCIAUX**  
y compris la communication écrite au sein de l'entreprise  
*(notions de correspondance commerciale)*

**3 périodes / semaine**

**COMPETENCES DU PROFIL DE FORMATION RENCONTREES  
PAR L'UNITE 1**

Le développement des compétences indiquées dans le profil de formation implique la maîtrise de notions en économie, en gestion, en droit (commercial, social).

**REFERENTIEL**

<i>Compétences à maîtriser (CM)</i>		<i>Compétences à exercer (CEF/CEP)</i>
1.2.1.	3.3.1.	1.5.1.
1.2.2.	3.5.1.	3.1.4.
1.2.3.	4.1.1.	
1.5.2.	4.4.1.	
1.5.4.	4.4.2.	
2.3.4.	5.1.2.	
2.5.1.	5.2.1.	
3.1.1.	5.3.1.	
3.1.3.	5.3.2.	
3.2.1.	5.4.1.	
3.2.2.	5.4.1.	
3.2.3.	5.4.2.	
	5.4.3.	

Les références indiquées dans le tableau ci-dessus correspondent à la numérotation des compétences énoncées dans le profil de formation du (de la) Technicien(ne) commercial(e) qui peut être consulté sur le site Internet : [http://www.restode.cfwb.be/sc\\_eco](http://www.restode.cfwb.be/sc_eco)

## **OBJECTIFS GENERAUX DE L'UNITE**

- Assimiler un vocabulaire et des techniques spécifiques.
- Maîtriser les principes relatifs aux commerçants et aux actes de commerce.
- Décomposer le mécanisme chronologique d'une opération commerciale.
- Résoudre des situations-problèmes mettant en œuvre des documents administratifs et commerciaux.
- Prendre conscience de la conformité et de la complétude des documents.
- Communiquer les anomalies à la personne responsable.
- Choisir le document adéquat dans une situation donnée.
- Etablir, par la communication écrite, des relations d'affaires avec l'entreprise.

## Considérations méthodologiques particulières

- L'exploitation des supports pédagogiques doit déboucher sur une **mise en situation** de l'élève.
- L'enseignant veillera à ce que les matières abordées ainsi que l'acquisition progressive des savoir-faire soient le reflet le plus fidèle possible de la **réalité professionnelle**. Les documents analysés, les situations proposées ainsi que les applications réalisées seront donc conformes à ce que l'élève pourra rencontrer dans son activité professionnelle.
- Lors de l'étude des différents documents, l'accent sera mis sur les **conditions d'utilisation**, le **mécanisme de fonctionnement** (notamment à l'aide de schémas synthétiques), les modalités à respecter. On utilisera de préférence des **documents réels**. En ce qui concerne plus particulièrement les documents de paiement, il convient d'utiliser des **spécimens de différents organismes financiers** afin de respecter la réglementation en matière de publicité dans les écoles.
- **Les contenus d'apprentissage seront abordés dans le cadre de la constitution de petits dossiers intégrant progressivement les différentes situations d'apprentissage avec documents en chaîne.** Les dossiers **UNICAP (3 modules)**, largement diffusés dans les établissements scolaires, intègrent parfaitement cette méthodologie. Ils peuvent être utilisés de manière **ponctuelle** ou **plus suivie**.

• **De toute façon, il est vivement conseillé de situer l'étude des documents dans le cadre d'une simulation d'entreprise.**

- **La partie de l'unité relative à la communication écrite au sein de l'entreprise** (*notions de correspondance commerciale*) **ne doit pas porter exclusivement sur la rédaction** (la production) **de lettres commerciales mais doit également envisager :**
  - l'analyse de documents établis (fond, forme, vocabulaire, argumentation,...)
  - la correction de lettres fautives quant au fond et/ou à la présentation,
  - la consultation d'outils de référence (dictionnaire, grammaire, manuel,...)
  - ...

**Les activités de communication écrite au sein de l'entreprise** (*notions de correspondance commerciale*) **seront INTEGREES aux autres activités de l'unité ; ELLES NE FERONT DONC PAS L'OBJET D'UNE ETUDE SYSTEMATIQUE.**

**Par exemple,** la lettre de demande d'informations sera exploitée dans le cadre de l'étude des documents à l'achat ; la lettre de rappel de paiement sera abordée lors de l'étude des instruments de paiement...

CONTENUS D'APPRENTISSAGE OBLIGATOIRES	SITUATIONS D'APPRENTISSAGE RENCONTRANT LES COMPETENCES DU PROFIL DE FORMATION	CONTENUS D'APPRENTISSAGE FACULTATIFS
---	--	--

## 1. L'ACTIVITE COMMERCIALE

<ul style="list-style-type: none"> <li>le commerçant,</li> <li>les actes de commerce,</li> <li>les obligations à remplir avant l'exercice d'une activité commerciale.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Proposer des activités et déterminer si celui qui les exerce est commerçant en se référant à la liste légale des actes de commerce.</b></li> <li><b>A l'aide d'un questionnaire préparé par le professeur s'informer des principales obligations avant le début d'activité.</b></li> <li><b>Reconnaître les documents concernant le début de l'activité commerciale :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ la demande d'immatriculation au R.C.,</li> <li>➤ la demande d'immatriculation à la TVA,</li> <li>➤ la demande d'affiliation à une caisse d'assurance sociale,</li> <li>➤ la demande d'affiliation à une mutualité (travailleur indépendant).</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>l'accès à la profession,</li> <li>les droits du commerçant.</li> </ul>
--	--	---

## 2. LES DOCUMENTS A L'ACHAT

<ul style="list-style-type: none"> <li>les conditions générales de vente : <i>qualité, quantité, prix, réductions sur le prix, TVA, livraison, expédition.</i></li> <li>la demande de prix,</li> <li>l'offre de prix,</li> <li>le bon de commande,</li> <li>la note d'envoi,</li> <li>la fiche de stock,</li> <li>la facture,</li> <li>la note de débit,</li> <li>la note de crédit,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Traiter les opérations d'achat de l'entreprise :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ rechercher des fournisseurs,</li> <li>➤ demander des offres de prix,</li> <li>➤ centraliser les offres et établir le tableau comparatif,</li> <li>➤ rédiger le(s) bon(s) de commande selon les instructions reçues et le(s) présenter à la signature,</li> <li>➤ réceptionner la marchandise : <ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ vérifier et signer la note d'envoi ,</li> <li>⇒ comparer la note d'envoi et la marchandise,</li> <li>⇒ comparer la note d'envoi avec le bon de commande,</li> <li>⇒ éventuellement, contester.</li> </ul> </li> <li>➤ imputer les entrées en quantité sur les fiches de stock et calculer le solde,</li> <li>➤ à la réception de la facture, la vérifier et la comparer avec la note d'envoi,</li> <li>➤ éventuellement, contester la facture,</li> <li>➤ tenir l'échéancier fournisseurs.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>le contrat d'achat-vente.</li> </ul>
---	---	---

### 3. LES DOCUMENTS A LA VENTE

<ul style="list-style-type: none"> <li>• les conditions générales de vente : <i>qualité, quantité, prix, réductions sur le prix, TVA, livraison, expédition,</i></li> <li>• la demande de prix,</li> <li>• l'offre de prix,</li> <li>• le bon de commande,</li> <li>• la note d'envoi,</li> <li>• la fiche de stock,</li> <li>• la facture,</li> <li>• la note de débit,</li> <li>• la note de crédit,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b><i>Traiter les opérations de vente de l'entreprise :</i></b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ réceptionner les demandes de prix,</li> <li>➤ rédiger les offres de prix,</li> <li>➤ réceptionner le(s) bon(s) de commande et leur confirmation,</li> <li>➤ envoi de la marchandise et rédaction d'une note d'envoi (ou d'une lettre de voiture) sur base du bon de commande,</li> <li>➤ imputer les sorties en quantité sur les fiches de stock et calculer le solde,</li> <li>➤ établir la facture sur base de la note d'envoi,</li> <li>➤ corriger en cas de contestation : note de crédit, note de débit, fiches de stock (si retour de marchandises),</li> <li>➤ tenir l'échéancier clients,</li> <li>➤ créer un document de vente spécifique à l'activité envisagée.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• le contrat d'achat-vente.</li> </ul>
---	---	---

### 4. LES INSTRUMENTS DE PAIEMENT

<ul style="list-style-type: none"> <li>• l'acquit, la quittance,</li> <li>• le reçu,</li> <li>• le chèque,</li> <li>• les cartes de paiement, de crédit, de garantie, la carte Proton, les opérations financières par téléphone, par P.C., par Internet...,</li> <li>• le versement,</li> <li>• le virement,</li> <li>• la domiciliation et l'ordre permanent.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b><i>Traiter les opérations de paiement et d'encaissement de l'entreprise :</i></b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ effectuer un paiement de la main à la main ,</li> <li>➤ effectuer un paiement par l'intermédiaire d'une institution financière,</li> <li>➤ sur la base de l'échéancier clients, dresser la liste des impayés, établir les lettres de rappel et le dossier contentieux clients.</li> </ul> </li> </ul>	
---	--	--

## 5. LA COMMUNICATION ECRITE AU SEIN DE L'ENTREPRISE

<ul style="list-style-type: none"> <li>• la demande d'informations,</li> <li>• la commande,</li> <li>• la livraison,</li> <li>• le règlement des échanges.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Demander un catalogue, des échantillons, une offre de prix, des renseignements...</i></li> <li>• <i>Répondre à ces diverses demandes.</i></li> <li>• <i>Modifier un ordre.</i></li> <li>• <i>Accuser réception d'une commande.</i></li> <li>• <i>Refuser une commande.</i></li> <li>• <i>Annuler une commande.</i></li> <li>• <i>Réclamer pour un retard de livraison, pour non-conformité ou défauts de la marchandise.</i></li> <li>• <i>Réclamer au sujet de la facture.</i></li> <li>• <i>Demander un délai de paiement.</i></li> <li>• <i>Réclamer un paiement.</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• les relations avec les organismes financiers,</li> <li>• les relations avec les compagnies d'assurances,</li> <li>• les relations entre travailleurs et employeurs.</li> </ul>
---	---	---

**➡ DROIT SOCIAL**

**5 T.Q.**

**ECO 2 :  
L'ENTREPRISE  
ET SON PERSONNEL**

**1 période / semaine**

**COMPETENCES DU PROFIL DE FORMATION RENCONTREES PAR  
L'UNITE 2**

Le développement des compétences indiquées dans le profil de formation implique la maîtrise de notions en économie, en gestion, en droit (commercial, social).

**REFERENTIEL**

<i>Compétences à maîtriser (CM)</i>	<i>Compétences à exercer (CEF/CEP)</i>
5.4.1. 5.4.2. 5.4.3.	7.1.2. 7.1.3. 7.2.4. 7.3.1. 7.4.1. 7.4.2. 7.4.3.

Les références indiquées dans le tableau ci-dessus correspondent à la numérotation des compétences énoncées dans le profil de formation du (de la) Technicien(ne) commercial(e) qui peut être consulté sur le site Internet :  
[http://www.restode.cfwb.be/sc\\_eco](http://www.restode.cfwb.be/sc_eco)

## **OBJECTIFS GENERAUX DE L'UNITE**

- Maîtriser le vocabulaire et les mécanismes relatifs à l'environnement social dans lequel le citoyen est impliqué.
- Comprendre et interpréter les dispositions spécifiques à la législation sociale.
- Prendre conscience des droits et devoirs sociaux du travailleur.
- Etablir des relations étroites existant entre l'économie et le droit social.
- Résoudre des situations-problèmes relatives au droit social.

## Considérations méthodologiques particulières

**Le but de l'option « Technicien(ne) commercial(e) » n'est pas de former des juristes.**

- Néanmoins, le(la) futur(e) technicien(ne) commercial(e) sera amené(e) dans sa profession à reconnaître, voire à remplir, certains documents (exemple : contrat de travail) et à participer à diverses réunions (exemple : conseil d'entreprise).
- En conséquence, si l'appropriation de savoirs de base (vocabulaire, mécanismes,...) ne se conteste pas, l'enseignement devra porter **principalement** sur l'acquisition de savoir-faire tels que la résolution de situations-problèmes sur base de documents (jugements, extraits de presse, textes légaux...).
- Dans cette optique, une documentation abondante et des contacts appropriés s'imposent et renforceront le contexte significatif de l'apprentissage.

CONTENUS D'APPRENTISSAGE OBLIGATOIRES	SITUATIONS D'APPRENTISSAGE RENCONTRANT LES COMPETENCES DU PROFIL DE FORMATION	CONTENUS D'APPRENTISSAGE FACULTATIFS
---	--	--

## 1. LES RELATIONS INDIVIDUELLES DU TRAVAIL

### A. Le monde du travail

<ul style="list-style-type: none"> <li>• les fonctionnaires,</li> <li>• les salariés,</li> <li>• les indépendants.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Au départ d'extraits de presse, de statuts (enseignants par exemple), de contrats de travail... différencier les salariés, des fonctionnaires et des indépendants.</i></li> </ul>	
---	---	--

### B. La sécurité sociale

<ul style="list-style-type: none"> <li>• la structure et le fonctionnement.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>A partir de documents émanant de l'ONSS et/ou d'extraits de presse, établir l'organigramme de cette institution.</i></li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• le financement.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>A partir de documents émanant de l'ONSS et/ou d'extraits de presse, identifier ses sources de financement.</i></li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• les secteurs : <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ les pensions,</li> <li>➤ l'assurance maladie-invalidité,</li> <li>➤ les allocations de chômage,</li> <li>➤ les allocations familiales,</li> <li>➤ les vacances annuelles.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Construire un dossier «ONSS » composé de statistiques, de barèmes, de publications de mutuelle et de syndicats,...A l'aide de ce dossier, établir le fonctionnement de cette institution et l'importance de chacun de ses secteurs.</i></li> <li>• <i>Identifier et analyser les documents réels relatifs aux formalités à accomplir en vue de l'obtention du statut de demandeur d'emploi.</i></li> <li>• <i>Accomplir les formalités en vue de l'obtention du statut de demandeur d'emploi via Internet.</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• la sécurité sociale des travailleurs indépendants.</li> </ul>

### C. Les risques professionnels

<ul style="list-style-type: none"> <li>les accidents de travail.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><i>Reconnaître dans des situations données celles qui donnent lieu à indemnisation dans le cadre de la législation sur les accidents de travail.</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>les maladies professionnelles.</li> </ul>
---	--	--

### D. Le contrat de travail

#### a) Le contrat d'étudiant

<ul style="list-style-type: none"> <li>les caractéristiques,</li> <li>les avantages et inconvénients.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><i>Au départ de l'expérience vécue et présentée par un élève, dégager les caractéristiques du contrat d'étudiant.</i></li> <li><i>Analyser un contrat d'étudiant et en induire les caractéristiques.</i></li> </ul>	
--	--	--

#### b) Le contrat de travail d'ouvrier et le contrat de travail d'employé

<ul style="list-style-type: none"> <li>la formation :             <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ les intervenants,</li> <li>➤ les éléments essentiels.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><i>A partir d'un contrat de travail réel ou à compléter, déterminer les éléments essentiels qui ont été négociés entre le travailleur et l'employeur.</i></li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>la clause d'essai.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><i>Au départ d'un contrat de travail comportant cette clause, en déduire les conséquences.</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>la clause de non concurrence.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>l'exécution du contrat,</li> <li>la suspension de l'exécution du contrat,</li> <li>la fin du contrat.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><i>A partir de jugements du tribunal du travail, d'articles juridiques, déterminer les cas de suspension et de fin du contrat ; distinguer suspension et fin.</i></li> <li><i>A partir de contrats réels, choisir celui qui correspond à la situation d'embauche donnée.</i></li> <li><i>Calculer la durée du préavis dans diverses situations données.</i></li> <li><i>A l'occasion d'une visite au tribunal du travail, identifier et analyser le litige traité et le jugement rendu.</i></li> </ul>	

c) Autres contrats

<ul style="list-style-type: none"> <li>• le travail intérimaire.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Différencier le contrat de travail d'intérimaire du contrat de travail d'employé à partir de deux contrats réels ou de l'exposé d'une personne-ressource (par exemple, du Forem ou d'une agence de travail intérimaire).</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• le contrat de représentant de commerce,</li> <li>• le contrat d'apprentissage.</li> </ul>
---	---	--

2. LES RELATIONS COLLECTIVES DU TRAVAIL

<ul style="list-style-type: none"> <li>• les relations (interprofessionnelles et sociales) au sein de l'entreprise.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Au départ d'articles de presse et/ou de procès-verbaux de réunions, déterminer le rôle de certaines instances sociales (exemples : syndicats, conseil d'entreprise).</i></li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• les sources propres du droit social :             <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ la convention collective,</li> <li>➤ le règlement du travail.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Analyser des documents réels (par exemple, une convention collective et un RGPT) et en déterminer les implications.</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• les notions de droit social international.</li> </ul>

**➡ ECONOMIE FINANCIERE**

**5 T.Q.**

**ECO 3 :  
LES OPERATIONS ET TECHNIQUES  
FINANCIERES DE L'ENTREPRISE**

**1 période / semaine**

***COMPETENCES DU PROFIL DE FORMATION RENCONTREES PAR  
L'UNITE 3***

Le développement des compétences indiquées dans le profil de formation implique la maîtrise de notions en économie (dont l'économie financière), en gestion, en droit (commercial, social).

**Cette unité sous-tend l'ensemble de la formation économique de l'option de base groupée.**

## **OBJECTIFS GENERAUX DE L'UNITE**

- Maîtriser le vocabulaire et les mécanismes relatifs aux concepts financiers et boursiers courants.
- Prendre conscience du rôle des institutions financières et de la bourse dans le monde économique contemporain.
- Situer le recours au crédit dans les pratiques de financement du ménage et de l'entreprise.
- Etablir un lien entre le coût du crédit, les risques à supporter et les garanties exigées ou offertes.
- Résoudre des situations-problèmes simples mettant en oeuvre les concepts financiers et boursiers courants.
- Adopter une attitude responsable face aux contraintes et aux sollicitations du monde financier et de la bourse.

## Considérations méthodologiques particulières

- L'apprentissage de l'élève portera davantage sur la compréhension, l'interprétation et l'exploitation des mécanismes et des documents financiers et boursiers que sur la rédaction de ces derniers (souvent prise en charge par l'organisme concerné).
- L'approche des techniques utilisées lors des opérations financières et boursières ne constitue - en aucune manière - une fin en soi; elle doit, toujours, être envisagée dans une optique fonctionnelle sous-jacente à l'étude des opérations financières et / ou boursières. Incluse aux diverses situations d'apprentissage, elle ne fait - par conséquent - pas l'objet d'une étude systématique.
- Les généralités relatives au secteur financier, à la banque de dépôts, aux principes et à l'organisation de la bourse ainsi qu'au crédit seront abordées dans la perspective d'une formation humaniste de l'apprenant.
- L'étude des types de crédit bancaire reposera sur des activités susceptibles de rencontrer les formes les plus usuelles. Elle sera basée sur l'analyse de quelques cas et tentera d'apporter réponse à la problématique de l'institution financière :

Octroyer du crédit, *AVEC QUOI ?*  
*A QUI ?*  
*POURQUOI ?*  
*COMMENT ?*

- Afin de rendre l'apprentissage significatif, l'enseignant veillera à :
  - recourir, dans la mesure du possible et au travers de situations concrètes impliquantes, à des documents réels;
  - éviter une approche exagérément détaillée de valeurs mobilières et de formes de crédit peu courantes;
  - limiter l'étude des opérations boursières aux transactions effectuées sur les marchés classiques.
- Etant donné le temps imparti pour aborder les contenus d'apprentissage proposés ainsi que la méthodologie préconisée pour rencontrer les compétences énoncées par le profil de formation, une répartition équitable des périodes disponibles pourrait être :
  - 70% c'est-à-dire, de 15 à 19 périodes consacrées à **1. Les opérations financières** ;
  - 30% c'est-à-dire, de 5 à 9 périodes consacrées à **2. Les opérations boursières**.

CONTENUS D'APPRENTISSAGE OBLIGATOIRES	SITUATIONS D'APPRENTISSAGE RENCONTRANT LES COMPETENCES DU PROFIL DE FORMATION	CONTENUS D'APPRENTISSAGE FACULTATIFS
---	--	--

## 1. LES OPERATIONS FINANCIERES

### a) Le secteur financier

<ul style="list-style-type: none"> <li>• le financement de l'activité économique : <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ interne,</li> <li>➤ externe.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Représenter schématiquement les modes de financement de l'économie, au départ de cas simples.</i></li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• le marché financier.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Etablir un tableau comparatif des différents marchés constitutifs de l'activité économique d'une nation afin d'y faire apparaître le marché financier et ses spécificités.</i></li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• les caractères du secteur financier contemporain : la désintermédiation, la déspecialisation, l'internationalisation et la concentration.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Identifier - au travers d'une recherche sur Internet - les caractères du secteur financier contemporain.</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• la concurrence entre établissements financiers.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• la structure du secteur financier en Belgique : <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ ses composantes,</li> <li>➤ son évolution vers la bancassurance.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Construire, sur la base de textes, une représentation schématique du secteur financier en Belgique.</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• les grandes lignes du secteur financier dans l'Union européenne.</li> </ul>

### b) La banque de dépôts

<ul style="list-style-type: none"> <li>• la place de la banque de dépôts dans l'activité économique.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Faire ressortir, au départ du circuit économique, le rôle de la banque de dépôts.</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• l'historique de la banque de dépôts.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• les ressources de la banque de dépôts :             <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ les fonds propres,</li> <li>➤ les capitaux étrangers :</li> </ul> <p>⇒ les dépôts (types et critères de choix),</p> <p>⇒ les capitaux empruntés.</p> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Au départ d'une recherche de documentation bancaire, établir un tableau comparatif des principaux types de dépôts.</i></li> <li>• <i>Procéder, à partir du bilan d'une banque, à la classification et à la caractérisation de ses ressources.</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• la compensation bancaire</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• l'octroi de crédit, principale utilisation - par la banque de dépôts - de ses ressources.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Représenter graphiquement et/ou traduire en % les ressources de diverses institutions bancaires et leur affectation.</i></li> <li>• <i>Au départ d'une recherche de documentation bancaire, établir un tableau comparatif des principaux types de crédit octroyé.</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• autres utilisations des ressources bancaires:             <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ la trésorerie,</li> <li>➤ l'investissement.</li> </ul> </li> </ul>

### c) Les crédits bancaires

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les éléments constitutifs :             <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ les principes généraux du crédit,</li> <li>➤ les parties intervenantes,</li> <li>➤ la durée,</li> <li>➤ les garanties,</li> <li>➤ l'amortissement.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Identifier et caractériser, au départ de divers documents publicitaires bancaires, les spécificités d'un crédit bancaire.</i></li> <li>• <i>Construire un tableau d'amortissement financier.</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• le contrat de prêt,</li> <li>• les garanties personnelles,</li> <li>• les garanties réelles.</li> </ul>
---	---	--

