

MINISTERE DE LA COMMUNAUTE FRANCAISE

ENSEIGNEMENT DE LA COMMUNAUTE FRANCAISE

Administration Générale de l'Enseignement et de la Recherche Scientifique

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

ENSEIGNEMENT SECONDAIRE ORDINAIRE DE PLEIN EXERCICE

HUMANITES PROFESSIONNELLES ET TECHNIQUES

ENSEIGNEMENT PROFESSIONNEL

Troisième degré

SECTEUR : Economie

GROUPE : Gestion

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

AUXILIAIRE ADMINISTRATIF/ADMINISTRATIVE ET D'ACCUEIL

241 / 2004 / 249

AVERTISSEMENT

Le présent programme est d'application, depuis l'année scolaire 2004/2005, dans les deux années du troisième degré de l'enseignement secondaire professionnel.

Il abroge et remplace les programmes :

- **7/5616 du 17 août 1995 ;**
- **7/5779 du 11 août 1997 ;**
- **241p/2004/249 du 28 juillet 2004.**

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

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

Il peut en outre être imprimé au format PDF.

TABLE DES MATIERES

AVANT-PROPOS	3
Grille-horaire	4
Glossaire	5

PROGRAMME DU COURS DE DACTYLOGRAPHIE-BUREAUTIQUE

AVANT-PROPOS	8
ORGANISATION DU PROGRAMME D'ETUDES	9
CONSIDERATIONS METHODOLOGIQUES GENERALES	12
Méthodologie	12
Evaluation	15
INFRASTRUCTURE ET EQUIPEMENT	19
ORGANISATION DES ACTIVITES EN MODULES	
BURO 1 La gestion informatisée des dossiers et utilisation du clavier	20
Les règles élémentaires d'édition	
BURO 2 La mise en page de documents par traitement de texte	28
BURO 3 La mise en forme de tableaux à l'aide d'un traitement de texte et d'un tableur	35
La présentation des formulaires	
BURO 4 L'automatisation des tâches	41
Les technologies de l'information et de la communication (TIC)	
BURO 5 La représentation graphique des données	51
La gestion d'une base de données	
L'intégration des applications bureautiques	
BURO 6 La réalisation des supports et documents relatifs à un événement	59
La présentation assistée par ordinateur	
BIBLIOGRAPHIE	65

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

ORGANISATION DU PROGRAMME D'ETUDES	69
CONSIDERATIONS METHODOLOGIQUES GENERALES	70
INFRASTRUCTURE ET EQUIPEMENT	71
ORGANISATION DES ACTIVITES EN MODULES	
TAOS 1 Classement des documents et des sources d'information	72
TAOS 2 Reproduction des documents et gestion du courrier	76
TAOS 3 Notions de communication	82
TAOS 4 La communication et l'accueil en face-à-face	85
TAOS 5 La communication et le téléphone	89
TAOS 6 Participation à l'organisation d'un événement	99
BIBLIOGRAPHIE	105

PROGRAMME DU COURS DE SCIENCES ÉCONOMIQUES

AVANT-PROPOS	108
CONSIDERATIONS METHODOLOGIQUES GENERALES	110
LES TECHNIQUES COMMERCIALES – 5^E ANNEE	112
1. Les documents commerciaux	114
2. Les TIC dans les techniques commerciales	126
3. Le logiciel de facturation	131
LES TECHNIQUES COMMERCIALES – 6^E ANNEE	134
I. L'ENVIRONNEMENT PROFESSIONNEL	136
II. LA PRATIQUE PROFESSIONNELLE	141
1. La comptabilité simplifiée	142
2. La comptabilité simplifiée informatisée	145
3. Le tableur dans les techniques commerciales	148

AVANT-PROPOS¹

"L'emploi d'auxiliaire administratif(ve) et d'accueil s'exerce à partir de consignes précises et sous la responsabilité d'un chef hiérarchique. Il s'apparente aux fonctions d'un(e) employé(e) de bureau polyvalent(e) de premier niveau. Les tâches spécifiques à cet emploi sont essentiellement des tâches d'exécution qui comportent un caractère répétitif.

Il s'articule selon deux grands axes:

- axe de l'accueil des personnes (en face à face, au téléphone): l'auxiliaire d'accueil est amené(e) à recevoir, informer et orienter des visiteurs; à recevoir, transmettre ou filtrer des communications téléphoniques. Ces fonctions postulent une bonne aptitude à l'oralité d'une part, un sens aigu du service et des relations humaines d'autre part. L'emploi s'exerce en principe dans un hall de réception seul ou en équipe selon le volume des activités et les flux de visiteurs. La fréquence des appels (signaux visuels et acoustiques) et diversités des demandes nécessitent une vigilance permanente. Les lieux de travail sont multiples: entreprises, administrations publiques, centres hospitaliers, centres de loisirs, garages, associations diverses, etc.;
- axe de soutien des activités d'un secrétariat: l'auxiliaire administratif(ve) a pour fonctions spécifiques de saisir et de présenter des documents divers pour un service ou pour un chef hiérarchique, à l'aide de techniques bureautiques (en particulier le traitement de texte); de trier, classer et archiver des documents selon des procédures fixées, de gérer le courrier. Dans certaines entreprises, il (elle) assure également la présentation visuelle de documents dans le respect des normes et de la charte graphique d'une entreprise ou d'un service administratif."

¹ Profil de formation de l'auxiliaire administratif(ve) et d'accueil, p. 2.

GRILLE-HORAIRE DE L'OPTION DE BASE GROUPEE

ENSEIGNEMENT PROFESSIONNEL

Degré	3 ^e
Secteur 7	Economie
Groupe 74	Tourisme
Option	AUXILIAIRE ADMINISTRATIF ET D'ACCUEIL

	5 P (2003-2004)	6 P (2004-2005)	5 P (2004-2005)	6 P (2005-2006)
Formation générale orientée				
Techniques d'expression et de communication	2	2	2	2
Langue moderne I	2	2	4/2	4/2
Langue moderne II	2	2	2/0	2/0
Formation technique de base				
Techniques commerciales	6	6	6	6
Formation technique orientée				
Techniques d'accueil, d'organisation et secrétariat ²	3	3	3	3
Dactylographie-Bureautique ²	-	-	10	10
Secrétariat-dactylographie-bureautique ²	10	10	-	-
Total	25	25	25	25

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.

² Ces cours font parties des attributions des professeurs de Sténodactylographie-Traitement de texte.

GLOSSAIRE

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

Décret-Missions (24-07-1997) 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 TRANSVERSALES

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

EVALUATION FORMATIVE

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

EVALUATION CERTIFICATIVE

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

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 dont l'opérateur garantit la maîtrise en fin de formation.

COMPÉTENCES À EXERCER

- ⇒ **CEF** compétences mises en exercice au cours de la formation, mais dont la maîtrise n'est acquise que dans le cadre d'une formation ultérieure.
- ⇒ **CEP** compétences mises en exercice au cours de la formation, mais dont la maîtrise n'est acquise **qu'au travers de l'activité professionnelle.**

Programme du cours de
DACTYLOGRAPHIE - BUREAUTIQUE

AVANT-PROPOS

En un siècle, les activités de bureau n'ont connu que quelques innovations déterminantes:

- le téléphone en 1876,
- la machine à écrire en 1880,
- la photocopieuse dans les années 50.

Dans les années 80 et 90, la révolution bureautique a proposé des outils facilitateurs de communication:

- éditer les différents courriers et rapports dans une présentation impeccable;
- expédier, en télécopie, le document que l'on vient de sauvegarder;
- envoyer un rapport à son collègue ou son supérieur hiérarchique depuis son poste de travail;
- gérer les courriels reçus ou émis et localiser leur archivage;
- consulter les agendas de collègues dans le but de fixer une réunion et les actualiser dès que la date est arrêtée;
- converser avec un ou plusieurs collaborateurs via une messagerie afin de résoudre un problème;
- gérer les factures et la mise à jour des stocks;
- réaliser des tableaux de bord et prévisionnels souples et évolutifs;
- ...

Les outils bureautiques n'ont d'autre prétention que de réaliser ces activités administratives. Il faudra, non seulement y initier les élèves, mais aussi les aider à conceptualiser ces différentes tâches.



Ce n'est qu'en étroite collaboration que les professeurs de secrétariat-bureautique et de sciences économiques y arriveront.

ORGANISATION DU PROGRAMME D'ÉTUDES

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

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

MODÈLE D'ORGANISATION DES ACTIVITÉS EN DACTYLOGRAPHIE-BUREAUTIQUE

5^e Professionnelle 10 heures/semaine	6^e Professionnelle 10 heures/semaine
<p>BURO 1</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ La gestion informatisée des dossiers et utilisation du clavier ▫ Les règles élémentaires d'édition 	<p>BURO 4</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ L'automatisation des tâches ▫ Les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC)
<p>BURO 2</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ La mise en page de documents par traitement de texte 	<p>BURO 5</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ La représentation graphique des données ▫ La gestion d'une base de données ▫ L'intégration des applications bureautiques
<p>BURO 3</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ La mise en forme de tableaux à l'aide d'un traitement de texte et d'un tableur ▫ La présentation des formulaires 	<p>BURO 6</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ La réalisation des supports et documents relatifs à un événement ▫ La présentation assistée par ordinateur

Chacun des modules est constitué de situations d'apprentissage, de contenus opérationnels et associés¹. Les premiers sont liés aux "savoir-faire" et les seconds aux "savoirs".

Les situations d'apprentissage permettent d'appréhender toutes les compétences au travers de la pratique.

¹ Contenus opérationnels: habiletés liées au développement des compétences conduisant à la concrétisation et à la réalisation des activités; ce sont les "savoir-faire".

Contenus associés: savoirs nécessaires pour entreprendre correctement les apprentissages permettant le développement des compétences liées à la concrétisation des activités; ce sont les notions de théorie.

Le programme présente le développement de certaines activités de manière logique; le professeur aura la latitude d'étoffer les contenus abordés. Il distingue les compétences à maîtriser des compétences à exercer. L'évaluation se limitera aux indicateurs définis et ne portera en aucun sur les compétences à exercer ou sur des contenus complémentaires.

Les références indiquées dans le tableau ci-dessous correspondent à la numérotation des compétences énoncées dans le profil de formation de l'auxiliaire administratif(ive) et d'accueil 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>.

Modules	Compétences à maîtriser	Compétences à exercer
BURO 1	2.1.1 2.2.1 4.8.4	
BURO 2	2.2.2 2.2.3 3.4.1 3.4.2 3.4.3 3.4.4	
BURO 3	2.2.2 2.2.3 2.4.1 2.4.2 2.4.3 2.4.4	
BURO 4	2.2.2 2.2.4 3.5.1 3.5.2 4.4.1 4.6.1 4.7.1	
BURO 5	2.2.2 2.4.5 3.4.5	2.3.1
BURO 6	1.4.5 3.2.3 3.4.1 3.4.2 5.1.2	2.3.2 6.5.3

Certaines compétences identiques sont à maîtriser au cours de différents modules. Il ne s'agit pas d'une répétition inopportune, mais les indicateurs couvrent des domaines tellement vastes qu'il nous a semblé impossible de les maîtriser tous au terme d'un seul module. Précisons également qu'une compétence doit être maîtrisée à la fin d'une formation donnée, c'est-à-dire au terme de la 6^e année.

Le profil de formation a identifié des fonctions, des activités et des compétences exercées par l'auxiliaire administratif et d'accueil.

Le premier chiffre de la numérotation des compétences correspond à l'une des six fonctions reprises dans le profil:

1. Accueillir des visiteurs, des clients (au téléphone, en face-à-face);
2. Saisir des textes, encoder des données;
3. Utiliser les outils de la communication et de l'information;
4. Assurer le traitement du courrier (entrant et sortant);
5. Participer à des activités de relations publiques;
6. S'intégrer dans le milieu professionnel.

Le deuxième chiffre correspond à la numérotation des activités exercées au sein de chacune des fonctions. Ces activités sont reprises en tête de chaque module.

Certains contenus repris dans ce programme ont pour but de développer des potentialités complémentaires aux compétences spécifiques de l'auxiliaire administratif et d'accueil; ils visent à compléter sa formation dans le but de le préparer à l'évolution du métier et de le rendre apte à prendre une place dans la vie active. Cette perspective rejoint les objectifs du Décret-Missions.

Les Humanités professionnelles et techniques assurent une formation humaniste, dans la perspective des objectifs généraux définis à l'article 6. Cette formation est réalisée par des cours généraux et par l'ensemble de la formation qualifiante (Chapitre V, article 34).

Amener tous les élèves à s'approprier des savoirs et à acquérir des compétences qui les rendent aptes à apprendre toute leur vie et à prendre une place active dans la vie économique, sociale et culturelle; (...) (Chapitre VI, art. 2 et chapitre II, article 6, 2).

Pour atteindre les objectifs généraux visés à l'article 6, (...) la Communauté française, pour l'enseignement qu'elle organise (...), veille à ce que chaque établissement: (...) recoure aux technologies de la communication et de l'information dans la mesure où elles sont des outils de développement, d'accès à l'autonomie et d'individualisation des parcours d'apprentissage. (Chapitre II, article 8).

Décret-Missions du 24 juillet 1997

CONSIDERATIONS METHODOLOGIQUES GENERALES

A MÉDITER

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

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 – 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.

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.

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

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.

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 service secrétariat.

L'enseignant(e) amènera l'apprenant(e) à l'autonomie. Il favorisera le développement du sens critique.

EXEMPLE DE SITUATION D'APPRENTISSAGE

PRÉSENTATION DE LA RÉPONSE À UNE LETTRE COMMERCIALE COURANTE

↳ 1^{RE} ÉTAPE

Mise en situation

L'élève dispose:

- de la lettre de l'expéditeur (comprenant un en-tête),
- d'un texte de réponse.

Consignes

- Présenter la date selon les normes.
- Présenter la suscription en ayant identifié l'acteur concerné.
- Transformer la rubrique nos références et reproduire les références du destinataire.
- Composer la vedette en relation avec la suscription.
- Insérer le corps de la lettre.

↳ 2^E ÉTAPE

Mise en situation

L'élève dispose:

- de la réponse proposée qui ne reprend pas la rubrique "objet",
- d'un texte ne comportant pas de formule de politesse,
- d'une banque de formules de politesse.

Consignes

- Composer la rubrique "nos références".
- Après analyse du texte, rédiger et présenter la rubrique "objet".
- Choisir une formule de politesse adéquate parmi plusieurs propositions.
- Vérifier l'adéquation entre l'appellation de la vedette et la formule de politesse.
- Relever et mentionner les annexes.