<ul style="list-style-type: none"> <li>• les risques inhérents au crédit bancaire : <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ pour l'institution financière,</li> <li>➤ pour l'emprunteur.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Découvrir, à partir d'extraits de presse et/ou d'articles extraits de contrats de crédit, les risques générés par le recours au crédit.</i></li> <li>• <i>Procéder au scoring d'une demande de crédit.</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• l'endettement : <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ ses origines,</li> <li>➤ son contrôle,</li> <li>➤ ses conséquences.</li> </ul> </li> <li>• le scoring des établissements financiers.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• le crédit aux particuliers : <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ ses principes,</li> <li>➤ ses formes : <ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ le crédit automatique,</li> <li>⇒ le crédit à la consommation, (financement et prêt personnel),</li> <li>⇒ le prêt hypothécaire.</li> </ul> </li> <li>➤ son coût.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Analyser un cas de crédit aux particuliers.</i></li> <li>• <i>Analyser les clauses d'un contrat de crédit aux particuliers.</i></li> <li>• <i>Elaborer, à l'aide d'un logiciel tableur, un plan de financement.</i></li> <li>• <i>Calculer le coût d'un financement.</i></li> <li>• <i>Etablir un tableau comparatif du coût d'un financement ou d'un crédit hypothécaire.</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• l'avance.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• le crédit aux entreprises : <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ les crédits à court terme : <ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ le crédit de caisse,</li> <li>⇒ le factoring.</li> </ul> </li> <li>➤ les crédits à moyen terme et à long terme : <ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ le leasing.</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Analyser un cas de crédit aux entreprises.</i></li> <li>• <i>Analyser les clauses d'un contrat de crédit aux entreprises.</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• le crédit d'escompte,</li> <li>• le crédit de cautionnement,</li> <li>• le crédit documentaire,</li> <li>• le crédit d'investissement.</li> </ul>

d) Les opérations hors-crédit

<ul style="list-style-type: none"> <li>• les opérations de change.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Effectuer quelques opérations de change de l'euro vers des devises courantes et inversement ( cours fournis par la presse ou recherchés sur Internet ).</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• les modalités de cotation du change,</li> <li>• les services bancaires divers.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• les principes de base de l'assurance.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Analyser les clauses d'un contrat d'assurance.</i></li> <li>• <i>Analyser et résoudre un cas impliquant l'intervention d'un assureur.</i></li> <li>• <i>Réaliser et analyser une représentation schématique d'un événement couvert par une assurance.</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• les formes courantes d'assurance : <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ la R.C.,</li> <li>➤ l'assurance - vie,</li> <li>➤ l'assurance - incendie,</li> <li>➤ etc.</li> </ul> </li> </ul>

## 2. LES OPERATIONS BOURSIERES

<ul style="list-style-type: none"> <li>• les valeurs mobilières : <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ les principes de base : <ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ émission, transmission, valeur, rentabilité.</li> </ul> </li> <li>➤ quelques types courants : <ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ l'action,</li> <li>⇒ l'obligation,</li> <li>⇒ le bon d'Etat,</li> <li>⇒ la SICAV.</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Dresser, à partir de documents réels ou de fac-similé, un tableau comparatif des principales valeurs mobilières courantes.</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• les autres valeurs mobilières : <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ warrant, option, strip, bon de caisse, zero bond, certificat immobilier.</li> </ul> </li> </ul>
---	---	---

<ul style="list-style-type: none"> <li>• la bourse de valeurs mobilières : <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ son rôle dans la vie économique,</li> <li>➤ la Cote.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Rechercher, sur Internet, des informations relatives à quelques valeurs mobilières.</i></li> <li>• <i>Représenter graphiquement, à partir des informations fournies par la presse quotidienne ou d'une recherche Internet, l'évolution du cours d'un titre coté en bourse.</i></li> <li>• <i>Gérer - à l'aide d'un logiciel tableur - un portefeuille fictif de valeurs mobilières courantes.</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• les marchés boursiers,</li> <li>• les transactions boursières,</li> <li>• les indices boursiers,</li> <li>• la spéculation boursière.</li> </ul>
---	--	---

### 3. LES TECHNIQUES FINANCIERES ET BOURSIERES

<ul style="list-style-type: none"> <li>• la règle de trois,</li> <li>• le calcul de l'intérêt,</li> <li>• le calcul des pourcentages (simple, en-dehors, en-dedans),</li> <li>• le calcul de l'intérêt,</li> <li>• le calcul d'un taux,</li> <li>• le tableau à double entrée,</li> <li>• la représentation graphique.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Les techniques utilisées lors des opérations financières et boursières sont appliquées dans les situations d'apprentissage proposées ci-dessus.</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• le calcul de l'escompte,</li> <li>• le calcul des moyennes.</li> </ul>
---	--	---

# **➡ COMPTABILITE GENERALE**

**5 T.Q.**

**ECO 4 :  
L'ENREGISTREMENT DES OPERATIONS  
D'EXPLOITATION, FINANCIERES ET  
DIVERSES DE L'ENTREPRISE :  
principes de base**

**1 période / semaine**

**COMPETENCES DU PROFIL DE FORMATION RENCONTREES PAR  
L'UNITE 4**

Le développement des compétences indiquées dans le profil de formation implique la maîtrise de notions en économie, en gestion, en droit (commercial, social).

**REFERENTIEL**

<i>Compétences à maîtriser (CM)</i>	<i>Compétences à exercer (CEF/CEP)</i>
1.1.2. 3.1.1. 3.1.3. 3.2.1. 3.2.3. 3.4.2. 3.4.3. 5.2.1. 5.3.1. 5.3.2. 5.4.1. 5.4.2. 5.4.3.	

Les références indiquées dans le tableau ci-dessus correspondent à la numérotation des compétences énoncées dans le profil de formation du (de la) Technicien(ne) commercial(e) qui peut être consulté sur le site Internet : [http://www.restode.cfwb.be/sc\\_eco](http://www.restode.cfwb.be/sc_eco)

## **OBJECTIFS GENERAUX DE L'UNITE**

- Assimiler un vocabulaire et des techniques spécifiques.
- Comprendre les mécanismes comptables de base.
- Comprendre la structure des comptes annuels.
- Choisir le document comptable adéquat dans une situation donnée.
- Prendre conscience de la conformité et de la complétude d'un document comptable.

## Considérations méthodologiques particulières

L'objectif des unités 4 et 5 n'est pas de former des professionnels de la comptabilité. Néanmoins, le(la) technicien(ne) commercial(e), dans l'exercice de son métier, est amené(e) à utiliser des logiciels divers dont notamment des logiciels comptables. L'usage de ces outils informatiques implique des connaissances **de base** en comptabilité. C'est la raison pour laquelle, les compétences à acquérir ont été limitées aux mécanismes comptables de base et à l'enregistrement des opérations courantes de l'entreprise. **L'étude prévue de la comptabilité générale ne se veut donc pas exhaustive.** C'est ainsi, par exemple, que tout le travail de fin d'exercice a été ignoré.

**L'unité 4 porte essentiellement sur l'apprentissage des mécanismes comptables de base et sur une première approche du logiciel de comptabilité.**

Dans le cadre de l'apprentissage des mécanismes comptables, il faut :

- **donner la priorité à la comptabilisation, dans les potences, d'opérations indépendantes** : c'est-à-dire, ouvrir les comptes nécessaires pour chaque opération et donc pas de report au grand-livre unique avec indication de numéros pour les différentes opérations, pas de présentation systématique des résultats et bilan ;
- **réaliser seulement deux courtes applications complètes, pour en montrer le principe** : une, dans le cadre de la comptabilité de situation (Bilan initial, Journal, Grand-Livre, Balance de vérification et Bilan final) et une autre englobant la comptabilité de gestion (Bilan initial, Journal, Grand-Livre, Balance de vérification, Résultats, Bilan final). **Par contre, il est très important d'attirer, à tout moment, l'attention des élèves sur la destination ultérieure dans les comptes annuels des différents comptes étudiés ;**
- **insister sur la justification du jeu des comptes ;**
- **habituer les élèves à utiliser systématiquement le plan comptable.** Les élèves ne doivent pas mémoriser les numéros des comptes mais doivent être capables de rattacher un compte à une classe.

Dans le cadre de l'approche du logiciel comptable, les activités seront strictement limitées à celles prévues par le programme.

**Le choix du logiciel comptable sera déterminé par sa notoriété dans les entreprises.**

**LE PROGRAMME NE PREVOIT PAS DE CONTENUS D'APPRENTISSAGE FACULTATIFS.**

**CONTENUS  
D'APPRENTISSAGE  
OBLIGATOIRES**

**SITUATIONS D'APPRENTISSAGE RENCONTRANT LES  
COMPETENCES DU PROFIL DE FORMATION**

**CONTENUS  
D'APPRENTISSAGE  
FACULTATIFS**

**1. LES MECANISMES COMPTABLES DE BASE**

<ul style="list-style-type: none"> <li>• le bilan initial,</li> <li>• les bilans successifs,</li> <li>• la situation nette de l'entreprise,</li> <li>• forme et présentation du bilan en droit belge,</li> <li>• le plan comptable minimum normalisé,</li> <li>• création, fonctionnement et clôture des comptes d'actif et de passif,</li> <li>• le livre-journal, le grand-livre, la balance de vérification,</li> <li>• création, fonctionnement et clôture des comptes de gestion (charges et produits),</li> <li>• le compte de gestion « Variation des stocks de marchandises »,</li> <li>• le compte de résultats (sous forme de liste et de compte).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b><i>Appréhender la notion de bilan et les mécanismes de base de la comptabilité de situation :</i></b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ différencier les postes du bilan en avoirs et dettes, emplois et ressources, en valeurs actives et passives,</li> <li>➤ enregistrer les mutations affectant les valeurs actives et les valeurs passives dans le maintien de l'égalité fondamentale du bilan (bilans successifs),</li> <li>➤ déterminer la situation nette d'une entreprise,</li> <li>➤ calculer le résultat de l'exercice par modification de la situation nette entre le début et la fin de l'exercice.</li> </ul> </li> <li>• <b><i>Saisir le rôle et le fonctionnement des comptes d'actif et de passif :</i></b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ justifier la raison d'être des comptes,</li> <li>➤ décomposer le bilan en comptes c'est-à-dire, appliquer le mécanisme d'ouverture des comptes,</li> <li>➤ transposer les règles d'équilibre vers l'enregistrement dans les comptes des opérations abordées dans les bilans successifs,</li> <li>➤ déduire de cette transposition les règles de fonctionnement des comptes en déterminant l'endroit – débit ou crédit – des inscriptions des différents types de mutations dans chaque espèce de comptes.</li> </ul> </li> <li>• <b><i>Clôturer les comptes :</i></b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ calculer le solde d'un compte,</li> <li>➤ déterminer la nature du solde d'un compte,</li> <li>➤ déterminer l'endroit où on inscrit le solde d'un compte,</li> <li>➤ clôturer les comptes et dresser un bilan sur base de ces données de clôture.</li> </ul> </li> </ul>	
---	---	--

- ***Prendre conscience de la classification des comptes et de l'utilité du plan comptable :***
  - distinguer les différentes catégories de comptes,
  - comprendre la structure générale du plan comptable minimum normalisé.
- ***Synthétiser la « mécanique comptable » de la comptabilité de situation :***
  - réaliser **une courte** application intégrant les différentes étapes de l'exercice comptable (Bilan initial-Journal-Grand-Livre-Balance de vérification-Bilan final).
- ***Appréhender les notions de charges et de produits et les éléments de la comptabilité de gestion :***
  - prendre conscience de l'insuffisance du calcul du résultat au départ des modifications de la situation nette de l'entreprise,
  - donner, reconnaître des exemples de charges et de produits,
  - distinguer les grandes catégories de charges et de produits,
  - enregistrer, dans les comptes appropriés, des opérations concernant des charges et des produits,
  - appliquer la notion de produit aux ventes de marchandises (Chiffre d'affaires) et la notion de charge aux achats de marchandises,
  - apprendre à mesurer l'incidence de la variation du stock de marchandises dans la détermination du résultat,
  - présenter, de manière élémentaire, **un** compte de résultats sous forme de compte et sous forme de liste.
- ***Synthétiser la « mécanique comptable » de la comptabilité de situation et de gestion :***
  - réaliser **une courte** application intégrant les différentes étapes de l'exercice comptable (Bilan initial-Journal-Grand-Livre-Balance de vérification-Résultats-Bilan final).

## 2. UTILISATION D'UN LOGICIEL COMPTABLE

<ul style="list-style-type: none"><li>• les procédures d'accès aux fichiers de base,</li><li>• les procédures de saisie dans les fichiers de base;</li><li>• les procédures d'édition et de consultation des fichiers de base.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b><i>Réaliser les encodages préliminaires : gérer les fichiers de base (signalétiques clients, fournisseurs, plan comptable, stocks).</i></b></li><li>• <b><i>Editer les fichiers de base.</i></b></li><li>• <b><i>Consulter les fichiers de base.</i></b></li></ul>	
--	---	--

# **➤ COMPTABILITE GENERALE**

**6 T.Q.**

**ECO 5 :  
L'ENREGISTREMENT  
DES OPERATIONS D'EXPLOITATION,  
FINANCIERES ET DIVERSES  
DE L'ENTREPRISE :  
approfondissement**

**2 périodes / semaine**

**COMPETENCES DU PROFIL DE FORMATION RENCONTREES PAR  
L'UNITE 5**

Le développement des compétences indiquées dans le profil de formation implique la maîtrise de notions en économie, en gestion, en droit (commercial, social).

**REFERENTIEL**

<i>Compétences à maîtriser (CM)</i>	<i>Compétences à exercer (CEF/CEP)</i>
1.1.2. 3.1.1. 3.2.1. 3.2.3. 3.4.1. 3.4.2. 3.4.3. 5.1.1. 5.2.1. 5.3.1. 5.3.2. 5.4.1. 5.4.2. 5.4.3.	3.7.1.

Les références indiquées dans le tableau ci-dessus correspondent à la numérotation des compétences énoncées dans le profil de formation du (de la) Technicien(ne) commercial(e) qui peut être consulté sur le site Internet : [http://www.restode.cfwb.be/sc\\_eco](http://www.restode.cfwb.be/sc_eco)

## **OBJECTIFS GENERAUX DE L'UNITE**

- Assimiler un vocabulaire et des techniques spécifiques.
- Maîtriser les principes d'enregistrement des opérations courantes de l'entreprise.
- Comprendre la structure des comptes annuels.
- Résoudre des situations-problèmes relatives à l'enregistrement, la saisie et la consultation des données à l'aide des logiciels adéquats.
- Choisir le document comptable adéquat dans une situation donnée.
- Prendre conscience de la conformité et de la complétude d'un document comptable.

## Considérations méthodologiques particulières

L'objectif des unités 4 et 5 n'est pas de former des professionnels de la comptabilité. Néanmoins, le(la) technicien(ne) commercial(e), dans l'exercice de son métier, est amené(e) à utiliser des logiciels divers dont notamment des logiciels comptables. L'usage de ces outils informatiques implique des connaissances de base en comptabilité. C'est la raison pour laquelle, les compétences à acquérir ont été limitées aux mécanismes comptables de base et à l'enregistrement des opérations courantes de l'entreprise. **L'étude prévue de la comptabilité générale ne se veut donc pas exhaustive.** C'est ainsi, par exemple, que tout le travail de fin d'exercice a été ignoré.

**L'objectif de l'unité 5 est l'apprentissage de l'enregistrement des opérations courantes de l'exercice et de la saisie des écritures, de l'édition et de la consultation des différents fichiers et documents à l'aide du logiciel comptable. Des applications utilisant d'autres logiciels sont également prévues.**

**Dans le cadre de l'apprentissage de l'enregistrement des opérations courantes de l'exercice, il faut :**

- **donner la priorité à la comptabilisation, dans les potences, d'opérations indépendantes** : c'est-à-dire, ouvrir les comptes nécessaires pour chaque opération et donc pas de report au grand-livre unique avec indication de numéros pour les différentes opérations, pas de présentation systématique des résultats et bilan ;
- **réaliser une seule courte application complète** (Bilan initial, Journal, Grand-Livre, Balance de vérification, Résultats et Bilan final), en synthèse du cours ;

Par contre, comme dans l'unité 4, **il est très important d'attirer, à tout moment, l'attention des élèves sur la destination ultérieure dans les comptes annuels des différents comptes étudiés ;**

- **insister sur la justification du jeu des comptes ;**
- **habituer les élèves à utiliser systématiquement le plan comptable.** Les élèves ne doivent pas mémoriser les numéros des comptes mais doivent être capables de rattacher un compte à une classe.

**Dans le cadre de l'apprentissage du logiciel comptable :**

- la mise en marche, même normale, d'un logiciel prend du temps (préparation du matériel, démarrage du logiciel...). Le local et le matériel doivent être remis en ordre à la fin du cours. **L'organisation des leçons doit impérativement tenir compte de ces contraintes car les exercices proposés doivent pouvoir être réalisés par tous les élèves dans le temps imparti ;**

- **les exercices d’encodage respecteront la logique du travail comptable prévue par le programme et seront mis en œuvre de façon ponctuelle et au fur et à mesure de la progression dans la matière théorique. Ils seront toujours précédés d’exercices classiques :**
  - gestion des fichiers de base,
  - encodage dans le journal des achats, consultation et édition,
  - encodage dans le journal des ventes, consultation et édition,
  - encodage dans les journaux des opérations financières, consultation et édition.
  
- **les exercices seront préalablement réalisés dans des bordereaux d’encodage :**

un bordereau d’encodage est un document - dont le modèle, *propre à chaque journal*, est à établir par le professeur – et qui reprend, dans l’ordre imposé par le logiciel, un certain nombre d’éléments tels que numéro du document, références du Client, du Fournisseur ou du compte financier, date, libellé, montants, numéro du compte, sens du mouvement (D/C)... ;
  
- **les exercices doivent être corrigés en classe avant encodage à l’aide du logiciel ;**
  
- **au moins un exercice, dans chaque journal, doit être réalisé au départ de documents réels ou de reproductions de documents réels (facture, note de crédit, extrait de compte financier... ) ;**
  
- le professeur habituera les élèves à comparer les listages avec les bordereaux d’encodage afin de mettre en évidence les éventuelles erreurs d’encodage. Il convient, en effet, d’attirer l’attention des élèves sur le fait qu’elles peuvent aisément passer inaperçues et que leur correction est relativement lourde ;
  
- **une petite monographie comptable avec impression et analyse des principaux documents édités constituera le point d’orgue du cours.**

<p><b>Le choix du logiciel comptable sera déterminé par sa notoriété dans les entreprises.</b></p>
--

***LE PROGRAMME NE PREVOIT PAS DE CONTENUS D’APPRENTISSAGE FACULTATIFS.***

CONTENUS D'APPRENTISSAGE OBLIGATOIRES	SITUATIONS D'APPRENTISSAGE RENCONTRANT LES COMPETENCES DU PROFIL DE FORMATION	CONTENUS D'APPRENTISSAGE FACULTATIFS
---	--	--

## 1. LA COMPTABILISATION DES OPERATIONS COURANTES DE L'EXERCICE

<ul style="list-style-type: none"> <li>• la facture simple avec TVA,</li> <li>• la note de crédit : retour de marchandises,</li> <li>• la note de débit : erreur de facturation,</li> <li>• le paiement en espèces,</li> <li>• le paiement par l'intermédiaire d'un organisme financier.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Enregistrer dans les comptes appropriés les achats de marchandises.</i></li> <li>• <i>Enregistrer dans les comptes appropriés les ventes de marchandises.</i></li> <li>• <i>Enregistrer dans les comptes appropriés le règlement des opérations commerciales.</i></li> </ul>	
---	--	--

## 2. L'UTILISATION D'UN LOGICIEL COMPTABLE

<ul style="list-style-type: none"> <li>• les procédures d'accès aux fichiers de base,</li> <li>• les procédures de saisie dans les fichiers de base,</li> <li>• les procédures d'édition et de consultation des fichiers de base,</li> <li>• les procédures de saisie des écritures dans les journaux,</li> <li>• les procédures de saisie des opérations sur les stocks,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Réaliser les encodages préliminaires : gérer les fichiers de base (signalétiques clients, fournisseurs, plan comptable, stocks).</i></li> <li>• <i>Editer les fichiers de base.</i></li> <li>• <i>Saisir les écritures dans le journal des achats et éditer les documents.</i></li> <li>• <i>Saisir les écritures dans le journal des ventes et éditer les documents.</i></li> <li>• <i>Editer les documents TVA.</i></li> <li>• <i>Saisir les écritures dans les journaux des opérations financières et éditer les documents.</i></li> <li>• <i>Saisir les opérations sur les stocks : inventaire et mouvements.</i></li> </ul>	
--	--	--

<ul style="list-style-type: none"> <li>• les procédures d'édition et de consultation des journaux et des documents TVA,</li> <li>• les procédures de centralisation des journaux et de consultation des historiques.</li> </ul> <p><b><u>L'étude des procédures sera strictement limitée aux compétences acquises en comptabilité.</u></b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Centraliser les journaux.</i></li> <li>• <i>Consulter les historiques des comptes (clients, fournisseurs, comptes généraux, les journaux, la déclaration TVA, les résultats).</i></li> </ul>	
--	--	--

### 3. L'UTILISATION D'UN LOGICIEL DE GESTION COMMERCIALE (Facturation)

<ul style="list-style-type: none"> <li>• les différentes procédures permettant l'utilisation du logiciel limitée aux compétences acquises en comptabilité.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Encoder des factures.</i></li> <li>• <i>Encoder des notes de crédit, des notes de débit (secondes factures).</i></li> <li>• <i>Encoder des mouvements de stock.</i></li> </ul>	
---	--	--

### 4. LA DECOUVERTE D'UN LOGICIEL DE PAIE

<ul style="list-style-type: none"> <li>• les rémunérations : rémunération brute, rémunération nette, différentes retenues, charges sociales patronales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Visiter un secrétariat social.</i></li> <li>• <i>Utiliser éventuellement un logiciel de paie (par exemple, REGIST de la mini-entreprise créée dans l'école).</i></li> </ul>	
--	---	--

## 5. L'UTILISATION D'UN CHIFFRIER ELECTRONIQUE (Tableur)

<ul style="list-style-type: none"><li>les différentes procédures permettant l'utilisation du logiciel.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li><i>Réaliser un bon de commande, une fiche de stock, un bulletin de salaire, une facture, un tableau d'amortissement...</i></li></ul>	
--	--	--

## 6. L'UTILISATION D'UN LOGICIEL DE BASE DE DONNEES

<ul style="list-style-type: none"><li>les différentes procédures permettant l'utilisation du logiciel.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li><i>Réaliser un fichier Personnel, Clients, Fournisseurs, Entreprises...</i></li></ul>	
--	---	--

**➤ DROIT FISCAL**

**6 T.Q.**

**ECO 6 :  
L'ENTREPRISE ET LE MENAGE FACE  
A L'ADMINISTRATION FISCALE**

**1 période / semaine**

**COMPETENCES DU PROFIL DE FORMATION RENCONTREES PAR  
L'UNITE 6**

Le développement des compétences indiquées dans le profil de formation implique la maîtrise de notions en économie, en gestion, en droit (commercial, social).

**REFERENTIEL**

<i>Compétences à maîtriser (CM)</i>	<i>Compétences à exercer (CEF/CEP)</i>
1.5.4. 7.1.1. 1.6.6. 2.5.1. 5.4.1.	7.4.3. 1.6.8. 3.3.2.

Les références indiquées dans le tableau ci-dessus correspondent à la numérotation des compétences énoncées dans le profil de formation du (de la) Technicien(ne) commercial(e) qui peut être consulté sur le site Internet : [http://www.restode.cfwb.be/sc\\_eco](http://www.restode.cfwb.be/sc_eco)

## **OBJECTIFS GENERAUX DE L'UNITE**

- Prendre conscience de la raison d'être de la fiscalité.
- Maîtriser le vocabulaire et les mécanismes relatifs à la fiscalité nationale.
- Maîtriser les modalités de fixation et de recouvrement de l'impôt.
- Résoudre des situations-problèmes simples mettant en œuvre les concepts fiscaux courants.
- Adopter une attitude responsable à l'égard de la fiscalité nationale.

## Considérations méthodologiques particulières

- L'étude de la fiscalité nationale reposera sur des activités d'apprentissage simples.
- L'apprentissage de l'élève portera davantage sur la compréhension, l'interprétation et l'exploitation des mécanismes et des documents fiscaux que sur la rédaction de ces derniers (souvent prise en charge par l'organisme concerné).
- Les principes et mécanismes relatifs aux relations du citoyen et de l'entreprise avec l'administration fiscale seront abordés dans la perspective d'une formation humaniste de l'apprenant. Leur étude évitera de tomber dans une technicité excessive.
- La déclaration fiscale représente le document de référence lors de l'étude de la fiscalité directe ; une approche exhaustive des rubriques proposées constituerait, toutefois, une démarche inopportune.
- L'utilisation d'un logiciel tableur est particulièrement appropriée lors de l'évaluation des charges professionnelles réelles du contribuable.
- A condition de respecter les dispositions légales en matière de droits d'auteur, le recours à un logiciel de fiscalité est vivement recommandé. Il doit permettre, grâce au calcul effectué du montant d'impôt à payer ou à rembourser, de rendre plus significative l'étude de la déclaration fiscale.
- Le recours aux techniques et outils des opérations juridiques et administratives n'est envisageable que dans une optique fonctionnelle. Utilisés à l'occasion des diverses situations d'apprentissage proposées, ces techniques et outils ne font, par conséquent, pas l'objet d'une approche systématique.
- Etant donné le temps imparti pour aborder les contenus d'apprentissage proposés ainsi que la méthodologie préconisée pour rencontrer les compétences énoncées par le profil de formation, une répartition équitable des périodes disponibles pourrait être :
  - 33% c'est-à-dire de 6 à 10 périodes consacrées à  
**1. La fiscalité nationale ;**
  - 66% c'est-à-dire de 14 à 18 périodes consacrées à  
**2. La fiscalité directe et les techniques des opérations administratives et juridiques.**

CONTENUS D'APPRENTISSAGE <i>OBLIGATOIRES</i>	SITUATIONS D'APPRENTISSAGE RENCONTRANT LES COMPETENCES DU PROFIL DE FORMATION	CONTENUS D'APPRENTISSAGE <i>FACULTATIFS</i>
--	--	---

## 1. LA FISCALITE NATIONALE

<ul style="list-style-type: none"> <li>• le financement des pouvoirs publics : <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ leurs dépenses,</li> <li>➤ leurs ressources.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>A partir de données statistiques (cf. la presse ou Internet), faire ressortir la place de l'impôt dans le financement des activités des pouvoirs publics (Etat ou province ou commune).</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• les principes généraux des finances publiques,</li> <li>• le budget de l'Etat.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• l'impôt en Belgique : <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ ses origines,</li> <li>➤ son rôle économique et social,</li> <li>➤ la politique fiscale : <ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ les objectifs,</li> <li>⇒ les contraintes,</li> <li>⇒ la fraude fiscale et l'évasion fiscale,</li> </ul> </li> <li>➤ l'imposition des revenus.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Au départ des représentations mentales des élèves et d'extraits de presse, construire un tableau d'identification des spécificités de l'impôt.</i></li> <li>• <i>Différencier, au travers d'un support de référence, les objectifs des contraintes d'une politique fiscale (nationale, communale,...).</i></li> <li>• <i>Organiser un débat sur les origines et les conséquences de la fraude fiscale.</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• l'historique de l'impôt,</li> <li>• les systèmes d'imposition,</li> <li>• les organismes percepteurs,</li> <li>• l'harmonisation des politiques fiscales européennes.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• les catégories d'impôts : <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ la fiscalité directe,</li> <li>➤ la fiscalité indirecte.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Etablir, sur la base de textes, un tableau comparatif des caractères spécifiques aux fiscalités directe et indirecte.</i></li> </ul>	

## 2. LA FISCALITE DIRECTE

<ul style="list-style-type: none"> <li>• l'impôt des personnes physiques :             <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ les catégories de revenus,</li> <li>➢ les modalités d'imposition,</li> <li>➢ la procédure d'imposition,</li> <li>➢ les modalités de recouvrement.</li> </ul> </li> <li>• les documents fiscaux :             <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ la déclaration fiscale,</li> <li>➢ l'avertissement-extrait de rôle,</li> <li>➢ un guide fiscal.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Analyser un avertissement – extrait de rôle en matière de précompte immobilier afin de découvrir les bases de la taxation foncière.</i></li> <li>• <i>Appliquer les dispositions relatives à l'imposition des revenus mobiliers à propos de titres à revenus fixes et de titres à revenus variables.</i></li> <li>• <i>Découvrir, à partir de la déclaration fiscale annuelle et de l'avertissement-extrait de rôle en matière d'IPP, les principes d'imposition des revenus professionnels.</i></li> <li>• <i>Dresser le tableau d'amortissement d'un bien affecté à l'exercice d'une activité professionnelle.</i></li> <li>• <i>Comparer les montants de frais professionnels calculés forfaitairement ou en charges réelles (à l'aide d'un logiciel tableur). Choisir la méthode la plus favorable.</i></li> <li>• <i>Remplir, à l'aide d'un guide fiscal de référence, une déclaration fiscale simple.</i></li> <li>• <i>Déterminer, si possible à l'aide d'un logiciel de fiscalité, le montant d'impôt à payer ou à rembourser.</i></li> <li>• <i>Elaborer une représentation schématique des diverses étapes de la procédure d'imposition à l'IPP.</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• les types d'impôts sur les revenus</li> <li>• les taxes assimilées aux impôts directs,</li> <li>• le contrôle fiscal,</li> <li>• les recours et réclamations.</li> </ul>
--	---	---

## 3. LES TECHNIQUES ET OUTILS

<ul style="list-style-type: none"> <li>• la règle de trois,</li> <li>• le calcul des pourcentages,</li> <li>• le tableau à double entrée,</li> <li>• la représentation graphique,</li> <li>• un logiciel tableur.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Les techniques utilisées lors des opérations administratives et juridiques sont appliquées dans les situations d'apprentissage proposées ci-dessus.</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• un logiciel de gestion fiscale</li> </ul>
--	--	--

**➡ ORGANISATION DE L'ENTREPRISE**

**6 T.Q.**

**ECO 7 :  
L'ENTREPRISE ET SON ORGANISATION**

**1 période / semaine**

**COMPETENCES DU PROFIL DE FORMATION RENCONTREES PAR  
L'UNITE 7**

Le développement des compétences indiquées dans le profil de formation implique la maîtrise de notions en économie, en gestion, en droit (commercial, social).

**REFERENTIEL**

<i>Compétences à maîtriser (CM)</i>		<i>Compétences à exercer (CEF/CEP)</i>
1.1.1.	1.6.3.	1.5.1.
1.1.4.	1.6.4.	1.5.3.
1.1.5.	1.6.5.	3.1.4.
1.1.8.	1.6.6.	3.3.2.
1.1.9.	2.5.7.	3.3.3.
1.2.1.	3.4.1.	3.7.1.
1.3.1.	3.4.2.	3.8.2.
1.3.3.	3.4.3.	7.1.1.
1.4.2.	3.7.2.	7.3.2.
1.4.3.	3.8.1.	
1.6.2.		

Les références indiquées dans le tableau ci-dessus correspondent à la numérotation des compétences énoncées dans le profil de formation du (de la) Technicien(ne) commercial(e) qui peut être consulté sur le site Internet : [http://www.restode.cfwb.be/sc\\_eco](http://www.restode.cfwb.be/sc_eco)

## **OBJECTIFS GENERAUX DE L'UNITE**

- Maîtriser le vocabulaire et les mécanismes relatifs à l'organisation de l'entreprise.
- Prendre conscience du rôle de l'entreprise au sein du monde économique contemporain.
- Prendre conscience du rôle de la (du) secrétaire au sein d'une entreprise.
- Situer le rôle de la(du) secrétaire au sein de chacune des fonctions de l'entreprise.
- Prendre conscience de la nécessité de respecter certaines règles déontologiques au sein de l'entreprise.
- Etre réceptif à l'évolution de l'entreprise et de ses activités.
- Dialoguer avec les divers responsables d'une entreprise.

## Considérations méthodologiques particulières

- La visite d'une entreprise, est vivement conseillée. Effectuée en début d'année scolaire, elle doit être précédée d'une préparation extrêmement rigoureuse. Des interviews de responsables (directeur, secrétaire,...) sont nécessaires. Cette visite deviendrait un véritable **référentiel** pour l'apprenant.
- L'enseignement mettra en évidence le rôle de la (du) secrétaire :
  - au sein de la structure de l'entreprise,
  - dans chacune des fonctions de l'entreprise.
- S'il fallait établir une hiérarchie au sein des différents chapitres de l'unité, l'étude plus approfondie des chapitres 1 (La structure de l'entreprise), 2 (La fonction administrative et la direction), 3 (La fonction commerciale), 5 (La fonction sociale) s'impose compte tenu de la section.
- L'enseignant veillera à développer chez l'apprenant des compétences lui permettant de former sa personnalité et de s'intégrer plus tard au sein d'une entreprise et de la société. A cet égard le professeur doit faire comprendre aux élèves que le poste de secrétaire s'accompagne de règles déontologiques à respecter.
- Afin de rendre l'apprentissage significatif, l'enseignant veillera à :
  - recourir à des documents réels,
  - visiter, analyser une(des) entreprise(s) de la région.
- La mise en application des savoirs construits lors de l'apprentissage pourrait se faire efficacement au sein de l'école par la création d'une mini-entreprise.

CONTENUS D'APPRENTISSAGE OBLIGATOIRES	SITUATIONS D'APPRENTISSAGE RENCONTRANT LES COMPETENCES DU PROFIL DE FORMATION	CONTENUS D'APPRENTISSAGE FACULTATIFS
---	--	--

## 1. LA STRUCTURE DE L'ENTREPRISE

<ul style="list-style-type: none"> <li>• les fonctions de l'entreprise : <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ les notions,</li> <li>➤ la classification,</li> <li>➤ les relations entre les fonctions.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>A partir des connaissances de l'élève relatives au fonctionnement de son école, en découvrir les différentes fonctions.</i></li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• les services : <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ les notions,</li> <li>➤ le champ d'activité,</li> <li>➤ le service et la fonction.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>A partir d'un organigramme d'une entreprise réelle :</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ déterminer le rôle d'un service,</li> <li>➤ distinguer fonction de service.</li> </ul> </li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• la structure de l'entreprise : <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ les notions,</li> <li>➤ la structure,</li> <li>➤ l'organigramme.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Construire l'organigramme d'une petite entreprise réelle sur la base des postes de travail.</i></li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• les types de structure : <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ la structure hiérarchique (line) : principe, avantages, inconvénients,</li> <li>➤ la structure fonctionnelle (staff) : principe, avantages, inconvénients,</li> <li>➤ la structure staff and line : principe, avantages, inconvénients.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Collecter les organigrammes de différentes entreprises, les différencier, en induire les principes des différentes structures ; établir un tableau comparatif de ces structures.</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• autres types de structure.</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• les sociétés commerciales : <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ les formes : SA, SPRL,</li> <li>➤ caractéristiques : capital, objet social, associés, administration, surveillance, assemblée.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>A partir d'actes de constitution de sociétés, établir un tableau comparatif des 2 formes d'entreprise à analyser. La comparaison porte sur les 6 caractéristiques..</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SPRLU, Société coopérative.</li> </ul>
---	--	---

## 2. LA FONCTION ADMINISTRATIVE ET LA DIRECTION

<ul style="list-style-type: none"> <li>• la direction : <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ la définition,</li> <li>➤ le contenu,</li> <li>➤ les rôles,</li> <li>➤ les décisions au sein de l'entreprise.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Procéder à l'interview d'un directeur d'entreprise. En déduire les différentes attributions de la fonction de direction.</i></li> <li>• <i>Suite à la visite d'une entreprise, établir une comparaison entre les différents types de décision à chaque niveau de la hiérarchie.</i></li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• les services administratifs.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Suite à la visite d'une entreprise, identifier ses divers services administratifs.</i></li> </ul>	

## 3. LA FONCTION COMMERCIALE

<ul style="list-style-type: none"> <li>• les achats : <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ la politique d'approvisionnement,</li> <li>➤ les critères d'achat.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Identifier la politique d'approvisionnement d'une entreprise au départ de l'interview d'un responsable des achats.</i></li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• les stocks : <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ les notions de stocks,</li> <li>➤ la rotation des stocks,</li> </ul> </li> <li>• la gestion des stocks.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Analyser la façon dont sont gérés les stocks d'un magasin (quincaillerie, marchand de chaussures,...).</i></li> </ul>	

<ul style="list-style-type: none"> <li>• le marketing : <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ la définition,</li> <li>➤ l'étude de marché,</li> <li>➤ l'étude de produit,</li> <li>➤ la communication et la promotion.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Représenter et analyser graphiquement les phases du cycle de vie d'un produit.</i></li> <li>• <i>Collecter des sondages d'opinion, des articles de presse et, après analyse, en déduire des stratégies commerciales d'entreprises.</i></li> <li>• <i>Créer un « dossier » publicité et comparer les différentes formes de publicité.</i></li> <li>• <i>Analyser le « message publicitaire ».</i></li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• les canaux de distribution : <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ la définition,</li> <li>➤ les circuits de distribution : court et long</li> <li>➤ les techniques : <ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ le franchising,</li> <li>⇒ la vente par correspondance,</li> <li>⇒ la télévente,</li> <li>⇒ la vente par Internet.</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Analyser un contrat de franchising et en déterminer les avantages et inconvénients pour le franchisé et pour le franchiseur.</i></li> <li>• <i>Analyser les avantages et inconvénients pour le consommateur des autres techniques de vente après analyse de supports divers (catalogues de vente par correspondance, vidéos de télévente, sites Internet,...).</i></li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• le service après-vente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Comparer deux contrats de garantie de voiture.</i></li> </ul>	

#### 4. LA FONCTION FINANCIERE

<ul style="list-style-type: none"> <li>• la structure du bilan : <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ les ressources de l'entreprise,</li> <li>➤ les emplois,</li> <li>➤ les masses bilantaires,</li> <li>➤ le fonds de roulement.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Analyser la structure d'un bilan d'une PME réelle.</i></li> </ul>	
---	---	--

## 5. LA FONCTION SOCIALE

<ul style="list-style-type: none"> <li>• la gestion du personnel :             <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ le recrutement,</li> <li>➤ la formation,</li> <li>➤ la rémunération.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Analyser des offres d'emploi et déterminer les qualités demandées en fonction du poste de travail concerné.</i></li> <li>• <i>Déterminer les critères de recrutement en fonction des données recueillies suite à l'interview d'un directeur de personnel.</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• l'homme dans l'entreprise :             <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ cadre de travail,</li> <li>➤ aspirations de l'homme au travail.</li> </ul> </li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• les principes déontologiques à respecter par la(le) secrétaire.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Au départ de l'interview d'un(e) secrétaire, identifier les principes déontologiques à respecter.</i></li> </ul>	

**➔ ECONOMIE GENERALE**

**6 T.Q.**

**ECO 8 :  
L'ENTREPRISE DANS SON ENVIRONNEMENT  
ECONOMIQUE**

**2 périodes / semaine**

**COMPETENCES DU PROFIL DE FORMATION RENCONTREES PAR  
L'UNITE 8**

Le développement des compétences indiquées dans le profil de formation implique la maîtrise de notions en économie, en gestion, en droit (commercial, social).

**REFERENTIEL**

<i>Compétences à maîtriser (CM)</i>	<i>Compétences à exercer (CEF/CEP)</i>
1.1.4. 1.1.9. 2.1.1. 2.3.3. 2.5.1. 2.5.2.	1.5.3. 7.1.1. 7.1.2. 7.1.3.

*Cette unité sous-tend l'ensemble de la formation économique de l'option de base groupée.*

Les références indiquées dans le tableau ci-dessus correspondent à la numérotation des compétences énoncées dans le profil de formation du (de la) Technicien(ne) commercial(e) qui peut être consulté sur le site Internet :  
[http://www.restode.cfwb.be/sc\\_eco](http://www.restode.cfwb.be/sc_eco)

## **OBJECTIFS GENERAUX DE L'UNITE**

- Maîtriser le vocabulaire de base de l'économie générale.
- Accéder à une compréhension suffisante du fonctionnement économique général.
- Tirer un meilleur parti de l'information économique.
- Se préparer à agir en adulte responsable (consommateur, producteur, mais aussi citoyen).
- Argumenter en matière économique.
- Appliquer les concepts économiques à des situations-problèmes.
- Expliquer et utiliser les principaux outils qui sont à la disposition des économistes.
- Porter un jugement sur les postulats de base, sur les fondements de notre système économique.
- Former à l'autonomie responsable.

## Considérations méthodologiques particulières

- L'accent sera mis sur la construction desdits savoirs et compétences plutôt que sur la transmission de contenus.
- Une pédagogie active et variée dans ses méthodes est obligatoire.
- Le professeur s'appuiera sur des exemples précis et réels : l'actualité économique constituera la base du cours chaque fois que cela sera possible.
- L'utilisation de nombreux supports méthodologiques est indispensable :
  - extraits de presse,
  - extraits d'un manuel scolaire,
  - extraits simples d'un ouvrage d'un grand économiste,
  - brochures et bulletins divers,
  - graphiques, cartes, statistiques, tableaux, ...
  - logiciels,
  - films pédagogiques, transparents, diapositives, ...
- Le travail en bibliothèque et en médiathèque, ainsi que le recours à des outils de référence seront encouragés (dictionnaires, atlas, recueils de statistiques, ouvrages et manuels, dossiers existants, ...).
- Des travaux personnels d'une certaine ampleur peuvent être exigés des élèves :
  - constitution de dossiers,
  - réalisation d'une enquête.
- Des synthèses partielles seront construites régulièrement (au moins à la fin de chaque séquence).

CONTENUS D'APPRENTISSAGE OBLIGATOIRES	SITUATIONS D'APPRENTISSAGE RENCONTRANT LES COMPETENCES DU PROFIL DE FORMATION	CONTENUS D'APPRENTISSAGE FACULTATIFS
---	--	--

## 1. L'ACTIVITE ECONOMIQUE

### A. Le circuit économique

<ul style="list-style-type: none"> <li>• les besoins et les biens,</li> <li>• les agents économiques,</li> <li>• le circuit économique.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Construire une représentation schématique du circuit économique de la nation.</i></li> <li>• <i>Commenter une pyramide de hiérarchie des besoins.</i></li> <li>• <i>Expliquer et illustrer la loi de la substitution des besoins.</i></li> </ul>	
--	--	--

### B. Les phases de l'activité économique

<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>la production :</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ les facteurs de production,</li> <li>➤ l'entreprise : types et concentration,</li> <li>➤ l'investissement,</li> <li>➤ la productivité.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Illustrer par des exemples l'évolution de l'importance relative des facteurs de production au cours du temps.</i></li> <li>• <i>Rechercher des documents mettant en évidence le phénomène de concentration d'entreprises et comparer les différentes situations rencontrées.</i></li> <li>• <i>Analyser un texte sur les avantages et les dangers des multinationales.</i></li> <li>• <i>Rechercher dans l'actualité des exemples d'investissement.</i></li> <li>• <i>Rechercher dans l'actualité des moyens susceptibles d'améliorer la productivité.</i></li> <li>• <i>Calculer la productivité dans des situations données.</i></li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>la distribution :</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ la place de la distribution dans l'activité économique.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Au départ de situations puisées dans le vécu de l'élève, faire prendre conscience du rôle de la distribution dans l'activité économique.</i></li> </ul>	

<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>la consommation :</b></li> <li>➤ la rationalité du comportement du consommateur,</li> <li>➤ les lois d'Engel,</li> <li>➤ le niveau de vie et le genre de vie,</li> <li>➤ la protection du consommateur,</li> <li>➤ l'indice des prix.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Démontrer, au moyen d'une enquête, le caractère irrationnel du comportement du consommateur (face au problème de la mobilité, par exemple).</i></li> <li>• <i>Faire découvrir les lois d'Engel à l'aide de données statistiques.</i></li> <li>• <i>Dans le cadre de la protection du consommateur, analyser un cas proposé par une association de défense des consommateurs.</i></li> <li>• <i>D'une manière inductive (à partir d'exemples), construire les concepts de niveau de vie et de genre de vie.</i></li> <li>• <i>Analyser l'évolution de la composition des témoins de l'index.</i></li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>la répartition :</b></li> <li>➤ le salaire,</li> <li>➤ l'intérêt,</li> <li>➤ le profit,</li> <li>➤ les inégalités de la répartition, l'Etat et la redistribution.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Illustrer et différencier les trois composantes principales de la répartition (salaire, intérêt, profit).</i></li> <li>• <i>Rechercher les causes de disparités entre les salaires masculins et féminins.</i></li> <li>• <i>Construire et interpréter les graphiques permettant d'illustrer les inégalités de la répartition.</i></li> <li>• <i>Caractériser et justifier l'interventionnisme des Pouvoirs publics face aux inégalités de la répartition.</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• la rente.</li> </ul>

### C. L'évaluation de l'activité économique

<ul style="list-style-type: none"> <li>• le PIB : instrument de mesure,</li> <li>• les mouvements économiques,</li> <li>• la politique économique : rôles et instruments.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Sur la base de données simples, calculer le PIB d'une nation.</i></li> <li>• <i>Commenter des graphiques d'indicateurs conjoncturels.</i></li> <li>• <i>Démontrer que les objectifs de politique économique peuvent être contradictoires.</i></li> </ul>	
--	--	--

## 2. LE MARCHE DES PRODUITS

<ul style="list-style-type: none"> <li>• la concurrence parfaite :             <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ la fixation du prix,</li> <li>➤ l'élasticité de la demande par rapport au prix.</li> </ul> </li> <li>• la concurrence imparfaite : notions générales.</li> <li>• l'Etat et la formation des prix.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Montrer que la fixation du prix et des quantités d'équilibre résulte de la confrontation entre l'offre et la demande (de manière graphique).</i></li> <li>• <i>Calculer et analyser l'élasticité de la demande dans des situations données</i></li> <li>• <i>Au départ de situations réelles, procéder à une analyse critique des conditions de concurrence parfaite.</i></li> <li>• <i>Analyser des articles de presse montrant l'action de l'Etat sur la formation des prix.</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• la concurrence imparfaite.</li> </ul>
--	---	--

## 3. LA MONNAIE

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les fonctions de la monnaie,</li> <li>• L'inflation : principales causes et conséquences.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Au départ d'un texte, dégager les fonctions principales de la monnaie.</i></li> <li>• <i>A partir des représentations mentales des élèves, construire le concept d'inflation</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• l'historique et les formes de la monnaie,</li> <li>• la politique monétaire.</li> </ul>
---	---	--

#### 4. LES RELATIONS INTERNATIONALES

<ul style="list-style-type: none"> <li>• la mondialisation de l'économie,</li> <li>• la balance des paiements,</li> <li>• la monnaie dans le contexte international :             <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ le système monétaire actuel,</li> <li>➤ l'Euro</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>rechercher dans la presse et commenter des exemples de mondialisation de l'économie.</i></li> <li>• <i>Analyser une balance des paiements.</i></li> <li>• <i>Rechercher, à l'aide d'une documentation bancaire, les grandes lignes du système monétaire actuel et en suivre l'évolution.</i></li> <li>• <i>A partir d'une recherche sur Internet, constituer un dossier de synthèse sur l'Euro.</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• l'historique de la monnaie dans le contexte international de Bretton Woods à nos jours.</li> </ul>
--	--	---

#### 5. ECONOMIE, ECOLOGIE ET ETHIQUE DE VIE

<ul style="list-style-type: none"> <li>• le développement durable,</li> <li>• l'économie sociale,</li> <li>• le sous-développement,</li> <li>• l'éthique des affaires.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Procéder à la lecture critique d'articles montrant les rapports entre économie et écologie.</i></li> <li>• <i>Créer en cours d'année scolaire une mini-entreprise à finalité sociale.</i></li> <li>• <i>Synthétiser l'exposé d'une personne-ressource sur la problématique de la dette du Tiers-monde.</i></li> <li>• <i>Organiser un débat sur le délit d'initié.</i></li> </ul>	
---	---	--

**➔ INFORMATIQUE DE GESTION**  
**5 T.Q.**

**ECO 14 :**  
**INFORMATIQUE DE GESTION**

**2 périodes / semaine**

**COMPETENCES DU PROFIL DE FORMATION RENCONTREES PAR  
L'UNITE 14**

Le développement des compétences indiquées dans le profil de formation implique la maîtrise de notions en économie, en gestion, en droit (commercial, social).