L'ÉVALUATION

L'ÉVALUATION 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 enseignement qui prend en compte les aptitudes de l'apprenant(e).

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

L'ÉVALUATION CERTIFICATIVE

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 pour évaluer le passage de classe ou l'obtention d'un titre. L'évaluation certificative doit être cohérente et répondre aux objectifs d'apprentissage. Elle doit mesurer la capacité observable attendue et spécifier les conditions dans lesquelles le comportement est attendu. La définition des critères implique la détermination des seuils de réussite.

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.

Remarque: les compétences indiquées en italique sont à exercer et ne seront pas évaluées, aucun indicateur n'ayant été défini dans le profil de formation.

ÉVALUATION PROGRESSIVE D'UN TEST DE VITESSE ET PRÉCISION

1. CRITÈRE D'ÉVALUATION: "VITESSE"

5^e année			
Cote .../10 points	1^{er} décembre	1^{er} mars	15 juin
	5 minutes	5 minutes	5 minutes
10	20 mots/min.	23 mots/min.	25 mots/min.
8	18 mots/min.	21 mots/min.	23 mots/min.
6	16 mots/min.	19 mots/min.	21 mots/min.
5	15 mots/min.	18 mots/min.	20 mots/min.
4	14 mots/min.	17 mots/min.	19 mots/min.
2	12 mots/min.	15 mots/min.	17 mots/min.
0	- de 11 mots/min.	- de 14 mots/min.	- de 16 mots/min.

6^e année			
Cote .../10 points	1^{er} décembre	1^{er} mars	15 juin
	10 minutes	10 minutes	10 minutes
10	25 mots/min.	27 mots/min.	30 mots/min.
9	24 mots/min.	26 mots/min.	29 mots/min.
8	23 mots/min.	25 mots/min.	28 mots/min.
7	22 mots/min.	24 mots/min.	27 mots/min.
6	21 mots/min.	23 mots/min.	26 mots/min.
5	20 mots/min.	22 mots/min.	25 mots/min.
4	19 mots/min.	21 mots/min.	24 mots/min.
3	18 mots/min.	20 mots/min.	23 mots/min.
2	17 mots/min.	19 mots/min.	22 mots/min.
1	16 mots/min.	18 mots/min.	21 mots/min.
0	- de 16 mots/min.	- de 18 mots/min.	- de 21 mots/min.

CALCUL DE LA VITESSE

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

2. CRITÈRE D'ÉVALUATION: "PRÉCISION"

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

CALCUL DE LA PRÉCISION

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

3. ÉVALUATION DE LA COMPÉTENCE RELATIVE À L'UTILISATION PROFESSIONNELLE DU CLAVIER ALPHANUMÉRIQUE

RÉSULTAT DU TEST

$$\text{Résultat attribué en vitesse} + \text{Résultat attribué en précision} = \dots /20 \text{ points}$$

Rappelons que, lors d'un test, l'autocorrection est permise.

Des exercices ciblés de remédiation seront proposé à l'élève: didacticiel ou gammes de mots combinant les lettres posant problème.

LES TRAVAUX RÉALISÉS

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

Trois tests d'évaluation certificative par période seront conservés à l'établissement. Ils devront impérativement prendre en compte les indicateurs de maîtrise de compétences.

INFRASTRUCTURE ET ÉQUIPEMENT

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 activités de "Secrétariat-Dactylographie-Bureautique" dans une classe 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 scanner,
- chaises de bureau,
- une perforatrice,
- un matériel didactique de référence (annuaires, répertoires, dictionnaires, didacticiel d'apprentissage du clavier, revues spécialisées, catalogues, ...).
- ...

BURO 1**LA GESTION INFORMATISEE DES DOSSIERS ET L'UTILISATION DU CLAVIER****5 P****LES REGLES ELEMENTAIRES D'EDITION****ACTIVITES**

- Utiliser l'outil informatique (répertoriée en 2.1).
- Classer et archiver des documents (procédés manuels et bureautiques) (répertoriée en 4.8).
- Saisir des textes (répertoriée en 2.2).

COMPETENCES A MAITRISER	CONTENUS OPERATIONNELS ET SITUATIONS D'APPRENTISSAGE	CONTENUS ASSOCIES	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
	<p>LE MATERIEL INFORMATIQUE</p> <p>A partir d'une documentation (folders, catalogues) ou de pré-acquis, identifier ou réactualiser ses connaissances concernant le matériel informatique de base:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ unité centrale, ▫ lecteurs, ▫ moniteur, ▫ clavier, ▫ souris, ▫ imprimante, ▫ scanner, ▫ graveur de CD, ▫ supports de sauvegarde, ▫ logiciels, ▫ ... 	<p>Le matériel informatique et le rôle des différents composants de l'ordinateur:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ hardware, ▫ software. 	

COMPETENCES A MAITRISER	CONTENUS OPERATIONNELS ET SITUATIONS D'APPRENTISSAGE	CONTENUS ASSOCIES	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
<p>Utiliser l'outil informatique (2.1.1):</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ comprendre la notion de système d'exploitation; ▫ utiliser l'explorateur; ▫ créer des dossiers; ▫ gérer des fichiers; ▫ gérer la corbeille; ▫ utiliser les commandes internes et externes; ▫ interpréter les messages du système; ▫ configurer la personnalisation; ▫ utiliser les commandes (sauvegarde, backup, etc.); ▫ effectuer des copies de sécurité; ▫ etc. 	<p>LE SYSTEME D'EXPLOITATION</p> <p>A partir de consignes, démarrer l'ordinateur et personnaliser l'environnement:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ identifier les icônes du bureau, ▫ créer un raccourci, ▫ paramétrer la date et l'heure, ▫ paramétrer les boutons de la souris (gaucher/droitier). <p>Ouvrir une application:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ paramétrer l'affichage de la fenêtre à l'aide des boutons; ▫ modifier la taille de la fenêtre par l'effet "cliquer-glisser" ▫ déplacer la fenêtre sur l'écran; ▫ se déplacer dans l'application en utilisant les barres de défilement; ▫ réduire la fenêtre de l'application afin d'accéder au bureau; ▫ fermer la fenêtre à l'aide du bouton de fermeture ou du clic droit de la souris. <p>Ouvrir plusieurs applications à partir du bouton "Démarrer" ou d'un raccourci:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ identifier l'application affichée et se déplacer d'une application à l'autre par la barre des tâches; ▫ paramétrer l'affichage des fenêtres en fonction de leur utilisation; ▫ fermer toutes les applications. <p>Terminer une session de travail en respectant les procédures adéquates.</p>	<p>Les principales fonctions du système d'exploitation.</p> <p>Le bureau:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ les icônes, ▫ le bouton démarrer, ▫ la barre des tâches. <p>La gestion de l'affichage d'une fenêtre et les boutons:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ de réduction, ▫ d'agrandissement/de restauration, ▫ de fermeture. <p>Le déplacement de la fenêtre sur l'écran.</p> <p>La gestion de l'affichage de plusieurs fenêtres et le passage d'une application à l'autre.</p>	<p>Face à un système informatique courant, dans le respect du temps alloué et des règles d'utilisation de l'équipement et du matériel, en utilisant les commandes appropriées, l'apprenant(e):</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ utilise les principales commandes de base; ▫ gère des fichiers sur disque; ▫ effectue des copies de sauvegarde et des backup; ▫ retrouve des informations sauvegardées; ▫ utilise les outils d'aide. <p>Il/elle consulte un manuel d'utilisation et/ou des menus d'aide pour résoudre des problèmes ponctuels courants.</p>

COMPETENCES A MAITRISER	CONTENUS OPERATIONNELS ET SITUATIONS D'APPRENTISSAGE	CONTENUS ASSOCIES	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
<p>Utiliser un mode informatique de classement et d'archivage (4.8.4).</p>	<p>LA GESTION INFORMATISEE DES DOSSIERS</p> <p>En comparant avec des supports physiques (meubles, classeurs, ...), distinguer:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ les dossiers des fichiers, ▫ les unités de stockage (supports). <p>Paramétrer les options de recherche et localiser un dossier ou un fichier.</p> <p>A partir de consignes, mettre en pratique les principales fonctions de l'Explorateur:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ afficher les caractéristiques des dossiers et fichiers sous forme d'icônes ou de détails; ▫ identifier la nature des fichiers par leur extension ou leur icône; ▫ déterminer la taille d'un dossier, d'un fichier; ▫ déterminer la capacité d'un support (disque dur, disquette, CD), l'espace libre et utilisé sur ce support; ▫ créer un dossier, et lui attribuer un nom pertinent par rapport au contenu; ▫ classer les dossiers et fichiers selon la nécessité de la situation (dernier fichier sauvegardé, ...); ▫ déplacer et/ou copier des fichiers dans un dossier selon la nécessité de la situation; ▫ effectuer une copie de sécurité sur un support externe; ▫ actualiser la gestion des dossiers et fichiers (renommer, supprimer). 	<p>La recherche automatisée des fichiers.</p> <p>Le gestionnaire de fichiers (Explorateur de Windows):</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ l'arborescence du gestionnaire; ▫ la gestion de l'affichage à l'écran des fichiers et des dossiers; ▫ les propriétés des dossiers et fichiers. <p>Les menus du gestionnaire de fichiers.</p> <p>La barre d'outils.</p> <p>Le classement informatisé des fichiers:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ alphabétique, ▫ chronologique, ▫ idéologique. <p>Les règles de dénomination de fichiers.</p>	<p>L'apprenant(e):</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ classe des fichiers dans les dossiers adéquats selon les consignes données; ▫ trouve rapidement un fichier classé selon un système qu'il reconnaît.

COMPETENCES A MAITRISER	CONTENUS OPERATIONNELS ET SITUATIONS D'APPRENTISSAGE	CONTENUS ASSOCIES	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
<p>Utiliser le clavier principal et numérique d'un ordinateur (2.2.1).</p>	<p>Afficher l'aide du logiciel et rechercher la procédure à appliquer pour récupérer (restaurer) des fichiers, dossiers et raccourcis supprimés.</p> <p>L'ETUDE DU CLAVIER</p> <p>Adopter un maintien correct face au poste de travail et maîtriser la frappe à l'aveugle avec les dix doigts, lors de la saisie des mots, phrases et textes simples.</p> <p>Distinguer et utiliser efficacement les touches:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ de déplacement du curseur (touches directionnelles et raccourcis clavier); ▫ de correction (delete, backspace,...). <p>LES REGLES D'EDITION ET DE MISE EN PAGE</p> <p>A partir de textes préencodés:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ rétablir les espacements correspondant aux signes de ponctuation et aux signes spéciaux; ▫ placer, de manière adéquate, les majuscules au début d'une phrase, dans un titre, dans les noms propres d'utilisation courante; ▫ choisir la représentation adéquate d'un nombre en chiffres ou en lettres; ▫ appliquer le format de la représentation des nombres et des abréviations (numéros, sommes, dates, ...). 	<p>La fonction d'aide.</p> <p>La frappe au kilomètre et l'utilisation:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ du clavier alphanumérique, ▫ des touches de déplacement, ▫ des touches de correction. <p>La ponctuation et les règles d'espacement.</p> <p>L'emploi des majuscules.</p> <p>L'emploi des chiffres, nombres, symboles et leur représentation.</p>	<p>L'apprenant(e) dactylographie un texte à l'aveugle à la vitesse de 25 mots/minute¹, pendant 10 minutes et avec une tolérance d'erreur de 0,5 %.</p> <p>L'utilisation d'un procédé de correction est autorisée en cours de travail.</p>

¹ Voir les conseils méthodologiques en fin de module.

COMPETENCES A MAITRISER	CONTENUS OPERATIONNELS ET SITUATIONS D'APPRENTISSAGE	CONTENUS ASSOCIES	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
	<p>A partir d'un modèle ou de consignes, dactylographier des textes simples en appliquant les règles d'édition et en exploitant correctement le logiciel de traitement de texte.</p> <p>Ouvrir un fichier (texte non disposé), insérer ou supprimer:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ des espacements, ▫ des interlignes, ▫ des alinéas, <p>selon les règles d'édition, en utilisant la procédure adéquate.</p> <p>LE TRAITEMENT DE TEXTE</p> <p>Paramétrer les options du logiciel de traitement de texte:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ désactiver les guillemets, la majuscule en début de phrase...; ▫ modifier la police par défaut; ▫ paramétrer les options de la coupure automatique des mots. <p>A partir de consignes, utiliser les fonctions de mise en évidence (gras, soulignement, casse) en respectant les procédures adéquates.</p> <p>Distinguer et utiliser judicieusement les options "enregistrer" et "enregistrer sous".</p> <p>A l'occasion d'un message d'erreur ou d'une situation problème, afficher l'aide proposée par le logiciel.</p>	<p>Les règles de coupures des mots.</p> <p>La mise en évidence:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ des mots, ▫ des paragraphes. <p>La disposition du texte:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ à l'interligne simple, ▫ en disposition aérée (interligne > à 1,5), <p>selon le style américain et le style français.</p> <p>La modification des options par défaut.</p> <p>La ligne des menus.</p> <p>Les barres d'outils "Standard" et "Mise en forme".</p> <p>Les procédures de sélection de mots, phrases, paragraphes, document.</p> <p>L'enregistrement d'un fichier.</p> <p>Le menu d'aide.</p>	

COMPETENCES A MAITRISER	CONTENUS OPERATIONNELS ET SITUATIONS D'APPRENTISSAGE	CONTENUS ASSOCIES	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
	<p>A partir de consignes, réaliser la mise en page de textes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ modifier les formats (police, marges, tabulations, paragraphes, interligne...); ▫ insérer et supprimer des caractères, des mots et des paragraphes; ▫ exploiter judicieusement la fonction "couper-copier-coller"; ▫ mettre en évidence les mots et les paragraphes; ▫ utiliser les bordures et les trames de fond; ▫ utiliser les outils de correction; ▫ enregistrer le fichier dans le dossier adéquat; ▫ imprimer un document; ▫ récupérer un document. 	<p>Les fonctions de base du logiciel de traitement de texte:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ les marges; ▫ les tabulations; ▫ les formats de police et paragraphe; ▫ les outils de correction (la grammaire et l'orthographe); ▫ les procédures de sauvegarde et de récupération de documents; ▫ l'aperçu avant impression; ▫ l'impression. 	

CONSEILS METHODOLOGIQUES

Au début de la formation, les acquis des étudiants peuvent être hétérogènes; pour la plupart, il s'agira d'un module de révision. La mise en œuvre d'une pédagogie différenciée sera source d'enrichissement; des groupes pourront être constitués où l'entraide sera sollicitée.

L'ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL ET LA GESTION DES FICHIERS

Lors de la personnalisation de l'environnement de travail, le professeur fera respecter l'affichage du bureau de manière à ce que chaque utilisateur retrouve ses propres applications.

Il fera découvrir l'importance de la mise à jour de la date et l'heure pour la gestion des fichiers et établira le lien entre:

- le classement idéologique et la création de dossiers,
- les notions de classement mises en œuvre au cours de Techniques d'accueil, d'organisation et secrétariat.

L'ETUDE DU CLAVIER

L'utilisation d'un didacticiel d'apprentissage du clavier peut être envisagée pour consolider les acquis ou pour une initiation à la frappe à l'aveugle par la méthode des dix doigts.

Le professeur amènera l'apprenant à:

- manipuler le matériel informatique dans le respect des procédures;
- adopter un maintien face au poste de travail correspondant aux 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;
- situer la compétence à acquérir et sa finalité au niveau de son travail professionnel.

L'EVALUATION

L'évaluation formative joue un rôle primordial dans la formation; elle renseigne non seulement le professeur mais aide l'élève à comprendre les difficultés dans l'apprentissage et à y remédier.

La maîtrise de certaines compétences ne pourra être atteinte dans ce module; en effet:

- la gestion informatisée des fichiers ne sera totalement maîtrisée que lorsque l'élève aura sauvegardé de nombreux exercices;
- l'indicateur de vitesse mentionné doit être atteint en fin de formation (6^e année).

Dès lors, tout au long des différents modules, le professeur entraînera l'élève à la mise en œuvre de ces compétences; l'évaluation de la vitesse et de la précision de la frappe se fera de manière progressive, en fonction des critères repris dans le chapitre "*Considérations méthodologiques générales*".

ACTIVITES

- Saisir des textes (répertoriée en 2.2).
- Réaliser la présentation visuelle d'un document (répertoriée en 3.4).

COMPETENCES A MAITRISER	CONTENUS OPERATIONNELS ET SITUATIONS D'APPRENTISSAGE	CONTENUS ASSOCIES	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
<p>Saisir des documents courants (lettres types, brefs rapports, etc.) selon les normes d'édition et les usages en matière d'écriture, de disposition, de présentation graphique, de lisibilité (2.2.3).</p>	<p>LA MISE EN PAGE</p> <p>A partir de divers courriers:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ identifier expéditeur et destinataire; ▫ établir la correspondance entre la vedette, la suscription et la formule de politesse; ▫ relever les différentes formes de présentation de la souscription; ▫ expliquer et déterminer la représentation des références des deux correspondants; ▫ justifier l'opportunité des mentions indispensables et libeller leur contenu. <p>A partir de différents supports (lettres disposées, courrier manuscrit), dactylographier des lettres qui comprennent des mentions indispensables suivant les dispositions:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ bloc à la marge, ▫ bloc à la date style américain, ▫ bloc à la date, style français, <p>dans le respect des normes d'édition.</p>	<p>LE COURRIER</p> <p>Les parties obligatoires d'une lettre commerciale:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ coordonnées de l'expéditeur, ▫ date, ▫ suscription, ▫ vedette, ▫ corps de la lettre, ▫ souscription. <p>Les mentions indispensables d'une lettre commerciale:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ références, ▫ objet, ▫ annexes. <p>Les dispositions du courrier.</p> <p>La présentation de la souscription comportant 2 ou 3 éléments (fonction et titre).</p>	<p>A partir d'un support écrit, imprimé ou manuscrit, comportant des signes de correction et de mise en page normalisés, l'apprenant(e):</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ interprète correctement les signes de correction et de mise en page; ▫ met en page divers types de documents. <p>Les documents sont corrects après relecture d'un responsable.</p>

COMPETENCES A MAITRISER	CONTENUS OPERATIONNELS ET SITUATIONS D'APPRENTISSAGE	CONTENUS ASSOCIES	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
<p>Utiliser les principales fonctions d'un traitement de texte (2.2.2).</p>	<p>LE TRAITEMENT DE TEXTE</p> <p>Sur base d'un document annoté:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ ouvrir un fichier; ▫ exploiter la fonction "couper-copier-coller"; ▫ vérifier la cohérence du texte; ▫ attribuer un nom pertinent au fichier et l'enregistrer (éventuellement dans un autre dossier). <p>Dans le but d'économiser du papier, reproduire un message plusieurs fois sur une même page.</p> <p>Dans le cadre de la mise à jour d'un document:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ ouvrir un fichier; ▫ exploiter la fonction recherche-remplace; ▫ activer les outils de correction et vérifier la cohérence du texte ainsi que les accords suite aux modifications; ▫ enregistrer le fichier sous un autre nom et/ou dans un autre dossier. <p>Interpréter les signes de correction placés dans une lettre présentée suivant la disposition bloc à la marge:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ sélectionner le bloc de paragraphe (date, suscription et souscription); ▫ modifier le retrait de paragraphe par le menu ou la règle; ▫ présenter la lettre suivant la disposition bloc à la date. 	<p>Le déplacement et la copie de mots, phrases et paragraphes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ les menus déroulants et contextuels, ▫ la barre d'outils "Standard", ▫ les raccourcis-clavier, ▫ le "cliquer-glisser". <p>Les options d'enregistrement.</p> <p>La fonction recherche-remplace:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ les menus déroulants, ▫ la barre d'outils "Standard", ▫ les raccourcis-clavier. <p>Les outils de correction:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ la grammaire, ▫ l'orthographe. <p>Les retraits de paragraphe.</p>	<p>A partir de consignes de travail, l'apprenant(e):</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ crée, ouvre, modifie, nomme et renomme un fichier (un document), le visualise et l'imprime; ▫ manipule des entités en déplaçant, collant, copiant; ▫ utilise les outils de correction; ▫ (...)

COMPETENCES A MAITRISER	CONTENUS OPERATIONNELS ET SITUATIONS D'APPRENTISSAGE	CONTENUS ASSOCIES	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
<p>Appliquer les directives quant au contenu et à l'apparence d'en-têtes et de bas de page (3.4.3).</p> <p>Déterminer l'apparence des titres, sous-titres, mots clés (3.4.1).</p>	<p>A partir de plusieurs situations (envoi immédiat d'une lettre, impression différée, lettre type ou canevas de lettre):</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ choisir le format de date approprié; ▫ insérer la date-système; ▫ dégager la pertinence de la mise à jour automatique. <p>A partir d'indications fournies par le professeur, créer l'en-tête et le pied de page d'une lettre.</p> <p>Dactylographier et réaliser la mise en page de documents de plus d'une page (lettre d'invitation, rapport de visite, descriptif d'une manifestation à l'établissement...):</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ distinguer la hiérarchisation des titres, sous-titres et les mettre en forme; ▫ relever les mots clés du document et les mettre en évidence. ▫ insérer et personnaliser des puces et des numéros; ▫ insérer un pied de page comportant la pagination et la date-système. 	<p>Les formats de date.</p> <p>La configuration de la date-système.</p> <p>Les mentions utiles d'un papier à lettre pré-imprimé.</p> <p>L'aspect esthétique des documents.</p> <p>L'en-tête et le pied de page.</p> <p>Le rapport.</p> <p>La hiérarchisation des titres.</p> <p>Les techniques de mise en évidence:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ police (style, taille, couleur, soulignement, attributs); ▫ paragraphe (alignement, retraits, espacements, enchaînement dans la pagination); ▫ bordures et trames; ▫ puces et numéros. <p>La pagination.</p>	<p>L'apprenant(e) réalise divers documents liés à sa fonction d'accueil (invitations, menus, programmes, affichettes, folders, tarifs, badges, cartes d'entrée, etc.).</p> <p>Il/elle:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ applique les normes codifiées de présentation; ▫ (...). <p>L'apprenant(e) réalise divers documents liés à sa fonction d'accueil (invitations, menus, programmes, affichettes, folders, tarifs, badges, cartes d'entrée, etc.).</p> <p>Il/elle:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ applique les normes codifiées de présentation; ▫ (...).

COMPETENCES A MAITRISER	CONTENUS OPERATIONNELS ET SITUATIONS D'APPRENTISSAGE	CONTENUS ASSOCIES	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
<p>Choisir une police et une taille de caractère et proportionner l'espacement des parties du texte à la taille des caractères (3.4.2).</p> <p>Imprimer (3.4.4).</p>	<p>Dans le cadre d'un événement (exemple: fancy-fair), présenter:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ le programme des activités, ▫ le menu, ▫ les tarifs, ▫ les affiches, ▫ les cartes d'invitation, ▫ ..., <p>en déterminant le formatage des caractères en fonction du document à produire, de la taille du support et du résultat attendu.</p> <p>Insérer dans les documents ci-dessus, symboles, images, WordArt en respectant les règles d'esthétique et de graphisme selon l'objectif à atteindre (attirer l'attention sur le but recherché).</p> <p>Dans un souci d'efficacité, personnaliser une barre d'outils en y insérant un (des) bouton(s) (ex.: "Format du paragraphe", "Enregistrer sous").</p> <p>Imprimer les documents en respectant les contraintes de présentation propres au document.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ sélectionner les pages, ▫ indiquer le nombre de copies, ▫ déterminer le nombre de pages par feuille (selon la version du logiciel); ▫ définir le format, l'orientation, ▫ déterminer la qualité d'impression, ▫ le recto-verso. 	<p>Les règles de mise en page du document.</p> <p>L'insertion d'images:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ les formats de l'image, ▫ les effets Word Art, ▫ la barre d'outils "Dessin". <p>La personnalisation d'une barre d'outils.</p> <p>Les options d'impression.</p>	<p>L'apprenant(e) réalise divers documents liés à sa fonction d'accueil (invitations, menus, programmes, affichettes, folders, tarifs, badges, cartes d'entrée, etc.).</p> <p>Il/elle:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ applique les normes codifiées de présentation; ▫ (...); <p>▫ applique les options d'impression en fonction du document à produire;</p> <p>▫ (...).</p>

CONSEILS METHODOLOGIQUES

LE TRAITEMENT DE L'INFORMATION

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

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

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

LE COURRIER

Il est important d'expliquer aux élèves que les trois dispositions présentées sont la base des règles de présentation du courrier; il leur fera découvrir:

- la structure de base des différentes dispositions de lettres en faisant ressortir la notion "d'équilibre" et le critère de facilité de lecture);
- la légitimité des différentes dispositions:
 - | l'entreprise privée peut choisir son type de présentation de lettre;
 - | un type de présentation peut être choisi en fonction de l'objectif fixé (rapidité, esthétique, culture, etc.);
- les variations admises et non admises:
 - | selon les normes et la fonctionnalité (l'emplacement de la suscription, le libellé de la suscription, les marges; l'utilisation des abréviations, des symboles, etc.);
 - | selon les conventions et les usages (l'utilisation des majuscules, des chiffres, des formats de date, etc.);
 - | selon la lisibilité et l'esthétique.

L'EDITION DE DOCUMENTS

Le professeur amènera l'apprenant à développer:

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

L'OUTIL INFORMATIQUE

Plusieurs chemins mènent à Rome; en informatique aussi. Dans un premier temps, l'élève appliquera la procédure qu'il "sent" le mieux pour réaliser la mise en page d'un document (menus, souris et menus contextuels, barre d'outils, raccourcis clavier, touches de fonction). Dans un second temps, il utilisera le procédé le plus rapide (pour lui) et le plus efficace. Mais quelle que soit la méthode choisie, le professeur veillera à faire acquérir:

- la précision dans les manipulations,
- la logique du raisonnement face à l'outil informatique,
- des méthodes de travail transférables.

L'EVALUATION

L'élève doit être capable d'autoévaluer son travail. Ainsi, dans une lettre commerciale, il doit être exercé à vérifier:

- la similitude et la cohérence entre la suscription, la vedette et l'appellation utilisée dans la formule de politesse,
- l'exactitude des données numériques,
- l'exactitude de la suscription,
- si des pièces jointes doivent être mentionnées,
- ...

LA PRESENTATION DES FORMULAIRES

ACTIVITES

- Saisir des textes (répertoriée en 2.2).
- Utiliser un logiciel tableur (répertoriée en 2.4).

COMPETENCES A MAITRISER	CONTENUS OPERATIONNELS ET SITUATIONS D'APPRENTISSAGE	CONTENUS ASSOCIES	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
<p>Utiliser les principales fonctions d'un traitement de texte (2.2.2).</p>	<p>LE TRAITEMENT DE TEXTE</p> <p>Dans le cadre d'une synthèse des événements organisés dans la région (excursions, spectacles, concerts...), réaliser la présentation des manifestations sous forme de tableau:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ déterminer le format des nombres et encoder les données; ▫ déplacer, copier, trier les données; ▫ insérer, supprimer, fusionner, scinder les cellules, lignes et/ou colonnes; ▫ insérer des formules simples; ▫ mettre en forme les cellules, lignes et colonnes du tableau (manuellement ou à l'aide du format automatique); ▫ modifier l'orientation de la page; ▫ enregistrer et imprimer le document. 	<p>La représentation des données chiffrées (quantités, prix, heures, dates...).</p> <p>La disposition des données sous forme de tableaux.</p> <p>La barre d'outils "Tableaux et bordures".</p> <p>La syntaxe des formules mathématiques.</p>	<p>A partir de consignes de travail, l'apprenant(e):</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ (...); ▫ manipule des entités en déplaçant, collant, copiant; ▫ crée et formate un tableau; ▫ (...).