**REFERENTIEL**

<i>Compétences à maîtriser (CM)</i>	<i>Compétences à exercer (CEF/CEP)</i>
1.1.1. 1.1.2. 2.4.1. 3.7.2. 3.8.1. 5.1.1. 5.2.1. 5.3.1. 5.3.2. 5.4.1. 5.4.2. 5.4.3.	3.1.2. 3.8.2.

Les références indiquées dans le tableau ci-dessus correspondent à la numérotation des compétences énoncées dans le profil de formation du (de la) Technicien(ne) commercial(e) qui peut être consulté sur le site Internet :  
[http://www.restode.cfwb.be/sc\\_eco](http://www.restode.cfwb.be/sc_eco)

# I. LE SYSTEME D'EXPLOITATION EN SCIENCES ECONOMIQUES

*10 périodes*

*à moduler en fonction des préacquis des élèves*

## OBJECTIFS GENERAUX DU MODULE

- Prendre conscience de l'importance de l'outil informatique dans la vie professionnelle et la vie quotidienne.
- Etablir des relations entre les notions d'économie et l'outil informatique.
- Assimiler un vocabulaire et des techniques spécifiques.
- Résoudre des situations-problèmes recourant à l'outil informatique.

## Considérations méthodologiques particulières

- L'informatique doit rester un outil au service d'autres disciplines.
- Si l'appropriation de savoirs (vocabulaire, mécanismes,...) ne se conteste pas, l'enseignement devra porter essentiellement sur l'acquisition de savoir-faire tels que la résolution de situations-problèmes **signifiantes** faisant appel aux connaissances acquises des apprenants.
- Le concept pédagogique de *transfert* doit prendre ici tout son sens.

CONTENUS D'APPRENTISSAGE <i>OBLIGATOIRES</i>	SITUATIONS D'APPRENTISSAGE RENCONTRANT LES COMPETENCES TERMINALES	CONTENUS D'APPRENTISSAGE <i>FACULTATIFS</i>
---	---	---

**COMPETENCES TERMINALES RENCONTREES :C1 C2 C3 C5 C6**

### 1. Introduction

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le matériel (hardware) : ordinateur, écran, clavier, souris, lecteurs, imprimante, modem, scanner, ...</li> <li>• Les logiciels (software).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Découvrir les différents éléments d'un ordinateur.</i></li> </ul>	
---	---	--

### 2. Le système d'exploitation (actuellement Windows).

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le démarrage.</li> <li>• L'arrêt.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Démarrer Windows.</i></li> <li>• <i>Découvrir le bureau.</i></li> <li>• <i>Utiliser le clavier, la souris.</i></li> <li>• <i>Utiliser un menu, les boutons de commande.</i></li> <li>• <i>Démarrer le programme Bloc-notes.</i></li> <li>• <i>Saisir, enregistrer, imprimer un texte.</i></li> <li>• <i>Quitter le programme Bloc-notes.</i></li> <li>• <i>Découvrir le Panneau de configuration.</i></li> <li>• <i>Utiliser l'aide de Windows .</i></li> <li>• <i>Quitter Windows.</i></li> <li>• ...</li> </ul>	
---	---	--

<ul style="list-style-type: none"> <li>• La barre des tâches.</li> <li>• Les icônes.</li> <li>• La corbeille.</li> <li>• Les boîtes de dialogue.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Déplacer et agrandir la barre des tâches.</i></li> <li>• <i>Masquer la barre des tâches.</i></li> <li>• <i>Afficher l'heure dans la barre des tâches.</i></li> <li>• <i>Utiliser la corbeille.</i></li> <li>• <i>Découvrir les boîtes de dialogue.</i></li> <li>• <i>Déplacer les icônes.</i></li> <li>• <i>Réorganiser les icônes.</i></li> <li>• <i>Découvrir un raccourci.</i></li> <li>• ...</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les fenêtres.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Différencier les commandes de menu.</i></li> <li>• <i>Identifier les éléments d'une fenêtre.</i></li> <li>• <i>Ouvrir une fenêtre.</i></li> <li>• <i>Utiliser la barre d'outils.</i></li> <li>• <i>Varié l'affichage dans une fenêtre.</i></li> <li>• <i>Déplacer, agrandir et diminuer une fenêtre.</i></li> <li>• <i>Déplacer un contenu de fenêtre.</i></li> <li>• <i>Fermer une fenêtre.</i></li> <li>• ...</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le poste de travail et l'Explorateur</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Afficher les niveaux de l'ordinateur.</i></li> <li>• <i>Comparer deux dossiers dans deux fenêtres.</i></li> <li>• <i>Créer un dossier.</i></li> <li>• <i>Distinguer les types de fichiers.</i></li> <li>• <i>Déplacer, copier, renommer des fichiers.</i></li> <li>• <i>Formater une disquette.</i></li> <li>• <i>Sauver sur disquette.</i></li> <li>• ...</li> </ul>	

<ul style="list-style-type: none"> <li>• La personnalisation du bureau et du menu « démarrer ».</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Créer un raccourci sur le bureau.</i></li> <li>• <i>Déplacer, supprimer un raccourci.</i></li> <li>• <i>Ajouter, enlever un programme dans le menu « démarrer».</i></li> <li>• ...</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• La recherche de fichiers.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Rechercher un fichier.</i></li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• La gestion des périphériques.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Gérer un clavier.</i></li> <li>• <i>Gérer un écran.</i></li> <li>• <i>Gérer une imprimante.</i></li> <li>• ...</li> </ul>	

<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'installation et la désinstallation d'un nouveau programme.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Lire les consignes d'installation et de désinstallation.</i></li> <li>• <i>Utiliser la commande « exécuter ».</i></li> <li>• <i>Installer le programme.</i></li> <li>• <i>Lancer le programme.</i></li> <li>• <i>Désinstaller le programme.</i></li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'entretien du matériel.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Détecter des erreurs sur un lecteur et les corriger.</i></li> <li>• <i>Défragmenter un lecteur afin de l'optimiser.</i></li> <li>• <i>Sauvegarder des données et les restaurer.</i></li> </ul>	

### **3. Les logiciels anti-virus**

<ul style="list-style-type: none"> <li>• La notion de virus informatique.</li> <li>• Les principales fonctions du logiciel anti-virus.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Lancer la détection des éventuels virus.</i></li> <li>• <i>Éliminer les éventuels virus.</i></li> </ul>	
---	---	--

**II. LES T.I.C. (Technologies de l'Information et de la Communication)  
EN SCIENCES ECONOMIQUES**

*16 périodes*

*à moduler en fonction des préacquis des élèves*

## OBJECTIFS GENERAUX DU MODULE

- Prendre conscience de l'importance des T.I.C. dans la vie professionnelle et la vie quotidienne.
- Etablir des relations entre les notions d'économie et les T.I.C.
- Assimiler un vocabulaire et des techniques spécifiques.
- Résoudre des situations-problèmes recourant aux T.I.C.

## Considérations méthodologiques particulières

- **Les T.I.C. doivent rester un outil au service des disciplines.**
- Si l'appropriation de savoirs (vocabulaire, mécanismes,...) ne se conteste pas, l'enseignement devra porter essentiellement sur l'acquisition de savoir-faire tels que la résolution de situations-problèmes **signifiantes** faisant appel aux connaissances acquises des apprenants.
- Le concept pédagogique de *transfert* doit prendre ici tout son sens.
- Les recherches effectuées sur Internet doivent être ciblées sur les contenus et supports **prévus par les programmes.**

CONTENUS D'APPRENTISSAGE <i>OBLIGATOIRES</i>	SITUATIONS D'APPRENTISSAGE RENCONTRANT LES COMPETENCES TERMINALES	CONTENUS D'APPRENTISSAGE <i>FACULTATIFS</i>
---	---	---

**COMPETENCES TERMINALES RENCONTREES :C1 C2 C3 C5 C6**

## 1. Internet

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les premiers pas sur Internet : la recherche <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>le matériel nécessaire</b> : ordinateur, connexion téléphonique, fournisseur d'accès, logiciel de navigation</li> <li>➤ <b>le site Internet</b> : adresse , première page, liens</li> </ul> </li> <li>• La récupération d'une information</li> <li>• La recherche d'une information</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Consulter un site en connaissant son adresse.</i></li> <li>• <i>Imprimer une page.</i></li> <li>• <i>Sauvegarder un document.</i></li> <li>• <i>Sauvegarder une image.</i></li> <li>• <i>Créer et utiliser les favoris ou signets.</i></li> <li>• <i>Utiliser l'historique.</i></li> <li>• <i>Utiliser un annuaire.</i></li> <li>• <i>Utiliser un moteur de recherche.</i></li> <li>• <i>Télécharger et imprimer une page Web.</i></li> </ul>	
--	---	--

<ul style="list-style-type: none"><li>• La création d'un site Web</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Créer une première page :</i><ul style="list-style-type: none"><li>✓ <i>construire le fichier ;</i></li><li>✓ <i>consulter notre première page.</i></li></ul></li><li>• <i>Créer un site :</i><ul style="list-style-type: none"><li>✓ <i>la conception : une première étape « papier crayon » ;</i></li><li>✓ <i>utiliser un éditeur de pages html ;</i></li><li>✓ <i>consulter le site ;</i></li><li>✓ <i>publier le site.</i></li></ul></li></ul>	
---	--	--

## 2. Le scanner

<ul style="list-style-type: none"><li>• Ses principales caractéristiques</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Scanner un document.</i></li><li>• <i>Inclure un document scanné dans un autre document.</i></li></ul>	
--	---	--

### III. LE TABLEUR EN SCIENCES ECONOMIQUES

*18 périodes*

*à moduler en fonction du temps déjà consacré aux modules I et II*

## OBJECTIFS GENERAUX DU MODULE

- Prendre conscience de l'importance du tableur dans la vie professionnelle et la vie quotidienne.
- Etablir des relations entre les notions d'économie et le tableur.
- Assimiler un vocabulaire et des techniques spécifiques.
- Résoudre des situations-problèmes recourant au tableur.

## Considérations méthodologiques particulières

- **Le tableur doit rester un outil au service d'autres disciplines.**
- Si l'appropriation de savoirs (vocabulaire, mécanismes,...) ne se conteste pas, l'enseignement devra porter essentiellement sur l'acquisition de savoir-faire tels que la résolution de situations-problèmes **signifiantes** faisant appel aux connaissances acquises des apprenants.
- Le concept pédagogique de *transfert* doit prendre ici tout son sens.

- C'est dans le contexte significatif des applications prévues que les différentes fonctions du logiciel doivent progressivement être découvertes et mises en œuvre en situation d'apprentissage.

- *L'étude du TABLEUR sera poursuivie en 6<sup>e</sup> année dans le cadre de l'unité ECO 5*

**Les situations d'apprentissage, mentionnées ci-dessous, pourront être exploitées progressivement dans le cadre d'applications telles que :**

- **présentation sous forme de tableaux, graphiques... de statistiques économiques éventuellement importées d'Internet ou d'un CD-ROM ;**
- **calcul et tableau des différents types d'amortissement ;**
- **calcul des intérêts ;**
- **recherche du taux d'intérêt à partir du taux de chargement**
- **remboursement d'un capital, annuités ;**
- **calcul des salaires et appointements (fiche de paie) ;**
- **établissement d'un bon de commande ;**
- **établissement d'une fiche de stock ;**
- **établissement d'une facture simple ;**
- **prêt personnel, calcul d'un financement ;**
- **calcul d'un prix de revient kilométrique ;**
- **calcul de ratios ;**
- **calcul d'agrégats ;**
- **tableau de répartition des charges en comptabilité analytique ;**
- **...**

CONTENUS D'APPRENTISSAGE <i>OBLIGATOIRES</i>	SITUATIONS D'APPRENTISSAGE RENCONTRANT LES COMPETENCES TERMINALES	CONTENUS D'APPRENTISSAGE <i>FACULTATIFS</i>
---	---	---

**COMPETENCES TERMINALES RENCONTREES : C1 C2 C3 C4 C5 C6**

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les éléments du programme.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Activer un menu.</i></li> <li>• <i>Sélectionner une commande.</i></li> <li>• <i>Utiliser les boîtes de dialogue.</i></li> <li>• <i>Appeler un menu contextuel.</i></li> <li>• <i>Découvrir les barres d'outils.</i></li> <li>• <i>Utiliser l'aide en ligne.</i></li> <li>• ...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le lien entre les feuilles d'un classeur.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• La construction d'une feuille de calcul.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Créer une feuille de calcul.</i></li> <li>• <i>Entrer des textes et des nombres.</i></li> <li>• <i>Corriger les saisies.</i></li> <li>• <i>Effacer des textes et des nombres.</i></li> <li>• <i>Ajuster la largeur d'une colonne.</i></li> <li>• <i>Modifier le contenu d'une cellule.</i></li> <li>• <i>Supprimer le contenu d'une cellule.</i></li> <li>• <i>Ajouter des lignes et des colonnes.</i></li> <li>• <i>Supprimer des lignes et des colonnes.</i></li> <li>• <i>Recopier des cellules.</i></li> <li>• <i>Copier des cellules.</i></li> <li>• ...</li> </ul>	

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les formules et fonctions.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Ecrire une formule.</i></li> <li>• <i>Utiliser des fonctions.</i></li> <li>• <i>Utiliser l'assistant fonction.</i></li> <li>• ...</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• La mise en forme d'une feuille de calcul.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Choisir une police et une taille.</i></li> <li>• <i>Mettre un texte en gras ou italique.</i></li> <li>• <i>Structurer des plages avec des bordures, traits et hachures.</i></li> <li>• <i>Aligner les cellules.</i></li> <li>• <i>Régler la hauteur de ligne.</i></li> <li>• ...</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'impression d'une feuille de calcul.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Imprimer une feuille de calcul.</i></li> <li>• <i>Régler les marges.</i></li> <li>• <i>Définir un en-tête/pied de page.</i></li> <li>• <i>Redimensionner une feuille pour l'impression.</i></li> <li>• <i>Imprimer une plage de cellules.</i></li> <li>• <i>Masquer des lignes et colonnes.</i></li> <li>• <i>Utiliser l'aperçu avant impression.</i></li> <li>• ...</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• La représentation graphique des données.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Recourir à l'assistant graphique.</i></li> <li>• <i>Faire la distinction entre un graphique incorporé et une feuille graphique.</i></li> <li>• <i>Marquer les données à convertir en graphique.</i></li> <li>• ...</li> </ul>	

**➡ TECHNIQUES DE VENTE ET DE  
MARKETING**

**5 T.Q.**

**ECO 15 :  
MERCATIQUE I**

**6 périodes / semaine**

**COMPETENCES DU PROFIL DE FORMATION RENCONTREES PAR  
L'UNITE 15**

Le développement des compétences indiquées dans le profil de formation implique la maîtrise de notions en économie, en gestion, en droit (commercial, social).

**REFERENTIEL**

<i>Compétences à maîtriser (CM)</i>		<i>Compétences à exercer (CEF/CEP)</i>	
1.1.1	2.2.4	1.5.1	6.2.4
1.1.2	2.2.5	2.2.1	6.2.5
1.1.3	2.3.3	2.2.2	6.2.6
1.1.4	2.3.4	2.3.1	6.3.2
1.1.5	2.5.1	2.3.2	6.3.3
1.1.6	2.5.2	2.4.2	6.3.4
1.1.9	2.5.3	2.4.3	6.3.5
1.2.1	2.5.6	2.4.4	6.4.1
1.2.2	3.1.4	2.5.4	6.4.2
1.2.3	3.5.1	3.2.4	6.4.3
1.3.2	4.1.1	3.6.1	7.2.1
1.3.3	4.2.1	3.6.2	7.2.2
1.4.3	4.2.2	3.6.3	7.2.3
1.6.6	4.2.3	4.2.4	7.2.4
1.7.1	5.5.2	4.2.5	7.3.1
1.7.2	6.1.1	6.1.2	7.4.1
1.7.3	6.1.3	6.1.4	7.4.2
2.1.1	6.2.1	6.1.5	7.4.3
2.2.3	6.3.1	6.2.2	7.3.2
		6.2.3	

Les références indiquées dans le tableau ci-dessus correspondent à la numérotation des compétences énoncées dans le profil de formation du (de la) Technicien(ne) commercial(e) qui peut être consulté sur le site Internet : [http://www.restode.cfwb.be/sc\\_eco](http://www.restode.cfwb.be/sc_eco)

## **OBJECTIFS GENERAUX DE L'UNITE**

- Assimiler un vocabulaire et des techniques spécifiques.
- Situer le mécanisme des prix dans la régulation des décisions des agents économiques.
- Prendre conscience de l'importance du relationnel dans le métier de vendeur.
- Cerner les modalités de fonctionnement des différentes méthodes de vente.
- Prendre conscience du rôle du vendeur :
  - dans le processus de vente ;
  - dans le circuit de distribution.
- Maîtriser les outils nécessaires pour :
  - approcher le client ;
  - convaincre le client.
- Prendre conscience de l'importance :
  - de la tenue ;
  - de la présentation ;
  - de l'expression orale et écrite.

## Considérations méthodologiques particulières

- Le professeur veillera particulièrement à développer des compétences relationnelles telles que :
  - s'adresser à autrui ;
  - prendre la parole ;
  - se présenter ;
  - savoir écouter ;
  - ...
- Le recours à des jeux de rôles peut s'avérer particulièrement efficace.
- La création d'une petite entreprise fictive permettra aux apprenants de mettre en pratique leur savoir-faire vis-à-vis du client.
- L'étude de cette matière nécessite la constitution d'une documentation abondante (catalogues, statistiques, Internet, reportages TV, ...).
- L'interview de personnes ressources (grossistes, commerçants, gérants, ...) constitue un outil intéressant.
- Des visites, des enquêtes sur le terrain sont nécessaires.

CONTENUS D'APPRENTISSAGE OBLIGATOIRES	SITUATIONS D'APPRENTISSAGE RENCONTRANT LES COMPETENCES DU PROFIL DE FORMATION	CONTENUS D'APPRENTISSAGE FACULTATIFS
---	---	--

## 1. Le marché

1.1. Les besoins	<i>En observant des photographies (autoroutes, restaurants, hôpitaux, maisons, ...), distinguer besoins individuels de besoins collectifs.</i>	La pyramide de Maslow
1.2. La segmentation du marché	<i>Apparier une liste de produits à divers critères de segmentation tels que âge, sexe, milieu socio-culturel, milieu géographique, démographie, style de vie, ...</i>	
1.3. L'information mercatique <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les bases de données</li> <li>• Les techniques d'information <ul style="list-style-type: none"> <li>- panels</li> <li>- sondages</li> <li>- ...</li> </ul> </li> </ul>	<i>Vous décidez d'implanter des distributeurs de boissons dans une école.</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Consulter la liste des élèves et les classer selon certains critères (sexe, âge, ...).</i></li> <li>• <i>Elaborer un panel représentatif de la population scolaire.</i></li> <li>• <i>Construire un questionnaire.</i></li> <li>• <i>Effectuer un sondage.</i></li> <li>• <i>Analyser les résultats obtenus et les représenter à l'aide de l'outil informatique.</i></li> </ul>	L'enquête
1.4. L'analyse du marché <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'offre</li> <li>• La demande <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le comportement du consommateur</li> </ul> </li> <li>• L'évaluation qualitative du marché</li> </ul>	<i>Analyser l'offre d'un produit (exemple : GSM, VTT, ...) en Belgique.</i> <hr/> <i>Réaliser une enquête auprès des élèves afin de déterminer les critères de choix d'un GSM, d'un VTT, etc...</i> <hr/> <i>Questionner l'acheteur d'une voiture de sport dans le but de déterminer les attitudes et comportements psychologiques qui influencent son choix.</i>	

## 2. Le point de vente

<p>2.1. La législation</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'implantation</li> <li>• L'agencement</li> </ul>	<p><i>Sur la base de textes juridiques, induire la législation relative à l'implantation et à l'agencement du point de vente.</i></p>	
<p>2.2. L'aménagement</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les départements (alimentaires, non alimentaires)</li> <li>• Les rayons</li> <li>• L'assortiment</li> </ul>	<p><i>Analyser l'aménagement d'un point de vente sur la base d'un reportage photos préalablement réalisé.</i></p> <hr/> <p><i>Au départ d'un entretien avec une personne ressource, faire ressortir les critères d'aménagement d'un point de vente (aire, signalisation, mobilier, éclairage, ...).</i></p> <hr/> <p><i>Elaborer une grille d'observation d'une entreprise commerciale.</i></p> <p><i>Déterminer, à l'aide de cette grille, les caractéristiques d'une surface de vente.</i></p>	<p>La zone de chalandise</p>
<p>2.3. La sécurité et l'hygiène</p>	<p><i>A l'occasion d'une visite, identifier les situations potentiellement dangereuses et les moyens de prévention mis en œuvre.</i></p>	

## 3. Les méthodes de vente

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les ventes de contact</li> <li>• Les ventes visuelles (le libre-service)</li> <li>• Les ventes par distributeur automatique</li> <li>• La vente par correspondance</li> <li>• Le commerce ambulant</li> <li>• Le télé-achat</li> </ul>	<p><i>Analyser une séquence de vente proposée par une chaîne de télé-achat.</i></p> <hr/> <p><i>Au départ de supports divers (enregistrements d'entretiens téléphoniques, articles de presse, ...), établir un tableau comparatif des différentes méthodes de vente : objectifs, public-cible, avantages et inconvénients, ...</i></p>	
---	--	--

<ul style="list-style-type: none"> <li>• La télé-vente</li> <li>• L'E-commerce</li> <li>• ...</li> </ul>		
--	--	--

#### 4. Le vendeur

<p>4.1. Les types</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le démonstrateur</li> <li>• Le télévendeur</li> <li>• Le délégué commercial</li> <li>• ...</li> </ul>	<p><i>Sur la base d'une interview, d'une documentation, ...établir un tableau comparatif des différentes spécificités des types du vendeur énoncés ci-contre.</i></p>	
<p>4.2. Les qualités professionnelles</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La présentation</li> <li>• L'élocution</li> <li>• La ponctualité</li> <li>• ...</li> </ul>	<p><i>Au départ de tests de personnalité, de jeux de rôles, de documents divers, établir le profil ergonomique du vendeur.</i></p>	
<p>4.3. Le recrutement et la formation</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le profil</li> <li>• La sélection</li> <li>• L'écologie</li> <li>• La rémunération</li> <li>• La promotion</li> </ul>	<p><i>Analyser différentes offres d'emploi dans le domaine de la vente.</i></p> <hr/> <p><i>Au départ de l'interview d'une personne-ressource, déterminer les critères de :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>fixation de leur rémunération ;</i></li> <li>- <i>sélection, formation et promotion des candidats vendeurs.</i></li> </ul>	

## 5. La clientèle

<p>5.1. La communication avec le client</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les types de clients</li> <li>• Les techniques de communication <ul style="list-style-type: none"> <li>- les critères d'efficacité</li> <li>- les formes de communication</li> <li>- les freins à la communication</li> <li>- ...</li> </ul> </li> </ul>	<p><i>A partir d'études de cas, et à l'aide d'une documentation professionnelle établir des corrélations entre les groupes de consommateurs et leurs comportements habituels en matière d'achats (exemple : produits « griffés » pour les ados).</i></p> <hr/> <p><i>Dans le cadre d'un jeu de rôles, mettre en œuvre des techniques de communication.</i></p>	<p>La politique de communication</p>
<p>5.2. La négociation avec le client</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'argumentaire</li> <li>• La prise en charge du client</li> <li>• Le dialogue de vente</li> <li>• La finalisation de la vente</li> </ul>	<p><i>Construire un argumentaire de vente en tenant compte des produits proposés, des besoins du client, du prix, ...</i></p> <hr/> <p><i>Dans le cadre d'un jeu de rôles, exécuter un scénario de vente.</i></p>	
<p>5.3. La fidélisation du client</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le fichier « clients »</li> <li>• Les méthodes de fidélisation (cartes de fidélité, points ristourne, échantillons gratuits, ...)</li> </ul>	<p><i>Comparer les avantages offerts par différentes cartes de fidélité ou cartes de crédit magasin.</i></p> <hr/> <p><i>Effectuer dans une rue commerçante de la région une enquête afin d'identifier et de différencier les méthodes de fidélisation de la clientèle.</i></p>	
<p>5.4. Le service après-vente</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La garantie</li> <li>• La gestion de l'après-vente (écolage, aide en ligne, ...)</li> <li>• Le traitement des plaintes</li> </ul>	<p><i>Identifier, différencier et compléter les documents administratifs relatifs au service après-vente.</i></p> <hr/> <p><i>Rechercher et analyser une clause de garantie dans un contrat de vente.</i></p>	

**➤ TECHNIQUES DE VENTE ET DE  
MARKETING**

**6 T.Q.**

**ECO 16 :  
MERCATIQUE II**

**6 périodes / semaine**

**COMPETENCES DU PROFIL DE FORMATION RENCONTREES PAR  
L'UNITE 16**

Le développement des compétences indiquées dans le profil de formation implique la maîtrise de notions en économie, en gestion, en droit (commercial, social).