COMPETENCES A MAITRISER	CONTENUS OPERATIONNELS ET SITUATIONS D'APPRENTISSAGE	CONTENUS ASSOCIES	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
<p>Saisir des documents courants (... , formulaires, tableaux, etc.) selon les normes d'édition et les usages en matière d'écriture, de disposition, de présentation graphique, de lisibilité (2.2.3).</p>	<p>A partir de consignes annotées sur un support manuscrit ou imprimé, dactylographier et réaliser la mise en forme de formulaires avec cases à cocher et mentions à compléter.</p> <p>A partir d'un support imprimé, à l'aide d'un mode opératoire, réaliser la mise en page d'un modèle de formulaire (ex. une fiche de renseignements):</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ ouvrir un modèle vierge; ▫ afficher la barre d'outils "Formulaire"; ▫ saisir les informations (constantes); ▫ insérer des champs à compléter ultérieurement (variables: texte, cases à cocher, liste déroulante); ▫ déterminer les options des champs; ▫ protéger les champs du formulaire; ▫ supprimer la trame de fond; ▫ contrôler la mise en page; ▫ enregistrer le modèle; ▫ imprimer le formulaire. 	<p>La présentation des formulaires.</p> <p>Les modèles de documents.</p> <p>La barre d'outils "Formulaires".</p> <p>Les constantes et les variables d'un formulaire.</p> <p>Les types de champs.</p>	<p>A partir d'un support écrit, imprimé ou manuscrit, comportant des signes de correction et de mise en page normalisés, l'apprenant(e):</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ interprète correctement les signes de correction et de mise en page; ▫ met en page divers types de documents. <p>Les documents sont corrects après relecture d'un responsable.</p>

COMPETENCES A MAITRISER	CONTENUS OPERATIONNELS ET SITUATIONS D'APPRENTISSAGE	CONTENUS ASSOCIES	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
<p>Utiliser les principales fonctions d'un tableur (2.4.1).</p> <p>Déplacer, copier des cellules (2.4.3).</p>	<p>Dans le cadre d'une simulation (ex. accueil à un stand), compléter le formulaire pré-encodé:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ ouvrir le modèle de formulaire en tant que document; ▫ encoder les informations reçues; ▫ enregistrer le formulaire dans le répertoire adéquat et l'imprimer. <p>LE TABLEUR</p> <p>Présenter un calendrier, un planning des activités, ...:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ encoder des données (nombres et textes) dans les cellules; ▫ exploiter efficacement les automatismes du logiciel (copie incrémentée, recopie automatique de cellules, mise en forme automatique...); ▫ se déplacer dans une feuille de calcul à l'aide des touches du clavier ou de la souris; ▫ sélectionner des cellules, des plages de cellules, des lignes et des colonnes; ▫ insérer et supprimer des lignes et des colonnes; ▫ déplacer et copier des cellules; ▫ modifier la largeur des lignes et des colonnes; ▫ visualiser et enregistrer la feuille de calcul. 	<p>Les types de fichiers.</p> <p>La terminologie spécifique au logiciel:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ feuilles, classeurs, onglets; ▫ cellules, lignes, colonnes. <p>Les déplacements dans la feuille de calcul.</p> <p>L'adressage des cellules.</p> <p>Les procédures de sélection.</p>	<p>L'apprenant(e) produit, sous les directives d'un responsable, des documents professionnels selon les normes d'édition et les usages en matière:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ d'écriture, ▫ de disposition, ▫ de présentation graphique, ▫ de lisibilité. <p>L'apprenant(e):</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ définit l'étendue des cellules, ▫ repère l'endroit du document, ▫ applique la procédure.

COMPETENCES A MAITRISER	CONTENUS OPERATIONNELS ET SITUATIONS D'APPRENTISSAGE	CONTENUS ASSOCIES	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
Sauvegarder et récupérer des feuilles de calcul (2.4.2).	<p>A partir de consignes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ ouvrir un fichier existant; ▫ modifier la mise en forme de la feuille: <ul style="list-style-type: none"> alignements, centrage sur plusieurs colonnes, bordure; ▫ modifier la mise en page du document: <ul style="list-style-type: none"> orientation du tableau, marges, en-tête et pied de page personnalisés...; ▫ paramétrer, si nécessaire, les options de modifications: <ul style="list-style-type: none"> supprimer, renommer une feuille; insérer, déplacer une feuille dans le classeur; copier une feuille vers un autre classeur; ▫ visualiser, contrôler et rectifier la mise en page avant impression; ▫ enregistrer le fichier dans le dossier adéquat; ▫ paramétrer les options et imprimer la feuille de calcul. 	<p>L'identification des types de fichiers: les extensions.</p> <p>La mise en forme:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ police, taille, attributs; ▫ alignement du contenu des cellules; ▫ texte d'une cellule sur plusieurs lignes; ▫ orientation du contenu des cellules; ▫ bordure et quadrillage. <p>La mise en page:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ aperçu avant impression, ▫ aperçu des sauts de page, ▫ marges, ▫ orientation de la page, ▫ en-tête et pied de page, ▫ gestion des ruptures de pages. <p>Les options de modifications.</p> <p>Les procédures de sauvegarde.</p> <p>Les options d'impression.</p>	L'apprenant(e) applique correctement la procédure de sauvegarde et d'ouverture de fichiers.

COMPETENCES A MAITRISER	CONTENUS OPERATIONNELS ET SITUATIONS D'APPRENTISSAGE	CONTENUS ASSOCIES	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
<p>Effectuer des calculs simples (pourcentages, intérêts, etc.) (2.4.4).</p>	<p>Dans le cadre de la réalisation d'un tableau récapitulatif (frais de déplacements du personnel, tableau comparatif du résultat des différents points de vente, des vendeurs...):</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ collecter les informations et déterminer la structure du tableau; ▫ adapter les paramètres régionaux du panneau de configuration (nombres, symboles monétaires, heures, dates); ▫ encoder les données et effectuer les totaux à la verticale et à l'horizontale (somme automatique) en exploitant la procédure de recopie vers la droite et vers le bas; ▫ encoder la formule appropriée à une opération mathématique simple (somme, soustraction, produit, quotient); ▫ contrôler l'exactitude du résultat; ▫ mettre en forme la feuille de calcul et l'enregistrer dans le classeur adéquat. 	<p>La configuration de la représentation des données chiffrées.</p> <p>La syntaxe des formules mathématiques.</p>	<p>L'apprenant(e) utilise les opérateurs adéquats.</p> <p>Les résultats sont exacts.</p>

CONSEILS METHODOLOGIQUES

En ce qui concerne les situations d'apprentissage, la résolution des problèmes doit s'effectuer dans un temps déterminé. Les améliorations relatives à la présentation pourront être réalisées dans un deuxième temps.

Le professeur aidera l'élève à autoévaluer sa production graphique et l'observation des différents travaux permettra de dégager quelques grands principes de mise en page.

Lors de l'introduction 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.

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

- choisir ses outils (réalisation du tableau à l'aide du traitement de texte ou du tableur),
- mettre en œuvre les démarches, les techniques et les habiletés pratiques,
- favoriser des attitudes d'évolution autonome.

Le professeur incitera l'élève à développer ses compétences en matière d'encodage, principalement dans la vitesse d'exécution et la précision des données chiffrées.

Les tableaux seront présentés dans le respect des normes d'édition.

Lors de l'évaluation, l'étudiant sera capable d'exécuter une tâche définie dans le respect des consignes reçues et du matériel utilisé. Il comprendra et corrigera les erreurs qui lui seront signalées.

ACTIVITES

- Saisir des textes (répertoriée en 2.2).
- Exploiter les possibilités de communication offertes par les TIC (répertoriée en 3.5).
- Examiner le contenu des boîtes aux lettres électroniques (répertoriée en 4.4).
- Expédier par courrier électronique (répertoriée en 4.6).
- Expédier par fax (répertoriée 4.7).

COMPETENCES A MAITRISER	CONTENUS OPERATIONNELS ET SITUATIONS D'APPRENTISSAGE	CONTENUS ASSOCIES	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
<p>Utiliser les principales fonctions d'un traitement de texte (2.2.2).</p>	<p>LE PAPIER PRE-IMPRIME ET LES MODELES</p> <p>A partir de consignes, personnaliser un papier à l'en-tête d'une entreprise:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ déterminer les mentions de l'expéditeur utiles aux destinataires; ▫ ouvrir, adapter un modèle prédéfini ou créer un nouveau modèle de document; ▫ réaliser l'en-tête et le pied de page; ▫ enregistrer le modèle dans le dossier adéquat. <p>A partir de consignes et d'un support manuscrit, présenter une lettre de demande de renseignements:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ ouvrir le modèle créé en tant que document; ▫ dactylographier la lettre; ▫ enregistrer le fichier dans le dossier adéquat et l'imprimer. 	<p>Les mentions utiles d'un papier à en-tête.</p> <p>Les modèles prédéfinis.</p> <p>La création d'un modèle de document.</p> <p>L'insertion d'en-tête et de pied de page.</p> <p>Les types de fichiers.</p>	<p>A partir de consignes de travail, l'apprenant(e):</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ crée, ouvre, modifier, nomme et renomme un fichier (un document), le visualise et l'imprime; ▫ manipule des entités en déplaçant, collant, copiant; ▫ crée et formate un tableau; ▫ utilise les outils de correction; ▫ utilise des effets graphiques et met en page un texte; ▫ insère des objets dans un texte; ▫ (...); ▫ utilise les fonctions du menu impression; ▫ etc.

COMPETENCES A MAITRISER	CONTENUS OPERATIONNELS ET SITUATIONS D'APPRENTISSAGE	CONTENUS ASSOCIES	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
	<p>LES LETTRES TYPES</p> <p>A partir d'un support écrit contenant une vingtaine de paragraphes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ classer les paragraphes selon l'ordre de la structure d'une lettre; ▫ attribuer un code d'identification à chacun d'eux. <p>A l'aide du traitement de texte:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ créer un modèle de document et l'enregistrer dans le dossier adéquat; ▫ dactylographier les paragraphes et les enregistrer dans les insertions automatiques sous le nom de code attribué; ▫ ajouter, modifier et supprimer des paragraphes dans le glossaire des insertions; ▫ paramétrer les options et imprimer la liste des insertions automatiques; ▫ enregistrer le modèle. <p>A partir d'une lettre imprimée, (ex. une demande de prix), présenter la réponse à partir de consignes annotées et mettre en forme le courrier:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ ouvrir le modèle en tant que document; ▫ encoder les mentions relatives au destinataire; ▫ insérer automatiquement les paragraphes indiqués; ▫ enregistrer le document dans le dossier adéquat; ▫ imprimer la lettre. 	<p>La structure d'une lettre type:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ introduction, ▫ développement, ▫ conclusion, ▫ salutation. <p>Les paragraphes types:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ formules d'introduction, ▫ paragraphes de développement, ▫ paragraphes de conclusion, ▫ formules de salutation. <p>Les insertions automatiques.</p>	

COMPETENCES A MAITRISER	CONTENUS OPERATIONNELS ET SITUATIONS D'APPRENTISSAGE	CONTENUS ASSOCIES	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
Préparer l'envoi de mailing (2.2.4).	<p>LE PUBLIPOSTAGE DU COURRIER</p> <p>A l'occasion de la réception d'une offre promotionnelle d'une société de vente par correspondance, identifier les variables et les constantes de la lettre et de l'enveloppe.</p> <p>A l'occasion d'un événement à l'établissement scolaire, réaliser un publipostage:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ déterminer les variables et leur attribuer un nom de champ; ▫ encoder le fichier de données et l'enregistrer; ▫ dactylographier le document principal (lettre type) en y insérant les champs de fusion; ▫ adapter la vedette (ex. <i>Cher, chère,...</i>) de la lettre en y insérant un mot clé (ex. option <i>Si... Alors ... Sinon</i>); ▫ réaliser la fusion à l'écran, contrôler le résultat et imprimer éventuellement; ▫ enregistrer la lettre type. <p>LE PUBLIPOSTAGE DES ETIQUETTES</p> <p>Réaliser les étiquettes par publipostage:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ créer le document principal (étiquettes); ▫ ouvrir le fichier de données; ▫ paramétrer les options d'étiquettes (imprimante et format); ▫ insérer les champs de fusion dans le document principal; ▫ réaliser la fusion à l'écran et contrôler le résultat; ▫ enregistrer le document principal et imprimer les étiquettes. 	<p>Les notions de publipostage:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ le document principal (lettre type, étiquettes) ▫ le fichier de données, ▫ les champs, ▫ les enregistrements. <p>Les mots clés.</p> <p>Les formats d'étiquettes.</p>	<p>L'apprenant(e):</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ applique correctement la procédure de sélection des lettres types (lettres circulaires, lettres publicitaires, offres de prix, etc.); ▫ adapte la lettre type selon les instructions; ▫ sélectionne les adresses d'un mailing à partir d'instructions; ▫ crée des formats d'impression d'étiquettes; ▫ réalise le publipostage. <p>Les documents produits sont conformes aux consignes.</p>

COMPETENCES A MAITRISER	CONTENUS OPERATIONNELS ET SITUATIONS D'APPRENTISSAGE	CONTENUS ASSOCIES	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
	<p>LES REQUETES DE LA FUSION</p> <p>A partir de consignes, modifier la fusion:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ ouvrir le document principal (lettre type ou étiquette) et la source de données; ▫ ajouter, supprimer des champs, des enregistrements; ▫ modifier le document principal; ▫ sélectionner des enregistrements par l'insertion de mot clé (ex. l'option <i>Sauter l'enregistrement si...</i>); ▫ limiter la fusion à un ou plusieurs enregistrements (ex. l'option <i>De... à...</i>); ▫ paramétrer les options de la requête, filtrer et trier les enregistrements; ▫ réaliser la fusion et contrôler le résultat à l'écran; ▫ enregistrer les fichiers sous un autre nom. <p>LA CREATION D'ETIQUETTES IDENTIQUES</p> <p>Dans le cadre d'une expédition fréquente de courrier à un même destinataire:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ créer ou paramétrer le format d'étiquettes; ▫ encoder les coordonnées du destinataire; ▫ imprimer une page d'étiquettes identiques (sur feuille d'étiquettes ou sur feuille blanche destinée à être photocopiée sur feuille d'étiquettes); ▫ sauvegarder dans le répertoire adéquat. 	<p>Les options de la fusion.</p> <p>Les options de requête:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ le filtre, ▫ le tri. 	