**REFERENTIEL**

<i>Compétences à maîtriser (CM)</i>		<i>Compétences à exercer (CEF/CEP)</i>
1.1.2	1.6.3	1.5.3
1.1.3	1.6.4	1.6.7
1.1.6	1.6.5	1.6.8
1.1.7	1.6.6	2.4.2
1.1.8	2.3.4	2.4.3
1.3.3	2.4.1	2.4.4
1.4.1	2.5.1	3.1.2
1.4.2	2.5.5	3.6.1
1.4.3	3.1.5	3.6.2
1.5.2	3.4.1	3.6.3
1.6.1	3.8.1	3.7.1
1.6.2	5.5.2	3.8.2
		7.3.2

Les références indiquées dans le tableau ci-dessus correspondent à la numérotation des compétences énoncées dans le profil de formation du (de la) Technicien(ne) commercial(e) qui peut être consulté sur le site Internet : [http://www.restode.cfwb.be/sc\\_eco](http://www.restode.cfwb.be/sc_eco)

## **OBJECTIFS GENERAUX DE L'UNITE**

- Assimiler un vocabulaire et des techniques spécifiques.
- Maîtriser la présentation et la rédaction d'une fiche signalétique d'un produit.
- Montrer la diversité des produits existant sur le marché.
- Situer la publicité dans l'action commerciale de l'entreprise.
- Montrer l'impact de la publicité sur l'économie du pays.
- Prendre conscience des droits et des devoirs du commerçant.
- Maîtriser le vocabulaire et les mécanismes juridiques qui régissent le fonctionnement d'une entreprise.
- Prendre conscience de l'influence de la stratégie commerciale sur la vie de l'entreprise.

## Considérations méthodologiques particulières

- L'enseignement doit être le plus concret possible : visites (foires, salons, magasins,...), enquêtes sur le terrain, documents, films.
- Le professeur veillera à développer chez l'apprenant des compétences méthodologiques telles que :
  - la recherche et le traitement de l'information ;
  - l'utilisation d'outils de travail.
- L'étude de cette matière nécessite la constitution d'une documentation abondante (catalogues, statistiques, Internet, reportages TV, ...).
- L'interview de personnes-ressources (grossistes, commerçants, courtiers en publicité, juristes, ...) constitue une démarche intéressante.

CONTENUS D'APPRENTISSAGE OBLIGATOIRES	SITUATIONS D'APPRENTISSAGE RENCONTRANT LES COMPETENCES DU PROFIL DE FORMATION	CONTENUS D'APPRENTISSAGE FACULTATIFS
---	---	--

## 1. Le produit

1.1. Les biens et les services	<i>Au départ d'une liste, classer des produits de consommation en biens et services.</i>	
1.2. Les types de produits <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les produits alimentaires</li> <li>• Les produits non alimentaires</li> <li>• Les produits saisonniers</li> <li>• Les produits de luxe</li> </ul> 1.3. Les caractéristiques techniques 1.4. Le conditionnement et l'emballage 1.5. Les caractéristiques commerciales <ul style="list-style-type: none"> <li>• La marque</li> <li>• L'appellation d'origine</li> <li>• Le label</li> <li>• Les produits bio</li> </ul>	<i>Analyser le mode d'emploi d'un produit électroménager.</i> <hr/> <i>A partir de divers produits :</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>caractériser un assortiment (produits leaders, d'appel, d'avenir, ...)</i> ;</li> <li>- <i>identifier le rôle d'un produit au sein d'une gamme</i> ;</li> <li>- <i>caractériser le concept marchand des produits (éléments objectifs et subjectifs)</i> ;</li> <li>- <i>identifier les paramètres qui définissent le rapport qualité-prix</i> ;</li> <li>- <i>repérer les qualités « communicantes » des éléments d'identification (nom, marque, étiquette, etc...)</i> ;</li> <li>- <i>identifier les services annexes (réductions, garanties, service après-vente, ...).</i></li> </ul>	Les produits de commodité, de comparaison et de conviction
1.6. La fiche signalétique	<i>Etablir la fiche signalétique (exemple en annexe) :</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>d'un produit alimentaire</i> ;</li> <li>- <i>d'un produit non alimentaire</i> ;</li> <li>- <i>d'un produit saisonnier.</i></li> </ul>	
1.7. Le cycle de vie du produit	<i>Situer un produit dans son cycle de vie (lancement, croissance, maturité, déclin).</i>	L'innovation

## 2. Les achats

<p>2.1. La gestion des achats</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La politique d’approvisionnement</li> <li>• Les critères d’achat</li> </ul>	<p><i>Dans le but de vendre des friandises pendant la récréation :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>comparer les offres de prix de différents fournisseurs ;</i></li> <li>- <i>choisir un fournisseur en fonction de critères préalablement établis.</i></li> </ul>	
<p>2.2. Les stocks</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La gestion des stocks</li> <li>• La rotation des stocks</li> </ul>	<p><i>Choisir la méthode de gestion la plus appropriée du stock de friandises vendues à la récréation.</i></p> <p><i>Calculer et commenter la vitesse de rotation des stocks sur une période donnée.</i></p>	Les types de stock

## 3. Le prix

<p>3.1. Les types de prix</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le prix coûtant</li> <li>• Le prix de vente</li> <li>• Le prix psychologique</li> </ul>	<p><i>Identifier les éléments pris en compte dans la fixation du prix d’un parfum pour femme : éléments internes (coût réel, stratégie marketing, organisation de la distribution), éléments externes (offre et demande, ...).</i></p>	
<p>3.2. Le cadre législatif</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• L’affichage des prix</li> <li>• Les ventes en soldes</li> <li>• Les prix imposés</li> <li>• Les prix minima</li> <li>• Les prix maxima</li> <li>• ...</li> </ul>	<p><i>Identifier les droits et les devoirs du commerçant au regard de la législation sur les pratiques commerciales.</i></p>	

<p>3.3. La politique des prix</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les objectifs</li> <li>• Les contraintes internes</li> <li>• Les contraintes externes</li> </ul>	<p><i>Rechercher des produits blancs. Les caractériser et les différencier des produits de marque.</i></p> <hr/> <p><i>Justifier l'évolution du prix de l'essence.</i></p>	<p>Le prix à l'exportation</p>
---	--	--------------------------------

#### 4. La publicité

<p>4.1. Le cadre législatif</p>	<p><i>Identifier les droits et les devoirs du commerçant au regard de la législation sur la publicité.</i></p>	
<p>4.2. Les techniques et supports publicitaires</p>	<p><i>A partir d'une documentation professionnelle :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>apparier différentes stratégies publicitaires à différents médias ;</i></li> <li>- <i>évaluer la pertinence de certains médias pour des campagnes spécifiques ;</i></li> <li>- <i>évaluer les coûts d'une campagne promotionnelle.</i></li> </ul>	
<p>4.3. Le message publicitaire</p>	<p><i>A partir d'un matériel publicitaire donné (pages de magazines, affiches, messages audio-visuels, ...) :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>découvrir la structure du message (slogan, argumentaire, ...) ;</i></li> <li>- <i>identifier les besoins pris en compte et les motivations sollicitées ;</i></li> <li>- <i>identifier les éléments narratifs et descriptifs, les éléments objectifs et subjectifs ;</i></li> <li>- <i>faire une analyse stylistique (types de phrases, tournures incitatives, ...) ;</i></li> <li>- <i>mettre en évidence les complémentarités entre le texte, l'image, les couleurs, la mise en page ;</i></li> <li>- <i>porter un jugement argumenté (technique et éthique).</i></li> </ul>	

4.4. Les agences de publicité	<i>Visiter une agence de publicité afin d'en identifier le rôle et les techniques utilisées.</i>	
4.5. La campagne publicitaire <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le budget</li> <li>• Le plan promotionnel</li> <li>• La création</li> <li>• La réalisation</li> <li>• Le contrôle</li> </ul>	<i>Analyser la campagne publicitaire d'un établissement scolaire.</i> <hr/> <i>Réaliser la campagne publicitaire des produits d'un distributeur de boissons au sein d'un établissement scolaire.</i>	
4.6. La promotion des produits	<i>Concevoir un scénario de présentation promotionnelle sur un point de vente et un message publicitaire adapté à la situation.</i>	

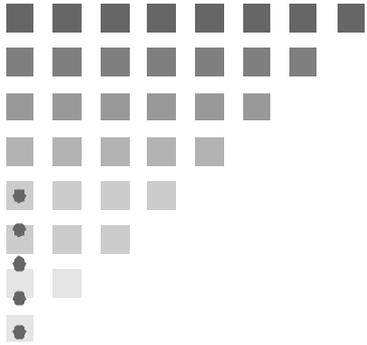
## 5. La stratégie commerciale

5.1. Les objectifs <ul style="list-style-type: none"> <li>• La croissance</li> <li>• La concurrence</li> <li>• L'introduction d'un nouveau produit</li> </ul>	<i>Sur la base de l'analyse d'extraits de presse ou de l'exposé d'une personne-ressource (directeur commercial, ...), identifier les objectifs, les instruments et la démarche de la stratégie commerciale d'une entreprise.</i>	Le merchandising Les stratégies selon Kotler
5.2. Les instruments		
5.3. La démarche stratégique <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les choix à opérer</li> <li>• Le plan à élaborer (les politiques de prix, de produit, de communication, de publicité, ...)</li> <li>• La mise en place</li> <li>• L'audit mercatique</li> </ul>	<i>Rechercher les causes de l'échec d'une stratégie commerciale.</i>	

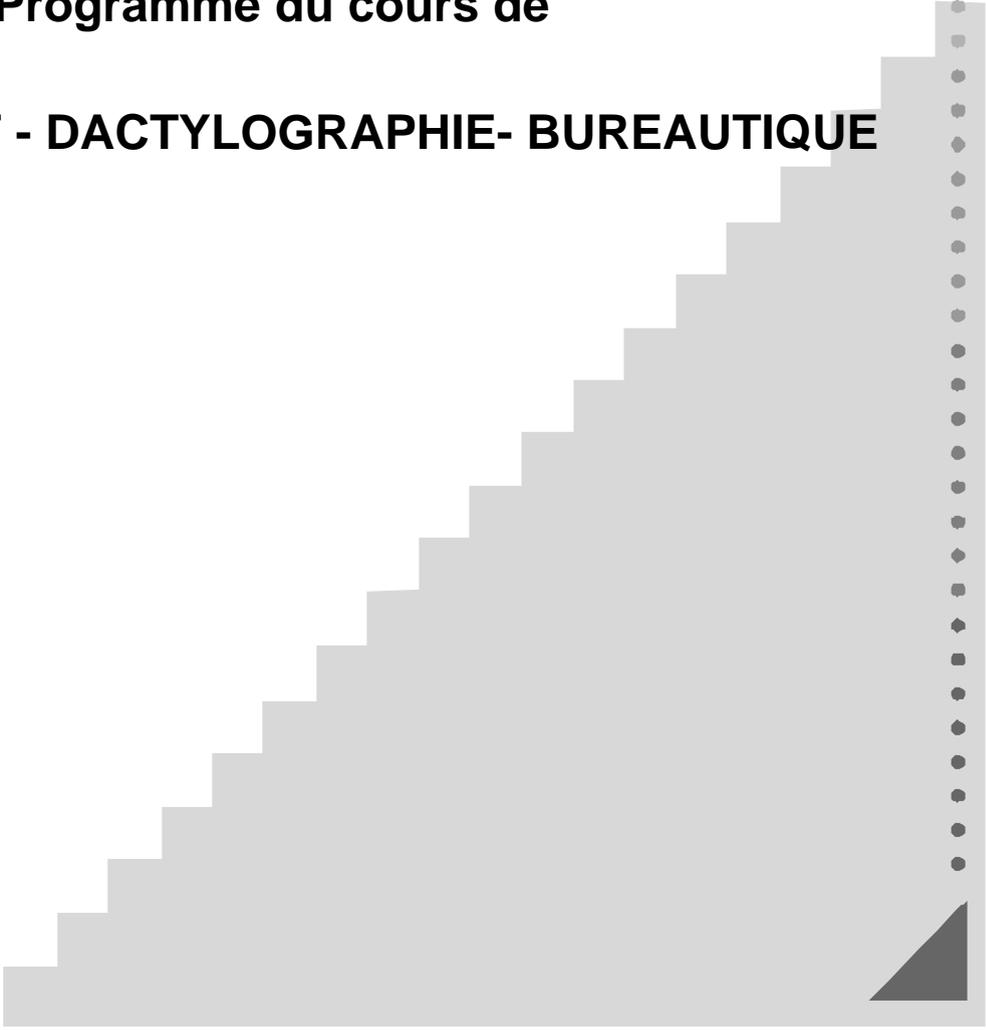
## ANNEXE : EXEMPLE DE FICHE TECHNIQUE

**De l'article que vous avez choisi, donnez les éléments suivants :**

1. NOM EXACT (marque)
2. LIEU D'ORIGINE
3. COMPOSITION-MATIERES PREMIERES
4. CARACTERISTIQUES : poids, taille, dimensions.
5. CONDITIONS D'UTILISATION
6. MODE D'EMPLOI
7. VARIETES
8. CARACTERISTIQUES TECHNIQUES
9. ENTRETIEN
10. EXCLUSIVITE  
PRIX-GARANTIE  
DELAI DE REASSORTIMENT
11. AUTRES



**Programme du cours de**  
**SECRETARIAT - DACTYLOGRAPHIE- BUREAUTIQUE**



## ORGANISATION DU PROGRAMME D'ETUDES

Ce cours fait partie des attributions du professeur de sténodactylographie-traitement de texte (cours spéciaux).

Le programme d'études "Secrétariat-Dactylographie-Bureautique" présente le développement de certaines activités de manière structurée en modules.

### MODELE D'ORGANISATION DES ACTIVITES EN SECRETARIAT-DACTYLOGRAPHIE-BUREAUTIQUE

<b>5<sup>e</sup> TQ</b> <b>3 heures/semaine</b>	<b>6<sup>e</sup> TQ</b> <b>3 heures/semaine</b>
<p><b>Buro 1</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▫ La gestion informatisée du bureau, des applications et des dossiers</li> <li>▫ Le traitement de texte et le courrier</li> </ul>	<p><b>Buro 3</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▫ L'édition de documents longs et l'intégration des applications bureautiques</li> <li>▫ La base de données dans la gestion commerciale</li> <li>▫ L'accueil et le téléphone</li> </ul>
<p><b>Buro 2</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▫ Le courrier automatisé</li> <li>▫ Les documents commerciaux et le tableur</li> <li>▫ Les notions de communication professionnelle</li> </ul>	<p><b>Buro 4</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▫ Constitution de dossiers et courrier en langues étrangères</li> <li>▫ L'internet</li> <li>▫ Le courrier électronique</li> </ul>

La définition du métier précisée dans le profil de formation mentionne :

" (...) Les responsables d'entreprises insistent sur la nécessité (...) d'une formation ciblée sur des compétences de gestion des activités administratives (...).

L'utilisation des outils informatiques (traitement de textes, base de données, tableur, télécommunication) est indispensable pour s'inscrire dans les mutations actuelles de l'activité commerciale"

Le programme d'études distingue les compétences à maîtriser des compétences à exercer (indiquées en italique dans le programme). Les références indiquées dans le tableau ci-dessous correspondent à la numérotation des compétences énoncées dans le profil de formation du (de la) Technicien(ne) commercial(e) qui peut être consulté sur le site Internet de l'Administration générale de l'enseignement et de la recherche scientifique, sous la rubrique "La pédagogie et les ressources".

<http://www.agers.cfwb.be>.

Seules les compétences à maîtriser seront évaluées ; l'évaluation se limitera aux indicateurs définis et ne portera en aucun cas sur les compétences à exercer.

<b>Modules</b>	<b>Compétences à maîtriser</b>	<b>Compétences à exercer</b>
Buro 1	5.1.1 4.1.1	
Buro 2	5.1.2 5.3.1 5.3.2 2.2.4	7.2.1
Buro 3	5.1.1 5.3.2 5.2.1 4.2.3 4.2.1 4.3.1	
Buro 4	3.8.1 4.4.2 5.5.2 5.5.1	7.2.2 7.3.1

Chacun des modules est constitué de contenus opérationnels et associés. Les premiers sont liés aux "savoir-faire" et les seconds aux "savoirs".

L'exercice régulier de certaines activités comme "exploiter les fonctions de base d'un logiciel de traitement de texte, d'un tableur, ..." permettra de maîtriser les compétences attendues.

Les situations d'apprentissages permettent d'appréhender toutes les compétences au travers de la théorie et de la pratique.

## CONSIDERATIONS METHODOLOGIQUES GENERALES

### A MEDITER

*Si l'on veut que l'apprenant(e) s'approprie réellement le savoir, il faut transformer le savoir choisi en situation à vivre car la connaissance procède de l'expérience.*

### MÉTHODOLOGIE

---

Le professeur tiendra compte des acquis des élèves. En effet, la classe peut être constituée d'éléments possédant des compétences différentes et variées. Il peut donc concevoir la création de groupes pour lesquels il élaborera des situations d'apprentissage adaptées; toutefois, des moments d'activités communes pourront être organisés (étude de logiciels, mise en page, travaux de groupes, synthèse...).

#### LA CRÉATION DE SITUATIONS D'APPRENTISSAGE

Le professeur proposera une situation d'apprentissage articulée en trois points :

1. Le professeur présente un nouveau contenu de matière dans un contexte d'apprentissage au sein d'une activité dirigée;
2. L'élève sera placé devant une situation d'apprentissage plus complexe (en relation avec le point 1) au cours de laquelle il va devoir surmonter une difficulté;
3. La situation d'apprentissage peut se diversifier et se complexifier pour devenir une situation-problème.

#### L'élaboration d'une situation-problème

La situation –problème ne prend réellement un sens que si l'on présente un obstacle à surmonter

- L'obstacle ne peut être trop simple, afin que l'élève ne se désintéresse pas de l'activité
- L'obstacle ne peut être trop compliqué afin d'éviter le découragement.
- L'obstacle doit être surmontable pour que l'élève trouve un sens à son apprentissage.

**Le modèle constructiviste ou de résolution de problèmes** est conseillé. Ce modèle se caractérise essentiellement par l'idée que ce sont les apprenant(e)s qui construisent leur savoir à partir de situations proches de la réalité. La conception de ce modèle s'appuie sur la recherche personnelle de l'apprenant(e).

La démarche méthodologique peut suivre le schéma suivant:

- **percevoir**  
l'apprenant(e) est placé face à une situation; il prend conscience de son «non-savoir» lié au problème à résoudre: observer, différencier, associer;
- **chercher**  
c'est l'étape du traitement de l'information: poser des hypothèses, analyser, choisir, expérimenter, critiquer;
- **s'exprimer**  
rédiger un résumé, reformuler une idée, une procédure... - c'est synthétiser, définir une matière, une procédure adéquate;
- **appliquer**  
et rendre le nouveau savoir transférable – c'est aussi une mémorisation à long terme.

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

### **Conditions de fonctionnement du modèle:**

- le matériel didactique, l'abondance et la qualité des matériaux proposés;
- une organisation du travail variée (recherche individuelle, en petits groupes...);
- avoir confiance dans les capacités des apprenant(e)s et prendre en compte ses caractéristiques affectives, intellectuelles et ses compétences.

### **Exemple de construction de situations d'apprentissage**

Structuration du corps de la lettre avec détermination des paragraphes

#### **1<sup>e</sup> situation-problème**

L'élève dispose d'un corps de lettre simple dont toutes les parties sont présentées en texte continu.

Sur base d'un travail de groupe, recherche des différentes parties de la lettre et délimitation des paragraphes. Chaque élève dispose le document en respectant les consignes de structuration d'un corps de lettre.

#### **2<sup>e</sup> situation-problème**

L'élève dispose d'un corps de lettre plus développé sans délimitation de paragraphes et sans majuscule.

Individuellement ou en travail de groupe, recherche des paragraphes et insertion judicieuse des majuscules. Chaque élève édite le document;

#### **3<sup>e</sup> situation-problème**

L'élève dispose d'un corps de lettre à structurer. Il doit y insérer la ponctuation, les majuscules et les paragraphes.

## RÔLE DE L'ENSEIGNANT PENDANT CES ACTIVITÉS

L'enseignant sera:

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

Lors d'un nouvel apprentissage, il veillera à:

- maintenir ou provoquer la poursuite du travail (motivation, animation, gestion du temps, des groupes ...);
- fournir aux apprenant(e)s des vues d'ensemble régulières (synthèses);
- aider l'apprenant(e) à trouver les moyens d'exprimer son cheminement (procédures et matières);
- mesurer le résultat sous forme d'évaluation formative.

Durant toute la formation, il est conseillé de poursuivre l'objectif qui consiste à favoriser le développement individuel de l'étudiant afin de lui permettre une bonne insertion professionnelle et sociale. Des pratiques et des comportements professionnels seront donc développés tout au long de la formation.

La finalité de l'enseignement est de former un élève qualifié qui doit être capable de s'adapter en permanence à l'évolution technologique, économique et sociale.

Dans le but de permettre un accès aisé au monde du travail, il est prioritaire d'entraîner l'élève à acquérir **des méthodes de travail et le sens de l'organisation**. Cet entraînement se fera à partir de mises en situation réelles ou simulées et adaptées au contexte des activités du secteur commercial.

Pour sensibiliser l'élève à la réalité du monde de l'entreprise, des visites de bureaux, de salons, d'expositions peuvent être organisées.

En ce qui concerne la communication orale, le professeur doit favoriser la mise en place de situations où l'étudiant sera amené à s'exprimer; il doit contrôler systématiquement la qualité de toute communication orale. L'attention doit être attirée sur l'utilisation du vocabulaire correspondant au registre de langage et à la situation présente ou décrite. Le sens de la communication et du savoir-vivre est à développer tout au long de l'apprentissage.

## **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(e) de progresser; c'est un diagnostic qui s'intègre de manière constante dans le processus d'apprentissage afin d'aider l'apprenant(e) à améliorer son cheminement. 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 et débouche sur une proposition de remédiation.

L'évaluation formative s'intègre donc 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(e).

L'auto-évaluation 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'EVALUATION CERTIFICATIVE**

L'évaluation certificative permet de signifier dans quelle mesure le travail accompli par l'apprenant(e) rencontre les exigences imposées par un programme. Elle intervient après une séquence d'apprentissage ou à la fin d'une période. Elle doit mesurer la capacité observable attendue et spécifier les conditions dans lesquelles le comportement est attendu.

L'évaluation des compétences tiendra toujours compte du respect des consignes, de la méthode de travail, du temps alloué et de la précision du résultat>.

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.

### **LES TRAVAUX REALISES**

Les travaux sont rangés dans un classeur. L'organisation du classeur peut faire l'objet d'une application et d'une évaluation dans le cadre de l'activité "classement" .

Deux travaux de synthèse minimum par période feront l'objet d'une évaluation certificative et seront conservés à l'établissement.

## 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 de l'ergonomie.

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

- un ordinateur par élève (Pentium),
- une imprimante (par switch ou par réseau),
- une ligne téléphonique,
- une connexion à l'Internet,
- un rétroprojecteur,
- une photocopieuse,
- un scanner,
- un télécopieur,
- chaises de bureau,
- matériel didactique de référence (annuaires, dictionnaires, ...).

La constitution d'une documentation récente et attrayante est recommandée. Elle comprendra :

- des livres ,
- des catalogues,
- des modes d'emploi,
- des documents commerciaux,
- ...

**BURO 1****LA GESTION INFORMATISEE DU BUREAU, DES APPLICATIONS ET DES DOSSIERS****LE TRAITEMENT DE TEXTE ET LE COURRIER****ACTIVITES**

- Exploiter les fonctions de base d'un logiciel de traitement de texte (répertoriée en 5.1).
- Utiliser les outils bureautiques courants (répertoriée en 4.1).

<b>COMPETENCES</b>	<b>CONTENUS OPERATIONNELS ET SITUATIONS D'APPRENTISSAGE</b>	<b>CONTENUS ASSOCIES</b>	<b>INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES</b>
Adapter les fonctions du logiciel à la situation de travail (5.1.1).	<p><b>LE SYSTEME D'EXPLOITATION</b></p> <p>Paramétrer les principales fonctions du système d'exploitation:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▫ Identifier les icônes du bureau,</li> <li>▫ créer un raccourci,</li> <li>▫ paramétrer la date et l'heure,</li> <li>▫ utiliser la calculatrice,</li> </ul> <p>Appliquer les procédures de base relatives à l'utilisation des logiciels :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▫ gérer la taille des fenêtres affichées,</li> <li>▫ se déplacer d'une application à une autre,</li> <li>▫ utiliser les barres de défilement ;</li> <li>▫ réduire la fenêtre de l'application en cours afin d'accéder au bureau ;</li> <li>▫ fermer toutes les applications.</li> </ul>	<p>Les principales fonctions du système d'exploitation:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▫ le bureau,</li> <li>▫ la gestion de l'affichage des fenêtres.</li> </ul>	L'apprenant(e) paramètre son environnement de travail (...).

COMPETENCES	CONTENUS OPERATIONNELS ET SITUATIONS D'APPRENTISSAGE	CONTENUS ASSOCIES	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
	<p><b>LE TRAITEMENT DE TEXTE ET LE COURRIER</b></p> <p>Mémoriser et appliquer les règles d'édition lors de l'encodage des données.</p> <p>A partir de documents nos disposés, présenter des lettres commerciales selon la disposition " bloc à la marge".</p> <p>Utiliser les principales fonctions du logiciel de traitement de texte:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▫ ouvrir, enregistrer dans le répertoire adéquat et fermer le fichier;</li> <li>▫ gérer les déplacements du curseur;</li> <li>▫ insérer et supprimer des caractères, des mots et des paragraphes;</li> <li>▫ paramétrer la coupure automatique des mots ;</li> <li>▫ exploiter la fonction "couper-copier-coller";</li> <li>▫ mettre en évidence: <ul style="list-style-type: none"> <li>• les mots (police, taille, attributs),</li> <li>• les paragraphes (alignements);</li> </ul> </li> <li>▫ imprimer le fichier.</li> </ul>	<p>La ponctuation.</p> <p>L'utilisation des majuscules.</p> <p>L'emploi des chiffres, des signes spéciaux et des symboles.</p> <p>La coupure des mots.</p> <p>Le schéma de la lettre selon la disposition " Bloc à la marge".</p> <p>Notions de correspondance commerciale :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- les parties obligatoires d'une lettre commerciale;</li> <li>- les zones de la lettre.</li> </ul> <p>Démarrage et fermeture d'un logiciel.</p> <p>Les procédures de sauvegarde et de récupération de documents.</p> <p>L'utilisation des touches directionnelles du clavier et du pavé numérique.</p> <p>Les options d'impression.</p>	<p>L'apprenant(e) utilise les fonctions de base du logiciel dans le respect du temps alloué, des normes d'utilisation de l'équipement et du matériel et en utilisant les commandes appropriées:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▫ à partir de consignes relatives à l'écriture, à la disposition, à la présentation graphique;</li> <li>▫ de manière autonome en fonction des contraintes spécifiques aux documents à produire.</li> </ul>

COMPETENCES	CONTENUS OPERATIONNELS ET SITUATIONS D'APPRENTISSAGE	CONTENUS ASSOCIES	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
<p>Utiliser des références courantes (fichiers, catalogues, répertoires, tarifs, annuaires, etc.): identifier l'ordre et le mode de classement ...(4.1.1).</p>	<p><b>Le classement manuel</b></p> <p>Selon des consignes ou en fonction des besoins:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▫ identifier le type de classement utilisé (lettres et documents commerciaux, catalogues, etc.);</li> <li>▫ classer divers documents;</li> <li>▫ rechercher une information classée dans un support papier ou informatique.</li> </ul> <p><b>Le classement informatique</b></p> <p>Mettre en pratique les principales fonctions de l'Explorateur de Windows :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▫ démarrer le logiciel ;</li> <li>▫ distinguer les dossiers et les fichiers ;</li> <li>▫ afficher les caractéristiques sous forme d'icônes ou de détails ;</li> <li>▫ rechercher un fichier sur le disque dur en indiquant le nom du document ou des mots du texte ;</li> </ul> <p>Dans le cadre d'une réorganisation de l'archivage informatique :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▫ attribuer un nom de dossier pertinent et y déplacer les fichiers adéquats ;</li> <li>▫ copier un fichier dans un autre dossier et /ou sur un autre lecteur ;</li> <li>▫ renommer des fichiers et des dossiers ;</li> <li>▫ classer et trier des fichiers alphabétiquement et chronologiquement ;</li> <li>▫ supprimer des fichiers, des dossiers et vider la corbeille ;</li> <li>▫ distinguer les extensions de fichiers et ouvrir un document ;</li> </ul>	<p>Les classifications usuelles :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- alphabétique,</li> <li>- chronologique,</li> <li>- numérique,</li> <li>- idéologique.</li> </ul> <p>Le classement informatisé des dossiers et fichiers :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la gestion de l'affichage,</li> <li>- la recherche automatisée de fichiers,</li> <li>- la gestion des documents,</li> <li>- les règles de dénomination de fichiers.</li> </ul>	<p>A partir de situations simulées et de consignes, l'apprenant(e) trouve, dans un temps imparti, des informations demandées.</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.

Le professeur aidera l'apprenant(e) 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;
- 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 manuel d'utilisation.

### L'ENCODAGE AU CLAVIER ET L'UTILISATION DES FONCTIONS ELEMENTAIRES DU TRAITEMENT DE TEXTE

L'utilisation d'un didacticiel d'apprentissage du clavier peut être envisagée pour consolider les acquis ou pour une initiation élémentaire.

Les principales fonctions des logiciels bureautiques seront exploitées au travers de documents propres à l'activité d'un service commercial.

Le professeur amènera l'apprenant(e) à:

- manipuler le matériel informatique dans le respect des procédures,
- adopter un maintien correspondant aux normes de l'inspection du travail et des recommandations européennes,
- mettre en œuvre plusieurs mécanismes de mémorisation (visuelle, auditive, gestuelle),
- acquérir une méthode de travail et un objectif d'efficacité et de précision.

## **L'ORGANISATION DU CLASSEMENT**

L'étude des types de classifications et les activités de savoir-faire seront proposées dans le cadre d'un projet ou de situations couramment traitées dans un service commercial.

## **L'EVALUATION**

Les critères et les conditions d'évaluation seront communiqués aux apprenants.

### ***En bureautique***

L'évaluation 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 de l'évaluation certificative, les erreurs non corrigées sont pénalisées.

Lors de l'application des fonctions bureautiques, la consultation des notes ou "l'aide en ligne" est autorisée.

### ***En secrétariat***

Les critères portent sur la précision de recherche et de classement dans un temps donné.

**BURO 2****LE COURRIER AUTOMATISE****LES DOCUMENTS COMMERCIAUX ET LE TABLEUR****LES NOTIONS DE COMMUNICATION PROFESSIONNELLE****ACTIVITES**

- Exploiter les fonctions de base d'un logiciel de traitement de texte (répertoriée en 5.1).
- Exploiter les fonctions de base d'un tableur (répertoriée en 5.3).
- S'informer des besoins du client, de ses souhaits, de ses desiderata (répertoriée en 2.2).
- Développer des attitudes professionnelles (répertoriée en 7.2)

La compétence indiquée en italique est à exercer.

<b>COMPETENCES</b>	<b>CONTENUS OPERATIONNELS ET SITUATIONS D'APPRENTISSAGE</b>	<b>CONTENUS ASSOCIES</b>	<b>INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES</b>
Compléter des lettres-types adaptées à des situations commerciales courantes (5.1.2): <ul style="list-style-type: none"> <li>▫ sélectionner les lettres-types (ou paragraphes-types) adaptées à des situations;</li> <li>▫ les modifier en fonction des directives reçues ou de la situation à traiter;</li> </ul>	<b>LE COURRIER AUTOMATISE</b>  Présenter une lettre commerciale selon les dispositions "bloc à la marge" et "bloc à la date, style américain" en respectant les règles d'édition.  A partir de consignes ou d'un document raturé, compléter une lettre-type pré-encodée.  A l'aide d'une banque de paragraphes, composer et présenter une lettre commerciale en fonction d'une situation donnée.	Le schéma de la lettre selon la disposition "bloc à la date, style américain".  Les signes de correction les plus usuels.  Les paragraphes du corps de la lettre : <ul style="list-style-type: none"> <li>- introduction,</li> <li>- développement,</li> <li>- conclusion,</li> <li>- formule de politesse.</li> </ul>	L'apprenant(e) produit divers documents commerciaux mobilisant des fonctions spéciales dans le respect: <ul style="list-style-type: none"> <li>▫ de la pertinence du contenu;</li> <li>▫ des règles syntaxiques et orthographiques;</li> <li>▫ de la ponctuation;</li> <li>▫ des conventions relatives aux coupures des mots, à l'emploi des majuscules, des chiffres, des symboles, etc.;</li> <li>▫ des normes d'édition.</li> </ul>

COMPETENCES	CONTENUS OPERATIONNELS ET SITUATIONS D'APPRENTISSAGE	CONTENUS ASSOCIES	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
<ul style="list-style-type: none"> <li>▫ compléter les rubriques, références, etc.;</li> <li>▫ mentionner les annexes éventuelles;</li> <li>▫ composer l'objet;</li> <li>▫ appliquer les normes de disposition.</li> </ul>	<p>Présenter une lettre commerciale avec des références et la rubrique "annexe" en application les règles d'édition.</p> <p>A l'occasion d'une offre promotionnelle, réaliser un publipostage.</p> <p><b>TRAITEMENT DE TEXTE</b></p> <p>A partir de consignes ou d'un document raturé:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▫ modifier les formats (marges, tabulations, paragraphes,...);</li> <li>▫ insérer des puces et des numéros;</li> <li>▫ exploiter la fonction "recherche/ remplace";</li> <li>▫ utiliser les outils de correction;</li> <li>▫ insérer et mettre en forme un tableau simple.</li> </ul>	<p>Les mentions indispensables d'une lettre commerciale :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- références,</li> <li>- objet,</li> <li>- annexe.</li> </ul> <p>Les constantes et les variables de la lettre circulaire.</p> <p>Le document principal (lettre-type ou étiquettes et la source de données.</p> <p>L'énumération simple courte et longue.</p> <p>La présentation des données sous forme d'un tableau.</p>	

COMPETENCES	CONTENUS OPERATIONNELS ET SITUATIONS D'APPRENTISSAGE	CONTENUS ASSOCIES	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
<p>Adapter les fonctions du logiciel à la situation de travail (5.3.1).</p> <p>Créer et modifier des feuilles de calcul (5.3.2).</p>	<p><b>TABLEUR</b></p> <p>Utiliser judicieusement les fonctions principales du logiciel lors de la création d'un tableau simple:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▫ paramétrer l'affichage des nombre et symboles monétaires;</li> <li>▫ encoder des données (nombres et textes) dans la cellules ;</li> <li>▫ se déplacer dans une feuille de calcul à l'aide des touches du clavier ou da la souris ;</li> <li>▫ insérer et supprimer des lignes et des colonnes;</li> <li>▫ modifier la largeur des lignes et des colonnes;</li> <li>▫ intégrer des formules simples (somme, soustraction, produit);</li> <li>▫ présenter le tableau en recourant aux bordures, alignements, centrage sur plusieurs colonnes ;</li> <li>▫ trier les données;</li> <li>▫ éditer la feuille de calcul.</li> </ul> <p>Dans le cadre de la réalisation d'un bon de commande ou d'une facture:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▫ collecter les données et déterminer la structure du document;</li> <li>▫ ouvrir un classeur existant, saisir les données et l'enregistrer sous un autre nom dans le répertoire adéquat ;</li> <li>▫ réaliser un collage "spécial" avec liaison entre le tableur et le traitement de texte;</li> <li>▫ distinguer les types de fichiers.</li> </ul>	<p>Les fonctions de base du tableur.</p> <p>L'adressage des cellules.</p> <p>Les formules mathématiques.</p> <p>Les options d'impression</p> <p>Les règles de mise en page et de présentation d'un document.</p> <p>La liaison des fichiers</p> <p>Les extensions de fichier.</p>	<p>Une situation-problème étant donnée, l'apprenant(e) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- paramètre l'affichage,</li> <li>- identifie les documents à produire,</li> <li>- définit le tableau : cellules, données, présente et édite le tableau.</li> </ul> <p>L'apprenant crée et modifie des feuilles de calcul:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▫ conformément à des consignes liées à des situations professionnelles données;</li> <li>▫ dans un temps alloué.</li> </ul>

COMPETENCES	CONTENUS OPERATIONNELS ET SITUATIONS D'APPRENTISSAGE	CONTENUS ASSOCIES	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
<p>Mettre en œuvre des techniques de communication incitatives, de questionnement et de reformulation de réponses en vue de déterminer le(s) besoin(s) d'un client (2.2.4).</p> <p><i>S'affirmer avec courtoise (7.2.1):</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▫ faire répéter;</li> <li>▫ prendre la parole en public;</li> <li>▫ exprimer son avis.</li> </ul>	<p><b>LES NOTIONS DE COMMUNICATION PROFESSIONNELLE</b></p> <p>Sur base d'un support écrit et/ou auditif, identifier:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▫ l'émetteur,</li> <li>▫ le canal,</li> <li>▫ le récepteur.</li> </ul> <p>Sur base d'un support auditif et/ou écrit:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▫ déterminer les niveaux de langue;</li> <li>▫ reformuler des phrases selon le registre approprié à la situation.</li> </ul> <p>Sur base d'un support visuel, déterminer les éléments du paralangage et les effets qu'ils provoquent chez le récepteur.</p> <p>A partir d'un jeu de rôle ou sur base d'un support auditif, identifier les facteurs d'échecs et les obstacles à la communication:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▫ en classe;</li> <li>▫ dans une conversation courante entre deux personnes;</li> <li>▫ dans un message écrit.</li> </ul> <p>Dans le cadre d'une situation orale donnée (jeu de rôles), appliquer les règles d'efficacité d'une bonne communication:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▫ écoute active,</li> <li>▫ reformulation.</li> </ul>	<p>Les acteurs de la communication.</p> <p>Les formes de la communication:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▫ verbale,</li> <li>▫ non-verbale.</li> </ul> <p>Les paralangages :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- le regard,</li> <li>- les mimiques,</li> <li>- les gestes,</li> <li>- la position du corps,</li> <li>- la présentation physique.</li> </ul> <p>Les critères d'efficacité d'une bonne communication.</p>	<p>Dans des situations de simulation (jeux de rôles par exemple), l'apprenant(e):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▫ reformule correctement les réponses;</li> <li>▫ identifie les facteurs qui influencent la communication, les attitudes (verbales et non-verbales) qui la favorisent.</li> </ul> <p>La communication est précise, dynamique et claire.</p>

## CONSEILS METHODOLOGIQUES

Les activités d'apprentissage associeront les fonctions du traitement de texte à l'étude de la présentation des documents et à sa gestion commerciale. La chronologie des apprentissages liés au logiciel est laissée à l'appréciation du professeur.

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

### **COURRIER AUTOMATISE**

Les travaux seront classés selon les principes idéologique et chronologique, tant sur le support informatique que dans le classeur.  
Exemples: théorie, courrier, tableaux, rapports et dossiers, entraînement...

Le professeur amènera l'apprenant à développer:

- la rigueur dans le respect des normes d'édition et de présentation;
- le souci de la précision et de l'autocorrection;
- l'observation et la concentration lors de la reproduction exacte d'un document;
- la faculté d'interpréter des signes de correction divers;
- la logique du raisonnement face à l'outil informatique et au travail à réaliser;
- des attitudes critiques vis-à-vis du traitement automatique de l'information (pertinence dans le choix d'une banque de paragraphes ou d'une lettre type personnalisée,...);
- des méthodes de travail transférables.

A partir de situations courantes ou d'un projet, le professeur amènera l'apprenant à:

- comprendre les nécessités de l'organisation et de l'acquisition d'une méthode de travail,
- utiliser les supports d'information traditionnels et informatisés,
- respecter les consignes de manière rigoureuse,
- développer une attitude critique et responsable.

## **LES DOCUMENTS COMMERCIAUX ET L'INITIATION AU TABLEUR**

Lors de la présentation des documents commerciaux, le professeur favorisera l'interdisciplinarité et l'émergence des compétences exercées au cours des sciences économiques.

Dès l'initiation au tableur, le professeur établira les similitudes et les différences avec le logiciel de traitement de texte, et notamment en ce qui concerne la ligne des menus et des barres d'outils, la zone de saisie, les barres de défilement, etc. Il veillera à développer des méthodes de travail transférables.

## **LA COMMUNICATION**

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.

## **EVALUATION**

### ***Outil bureautique***

Le document produit à l'issue de l'étude d'une fonction réalisée dans le cadre d'un nouvel apprentissage fera essentiellement l'objet d'une évaluation formative.

Lors de l'évaluation certificative, seul le travail individuel pourra être évalué.

Le degré de maîtrise sera jugé suffisant si l'étudiant est capable, à partir d'une situation ou d'un événement, en respectant le temps alloué, en faisant preuve de soin et de méthode, d'exécuter une tâche définie dans le respect des consignes reçues et du matériel utilisé. Après auto-correction, les données encodées doivent être exactes.

### ***Notions de communication***

Dans le cadre de l'indicateur de maîtrise de compétence défini, l'évaluation certificative peut se dérouler par écrit afin d'éviter le stress inhérent à la communication orale dans une telle situation.

**BURO 3****L'EDITION DES DOCUMENTS LONGS ET L'INTEGRATION DES APPLICATIONS BUREAUTIQUES****LA BASE DE DONNEES DANS LA GESTION COMMERCIALE****L'ACCUEIL ET LE TELEPHONE****ACTIVITES REPERTORIEES DANS LE PROFIL DE FORMATION**

- Exploiter les fonctions de base d'un traitement de texte (répertoriée en 5.1).
- Exploiter les fonctions de base d'un tableur (répertoriée en 5.3).
- Utiliser une base de données (répertoriée en 5.2).
- Accueillir la clientèle; communiquer avec la clientèle, les fournisseurs, le personnel (communications téléphoniques et en face à face) (répertorié en 4.2).
- Prendre des notes, rédiger des documents professionnels (répertoriée en 4.3).