COMPETENCES A MAITRISER	CONTENUS OPERATIONNELS ET SITUATIONS D'APPRENTISSAGE	CONTENUS ASSOCIES	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
	<p>L'IMPRESSION DES ENVELOPPES PAR FUSION</p> <p>Personnaliser des enveloppes au nom de chaque destinataire:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ créer le document principal (enveloppes); ▫ ouvrir le fichier de données; ▫ paramétrer les options (imprimante et format); ▫ insérer les champs de fusion dans le document principal (enveloppes); ▫ réaliser la fusion à l'écran et contrôler le résultat; ▫ enregistrer le document principal et imprimer (éventuellement) les enveloppes. <p>LA PERSONNALISATION D'UNE ENVELOPPE</p> <p>Configurer (éventuellement) l'option de l'utilisateur du logiciel et créer un format d'enveloppe par défaut à l'aide de l'outil "Enveloppes et étiquettes" à l'adresse de l'expéditeur.</p> <p>Procéder à la saisie d'une lettre et créer simultanément l'enveloppe à l'aide de l'outil "Enveloppes":</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ créer l'enveloppe et encoder les adresses de l'expéditeur (si nécessaire) et du destinataire; ▫ paramétrer les options (imprimante et format); ▫ insérer l'enveloppe au document et dactylographier la lettre; ▫ enregistrer et imprimer le fichier. 	<p>Les modèles d'enveloppes (avec ou sans fenêtre...).</p> <p>Les formats d'enveloppes.</p>	

COMPETENCES A MAITRISER	CONTENUS OPERATIONNELS ET SITUATIONS D'APPRENTISSAGE	CONTENUS ASSOCIES	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
<p>Chercher une information via Internet (coordonnées de sociétés, prix, relations avec des administrations publiques, horaires, etc.) (3.5.1).</p>	<p>L'INTERNET</p> <p>Distinguer une adresse URL (site Internet) d'une adresse e-mail.</p> <p>A partir d'une adresse donnée, rechercher les informations demandées (ex.: tarifs et horaires des transports en commun) et exploiter les principales fonctions du logiciel de navigation.</p> <p>Dans le cadre d'une recherche de renseignements (ex.: coordonnées de sociétés ou d'administrations, ...) relative à divers produits ou services, exploiter les principales options d'un moteur de recherche, d'un annuaire ou d'un métamoteur (ex. logiciel Copernic):</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ déterminer et encoder le(s) mot(s) clé(s) pertinent(s), en respectant la syntaxe et les opérateurs booléens; ▫ lancer la recherche; ▫ identifier et/ou situer le site et évaluer la fiabilité des informations; ▫ rechercher, sélectionner et imprimer l'information demandée. 	<p>Le libellé des adresses électroniques.</p> <p>Les liens hypertextes.</p> <p>Les moteurs de recherche et les annuaires.</p> <p>Les mots clés et les opérateurs booléens.</p> <p>Les catégories de sites et leurs extensions.</p>	<p>A partir de consignes, l'apprenant(e):</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ sélectionne un moteur de recherche; ▫ produit les informations demandées.

COMPETENCES A MAITRISER	CONTENUS OPERATIONNELS ET SITUATIONS D'APPRENTISSAGE	CONTENUS ASSOCIES	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
<p>Envoyer et recevoir des informations par courrier électronique (3.5.2).</p> <p>Envoyer et recevoir des informations par courrier électronique (4.4.1).</p> <p>Appliquer les procédures de communication par courrier électronique (4.6.1).</p>	<p>LE COURRIER ELECTRONIQUE</p> <p>A partir d'un mode opératoire, se créer un compte auprès d'un fournisseur d'adresses électroniques gratuites:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ noter les informations personnelles (login, mot de passe...); ▫ procéder à l'envoi et à la réception de messages; ▫ purger la boîte aux lettres. <p>Dans le cadre d'un échange de correspondance et à partir de consignes, appliquer les procédures relatives à l'envoi et à la réception de courriel:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ démarrer le logiciel de courrier électronique; ▫ enregistrer des adresses dans le carnet, les classer; créer des groupes; ▫ identifier et compléter les différentes rubriques du message; ▫ dactylographier le courrier selon les usages; ▫ configurer la signature automatique et l'insérer; ▫ annexer des fichiers au message; ▫ envoyer le message à plusieurs destinataires; ▫ créer différents dossiers et classer les messages envoyés; ▫ créer différents dossiers et classer les messages reçus; ▫ ouvrir et archiver les pièces jointes reçues; ▫ imprimer, classer ou supprimer les messages. 	<p>Compte de type "Hotmail":</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ principe de fonctionnement, ▫ avantages et inconvénients. <p>Le "login" et le mot de passe.</p> <p>Compte de type "POP 3":</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ principe de fonctionnement, ▫ avantages et inconvénients. <p>Les usages en matière de courrier électronique (la "netétiquette"):</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ formulation, précision et concision des messages; ▫ rubriques complétées; ▫ présentation des messages (pas d'alignés; polices de base, ...); ▫ signature du message; ▫ confidentialité dans l'affichage des adresses lors d'un envoi groupé ou transféré à une autre personne. 	<p>L'apprenant(e), sous la responsabilité d'un chef de service (<i>du professeur</i>):</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ prépare le message selon les usages; ▫ envoie le message (y compris à plusieurs destinataires); ▫ joint des fichiers attachés; ▫ classe les messages (envoyés, reçus); ▫ gère le carnet d'adresses; ▫ envoie un courriel de manière autonome; ▫ imprime et assure l'acheminement des documents.

COMPETENCES A MAITRISER	CONTENUS OPERATIONNELS ET SITUATIONS D'APPRENTISSAGE	CONTENUS ASSOCIES	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
<p>Appliquer correctement la procédure d'envoi (4.7.1).</p>	<p>LA TELECOPIE</p> <p>A partir de divers documents imprimés, identifier les différentes rubriques d'un formulaire de télécopie.</p> <p>A l'aide du traitement de texte et de consignes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ créer ou modifier un document modèle de télécopie personnalisé à l'entreprise; ▫ enregistrer le modèle; ▫ imprimer le formulaire type. <p>A partir de consignes, appliquer les procédures relatives à l'envoi d'une télécopie:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ ouvrir le modèle créé en tant que document; ▫ compléter les rubriques du formulaire type et rédiger le message; ▫ enregistrer le formulaire dans le dossier adéquat et l'imprimer; ▫ expédier la télécopie; ▫ archiver le document et son justificatif. 	<p>La télécopie:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ principe de fonctionnement, ▫ avantages et inconvénients. 	<p>L'apprenant(e):</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ prépare le message selon les usages, ▫ envoie le message.

CONSEILS METHODOLOGIQUES

L'ETUDE DES LOGICIELS

L'élève maîtrisera le vocabulaire technique nécessaire pour lui permettre de comprendre une information proposée par une fiche technique ou de suivre les instructions d'un manuel spécifique, du menu d'aide, d'une procédure.

L'AUTOMATISATION DU COURRIER

Le professeur attirera l'attention de l'élève sur le caractère répétitif de certains types de lettres ainsi que sur l'opportunité, pour l'entreprise, de constituer un fichier informatique des correspondants réguliers.

Il fera découvrir à l'élève l'avantage et l'utilité de l'automatisation du traitement des données. Ainsi, dans le cadre d'une situation décrite, il fera ressortir la fonctionnalité de:

- la création de modèles,
- l'utilité et l'emploi du mailing,
- la création et l'impression d'étiquettes.

L'impression des enveloppes pose souvent problème (entraînement du document, bourrage...); l'élève en aura connaissance et privilégiera ainsi la réalisation d'étiquettes. Afin d'éviter le gaspillage des documents, seuls quelques exemplaires seront imprimés s'il s'agit d'un publipostage "fictif", tant pour l'impression des lettres que des étiquettes ou des enveloppes.

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

L'échange de courriel peut s'effectuer au sein de la classe.

LA TELECOPIE

Selon le profil de formation, l'élève doit être capable d'envoyer une télécopie (la compétence est à maîtriser). Cette opération devrait pouvoir se réaliser au sein du secrétariat de l'établissement.

BURO 5	LA REPRESENTATION GRAPHIQUE DES DONNEES	6 P
LA GESTION D'UNE BASE DE DONNEES		
L'INTEGRATION DES APPLICATIONS BUREAUTIQUES		

ACTIVITES	<i>La compétence indiquée en italique est à exercer.</i>
<ul style="list-style-type: none"> ▫ Utiliser un logiciel tableur (répertoriée en 2.4). ▫ Encoder des données diverses (répertoriée en 2.3). ▫ Réaliser la présentation visuelle d'un document (répertoriée en 3.4). ▫ Saisir des textes (répertoriée en 2.2). 	

COMPETENCES A MAITRISER	CONTENUS OPERATIONNELS ET SITUATIONS D'APPRENTISSAGE	CONTENUS ASSOCIES	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
Imprimer des données et des graphiques (2.4.5).	LE TABLEUR Réaliser un graphique à partir d'un tableau de données: <ul style="list-style-type: none"> ▫ encoder les données; ▫ sélectionner cellules et colonnes qui devront être représentées dans le graphique; ▫ sélectionner le type et le sous-type de graphique le plus adéquat; ▫ dactylographier le titre du graphique et sélectionner l'affichage des étiquettes de données; ▫ insérer le graphique sous le tableau de données ou sur une nouvelle feuille; ▫ sauvegarder la feuille (le classeur) dans le dossier adéquat; ▫ paramétrer les options et imprimer le graphique. 	La représentation graphique des données. Les types de graphique: <ul style="list-style-type: none"> ▫ histogramme, ▫ courbes, ▫ secteur, ▫ ... Les sous-types de graphique: <ul style="list-style-type: none"> ▫ empilé, ▫ en 2 ou 3 dimensions, ▫ groupé, ▫ ... 	L'apprenant(e): <ul style="list-style-type: none"> ▫ prépare, met en forme des données et des graphiques; ▫ les imprime; ▫ met en forme les feuilles de calcul.

COMPETENCE A EXERCER	CONTENUS OPERATIONNELS ET SITUATIONS D'APPRENTISSAGE	CONTENUS ASSOCIES	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
<p><i>Utiliser les principales fonctions d'une base de données (2.3.1).</i></p>	<p>Dans le cadre de la modification de la représentation du graphique:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ ouvrir une feuille de calcul et activer le graphique; ▫ modifier le type et/ou le sous-type de graphique; ▫ paramétrer les options et affecter une légende, le quadrillage...; ▫ redimensionner et/ou déplacer éventuellement la légende; ▫ modifier le format de la série des données; ▫ enregistrer la feuille sous un autre nom et imprimer le graphique. <p>LA GESTION D'UNE BASE DE DONNEES</p> <p>Dans le cadre d'une situation professionnelle simulée (ex. gestion des élèves), créer une base de données:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ récolter les informations et déterminer la structure de la table; ▫ encoder les données en mode "Feuille de données"; ▫ enregistrer la table et fermer la base de données. 	<p>La barre d'outils "Graphique":</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ graphique en 2 dimensions: <ul style="list-style-type: none"> axe des valeurs, axe des catégories; ▫ graphique en 3 dimensions: <ul style="list-style-type: none"> ordonnées, abscisses, séries, quadrillage, panneau, ... <p>Les principaux objets d'une base de données:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ table (enregistrement, champs, clé primaire); ▫ formulaire; ▫ état; ▫ requête. <p>Les modes "Création" et "Feuille de données":</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ nom des champs, ▫ type de données, ▫ description. 	

COMPETENCE A EXERCER	CONTENUS OPERATIONNELS ET SITUATIONS D'APPRENTISSAGE	CONTENUS ASSOCIES	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
	<p>Dans le cadre de la mise à jour d'une feuille de données, ouvrir la table:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ redimensionner lignes et colonnes; ▫ sélectionner et déplacer des colonnes; ▫ rechercher des enregistrements et modifier des données encodées; ▫ ajouter des enregistrements à la table et l'enregistrer; ▫ trier des données et imprimer la table; ▫ introduire un (des) critère(s) et appliquer un filtre. <p>Dans le cadre de l'édition d'un seul enregistrement par page, créer un formulaire:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ ouvrir la table et modifier la structure; ▫ ajouter des champs et enregistrer la table; ▫ créer un formulaire et modifier le nom d'un champ; ▫ supprimer et ajouter des enregistrements; ▫ modifier l'aspect du formulaire; ▫ enregistrer et imprimer le formulaire; ▫ introduire un (des) critère(s) et appliquer un filtre par formulaire. 	<p>La recherche d'un enregistrement.</p> <p>Le tri des données.</p> <p>Le filtre des données.</p> <p>Le mode "Formulaire".</p> <p>Les options d'impression.</p>	

COMPETENCES A MAITRISER	CONTENUS OPERATIONNELS ET SITUATIONS D'APPRENTISSAGE	CONTENUS ASSOCIES	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
	<p>Dans le cadre de la réalisation d'un bon de commande ou d'une facture:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ collecter les données et déterminer la structure du document; ▫ saisir les données dans une feuille de calcul; ▫ insérer les formules mathématiques appropriées (somme, soustraction, produit, quotient); ▫ mettre en forme le tableau selon les règles de disposition; ▫ enregistrer le fichier dans le répertoire adéquat; ▫ sélectionner et copier la plage de cellules; ▫ réaliser un "collage spécial" dans un fichier traitement de texte; ▫ réaliser la mise en page de ce fichier selon les règles de disposition; ▫ enregistrer et fermer le document; ▫ distinguer les types de fichiers et ouvrir la feuille de calcul; ▫ modifier les quantités; ▫ contrôler la mise à jour des résultats et la liaison entre les deux fichiers; ▫ enregistrer et imprimer les fichiers. 	<p>L'importation de données et la liaison entre les fichiers.</p> <p>L'identification des types de fichiers.</p>	

COMPETENCES A MAITRISER	CONTENUS OPERATIONNELS ET SITUATIONS D'APPRENTISSAGE	CONTENUS ASSOCIES	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
	<p>A l'occasion d'un publipostage, effectuer la fusion d'une lettre type réalisée avec le traitement de texte et d'une source de données réalisée à l'aide du logiciel de gestion de base de données:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ ouvrir la table ou la requête de la source de données; ▫ préparer la lettre type en y insérant les champs de fusion; ▫ réaliser la fusion à l'écran et contrôler le résultat; ▫ enregistrer la lettre type dans le dossier adéquat et imprimer les lettres fusionnées. <p>A l'aide d'un moteur de recherche, effectuer une recherche sur l'Internet (relative, par exemple, aux restaurants et à l'hébergement dans une région donnée, aux institutions locales et régionales, aux manifestations touristiques...):</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ évaluer la fiabilité des informations trouvées; ▫ sélectionner et enregistrer les informations utiles (textes et images); ▫ les insérer dans un document et réaliser la mise en page à l'aide du traitement de texte; ▫ enregistrer et imprimer le document. 	<p>Les types de fichiers.</p> <p>La liaison des fichiers.</p> <p>La récupération et le traitement des informations obtenues sur l'Internet.</p> <p>L'enregistrement des images.</p>	

COMPETENCES A MAITRISER	CONTENUS OPERATIONNELS ET SITUATIONS D'APPRENTISSAGE	CONTENUS ASSOCIES	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
Scanner un document (3.4.5).	<p>Dans le cadre de la réalisation d'une affiche, d'un programme d'activités, de cartons d'invitation...:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ collecter les informations; ▫ relever les informations importantes; ▫ déterminer le format du document et l'organisation des informations; ▫ paramétrer les fonctions du logiciel et réaliser le scannage d'un logo, d'une photo, d'un petit texte...; ▫ attribuer un nom pertinent et enregistrer les objets dans le format et le dossier adéquats; ▫ démarrer le logiciel (de traitement de texte ou autre) et réaliser la mise en page des informations: <ul style="list-style-type: none"> · insérer les différents objets de manière à mettre en évidence les éléments importants; · afficher la barre d'outils "Images" et redimensionner, rectifier éventuellement; · organiser le texte et les images dans le souci de l'accroche visuelle propre au type de document; ▫ enregistrer et imprimer le document; ▫ comparer les différents travaux et relever d'éventuelles erreurs de mise en page. 	<p>Le scanner et la numérisation.</p> <p>L'enregistrement des images:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ les différents formats et leurs extensions; ▫ le poids et la taille des fichiers. <p>L'insertion d'images:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ cadrage, ▫ rognage, ▫ taille, ▫ redimensionnement, ▫ habillage, ▫ ... 	<p>L'apprenant(e) réalise divers documents liés à sa fonction d'accueil (invitations, menus, programmes, affichettes, folders, tarifs, badges, cartes d'entrée, etc.).</p> <p>Il/elle:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ (...); ▫ applique correctement les procédures de scannage; ▫ transfère un document dans un texte en le dimensionnant.

CONSEILS METHODOLOGIQUES

Dans le logiciel de traitement de texte, la mise en page d'informations récupérées de l'Internet sera facilitée par l'affichage des codes (caractères de mise en forme); il s'agira de "nettoyer" le texte et supprimer les codes éventuellement présents dans les images ou paragraphes importés.

L'exploitation du logiciel de base de données ne sera pas évaluée; selon le profil de formation, la compétence est à exercer. Il est toutefois nécessaire d'entraîner l'élève à l'utilisation de ce logiciel.

Une analyse attentive de travaux exécutés par des professionnels précédera la réalisation d'affiches, programmes... Une réflexion sera engagée afin de déterminer les informations indispensables, utiles ou secondaires.

Le professeur favorisera la créativité de l'élève en le laissant concevoir et réaliser, de manière autonome, la mise en forme du document. Un échange de vues permettra à chacun de critiquer de manière constructive les différents travaux. Idéalement, ces compositions devraient pouvoir être reproduites en couleur.

LA PRESENTATION ASSISTEE PAR ORDINATEUR

ACTIVITES

- Encoder des données diverses (répertoriée en 2.3).
- Accueillir et orienter des visiteurs ou des clients (répertoriée en 1.4).
- Utiliser une photocopieuse (répertoriée en 3.2).
- Réaliser la présentation visuelle d'un document (répertoriée en 3.4).
- Participer à l'organisation d'une réunion, d'une manifestation de relation publique, d'un salon, d'une inauguration, d'une exposition, etc. (répertoriée en 5.1).
- *Développer des attitudes professionnelles (répertoriée en 6.5).*

*Les compétences indiquées en italique sont à exercer.
Les contenus indiqués en italique sont facultatifs.*

COMPETENCE A EXERCER	CONTENUS OPERATIONNELS ET SITUATIONS D'APPRENTISSAGE	CONTENUS ASSOCIES	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
<i>Produire des documents courants (listes, états, extraits, congés, absences, planning, réservations, hébergements, etc.) (2.3.2).</i>	<p><i>Dans le cadre de la gestion de divers dossiers relatifs à un événement (ex. hébergement des participants à une manifestation, organisation de séminaires, accueil et repas des parents d'élèves de 2^e année ...), créer une base de données constituée de plusieurs tables:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ <i>récolter les informations et déterminer la structure de chacune des tables;</i> ▫ <i>encoder les données relatives à chacune des tables et enregistrer la base de données;</i> ▫ <i>établir la relation entre les tables;</i> ▫ <i>créer et exécuter une requête relationnelle;</i> ▫ <i>enregistrer la feuille de réponse sous un nom pertinent.</i> 	<p>LA GESTION D'UNE BASE DE DONNEES</p> <p><i>La relation entre les tables.</i></p> <p><i>La requête relationnelle.</i></p>	

COMPETENCES A MAITRISER	CONTENUS OPERATIONNELS ET SITUATIONS D'APPRENTISSAGE	CONTENUS ASSOCIES	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
<p>Collationner les réponses écrites et orales (5.1.2).</p>	<p>Dans le but d'éditer les données d'une table ou d'une requête, présentées selon une mise en page agréable (ex. imprimer la liste des parents d'élèves de 2^e année), créer un état à l'aide de l'assistant:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ sélectionner la table ou la requête; ▫ sélectionner les champs à afficher; ▫ trier les enregistrements; ▫ déterminer la présentation des données et l'orientation du papier; ▫ enregistrer l'état et l'imprimer. <p>Dans le but de réaliser une planche d'étiquettes destinées à l'envoi d'un courrier, créer un état à l'aide de l'assistant:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ sélectionner la table ou la requête ainsi que les champs; ▫ sélectionner le format d'étiquettes, la taille et la police de caractères; ▫ enregistrer l'état et l'imprimer. <p>A partir de consignes, réaliser un formulaire d'inscription à la manifestation:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ choisir l'outil bureautique le plus approprié; ▫ déterminer la mise en page et présenter le document; ▫ l'annexer au courrier. <p>A partir des réponses reçues (simulées ou non), trier, classer et éditer la liste des participants (présents, absents, excusés).</p>	<p>Les états.</p> <p>L'assistant et la présentation des données.</p> <p>Les formats d'étiquettes.</p> <p>La présentation des formulaires.</p>	<p>Dans des situations d'accueil (au sein de l'établissement ou à l'extérieur), l'apprenant(e) applique correctement les consignes qui lui sont données.</p>

COMPETENCES A MAITRISER	CONTENUS OPERATIONNELS ET SITUATIONS D'APPRENTISSAGE	CONTENUS ASSOCIES	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
<p>Déterminer l'apparence des titres, des sous-titres, mots clés (3.4.1).</p> <p>Choisir une police et une taille de caractères et proportionner l'espacement des parties du texte à la taille des caractères (3.4.2).</p> <p>Gérer les supports d'information (tableaux, valves, panneaux d'orientation, etc.) (1.4.5).</p>	<p>A partir d'indications relatives à la manifestation (ex.: exposés à l'intention des parents, repas...) réaliser la présentation de documents destinés aux visiteurs et aux organisateurs:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ identifier les informations qui seront utiles aux visiteurs et aux organisateurs; ▫ collecter les renseignements et déterminer la forme et le support des documents; ▫ déterminer les objets éventuels à insérer (photos, logos...) et l'apparence des mentions à mettre en évidence; ▫ réaliser la mise en page des informations et documents (ordre du jour, compte rendu, note de service, programme, menu, tarifs ...); ▫ imprimer et reproduire les documents. <p>Dans une situation d'accueil de personnes étrangères à l'établissement (ex. réunion des parents...):</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ identifier les informations utiles aux visiteurs (badges, signalisation des locaux...) et les traduire en un message simple; ▫ déterminer le format des supports en relation avec le message; ▫ réaliser la présentation des informations à afficher dans le souci de la lisibilité (taille et police de caractère...); ▫ imprimer et comparer les différentes réalisations. 	<p>La présentation de documents divers:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ ordre du jour d'une réunion, ▫ compte rendu d'une réunion, ▫ note de service, ▫ invitation, ▫ menu, ▫ programme des activités, ▫ affichettes, ▫ tarif, ▫ badges, ▫ ... <p>Les supports d'information.</p> <p>La lisibilité des informations.</p>	<p>L'apprenant(e) réalise divers documents liés à sa fonction d'accueil (invitations, menus, programmes, affichettes, folders, tarifs, badges, cartes d'entrée, etc.).</p> <p>Il/elle:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ applique les normes codifiées de présentation; ▫ applique les options d'impression en fonction du document à produire; ▫ applique correctement les procédures de scannage; ▫ transfère un document dans un texte en le dimensionnant. <p>Dans une situation d'accueil (au sein de l'établissement ou à l'extérieur) l'apprenant(e):</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ traduit une information pratique en un message simple; ▫ le dactylographie selon les normes (police de caractère, taille, etc.); ▫ propose une implantation adéquate des panneaux de signalisation et des supports d'information.

COMPETENCES A MAITRISER	CONTENUS OPERATIONNELS ET SITUATIONS D'APPRENTISSAGE	CONTENUS ASSOCIES	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
<p>Réaliser les travaux courants dans un service administratif et commercial: duplication, réalisation de transparents, montages, etc. (3.2.3).</p>	<p>Dans le cadre d'une manifestation à l'établissement (ex.: présentation des options du 2^e degré aux parents d'élèves de 2^e année, journée portes ouvertes), réaliser des transparents:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ collecter les informations (grilles horaires, débouchés...); ▫ déterminer la structure et la présentation des documents (mots clés, police; taille, couleur...); ▫ distinguer les types de transparents (pour écriture manuelle, imprimante ou photocopieuse); ▫ réaliser les transparents à l'aide du procédé approprié. <p>Dans le but de remettre les informations utiles aux visiteurs, une documentation..., constituer une farde de présentation:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ rassembler les informations, la documentation; ▫ organiser l'assemblage des différents documents (ordre des documents, intercalaires...); ▫ déterminer le support de présentation; ▫ réaliser intercalaires, page de garde, couverture... si nécessaire; ▫ paginer éventuellement et décider de la pertinence d'une table des matières; ▫ relier l'ensemble selon le matériel disponible à l'établissement ou l'insérer dans une farde de présentation. 	<p>Les types de transparents.</p> <p>La présentation des informations sur transparents (aspect esthétique et typographique).</p> <p>La présentation des dossiers (couverture, page de garde, intercalaires...).</p>	<p>L'apprenant(e) réalise correctement un tirage conforme aux instructions reçues.</p>

COMPETENCE A EXERCIER	CONTENUS OPERATIONNELS ET SITUATIONS D'APPRENTISSAGE	CONTENUS ASSOCIES	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
<p><i>S'inscrire dans une perspective de formation permanente (6.5.3):</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ <i>être disponible au renouvellement des techniques;</i> ▫ <i>s'auto-former aux upgrades des logiciels de la profession.</i> 	<p>LA PRESENTATION ASSISTEE PAR ORDINATEUR</p> <p>Dans le but de présenter un court exposé à un public (ex.: présentation aux parents des options organisées au 2^e degré), concevoir et réaliser un diaporama à l'aide d'un logiciel de PréAO:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ collecter les informations; ▫ déterminer les idées principales et les mots clés; ▫ définir une présentation graphique pour le diaporama; ▫ définir un style pour les diapositives; ▫ encoder le texte et insérer, éventuellement, un objet (photo, graphique, image, organigramme...); ▫ attribuer une animation sur les diapositives et une transition d'une diapositive à l'autre; ▫ visualiser le diaporama et rectifier si nécessaire; ▫ enregistrer le fichier sous un nom pertinent dans le dossier adéquat; ▫ imprimer le diaporama à l'intention de l'auditoire. <p>Dans le cadre d'un jeu de rôle, utiliser le diaporama comme support à la présentation orale (voir TAOS 6):</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ identifier les conditions de réussite de la présentation; ▫ <i>préparer, si possible, l'environnement;</i> ▫ <i>si possible, projeter le diaporama, et effectuer la présentation orale de l'exposé.</i> 	<p>Les notions de base du logiciel.</p> <p>Les modèles de présentation.</p> <p>Le masque des diapositives.</p> <p>L'insertion d'objets.</p> <p>Les effets d'animation et de transition.</p> <p>Le mode "Diapositive". Le mode "Trieuse de diapositives". Le mode "Plan". Le mode "Diaporama".</p> <p>Les options d'impression.</p> <p>La présentation des informations projetées (mots clés, police, taille, couleur...).</p>	

CONSEILS METHODOLOGIQUES

Les activités proposées dans ce module seront réalisées en étroite collaboration avec la direction et les services administratifs de l'établissement. En effet, le profil de formation a prévu de mettre les élèves en situation réelle lors de l'accueil de visiteurs. Que ces activités se déroulent à l'intérieur ou à l'extérieur de l'établissement, le professeur veillera à y préparer les élèves et leur communiquera les critères et le moment de l'évaluation.

L'étudiant va mettre en œuvre ses compétences relationnelles et organisationnelles, identifiées lors de l'exercice des fonctions 3, 5 et 6 décrites dans le profil de qualification:

- ↳ "Utiliser les outils de la communication et de l'information",
- ↳ "Participer à des activités de relations publiques",
- ↳ "S'intégrer dans le milieu professionnel".

Afin d'établir le lien entre la préparation d'un "événement" et la participation à l'événement, entre la communication orale et la présentation écrite des documents..., les activités de ce module seront combinées aux situations décrites dans le module 6 du cours de Techniques d'accueil, d'organisation et secrétariat. Par ailleurs, le professeur de français pourra utilement collaborer à certaines activités. Les deux modules sont conçus dans l'esprit d'une pédagogie active et d'une pédagogie par projet.

Ce module prévoit la réalisation de documents variés à l'aide de différents outils bureautiques; la présentation de ces documents, destinés à un public clairement identifié, sera pour l'élève l'occasion de révéler l'une ou l'autre qualité personnelle: esprit créatif, sens critique, goût du risque...

L'étude du logiciel de présentation assistée par ordinateur sera l'occasion d'entraîner l'élève à la mise en œuvre de ses compétences en communication orale en général et à la prise de parole en public en particulier. Idéalement, la projection du diaporama devrait s'effectuer dans une salle équipée d'un vidéoprojecteur. Le public peut être constitué d'élèves de la classe ou d'une autre classe, de professeurs ou, pourquoi pas, de parents. C'est ici qu'il pourra prendre conscience que l'utilisation d'un outil bureautique n'est pas une fin en soi, mais un moyen pour communiquer et transmettre un message.

Le professeur amènera l'élève à opérer un choix dans l'outil le plus approprié à une situation; ainsi:

- la réalisation de transparents pourra se concevoir à l'aide du logiciel de PréAO ou du traitement de texte,
- l'édition de formulaires pourra se réaliser à l'aide du logiciel de traitement de texte ou de gestion de base de données.