<b>COMPETENCES</b>	<b>CONTENUS OPERATIONNELS ET SITUATIONS D'APPRENTISSAGE</b>	<b>CONTENUS ASSOCIES</b>	<b>INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES</b>
Adapter les fonctions du logiciel à la situation de travail. (5.1.1).	<b>EDITION DES DOCUMENTS LONGS</b> Ouvrir un fichier pré-encodé et présenter de longs documents (textes, lettres, rapports,...): <ul style="list-style-type: none"> <li>▫ hiérarchiser les titres,</li> <li>▫ intégrer des éléments graphiques,</li> <li>▫ respecter les normes d'édition.</li> </ul>	Les règles de mise en page et de présentation des documents longs: <ul style="list-style-type: none"> <li>▫ titres et sous-titres,</li> <li>▫ pagination ...</li> </ul> L'aspect esthétique et les qualités attractives d'un document.	L'apprenant(e) paramètre son environnement de travail et utilise les fonctions de base du logiciel dans le respect du temps alloué, des normes d'utilisation de l'équipement et du matériel et en utilisant les commandes appropriées: <ul style="list-style-type: none"> <li>▫ à partir de consignes relatives à l'écriture, à la disposition, à la présentation graphique;</li> <li>▫ de manière autonome en fonction des contraintes spécifiques aux documents à produire.</li> </ul>

COMPETENCES	CONTENUS OPERATIONNELS ET SITUATIONS D'APPRENTISSAGE	CONTENUS ASSOCIES	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
<p>Créer et modifier des feuilles de calcul (5.3.2).</p> <p>Utiliser les fonctions courantes d'un logiciel de base de données: (5.2.1)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▫ consultation, ajout, modification, suppression de données;</li> <li>▫ création de fichiers (clients, marchandises et fournisseurs).</li> </ul>	<p><b>APPLICATIONS BUREAUTIQUES</b></p> <p>Déterminer la structure et la présentation du document.</p> <p>Utiliser les fonctions principales des logiciels:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▫ créer un en-tête et un pied de page;</li> <li>▫ insérer la pagination;</li> <li>▫ insérer des sauts de section et modifier la mise en page (portrait/paysage);</li> <li>▫ convertir les données d'un tableau en graphique et l'insérer dans le document.</li> </ul> <p><b>BASE DE DONNEES</b></p> <p>Dans le cadre d'une situation professionnelle:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▫ consulter, modifier et mettre à jour un fichier "client" préencodé;</li> <li>▫ créer une table simple, des états et formuler une requête;</li> <li>▫ établir une présentation pertinente des données.</li> </ul>	<p>La gestion automatique des longs documents.</p> <p>Les différentes formes de représentation des résultats.</p> <p>Les principales fonctions d'un logiciel de base de données :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▫ table,</li> <li>▫ formulaire,</li> <li>▫ état,</li> <li>▫ requête.</li> </ul>	<p>L'apprenant(e) crée et modifie des feuilles de calcul:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▫ conformément à des consignes liées à des situations professionnelles données;</li> <li>▫ dans un temps alloué.</li> </ul> <p>Les fichiers sont correctement mis à jour, les données sont saisies ou modifiées conformément aux instructions, les extraits de données sont conformes aux critères de sélection.</p>

COMPETENCES	CONTENUS OPERATIONNELS ET SITUATIONS D'APPRENTISSAGE	CONTENUS ASSOCIES	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
<p>Repérer les comportements créant un climat commercial favorable: tenue vestimentaire, soin, niveau de langage, élocution, attitudes non verbales, formules de salutations etc. (4.2.3)</p> <p>Etablir une relation de communication: (4.2.1)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▫ se présenter, présenter l'entreprise;</li> <li>▫ utiliser les formules de politesse courantes, adapter son niveau de langage à la situation;</li> <li>▫ reformuler un message, formuler une demande succincte,</li> <li>▫ filtrer les appels, orienter les correspondants, mettre en attente, inviter à prendre rendez-vous, prendre congé, etc.;</li> <li>▫ faire face à des situations de communication délicates.</li> </ul>	<p><b>L'ACCUEIL ET LE TELEPHONE</b></p> <p>Dans le cadre d'une situation simulée de vente (jeux de rôles), l'élève applique les règles et techniques d'accueil:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▫ saluer, se présenter, identifier le visiteur,</li> <li>▫ pratiquer l'écoute active,</li> <li>▫ identifier sa demande,</li> <li>▫ l'orienter ou décider de la suite à donner.</li> </ul> <p>Dans une situation donnée en rapport avec les dossiers traités:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▫ <b>préparer et émettre un appel:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• rechercher le numéro du correspondant;</li> <li>• déterminer les idées principales du message à émettre;</li> <li>• saluer, se présenter;</li> <li>• formuler l'objet de la communication;</li> <li>• conclure la communication;</li> </ul> </li> <li>▫ <b>répondre à un appel:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• se présenter et identifier le correspondant;</li> <li>• déterminer l'objet de son appel et reformuler le message;</li> <li>• traiter le problème et décider de la suite à donner;</li> </ul> </li> </ul>	<p>Les techniques de la communication.</p> <p>Les principales règles de savoir-vivre propres à l'accueil direct:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▫ présentation,</li> <li>▫ langage,</li> <li>▫ attitudes, paralangage.</li> </ul> <p>Les facteurs favorables et les obstacles à la communication.</p> <p>Les "savoir-être" et les "savoir-faire" téléphoniques:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▫ émission et réception d'un appel;</li> <li>▫ adaptation du ton et du registre de langage à la situation;</li> <li>▫ reformulation du message.</li> </ul> <p>Les annuaires téléphoniques.</p> <p>Le code d'épellation.</p>	<p>Dans des situations professionnelles réelles ou simulées et à l'aide d'une grille d'observation, l'apprenant(e):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▫ adopte une tenue et une attitude correctes;</li> <li>▫ choisit les formules de salutation appropriées;</li> <li>▫ applique les règles de courtoisie;</li> <li>▫ porte un jugement critique sur ses observations.</li> </ul> <p>A partir de jeux de rôles et/ou de messages enregistrés, l'apprenant(e)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▫ applique correctement un protocole d'accueil (téléphonique, en face à face);</li> <li>▫ fait oralement un rapport de l'entretien;</li> <li>▫ réagit adéquatement à diverses situations (demande de renseignements, réservation, commande, etc.).</li> </ul>

COMPETENCES	CONTENUS OPERATIONNELS ET SITUATIONS D'APPRENTISSAGE	CONTENUS ASSOCIES	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
<p>Synthétiser une communication orale (conversation téléphonique, entretien, relevé de conclusions, etc.) sous forme de mémo ou d'un bref rapport; rendre compte de l'information en un message succinct (4.3.1).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• mettre fin à la communication.</li> </ul> <p><b>COMMUNICATION ET SYNTHÈSE</b></p> <p>A l'aide d'une fiche, l'apprenant prendra des notes de manière structurée afin de dégager les éléments importants d'un message et en rédigera une synthèse.</p> <p>A partir d'une prise de notes de l'entretien, l'apprenant rédige un mémo ou un bref rapport.</p> <p>A partir d'une communication enregistrée sur un support auditif, l'apprenant note la (les) idée(s) principale(s) de l'entretien.</p>	<p>Les finales les plus courantes (signes diacritiques).</p> <p>Quelques abréviations courantes de la langue française.</p> <p>Recherche de mots clés et d'idées principales.</p>	<p>L'apprenant(e):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▫ identifie l'(les) idée(s) essentielle(s) d'un entretien;</li> <li>▫ en rédige un rapport succinct;</li> <li>▫ contrôle la justesse de son message par rapport à l'entretien.</li> </ul>

## CONSEILS METHODOLOGIQUES

### EXPLOITATION DES OUTILS BUREAUTIQUES ET EDITION DES DOCUMENTS

La chronologie des apprentissages liés aux logiciels est laissée à l'appréciation du professeur. Toutefois, l'initiation à la base de données commencera par la consultation d'une table existante et sera suivie de la création d'une table simple.

Chaque situation soumise au traitement de l'information doit faire l'objet d'une analyse du thème. Dans cette perspective, le professeur amènera l'apprenant(e) à développer:

- la rigueur dans le respect des normes d'édition et de présentation des documents,
- le souci de la précision des données et de l'autocorrection,
- la logique du raisonnement face à l'outil informatique et au travail à réaliser,
- des attitudes critiques vis-à-vis du traitement automatique de l'information et de la conception des tableaux.

### LES MOYENS DE COMMUNICATION

Les compétences seront exercées lors de la réalisation d'exercices illustrant des situations de communication à l'intérieur et à l'extérieur de l'entreprise.

#### ***L'accueil et le téléphone***

A partir de jeux de rôles, de simulations, le professeur amènera l'apprenant à:

- développer des méthodes d'écoute active et l'aptitude à décoder un message,
- analyser une stratégie de communication dans l'esprit de l'entreprise (déontologie, savoir-être),
- définir la stratégie adaptée au traitement de la communication (de l'appel ou de l'accueil),
- 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.

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 (synthèse, argumentation),
- s'exprimer oralement.

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

### ***La prise de notes***

L'élève sera entraîné à la synthèse par la recherche de mots clés et d'idées principales à partir d'un message écrit ou oral.

L'utilisation de quelques finales lui sera proposée.

## **EVALUATION**

Les critères d'évaluation seront communiqués aux apprenants.

### ***Logiciels et documents***

La compétence peut être évaluée si l'apprenant présente un document sauvegardé et imprimé :

- en respectant le temps alloué,
- en respectant les règles d'utilisation de l'équipement et du matériel informatique,
- en utilisant les commandes appropriées,
- à partir d'une mise en situation impliquant les fonctionnalités reprises au programme.

### ***La communication et la prise de notes***

La compétence pourrait être évaluée dans le cadre d'une épreuve orale individuelle.

L'aptitude à rédiger une synthèse peut être évaluée sur base d'un écrit commercial ou d'une communication orale.

**BURO 4****CONSTITUTION DE DOSSIERS ET COURRIER EN LANGUES ÉTRANGÈRES****INTERNET ET LE COURRIER ELECTRONIQUE****ACTIVITES**

- Participer aux décisions relatives aux choix commerciaux (répertoriée en 3.8).
- Communiquer en langues étrangères (répertoriée en 4.4).
- Utiliser des outils de télécommunication (répertoriée en 5.5).
- Développer des attitudes professionnelles (répertoriée en 7.2).
- Développer des attitudes déontologiques (répertoriée en 7.3).

Les compétences indiquées en italique sont à exercer.

<b>COMPETENCES</b>	<b>CONTENUS OPERATIONNELS ET SITUATIONS D'APPRENTISSAGE</b>	<b>CONTENUS ASSOCIES</b>	<b>INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES</b>
<p>Tenir à jour une documentation commerciale (3.8.1):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▫ sélectionner l'information utile;</li> <li>▫ actualiser des listes d'articles, des listings de prix à partir de consignes.</li> </ul> <p>Compléter un document commercial courant en langues étrangères (4.4.2).</p>	<p><b>CONSTITUTION DE DOSSIERS</b></p> <p>A l'aide des outils bureautiques et sur base de différents documents raturés (ou trouvés sur Internet) réaliser la présentation d'un catalogue:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▫ classer les informations pertinentes,</li> <li>▫ saisir ou scanner les données,</li> <li>▫ mettre le document en page.</li> </ul> <p>Sur base d'un document écrit, saisir et présenter une lettre commerciale en une langue étrangère en respectant les conventions inhérentes à la suscription.</p>	<p>Constitution d'un dossier.</p> <p>Règles de mise en page des documents.</p> <p>Le libellé de la suscription du(des) pays concerné(s).</p>	<p>A partir de situations-problèmes simples et de consignes, l'apprenant(e) réalise un dossier portant sur une gamme de produits de consommation courante.</p> <p>L'apprenant(e) présente des documents commerciaux correctement rédigés selon les consignes.</p>

COMPETENCES	CONTENUS OPERATIONNELS ET SITUATIONS D'APPRENTISSAGE	CONTENUS ASSOCIES	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
<p>Chercher de l'information dans un réseau interne et externe (5.5.2).</p> <p><i>S'imposer de la rigueur dans le travail (7.2.2):</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▫ planifier ses activités;</li> <li>▫ accroître sa capacité d'apprendre;</li> <li>▫ auto-évaluer son travail;</li> <li>▫ être vigilant.</li> </ul> <p>Transmettre et recevoir de l'information par messagerie, par courrier électronique, par fax-modem (5.5.1).</p> <p><i>Développer des attitudes déontologiques (7.3.1):</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▫ confidentialité des données;</li> <li>▫ conventions de politesse dans les relations interpersonnelles.</li> </ul>	<p><b>L'INTERNET</b></p> <p>Distinguer une adresse URL d'une adresse E-mail.</p> <p>Sur base de consignes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▫ se connecter au serveur approprié;</li> <li>▫ identifier et/ou situer le serveur et évaluer la fiabilité des informations;</li> <li>▫ exploiter les moteurs de recherche et les annuaires;</li> <li>▫ rechercher, sélectionner et imprimer l'information demandée.</li> <li>▫ Sélectionner les informations (textes et images), les insérer dans un document et réaliser la mise en page à l'aide du traitement de texte</li> </ul> <p><b>LE COURRIER ELECTRONIQUE</b></p> <p>Appliquer les procédures relatives à l'envoi d'une télécopie:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▫ compléter les rubriques d'un formulaire type et rédiger le message;</li> <li>▫ expédier la télécopie (selon les possibilités);</li> <li>▫ archiver le document et son justificatif.</li> </ul> <p>A partir d'un mode opératoire, se créer un compte auprès d'un fournisseur d'adresses électroniques gratuites.</p> <p>Appliquer les procédures relatives à l'envoi, à la réception et à la gestion d'un courriel, ainsi que des pièces jointes.</p>	<p>Le libellé des adresses électroniques.</p> <p>Les fournisseurs d'accès et les sites.</p> <p>Les moteurs de recherche et les annuaires.</p> <p>La télécopie:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▫ principes de fonctionnement,</li> <li>▫ avantages et inconvénients.</li> </ul> <p>Le courrier électronique:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▫ principes de fonctionnement,</li> <li>▫ avantages et inconvénients.</li> </ul>	<p>L'apprenant(e):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▫ utilise un moteur de recherche approprié;</li> <li>▫ fixe des critères de recherche précis;</li> <li>▫ sélectionne les informations appropriées aux consignes reçues.</li> </ul> <p>L'apprenant(e) applique correctement les procédures d'émission et de réception de l'information.</p>

## CONSEILS METHODOLOGIQUES

### **L'EDITION DE DOCUMENTS COMPLEXES ET DE RAPPORTS D'ACTIVITES**

Face à un projet simulant le contexte de travail le plus réel possible, le professeur mobilisera des comportements professionnels pour:

- préparer un plan de travail cohérent avec les objectifs poursuivis;
- identifier les problèmes et les solutions les plus adéquates à mettre en œuvre;
- choisir ses outils;
- mettre en œuvre les démarches, les techniques et les habiletés pratiques;
- favoriser des attitudes d'évolution autonome;
- évaluer la conformité de sa production en fonction des critères fixés, du respect des normes et de la prise en compte des objectifs de la communication.

La saisie et la présentation du courrier en une langue étrangère se réalisera sur base d'un support écrit correctement rédigé.

### **L'INTERNET**

Pour mobiliser l'attention des élèves, il faut constamment rompre les rythmes, multiplier les manières de traiter un sujet, renouveler les démarches. Internet permet ainsi de varier les approches pédagogiques.

Le professeur préparera l'apprenant à:

- développer des attitudes déontologiques,
- récupérer et critiquer l'information,
- utiliser les données de façon optimale (copie, modification et impression).

## **LE COURRIER ELECTRONIQUE**

L'enseignant aidera l'apprenant(e) à transférer ses acquis en attirant l'attention sur la similitude des rubriques du courrier postal et électronique, la précision dans l'encodage des données, la concision du message à formuler. Il l'amènera à:

- trier les messages selon l'urgence,
- imprimer le message et y donner suite,
- respecter les usages,
- évaluer les avantages et les inconvénients de ce moyen de communication.

## **EVALUATION**

Les critères et les conditions d'évaluation seront communiqués aux apprenant(e)s.

Ils porteront principalement sur le respect:

- des règles d'utilisation du matériel,
- des procédures de manipulation des logiciels,
- des règles de rationalisation relatives à l'édition des documents,

et sur l'exactitude des données encodées.

## 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, *Le Courrier – Communication et bureautique*, Col. Dossier secrétaire  
Ed. Labor, Bruxelles - ☎ 02 240 05 70

F. LIPMANNE, *La disposition des textes* - Col. 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

M. DELACOUR, *Word 97 sous Windows à la portée de tous*, (livre, corrigé, disquettes)  
Ed. Bertrand-Lacoste, Paris  
Diffusion Nord-Sud - ☎ 02 343 10 13

C. LANDE, *La communication écrite professionnelle avec Word pour Windows*  
(livre, guide pédagogique)  
Ed. Bertrand-Lacoste, Paris

I. DAUDE, *Word 97 sous Windows*, Niveau 1 et Niveau 2, Support de cours  
Acoges, boulevard Lambert 140, 1030 BRUXELLES - ☎ 02 245 16 10

I. DAUDE, *Word 97 pour Windows, Notions de base*  
Ed. Acoges, BRUXELLES

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*, Coll. Par l'exemple  
Ed. ENI

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

## **TABLEUR**

---

A. LEMAIRE, *Exercices d'introduction à l'utilisation des fonctions de base de Excel 97*  
CAF, La Neuville 1, 4500 TIHANGE - ☎ 085 27 13 60

*L'essentiel Excel 2000*  
Microsoft Press 2000 - Microsoft

R. FONTAINE, *Pratiquer Excel 7 et 97 sous Windows*  
(livre, corrigé, disquettes)  
Ed. Bertrand-Lacoste, Paris

R. FONTAINE, *Excel 7 et 97 sous Windows*  
(livre, corrigé)  
Ed. Bertrand-Lacoste, Paris

CARACACHE, *Excel 97, Niveau 1, Support de cours*  
Avenir Consult, Acoges - ☎ 02 245 16 10

L. FAGES, *Excel 4 et 5 pour Windows*  
Ed. Foucher (ouvrage, guide pédagogique, disquette)

## **BASE DE DONNEES**

---

L. FAGES, *Access 97, Coll. Info découverte*  
Ed. Foucher, Paris, 1998

R. FONTAINE, *Pratiquer Access* (livre, corrigé)  
Ed. Bertrand-Lacoste, Paris

## **INTEGRATION DES APPLICATIONS BUREAUTIQUES**

---

R. FONTAINE, *Intégration des applications dans Office 97 sous Windows*, Col. Pratique  
(manuel, corrigé, disquette élève, disquette "corrigé")  
Ed. Bertrand-Lacoste, Paris, 1998

D. LE ROUZIC, *Activités sur Office 2000: Word, Excel, Access, Powerpoint, FrontPage et Publisher 2000*  
(manuel, corrigé, disquette élève, disquette "corrigé")  
Ed. Bertrand-Lacoste, Paris

## **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

## SECRETARIAT ET COMMUNICATION

---

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

G. AGAESSE, G. MOUSSARD, *Administration commerciale – BEP Seconde*  
Ed. Hachette technique, Paris, 1995

R. DE CARNE, M. KRYS, *Communication interne et externe – Bac pro, première professionnelle*  
Ed. Hachette Technique, Paris 1995

R. DE CARNE, M. KRYS, *Communication professionnelle (manuel, livre du professeur) – BEP, seconde professionnelle*  
Ed. Hachette Technique, Paris, 1995

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

C. GUENEGUEZ, E. LEMOT, M. PAVAU, *Gestion des activités administratives – Bac Pro, première professionnelle*  
Ed. Hachette Technique, 1995

I. ISSALY, *Organisation et suivi d'activités – BEP, seconde professionnelle*  
Ed. Hachette Technique, 1995

M. HOUY, *Communication et Organisation – Cas intégrateurs*  
Ed. Bertrand-Lacoste, Paris, 1993

M. LACROIX et C. LEVEAUX, *Techniques de base du secrétariat – Bureautique et secrétariat – BTS 1*  
Ed. Techniplus

M. CHAVRON – M. PORTALIER – C. CORDAT, *Communication et bureautique*  
Ed. Foucher, Paris

H. SALLES, A. VOLUZAN, *Communiquer et Organiser - Activités et cas d'application 1<sup>re</sup> STT (manuel et guide pédagogique)*  
Ed. Bertrand-Lacoste, Paris, 1994

M. GUITTARD, S. NECHEM, *La communication professionnelle écrite et orale - Seconde professionnelle BEP, CAS, ACC (manuel et guide pédagogique)*  
Ed. Bertrand-Lacoste, Paris, 1993

C. BLONDEL, *Ecrivez... Communiquez - Sciences et technologies tertiaires, classe de première (manuel, guide pédagogique)*  
Ed. Bertrand-Lacoste, Paris

## L'INTERNET

---

A. LEMAIRE, *Internet Explorer - Outlook Express - Notes d'utilisation des logiciels et exercices d'application*

CAF, La Neuville 1, 4500 TIHANGE - ☎ 085 27 13 60

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, 1997

J. DELIRE, J. LEMPEREUR, *Internet pour enseigner*

Ed. Labor, Bruxelles

S. POUTS, M. RICHE, *L'école à l'heure d'Internet, Les enjeux du multimédia dans l'éducation*

Ed. Nathan, Paris, 1998

P. MINGUET, *R@conte-moi Internet*

Lotus Maisonneuve & Larose, 1998

T. SANSON, *Internet en 10 leçons, Savoir naviguer sans écueils*

Ed. Minerva, 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

Ed. resp. Hans D'HONT

## DIVERS

---

H. AROUH, T. MERCOU, *Rapport de stage*

Ed. Bertrand-Lacoste, Paris

M. AUDRY, *Stage Plus, Trouver, Exploiter, Réussir son stage en entreprise*

Ed. Foucher, Paris, 1990

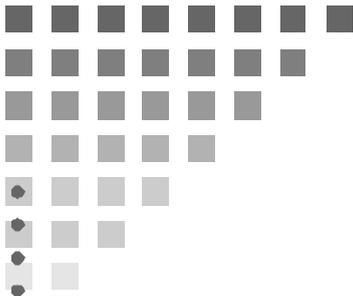
*Travailler aux écrans de visualisation*

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**

### **D'ANALYSE ET ESTHETIQUE DU MESSAGE PUBLICITAIRE**



# ESTHETIQUE VISUELLE ET PUBLICITAIRE

## 1. OBJECTIFS GENERAUX ET METHODE

Le présent programme répond aux différentes fonctions énumérées sous les codes 1.1.6, 1.1.7; 1.6.4 à 1.6.8, 1.7, 2.5.2 et 2.5.3 au sein du profil de formation du **technicien commercial** élaboré par la Commission Communautaire des Professions et Qualifications (C.C.P.Q.). Il vise, par ailleurs, à en respecter la méthodologie;

Envisageant l'approche de la formation considérée sous l'angle visuel et graphique, il souhaite compléter les apports des sciences économiques et des cours de gestion. Il est donc essentiel que le professeur d'arts plastiques qui est chargé de ce segment de la formation **coordonne sa réflexion avec celle de ses collègues**, qu'il en adopte le langage et subordonne ses objectifs aux leurs. Les fonctions qu'il vise à couvrir constituent d'ailleurs des préoccupations communes. Il serait stupide de cloisonner les responsabilités.

Abordant fréquemment **l'image sous l'angle de la signification**, ce programme implique que le professeur articule ses efforts non négligeables de préparation autour des impératifs suivants :

1. **L'approche sémiologique** - et secondairement sociologique et psychologique - **de l'image sera privilégiée**. Il sera donc très secondairement question ici de pure satisfaction visuelle et de spéculations esthétiques plus ou moins désintéressées sur la forme et sur la couleur. Centrée sur la communication, elle subordonne donc au contenu et au sens, l'approche pourtant nécessaire de la face signifiante du message. Le professeur trouvera dans les repères bibliographiques d'utiles pistes (toujours à compléter...) lui permettant d'orienter sa réflexion et celle de ses élèves.
2. **Le recours au document sera permanent**. Si le présent programme ne vise pas à ressusciter une « esthétique positive » dont les aspects formalistes et relativement figés ne correspondent aucunement à ses intentions, il emprunte néanmoins à celle-ci un aspect méthodologique originel. C'est au départ de l'observation des œuvres - dans le cas présent, les documents de la saga publicitaire - qu'il convient de dégager les concepts opérationnels. Ceux-ci ne sauraient donc être imposés ex abrupto sans être étayés sur l'observation et l'analyse.  
Un tel impératif ne va pas sans difficultés : à celles qui impliquent chez le professeur une maîtrise du questionnement sémiologique, s'ajoutent les efforts consistant à réunir par une attention constante à ce que les médias proposent, les supports nécessaires à l'approche visuelle.

3. Pour être passionnant à mener, cet effort suppose **un investissement à long terme**. **L'attention des chefs d'établissement est donc attirée sur le fait que la construction d'un tel cours s'accommodera très mal d'un changement permanent de titulaire.** Outre l'acquisition de compétences spécialisées qu'il réclame, la constitution d'un fond documentaire qu'il impose et l'attention permanente - quasi quotidienne - à l'évolution de la communication visuelle qu'il requiert, un tel cours suppose aussi quelques moyens. Cassettes vidéo, diapositives (et matériel de reproduction adapté) ne sont pas gratuites pour le professeur.
4. **La méthode doit être active.** Il se comprendrait mal, en effet, que le professeur s'en tienne à une transmission de notions savantes. Le questionnement permanent, le travail de groupe, les techniques de créativité et d'entraînement mental seront donc constamment sollicités au plan des applications.
5. Proposés dans un ordre aussi logique que possible, les chapitres ci-après ne constituent pourtant pas des « matières » à envisager linéairement dans le temps. **Le modèle spiralaire d'acquisition des compétences paraît donc devoir s'imposer.** Le professeur veillera au cours des deux heures semaines réservées au cours en sixième année à asseoir correctement les compétences reprises au programme.
6. Sans vouloir trop formaliser le schéma d'analyse et de pensée, **la constitution finale d'une grille correcte d'analyse constitue un objectif important.**
7. Un certain nombre de notions de marketing trouvent leur application dans le domaine de l'image. Ceci a pour effet de situer certaines analyses **à l'interface de plusieurs cours**, la théorie générale et les applications textuelles relevant des cours de sciences économiques, voire de langue maternelle, les analyses graphiques – tant dans leurs structures formelles que par leurs aspects sémantiques – du professeur d'esthétique visuelle. Se pose par ailleurs le problème de la coordination de ses structures pouvant être redondantes. Pour permettre au professeur d'arts plastiques de situer son propos en connaissance du contexte de formation dans lequel il opère, ces contenus particuliers ont fait l'objet d'une **convention de lecture**. Le lecteur comprendra qu'à la différence de ce qui, de manière générale, est typographiquement indiqué en Times New roman, corps 11, ces matières sont caractérisées par une **Arial grasse, corps 10**.

## 2. DES CONTENUS

### 2.1. L'IMAGE DU MAGASIN

**OBJECTIF :** Comprendre que toute aire de chalandise ou de service s'insère dans un environnement urbain, social et culturel précis auquel elle répond et qui la transforme à son tour.

Sensibiliser le futur technicien commercial à l'image que le magasin dégage à travers les multiples paramètres mis en jeu. En analyser les convergences et les contradictions, les aspects signifiés au-delà des éléments signifiants afin de les comprendre comme langage intuitif dont il convient d'éclairer les articulations.

**COMPETENCES :**

- Etre capable d'une réflexion critique pertinente à l'égard de tous les éléments constitutifs de l'image d'un magasin.
- Pouvoir suggérer des améliorations renforçant l'image de marque souhaitée par un magasin.

**NOTE METHODOLOGIQUE :** La méthode est essentiellement basée sur l'observation et peut être centrée sur une étude de cas pour lesquels il importera de dégager tous les éléments particuliers qui déterminent le style et l'identité du magasin ou de la chaîne auquel éventuellement il appartient. Très visuelle, la méthode s'appuiera toujours sur des éléments concrets, observables et objectifs.

<b>CONTENUS OPERATIONNELS ET SAVOIR-FAIRE</b>	<b>CONTENUS ASSOCIES</b>	<b>SITUATIONS D'APPRENTISSAGE</b>	<b>INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Caractériser le style d'un magasin : environnement, aire de chalandise, répartition des rayons et des linéaires, signalisation, mobilier et matériel de présentation, proportions, supports publicitaires, notoriété de l'enseigne, éclairage, sonorisation, style (logo, couleur, etc.).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les formes de publicité : cri, enseigne, annonce, réclame, pub, sponsoring, mécénat, etc. ;</li> <li>• L'environnement urbain (quartier populaire, de standing, etc. ; rue piétonne...) ;</li> <li>• L'aire de chalandise (surface, grande surface, front de rue...) ;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Observation               <ul style="list-style-type: none"> <li>• de magasins existants ;</li> <li>• de politiques suivies au sein de certaines chaînes de magasins.</li> </ul> </li> <li>• Recherche               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Collecte de documents ;</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'apprenant(e) applique une grille d'analyse à l'observation d'un magasin ; les principales caractéristiques constitutives de son image de marque sont énoncées.</li> </ul>

CONTENUS OPERATIONNELS ET SAVOIR-FAIRE	CONTENUS ASSOCIES	SITUATIONS D'APPRENTISSAGE	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier les caractéristiques constitutives de l'image de marque d'une entreprise de distribution.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les implantations internes (en grille, de biais, libre) ;</li> <li>• Les ambiances particulières (coin jeune, etc.)</li> <li>• Les rangements, les « points chauds », les rayons, gondoles, présentoirs et mannequins ;</li> <li>• Les campagnes de promotion ;</li> <li>• Les supports publicitaires (Inventaire, caractéristiques, public cible, coût, plan de campagne, évaluation, etc.)</li> <li>• L'éclairage (types de lampes, spots, effets fluo, lumière « noire », etc.) ;</li> <li>• La sonorisation ;</li> <li>• L'image graphique (logo, imprimés divers), la couleur (dominante, récurrences, psychologie des couleurs), les matières (noblesse relative, naturelles, synthétiques)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dégager au travers des mailings, des imprimés, des logos, des couleurs utilisées, des annonces, des affiches, l'image dégagée par <ul style="list-style-type: none"> <li>• une marque (de parfum, de voiture, de vêtements, etc.) ;</li> <li>• une chaîne de magasins.</li> </ul> </li> </ul>	

## 2.2. LA PROMOTION DES MARCHANDISES

**OBJECTIF** Connaître les moyens employés et les méthodes de présentation et de structuration des étalages commerciaux tant en vitrine qu'en rayon.

**COMPETENCES :**

- Apprécier l'efficacité potentielle des dispositifs promotionnels sur base de critères objectifs.
- Etre capable de déterminer les axes d'une politique argumentée et efficace de promotion de la marchandise.

**NOTE METHODOLOGIQUE :** On insistera sur la cohérence des intentions qui pilotent les campagnes commerciales et sur les ressorts psychologiques qu'elles mobilisent (motivations, aspects irrationnels).

<b>CONTENUS OPERATIONNELS ET SAVOIR-FAIRE</b>	<b>CONTENUS ASSOCIES</b>	<b>SITUATIONS D'APPRENTISSAGE</b>	<b>INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier les différents types d'étalage et leur impact commercial</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'évolution à travers le temps des techniques promotionnelles ;</li> <li>• Les différents types d'étalage               <ol style="list-style-type: none"> <li>1. utilitaires, de prestige, courants (documentaires, publicitaires, informatifs, de service, touristique, etc.) ;</li> <li>2. ouverts ou fermés ;</li> <li>3. de plancher, de comptoir, de vitrine, de gondole, linéaire, etc.</li> </ol> </li> <li>• Caractéristiques, avantages et inconvénients de ces types de représentation.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Repérage dans un quartier ou une ville des types d'étalages existants.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'apprenant(e)               <ul style="list-style-type: none"> <li>• définit les rôles de l'étalage commercial ;</li> <li>• compare les avantages et les limites de différents types d'étalages (de plancher, de comptoir, de vitrine, de gondole, linéaires, etc.).</li> </ul> </li> </ul>

CONTENUS OPERATIONNELS ET SAVOIR-FAIRE	CONTENUS ASSOCIES	SITUATIONS D'APPRENTISSAGE	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Repérer les techniques de mise en évidence des produits dans une surface de distribution et dans un magasin de détail ;</li> <li>• Evaluer les idées structurant l'organisation d'étalages commerciaux à partir de critères tels que : <ul style="list-style-type: none"> <li>• simplicité, sobriété, lisibilité ;</li> <li>• représentativité de l'assortiment ;</li> <li>• choix des produits associés et complémentaires ;</li> <li>• mise en situation ;</li> <li>• exploitation d'une thématique ;</li> <li>• mise en évidence des symboles ;</li> <li>• respect du trajet visuel ;</li> <li>• etc.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les endroits « vendeurs » ;</li> <li>• La gestion de l'espace à l'étalage ;</li> <li>• Les points chauds au sein du magasin (croisements, en tête de la caisse, etc.)</li> <li>• Les présentations intérieures ;</li> <li>• Les lois de la perception (Cf. : gestaltisme) appliquées à l'étalage</li> <li>• Les groupements, les intervalles et les reliefs à l'étalage ;</li> <li>• La cohérence des associations entre marchandises ;</li> <li>• Le calendrier à l'étalage (thèmes liés aux saisons, aux fêtes locales, religieuses ou laïques, à l'actualité, aux événements ;</li> <li>• Indicativité, trajet visuel, lignes de force, groupements et dispositifs d'étalage</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Méthode expositive</li> <li>• Repérage des similitudes et des différences au sein d'un quartier, d'un zoning commercial, d'une rue marchande.</li> <li>• Croquis perspectifs en proportion indiquant la répartition des masses dans l'espace de l'étalage et la mise en scène de marchandises données.</li> <li>• Croquis indiquant judicieusement la mise en page d'un texte ou d'une image. Layout d'un document commercial.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'apprenant(e) énumère les techniques d'étalage les plus courantes et les associe au matériel promotionnel existant.</li> <li>• A partir d'une observation in situ ou à l'aide de photographies de vitrines, rayons, gondoles, présentoirs, etc., l'apprenant(e) <ul style="list-style-type: none"> <li>• analyse la manière dont ils(elles) concrétisent les pensées directrices de la composition ;</li> <li>• évalue leur impact commercial au regard des critères explicités.</li> </ul> </li> </ul>

## 2.3. LA SATISFACTION DES BESOINS, LES MOTIVATIONS DU CONSOMMATEUR

OBJECTIFS : Rendre l'élève conscient de ce qui peut motiver un éventuel client à l'achat

COMPETENCES : Mobiliser les arguments pertinents et efficaces lors d'une campagne ou d'un acte promotionnel.

NOTE METHODOLOGIQUE :

- L'étude des motivations suppose qu'on recoure à un travail d'analyse fondé sur une large documentation. Le professeur se constituera donc peu à peu une collection de documents bien choisis (annonces, clips publicitaires, etc.) qui constitueront des supports d'observation et l'aideront à illustrer ses propos.
- Il importe par ailleurs d'appuyer cette étude sur certaines notions de psychologie qu'il convient d'explicitier (réflexe conditionné, sublimation, hiérarchie des besoins) en parallèle ou avant l'étude de cas concrets.

CONTENUS OPERATIONNELS ET SAVOIR-FAIRE	CONTENUS ASSOCIES	SITUATIONS D'APPRENTISSAGE	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Repérer les différents besoins des consommateurs et les hiérarchiser en distinguant               <ul style="list-style-type: none"> <li>• besoins conscients et inconscients ;</li> <li>• mobiles, motifs et motivations d'achat</li> </ul> </li> <li>• Discerner les idées-forces les plus significatives pour différents profils de clientèle.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pavlov et le réflexe conditionné ;</li> <li>• La sublimation (Rôle de l'inconscient - Cf. : Freud) ;</li> <li>• La hiérarchie des besoins (pyramide de Maslow) ;</li> <li>• L'image de marque de produits et de services ;</li> <li>• Les axes et thèmes des campagnes publicitaires ;</li> <li>• Les publics-cibles et les manières de les atteindre.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• D'une manière constante : analyse collective de documents correctement présentés à tous (diapositives, clips vidéo) ;</li> <li>• Rechercher les annonces où sont évoquées les notions de sens, de sensation et de plaisir ;</li> <li>• Rechercher des annonces qui s'adressent à l'un de nos cinq sens ;</li> <li>• Rechercher des annonces, emballages ou flacons érotisant un produit</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'apprenant(e)               <ul style="list-style-type: none"> <li>• décrit, à partir d'une échelle hiérarchique (par exemple Maslow), les besoins des consommateurs présentant des caractéristiques économiques, sociologiques et culturelles différentes ;</li> <li>• décèle les besoins pris en compte et les motivations sollicitées par divers types de messages publicitaires ;</li> <li>• établit des corrélations pertinentes entre différents messages et publics-cibles.</li> </ul> </li> </ul>

CONTENUS OPERATIONNELS ET SAVOIR-FAIRE	CONTENUS ASSOCIES	SITUATIONS D'APPRENTISSAGE	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rechercher des annonces répondant aux différentes besoins répertoriés par Maslow ;</li> <li>• Déterminer les axes et thèmes présents au sein d'une campagne publicitaire</li> <li>• Repérer la convergence des besoins sous-jacents au sein d'une revue dont le profil des lecteurs est sociologiquement très circonscrite (Ex. : <i>Trends, Femmes d'aujourd'hui, Notre Temps</i>)</li> <li>• Brainstorming autour d'une campagne de lancement d'un produit.</li> </ul>	

## 2.4. LE CONTENU DU MESSAGE PUBLICITAIRE

**OBJECTIF :** Reconnaître les intentions et les structures sur lesquelles se constituent les messages publicitaires. Transférer les enseignements de cette approche sur toute campagne nouvelle.

**COMPETENCES :**

- Structurer l'analyse des messages publicitaires existants ;
- Structurer un projet de manifeste publicitaire sous les différents aspects où il se présente (accroche, slogan, idées-forces).

**NOTE METHODOLOGIQUE :** L'élève sera activement associé dans l'identification et la collecte d'illustrations pertinentes des concepts abordés.

<b>CONTENUS OPERATIONNELS ET SAVOIR-FAIRE</b>	<b>CONTENUS ASSOCIES</b>	<b>SITUATIONS D'APPRENTISSAGE</b>	<b>INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Déterminer le contenu d'un message publicitaire</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les structures formelles du manifeste publicitaire (mise en page, intention directrice, ligne de force, points forts, slogans, bloc-texte, symétrie/asymétrie, organisation colorée, symbolique des couleurs</li> <li>• L'accroche (éléments, procédés)</li> <li>• La mise en valeur du produit, de la marque ou du logo :</li> <li>• Le choix du modèle ;</li> <li>• La prise de vue ;</li> <li>• L'inclusion typographique ;</li> <li>• Le slogan ;</li> <li>• La publicité argumentée ;</li> <li>• Le rapport texte/image.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Travail d'analyse de documents sous la conduite de l'enseignant</li> <li>• Collecte, classement et commentaires d'annonces de magazine.</li> <li>• Brainstorming et conception graphique individuelle d'une campagne publicitaire autour d'un produit ou d'un service.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A partir d'un matériel publicitaire donné (pages de magazines, affiches, messages audiovisuels), l'apprenant(e) décèle la structure du message (accroche titre, slogan, idées-forces, argumentaire) ;</li> </ul>

## 2.5. LE STYLE DES MESSAGES PUBLICITAIRES

**OBJECTIF :** Caractériser puis comprendre en quoi le style d'un message publicitaire est constitutif de sens et comment il s'élabore entre texte(s), image(s) et média(s).

**COMPETENCES :**

- Capacité à analyser les messages publicitaires sous des angles divers :
  - signifiant/signifié ;
  - dénoté/connoté ;
  - explicite/implicite ;
  - image/texte ;
  - coût/bénéfice ;
  - choix des médias/clientèle potentielle ;
  - publicité ciblée/publicité générale.
- Capacité à percevoir les mécanismes mentaux constitutifs d'une rhétorique de l'image et à instituer des rapports originaux et signifiants entre les signes.

**NOTE METHODOLOGIQUE :** Le présent chapitre intéressant autant le texte que l'image, l'analyse de documents auquel il invite pourra avantageusement faire l'objet d'études conjointes par les divers professeurs d'images, de langue maternelle et d'économie.

<b>CONTENUS OPERATIONNELS ET SAVOIR-FAIRE</b>	<b>CONTENUS ASSOCIES</b>	<b>SITUATIONS D'APPRENTISSAGE</b>	<b>INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Déceler le style d'un message publicitaire.</li> <li>• Identifier les principes de conception d'un message publicitaire.</li> <li>• Repérer les points d'appui d'une campagne publicitaire, d'un plan promotionnel.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La dénotation et la connotation ;</li> <li>• L'information et la signification;</li> <li>• L'objectif et le subjectif ;</li> <li>• La description et la suggestion ;</li> <li>• Le rôle de l'image (accroche visuelle, illustration, créatrice de sens, répondant esthétique) ;</li> <li>• Le degré d'iconicité ;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analyse d'images et de documents publicitaires ;</li> <li>• Simulation d'une campagne promotionnelle avec toutes ses implications ;</li> <li>• Recherche d'idées et croquis préparatoires à une campagne ou à un story-board.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'apprenant(e)           <ul style="list-style-type: none"> <li>• identifie les éléments narratifs et descriptifs, les éléments objectifs et subjectifs de leur contenu ;</li> <li>• fait une analyse stylistique (type de phrases, mots mis en évidence, tournures incitatives, etc.)</li> </ul> </li> </ul>

CONTENUS OPERATIONNELS ET SAVOIR-FAIRE	CONTENUS ASSOCIES	SITUATIONS D'APPRENTISSAGE	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Evaluer l'impact des principaux médias utilisés dans les stratégies publicitaires</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• rapport coût/bénéfice ;</li> <li>• rapport entre les médias et les segments de clientèle ;</li> <li>• notion de publicité générale, ciblée, personnalisée.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Les caractères stylistiques du slogan et de l'argumentation (présentation, prédication, prescription, implication) ;</b></li> <li>• La langue publicitaire ;</li> <li>• Les procédés rhétoriques. Les figures et les tropes de suppression (ellipse, réticence, litote, ...), d'adjonction (répétition, accumulation, ...), de transformation (réduction, synecdoque, etc.), d'amplification (hyperbole, etc.) de substitution (allusion, métaphore, etc.) et d'échange (translation, inversion, etc.) ;</li> <li>• <b>Les caractéristiques des différents médias et de leur clientèle ;</b></li> <li>• <b>Les divers intervenants des campagnes publicitaires et leur coût.</b></li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• met en évidence les complémentarités entre le texte, l'image, les couleurs, la mise en page</li> <li>• porte un jugement argumenté (technique, éthique)</li> <li>• A partir d'une documentation professionnelle, l'apprenant(e) <ul style="list-style-type: none"> <li>• apparie différentes stratégies publicitaires à différents médias ;</li> <li>• évalue la pertinence de certains médias pour des campagnes spécifiques ;</li> <li>• évalue les coûts d'une campagne promotionnelle dont les données lui sont fournies</li> </ul> </li> </ul>

N.B. Le profil de formation propose par ailleurs d'exercer les compétences suivantes (sans obligation de les maîtriser) :

- Concevoir un scénario de présentation promotionnelle sur un point de vente et un message publicitaire adapté à la situation ;
- Etablir une stratégie de promotion : choix du lieu et du moment, ressources matérielles nécessaires, affichage, médias et supports publicitaires, budget, etc.

### **3. ORIENTATION BIBLIOGRAPHIQUE**

- ANDRE (Jacques) *L'homme face à la publicité* - Erasmus, Namur, 1994 - ISBN : 2 87127- 497-5  
Approche didactique générale de la publicité de grand intérêt pédagogique malheureusement moins explicite sur le plan strict de la rhétorique. Peut, à la condition d'être complété, servir de manuel.
- OVE (Nicole) et JANIN (Pierre), *ABCdaire de l'image - Pour apprendre à lire et à écrire l'image*. C.N.D.P., Académie de Versailles 1997 - ISBN 2 86637 206 9  
Excellent manuel d'éducation aux médias accompagné de diapositives - A adapter. Trouvable dans les C.N.D.P. en France.
- JOLY (Martine), *Introduction à l'analyse des images*. Nathan Université 1995 - ISBN : 2-09-190634-8
- JOLY (Martine) *l'image et les signes; approche sémiologique de l'image fixe*. Nathan Université, Paris 1994
- JEAN (Georges), *Langage des signes, l'écriture et son double*. Gallimard Découvertes, Paris 1997 - ISBN 2 07 053084-1
- HERNE (Claude) et SAUBLAINS (Raymond), *Une image est plus qu'une image - La polysémie de l'image*, Affaires culturelles du Hainaut, rue Paul Pastur, 33 - 7100 - La Louvière - 064/22 63 40.  
Livre, vidéocassette et diapos à destination d'animateurs socio-culturels - Il doit encore être possible de se les procurer
- FOZZA (Jean-Claude), GARAT (Anne-Marie) et PARFAIT (Françoise), *Petite fabrique de l'image*. Magnard, Paris, 1983 - ISBN : 2-210-42290 6 ;  
Intéressante approche à caractère pédagogique sur les conditions de fabrication et de lecture des images
- DUCHESNE (Alain) et LEGUAY (Thierry), *Petite fabrique de littérature*. Magnard, Paris, 1985 - ISBN : 2-21042270- 1  
Complète bien le livre précédent en conduisant un travail sur l'écriture qui peut, à beaucoup d'égards rejoindre celui mené sur les images.
- JOANNIS (Henri), *Le processus de création publicitaire*. Dunod Bordas, Paris, 1977 - ISBN : 2-04-010259-0  
Réflexions d'un professionnel de la pub sur les conditions de fonctionnement des campagnes publicitaires. Très intéressant.

- JOANNIS (Henri), *De l'étude des motivations à la création publicitaire et à la promotion des ventes*. Dunod Paris 1979 - ISBN : 2-04-007803- 7.
- PENINO (Georges), *Intelligence de la publicité*. Média et Messages - Laffont, Paris, 1972.  
Lumineux mais épuisé - Voir les bibliothèques.
- FRESNAULT-DERUELLE (Pierre), *L'image manipulée*. Edilig, Paris 1983 - ISBN : 2-85601-030-X  
Hyperintéressant comme tous les autres essais du même auteur.
- FRESNAULT-DERUELLE (Pierre), *L'image placardée - Pragmatique et rhétorique de l'affiche*. Nathan , Paris, 1997.  
ISBN : 209-190782-0
- FRESNAULT-DERUELLE (Pierre), *L'éloquence des images*, PUF, Paris, 1993 - ISBN : 2 13 045051 2
- GAUTHIER (Guy), *Vingt leçons sur l'image et le sens*. Edilig, 1982 - ISBN : 2-85601-009-1.
- COLLECTIF, *Communication: Revue d'études de la Communication*  
Plusieurs numéros encore trouvables sont intéressants :
  - n° 4 : *Texte fondateur de Roland Barthes sur la rhétorique de l'image*. Essentiel.
  - n°15 : *L'analyse des images* (Textes de première importance de Christian Metz, Umberto Eco, Jacques Durand, Georges Peninou, Pierre Fresnault-Deruelle, Jacques Bertin, etc.)
  - n°17 : *Les mythes de la publicité* (moins intéressant pour les cours);
- RICHEZ (Jacques), *Textes et prétextes, 35 ans de réflexion(s) sur le graphisme*. Présence et action culturelles, Bruxelles, 1980.  
Réflexions d'un des meilleurs graphistes belges trop tôt disparu sur son métier.
- EDELINE (Francis), KLINKENBERG (Jean-Marie) et MINGUET (Philippe) - GROUPE **m***Traité du signe visuel - Pour une rhétorique de l'image*. Seuil, Paris 1992 - ISBN : 2-02-012985-X  
Fondamental mais ardu - Aspects théorique en liaison avec une définition générale de l'esthétique

- EDELIN (Francis), KLINKENBERG (Jean-Marie) et MINGUET (Philippe) - GROUPE **m** *Rhétorique générale*, Seuil, Paris, Coll. Points Essais, ISBN : 2-02-006321-2  
Lecture qui devrait idéalement précéder le Traité du signe visuel. Ardu et sans relation immédiate avec des images
- COCULA (Bernard) et PEYROUTET (Claude), *Sémantique de l'image*. Delagrave, Paris, 1989 - ISBN : 2-206-00311-2.
- VICTOROFF (David), *La publicité et l'image*. Denoël/Gonthier, 1978 (épuisé)  
Excellent petit livre d'initiation à différentes grilles de lecture.
- VICTOROFF (David), *Psychosociologie de la publicité*. PUF, Paris - 1970 (épuisé)  
Petit livre d'initiation
- GOUREVITCH (Jean-Paul), *Comprendre la publicité*. L'école, Paris 1975 (épuisé)  
Excellent mais probablement épuisé.
- GERVEREAU (Laurent), *Voir, comprendre, analyser les images*. L'Ecole, Paris 1994 - ISBN : 2-7071-2318-8.
- DAUTUN (Jean-Pierre), *10 modèles d'analyse d'images*. Marabout, Allier, 1995 - ISBN : 2-501-02096-0
- FONTANIER (Pierre), *Les figures du discours*. Flammarion, Champs, Paris.  
Etude systématique des figures de rhétorique dans les textes classiques. Savant mais rivé à la littérature.