BIBLIOGRAPHIE

BUREAUTIQUE

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*
Manuel et logiciel de contrôle de vitesse
Ed. Labor, Bruxelles - ☎ 02 240 05 70

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

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

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

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

R. FONTAINE, *Pratiquer Word*
Ed. Bertrand-Lacoste (livre de l'élève, corrigé, exercices sur CD et disquettes)
(Diffusion Nord-Sud, rue Berthelot 150, 1190 Bruxelles - ☎ 02 343 10 13)

R. FONTAINE, *Pratiquer Excel*
Ed. Bertrand-Lacoste (livre de l'élève, corrigé, exercices sur CD et disquettes)

R. FONTAINE, *Pratiquer Access*
Ed. Bertrand-Lacoste (livre de l'élève, corrigé, exercices sur CD et disquettes)

TIJOUX, *PowerPoint 7 et 9... à la portée de tous*
Ed. Bertrand-Lacoste (livre de l'élève)

R. FONTAINE, *Pratiquer l'intégration des applications dans Office 97*
Ed. Bertrand-Lacoste (livre de l'élève, corrigé, exercices sur disquettes)

D. LE ROUZIC, *Activités sur... Office*
Ed. Bertrand-Lacoste (livre de l'élève, corrigé, exercices sur CD)

L'INTERNET

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

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

D. LE ROUZIC, *Applications professionnelles sur Internet avec les élèves*
Ed. Bertrand-Lacoste, Paris
(Diffusion Nord-Sud, rue Berthelot 150, 1190 Bruxelles - ☎ 02 343 10 13)

D. LE ROUZIC, *Activités sur... Internet*
Ed. Bertrand-Lacoste, Paris

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

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

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

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

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

DIVERS

H. AROUH, T. MERCOU, *Rapport de stage en milieu professionnel*
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 de
TECHNIQUES D'ACCUEIL, D'ORGANISATION ET SECRETARIAT

ORGANISATION DU PROGRAMME D'ÉTUDES

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

Le programme d'études "Techniques d'accueil, d'organisation et secrétariat" présente le développement de certaines activités de manière structurée en modules.

MODELE D'ORGANISATION DES ACTIVITES EN TECHNIQUES D'ACCUEIL, D'ORGANISATION ET SECRETARIAT

5^e Professionnelle 3 heures/semaine	6^e Professionnelle 3 heures/semaine
TAOS 1 ▫ Classement des documents et des sources d'information	TAOS 4 ▫ La communication et l'accueil en face-à-face
TAOS 2 ▫ Reproduction des documents et gestion du courrier	TAOS 5 ▫ La communication et le téléphone
TAOS 3 ▫ Notions de communication	TAOS 6 ▫ Participation à l'organisation d'un événement

Chacun des modules est constitué de contenus opérationnels¹ et associés². Les premiers sont liés aux "savoir-faire" et les seconds aux "savoirs".

Les situations d'apprentissage permettent d'appréhender toutes les compétences au travers de la pratique: à l'occasion de stages, de collaboration avec les services administratifs de l'établissement et lors de la visite d'entreprises.

Certains contenus repris dans ce programme ont pour but de développer des potentialités complémentaires aux compétences spécifiques de l'auxiliaire administratif(ive) et d'accueil; ils visent à compléter sa formation dans le but de le préparer à l'évolution du métier et de le rendre apte à prendre une place dans la vie active. Cette perspective rejoint les objectifs du Décret-Missions.

¹ Contenus opérationnels: habiletés liées au développement des compétences conduisant à la concrétisation et à la réalisation des activités; ce sont les "savoir-faire".

² Contenus associés: savoirs nécessaires pour entreprendre correctement les apprentissages permettant le développement des compétences liées à la concrétisation des activités; ce sont les notions de théorie.

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.

Modules	Compétences à maîtriser	Compétences à exercer
TAOS 1	1.3.1 3.1.1 4.8.1 4.8.2 4.8.3	3.1.2
TAOS 2	3.2.1 3.2.4 4.1.1 4.2.1 4.5.1 4.5.2 4.5.3	3.3.1 3.3.2 6.4.3
TAOS 3	1.4.2	
TAOS 4	1.4.3	1.4.1 5.3.2 5.3.3
TAOS 5	1.1.1 1.1.2 1.1.3 1.1.4 1.2.1 1.2.2 1.2.3 1.2.4 1.3.1 1.3.2	6.1.1 6.4.3
TAOS 6	1.4.4 3.2.1 3.2.3 3.4.6 5.1.2 5.1.3 5.1.4 5.2.1	6.1.1 6.5.1 6.5.3 6.5.5

Les références indiquées dans le tableau ci-dessus correspondent à la numérotation des compétences énoncées dans le profil de formation de l'auxiliaire administratif (ive) et d'accueil 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>.

CONSIDERATIONS METHODOLOGIQUES GENERALES

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.

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

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.

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 service secrétariat.

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'enseignant(e) amènera l'apprenant(e) à l'autonomie. Il favorisera le développement du sens critique.

INFRASTRUCTURE ET ÉQUIPEMENT

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

- un enregistreur,
- un téléphone,
- un télécopieur,
- un rétroprojecteur,
- une photocopieuse (ou accès au matériel de l'imprimerie),
- une perforatrice,
- un matériel didactique de référence (annuaires, répertoires, dictionnaires, revues spécialisées, catalogues,...);
- un accès à une balance pour l'affranchissement du courrier.

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

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

ACTIVITES*La compétence indiquée en italique est à exercer.*

- Classer et archiver des documents (procédés manuels et bureautiques) (répertoriée en 4.8).
- Utiliser les sources d'information (répertoriée en 1.3).
- Tenir à jour des répertoires (répertoriée en 3.1).

COMPETENCES A MAITRISER	CONTENUS OPERATIONNELS ET SITUATIONS D'APPRENTISSAGE	CONTENUS ASSOCIES	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
<p>Identifier les systèmes de classement courants (4.8.1):</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ alphabétique, ▫ numérique, ▫ chronologique, ▫ idéologique. <p>Insérer (extraire) tout type de document dans un (d'un) classement donné (4.8.2).</p>	<p>Selon des consignes, exploiter les sources d'informations:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ identifier la classification attribuée à divers documents (lettres, documents commerciaux, catalogues, listes de participants à un événement, listes de numéros de téléphone au sein de l'entreprise...); ▫ insérer des documents au sein de chaque classification en respectant l'ordre défini; ▫ déterminer une classification et classer: <ul style="list-style-type: none"> – 20 prospectus; – 20 lettres ou documents commerciaux dans leur dossier respectif; – une liste de participants à un événement; ▫ rechercher un prospectus, une lettre, des informations relatives à un participant, ... 	<p>Les principales classifications:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ alphabétique, ▫ numérique, ▫ chronologique, ▫ idéologique. <p>Les procédures de classement.</p>	<p>L'apprenant(e):</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ reconnaît les divers systèmes de classement et leur principe organisateur; ▫ insère des documents selon divers systèmes et dans le respect des règles spécifiques à chacun d'eux. <p>L'apprenant(e):</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ classe une liasse de documents selon les consignes données; ▫ trouve rapidement un document (une information) classé(e) selon un système qu'il(elle) reconnaît.

COMPETENCES A MAITRISER	CONTENUS OPERATIONNELS ET SITUATIONS D'APPRENTISSAGE	CONTENUS ASSOCIES	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
<p>Indexer, signaler un classement, y compris un classement de fiches (4.8.3).</p> <p>Identifier le mode de classement des sources d'information (fichiers, catalogues, répertoires, tarifs, annuaires), interpréter les abréviations et pictogrammes (1.3.1).</p> <p>Utiliser les références courantes (fichiers, catalogues, répertoires, tarifs, dictionnaires, etc.) (3.1.1).</p>	<p>A partir de consignes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ classer des documents (fiches, livres,...) selon la classification appropriée et signaler le classement; ▫ réaliser l'indexage et extraire le document demandé. <p>Selon des consignes, rechercher des documents et des informations classées au sein d'un catalogue, d'un tarif, d'une liste, d'un fichier, d'un dossier,...</p> <p>Dans un annuaire téléphonique, rechercher 10 numéros de téléphone de personnes et de sociétés dans un temps déterminé.</p> <p>Rechercher la définition de 5 mots dans le dictionnaire dans un temps déterminé.</p> <p>Interpréter abréviations et pictogrammes d'un catalogue et répondre à une information demandée (par ex. hôtel avec piscine, chiens admis...).</p>	<p>L'indexage et la signalisation du classement.</p> <p>Les sources d'information:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ fichiers, ▫ annuaires, ▫ catalogues, ▫ revues professionnelles, ▫ dictionnaires, ▫ ... 	<p>Le signalement du classement est lisible et conforme aux instructions.</p> <p>L'apprenant(e) trouve rapidement dans diverses sources les informations qui lui sont demandées.</p> <p>A l'aide de différentes sources et à partir de consignes, l'apprenant(e):</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ identifie le mode de classement des références; ▫ interprète les abréviations et les pictogrammes; ▫ trouve les informations demandées dans le temps alloué.

COMPETENCE A EXERCER	CONTENUS OPERATIONNELS ET SITUATIONS D'APPRENTISSAGE	CONTENUS ASSOCIES	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
<p><i>Tenir à jour des utilitaires personnels: agendas, répertoires téléphoniques, répertoires d'adresses, etc.) (3.1.2).</i></p>	<p>A partir de consignes, d'une documentation ou de divers documents mis à la disposition de l'élève:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ effectuer le relevé des revues, prospectus, tarifs à réassortir; ▫ purger des documents périmés, des prospectus et actualiser la documentation; ▫ mettre à jour les coordonnées d'un fichier clients et vérifier la pertinence du classement de la fiche (support papier ou informatisé). 		

CONSEILS METHODOLOGIQUES

L'établissement scolaire est une organisation où circulent chaque jour de multiples informations: informations entre l'administration, les professeurs, les élèves, l'extérieur (parents, entreprises, ...). Une enquête effectuée au sein des différents services (direction, écono-
mat, secrétariat, cuisine, ...) permettra à l'élève:

- d'identifier l'origine, la nature, la quantité et la variété des documents - et objets - à classer (documents à usage interne ou externe, ...);
- de distinguer les classifications utilisées;
- de déterminer les qualités et l'importance d'un bon classement.

Le classement n'est pas une fin, mais un moyen. Ainsi, les activités de savoir-faire devront avoir un but clairement défini afin que les élèves en perçoivent la finalité dans l'efficacité de l'organisation des tâches administratives.

Dans ce module, quelques aptitudes seront particulièrement développées:

- l'habileté manuelle,
- la bonne perception visuelle,
- l'attention,
- la mémoire,
- l'ordre.

Par ailleurs, le professeur mettra à la disposition des élèves une documentation actualisée et diversifiée: tarifs, catalogues, prospectus, revues, annuaires téléphoniques du pays (pages blanches et pages d'or par exemple) et éventuellement de l'étranger. Idéalement, une activité de recherche devrait s'effectuer sur des supports "papier" et des supports informatisés. Ainsi, le professeur fera appel aux notions étudiées dans le cadre du cours de bureautique, notamment en ce qui concerne:

- le classement des fichiers et des dossiers,
- le classement d'une liste de participants à un événement...

ACTIVITES

- Utiliser une photocopieuse (répertoriée en 3.2).
- Trier le courrier selon les destinataires (lettres, colis, fax, imprimés) (répertoriée en 4.1).
- Enregistrer les entrées (répertoriée en 4.2).
- Expédier (répertoriée en 4.5).
- *Gérer le petit matériel et les fournitures de bureau (répertoriée en 3.3).*
- *Identifier les contraintes du métier (répertoriée en 6.4).*

Les compétences indiquées en italique sont à exercer.

COMPETENCES A MAITRISER	CONTENUS OPERATIONNELS ET SITUATIONS D'APPRENTISSAGE	CONTENUS ASSOCIES	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
Programmer la duplication d'un document (code entrée, type d'impression, agrandissement et réduction, nombre de copies, marges, etc.) (3.2.1).	<p>LA REPRODUCTION DE DOCUMENTS</p> <p>En fonction du matériel disponible et du document à reproduire (couleur, quantité...):</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ comparer les coûts de reproduction d'un document à l'aide de l'imprimante et de la photocopieuse; ▫ photocopier le document en un exemplaire; ▫ comparer la copie à l'original et rectifier le contraste si nécessaire. <p>A l'occasion d'une réunion de parents et à partir d'un tableau d'occupation des locaux, réaliser l'agrandissement du document dans le but de l'afficher sur un support.</p> <p>A l'occasion de la constitution d'un dossier (par exemple description d'une entreprise), réaliser la réduction d'un article de presse au format A4 à l'aide de la photocopieuse.</p>	<p>Les fonctions essentielles de la photocopieuse:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ nombre de copies, ▫ contraste, ▫ agrandissement, ▫ réduction. 	<p>L'apprenant(e) réalise correctement un tirage conforme aux instructions reçues.</p>

COMPETENCES A MAITRISER	CONTENUS OPERATIONNELS ET SITUATIONS D'APPRENTISSAGE	CONTENUS ASSOCIES	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
<p>Assurer la maintenance courante (3.2.4).</p> <p><i>Tenir à jour les stocks de fournitures (papeterie, encre, produits d'entretien, boissons, etc.) (3.3.1).</i></p> <p><i>Evaluer les besoins du service et les anticiper (3.3.2).</i></p>	<p>A partir de consignes, reproduire un document sur papier à en-tête ou sur feuille blanche:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ placer judicieusement l'original soit: <ul style="list-style-type: none"> ▪ sur la fenêtre; ▪ dans le bac d'entraînement automatique; ▫ paramétrer la photocopieuse (quantité, format, recto-verso, tri); ▫ placer judicieusement le papier à en-tête dans le tiroir de chargement ou sur le support d'introduction manuelle. <p>A l'aide du mode d'emploi, identifier les messages d'erreur possibles et réagir efficacement en :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ rechargeant le bac papier; ▫ remplaçant la cartouche de toner; ▫ enlevant une feuille coincée dans les rouleaux d'entraînement. 	<p>Les options d'une photocopieuse:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ entraînement du papier, ▫ recto-verso, ▫ tri, ▫ agrafage, ▫ ... <p>La maintenance courante de la photocopieuse:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ encre, ▫ papier. 	<p>L'apprenant(e):</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ interprète les messages d'erreur de la machine; ▫ accomplit correctement des tâches de premier niveau (alimentation encre et papier, débouillage, etc.).

COMPETENCES A MAITRISER	CONTENUS OPERATIONNELS ET SITUATIONS D'APPRENTISSAGE	CONTENUS ASSOCIES	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
<p>Appliquer les procédures relatives à la réception du courrier (4.1.1):</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ identifier le(s) destinataire(s); ▫ photocopier les lettres et documents destinés à plusieurs destinataires ou coller un papillon de circulation; ▫ répartir le courrier sur base d'un organigramme ou sur base des références indiquées. <p>Enregistrer le courrier entrant (4.2.1):</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ numéro d'ordre; ▫ date; ▫ nom et adresse de l'expéditeur; ▫ destinataire; ▫ objet; ▫ pièces jointes; ▫ observations particulières. 	<p>LA RECEPTION DU COURRIER</p> <p>Dans le cadre d'activités au secrétariat de l'école, procéder à la réception de courriers divers (enveloppes fictives, catalogues, journaux, prospectus,...):</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ trier le courrier selon les destinataires indiqués sur l'enveloppe; ▫ analyser l'enveloppe et déterminer le destinataire si l'indication n'y figure pas (enveloppe avec ou sans en-tête); ▫ "acheminer" le courrier vers le service concerné sur base d'un organigramme (ex. direction, économat, secrétariat,...). <p>Dans le cadre du secrétariat d'un service, d'un département (ex. une compagnie d'assurance):</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ trier les enveloppes à ouvrir et les envois confidentiels; ▫ interpréter les références et/ou le contenu de la lettre afin d'identifier le service ou la personne qui a traité le dossier lorsque le destinataire n'est pas indiqué; ▫ si la lettre est destinée à plusieurs personnes, reproduire l'original (et les annexes éventuelles) ou coller un papillon de circulation; 	<p>L'ARRIVEE DU COURRIER</p> <p>Le tri des enveloppes.</p> <p>L'organigramme.</p> <p>Le tri des lettres.</p> <p>Les mentions "Personnel", "Confidentiel" sur l'enveloppe.</p> <p>Les références de la lettre.</p>	<p>Dans des situations simulées de réception de courrier, à partir d'un nombre limité d'envois (lettres et annexes) et de l'organigramme d'une société ou d'un service administratif, l'apprenant(e):</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ interprète les références indiquées sur l'envoi; ▫ identifie les destinataires (services, personnes). <p>Dans des situations simulées de réception de courrier, l'apprenant(e) saisit correctement les données utiles dans un registre.</p>

COMPETENCES A MAITRISER	CONTENUS OPERATIONNELS ET SITUATIONS D'APPRENTISSAGE	CONTENUS ASSOCIES	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
<p><i>Respecter strictement les règles déontologiques spécifiques à la profession (6.4.3).</i></p> <p>Enregistrer le courrier sortant (4.5.1).</p> <p>Affranchir selon les tarifs postaux (4.5.2).</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▫ procéder à l'enregistrement du courrier (numéro et date d'entrée, expéditeur, objet) sur support "papier" ou informatisé; ▫ décider du sort des enveloppes (envoi recommandé, correspondance des dates enveloppe-lettre, absence de l'adresse de l'expéditeur, ...). <p>L'EXPEDITION DU COURRIER</p> <p>Dans le cadre de l'expédition d'envois divers (lettres, catalogues,...):</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ procéder à l'enregistrement du courrier sortant (numéro et date d'expédition, destinataire, objet) sur support "papier" ou informatisé; ▫ insérer les documents dans un signataire (si possible) en vue de les présenter à la signature; ▫ distinguer les envois normalisés et non normalisés, prior et normaux; ▫ peser les envois et déterminer le montant de l'affranchissement à partir des tarifs postaux. 	<p>Le registre d'entrée.</p> <p>Le composteur.</p> <p>Le traitement des enveloppes.</p> <p>LE DEPART DU COURRIER</p> <p>Le registre de sortie.</p> <p>Le signataire.</p> <p>Les formats d'enveloppe.</p> <p>Les tarifs postaux.</p>	<p>Dans des situations simulées d'expédition et à partir d'un nombre limité d'envois (lettres, colis, imprimés, revues, documents divers), l'apprenant(e):</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ distingue les envois normalisés et non normalisés; ▫ vérifie leur poids; ▫ détermine l'affranchissement à partir des tarifs postaux; ▫ saisit correctement les données utiles dans un registre des expéditions.

COMPETENCES A MAITRISER	CONTENUS OPERATIONNELS ET SITUATIONS D'APPRENTISSAGE	CONTENUS ASSOCIES	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
<p>Compléter les récépissés de dépôt des envois spéciaux (recommandés, port payé par le destinataire, envois par sociétés privées, colis, etc.) (4.5.3).</p>	<p>Dans le cadre de l'expédition d'envois spéciaux (recommandé, port payé par le destinataire, envoi par sociétés privées, colis...):</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ distinguer les envois à affranchir dont le port est payé par le destinataire; ▫ identifier les rubriques et compléter les récépissés sur base de consignes; ▫ déterminer le format de l'enveloppe à bulles d'air ou du colis selon le contenu de l'envoi (disquette, document papier et objets divers,...); ▫ déterminer le montant de l'affranchissement. 	<p>Les envois spéciaux:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ enveloppes, ▫ boîtes, ▫ recommandé, ▫ ... <p>Les récépissés d'envois spéciaux.</p>	<p>L'apprenant(e) complète correctement les documents spécifiques.</p>

CONSEILS METHODOLOGIQUES

La capacité à reproduire des documents est une compétence à maîtriser par l'élève. De ce fait, il sera nécessaire de lui permettre l'accès à la photocopieuse de l'établissement. Afin d'éviter le gaspillage et/ou toute reproduction inutile, des consignes précises lui seront données avant la tâche à réaliser; une collaboration avec le personnel administratif de l'école est dès lors conseillée.

Lors de la maintenance de la photocopieuse, le professeur insistera sur les consignes de sécurité: zones à haute température et zones sous tension...

Lorsqu'il s'agira de traiter le courrier entrant et sortant, les activités pourront également se dérouler en collaboration avec le personnel administratif. Ce sera l'occasion d'initier l'élève à la déontologie du métier dans une activité où la confidentialité des informations est extrêmement importante. Le professeur pourra simuler la réception du courrier en glissant divers documents dans des enveloppes à l'intention de destinataires clairement identifiés ou non.

Afin de donner du sens aux activités, la constitution de groupes au sein de la classe permettra la simulation d'envoi et de réception de la correspondance. Ainsi, le courrier mis en page au cours de bureautique sera consigné, par l'élève, dans un registre de sortie et la réponse qui y sera donnée sera répertoriée dans le registre d'entrée. Ces registres (supports papier ou informatique) permettront la mise à jour des références de l'expéditeur et du destinataire.

ACTIVITE

- Accueillir et orienter des visiteurs ou des clients (répertoriée en 1.4).

COMPETENCE A MAITRISER	CONTENUS OPERATIONNELS ET SITUATIONS D'APPRENTISSAGE	CONTENUS ASSOCIES	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
<p>Repérer les comportements créant un climat relationnel favorable (1.4.2):</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ tenue vestimentaire, ▫ soin, ▫ niveau de langage, ▫ élocution, ▫ attitudes non verbales, ▫ formules de salutation, ▫ etc. 	<p>Sur base de différents supports auditifs et/ou écrits, identifier:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ l'émetteur; ▫ la forme et le codage du message (écrit, orale, visuelle, gestuelle, image, graphique...); ▫ le canal; ▫ le récepteur. <p>Sur base d'un support auditif et/ou écrit:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ déterminer les niveaux de langue et l'effet qu'ils provoquent; ▫ reformuler les phrases selon le registre approprié à la situation. <p>Sur base d'un support visuel et/ou à partir d'un jeu de rôle:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ déterminer les éléments du paralangage; ▫ identifier les effets qu'ils provoquent chez le récepteur. 	<p>Les acteurs et les formes de la communication (verbale, non-verbale).</p> <p>Les canaux de transmission:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ face-à-face, ▫ courrier, ▫ téléphone, ▫ ... <p>Les registres de langage:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ familier, ▫ courant, ▫ soutenu. <p>Les paralangages:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ le regard, ▫ les mimiques, ▫ les gestes, ▫ la position du corps, ▫ la présentation physique, ▫ la distance entre les interlocuteurs, ▫ ... 	<p>Dans des situations professionnelles réelles ou simulées et à partir d'une grille d'observation donnée, l'apprenant(e):</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ adopte une tenue et une attitude correctes; ▫ applique les règles de courtoisie; ▫ évalue son comportement de manière critique.

COMPETENCE A MAITRISER	CONTENUS OPERATIONNELS ET SITUATIONS D'APPRENTISSAGE	CONTENUS ASSOCIES	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
	<p>Sur base d'une grille d'analyse écouter un texte enregistré par cinq voix différentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ caractériser chaque voix; ▫ identifier l'effet de chacune des voix chez le récepteur. <p>A partir d'un exercice d'expression orale:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ prononcer une même phrase avec des intonations différentes; ▫ identifier l'effet provoqué chez le récepteur. <p>A partir de l'audition d'un message enregistré par chaque élève:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ identifier les caractéristiques de sa propre voix ou de chacune des voix; ▫ corriger éventuellement le débit, le volume, ... en procédant à d'autres exercices du même type. <p>A partir d'un jeu de rôle, sur base de consignes et d'une grille d'observation, transmettre une image positive:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ identifier le contexte de communication et se situer; ▫ utiliser un style, un ton et un langage adapté à la situation; ▫ adopter une attitude favorable à la communication (comportement, tenue); ▫ analyser et corriger son comportement en fonction des observations. 	<p>Les caractéristiques de la voix:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ hauteur (aiguë, médiane, grave), ▫ timbre (doux, criard, rauque), ▫ articulation, ▫ débit (rapide, moyen, lent), ▫ intonation, ▫ volume (fort, moyen, faible). <p>Les éléments favorables à la communication.</p>	

CONSEILS METHODOLOGIQUES

Dans le profil de formation, les étudiants doivent maîtriser des compétences en communication orale. Le développement de ces compétences passe par des entraînements progressifs et réguliers qu'il faudra évaluer pour qu'ils puissent évoluer. Le professeur privilégiera l'expression orale des élèves, tant au niveau des activités d'exercices que des activités d'observation ou de synthèse.

Les activités de ce module reposent sur des mises en situation répétées qui aboutissent à des exercices variés:

- travaux d'observation adaptés à l'apprentissage des concepts et principes de la communication;
- analyse de dialogues écrits, de séquences télévisées ou de messages enregistrés (par l'enseignant, par l'élève ou par une personne extérieure);
- jeux de rôle et exercices d'expression orale au cours desquels l'étudiant se confrontera aux différents registres, au paralangage, à sa propre voix...

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 s'attachera à installer une ambiance propice à la communication au sein du groupe. Afin de conférer aux exercices des objectifs professionnels identifiés et précis, l'étudiant ne doit pas assimiler la "communication orale" à une discussion entre amis...

Le magnétophone est un outil souple qui peut être exploité en individuel, en groupe ou avec toute la classe. L'utilisation d'un enregistrement devant la classe nécessite l'accord de l'élève concerné. L'exploitation d'un enregistrement sera accompagnée d'une grille d'analyse permettant une évaluation fine du contenu du message et de l'expression verbale. Les étudiants ne doivent jamais utiliser une grille si chaque critère n'est pas parfaitement compris. Les premières évaluations porteront sur des communications enregistrées par des partenaires extérieurs (cassettes audio ou visuelles) ou par l'enseignant, offrant ainsi à l'élève l'occasion de s'appropriier les critères.

Tout au long de ce module, l'élève apprendra à prendre conscience de l'importance de son comportement, de son langage. La grille d'observation peut l'y amener lors de ses exercices de communication, devenant ainsi un outil d'auto-analyse le rendant "acteur" de son apprentissage, lui permettant de connaître les objectifs fixés, les difficultés spécifiques. L'enseignant mettra en valeur les points positifs et s'efforcera de donner des conseils personnalisés, aucun étudiant n'évoluant de la même manière. Cette évaluation formative facilitera le processus d'acquisition des compétences.

TAOS 4 LA COMMUNICATION ET L'ACCUEIL EN FACE-A-FACE

ACTIVITES

Les compétences indiquées en italique sont à exercer.

- Accueillir et orienter des visiteurs ou des clients (répertoriée en 1.4).
- *Accueillir les usagers des services publics ou privés (administration, Poste, hôpital, banque, etc.) (répertoriée en 5.3).*

COMPETENCE A EXERCER	CONTENUS OPERATIONNELS ET SITUATIONS D'APPRENTISSAGE	CONTENUS ASSOCIES	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
<i>Créer un espace d'accueil attrayant (1.4.1.).</i>	<p>AMENAGER L'ESPACE D'ACCUEIL</p> <p>A partir de l'expérience personnelle de chacun, d'interviews, d'une recherche dans les médias, déterminer l'impact de la fonction d'accueil.</p> <p>A partir d'un support visuel ou à l'occasion de différentes visites:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ dégager les caractéristiques et les éléments du décor qui favoriseront le climat dans l'espace d'accueil; ▫ apprécier l'espace d'accueil prévu à l'établissement et proposer éventuellement des solutions de remédiation. <p>A l'occasion d'une visite d'entreprise, d'un secrétariat ou à l'analyse de documents iconographiques, identifier les outils et documents indispensables à l'accueil (téléphone, annuaires interne et externe, plan des locaux, agenda des visites, ...).</p>	<p>La fonction d'accueil:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ importance pour le visiteur, ▫ conséquences pour l'entreprise. <p>L'aménagement de l'espace d'accueil:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ mobilier (type et emplacement), ▫ matériel et outils indispensables, ▫ décoration (plantes vertes...), ▫ couleurs (moquette et papier), ▫ éclairage, ▫ revues, boissons... <p>Les outils et documents indispensables à l'accueil.</p>	

COMPETENCE A MAITRISER	CONTENUS OPERATIONNELS ET SITUATIONS D'APPRENTISSAGE	CONTENUS ASSOCIES	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
<p>Appliquer les formules de politesse et les usages habituels dans une situation de communication en face-à-face (1.4.3).</p>	<p>ACCUEILLIR LE VISITEUR</p> <p>A partir d'un support visuel ou à l'occasion de différentes visites (salon commercial, entreprises, secrétariat...), identifier les qualités de la personne chargée de l'accueil (sourire, écoute, disponibilité, efficacité, tenue vestimentaire...).</p> <p>Dans le cadre d'un jeu de rôle, sur base de consignes et d'une grille d'observation, appliquer les règles de courtoisie relatives à l'accueil:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ placer tables et chaises dans l'espace le plus approprié; ▫ saluer et demander son nom à un visiteur; ▫ s'enquérir de l'objet de sa visite et l'introduire auprès de la personne demandée; ▫ analyser et corriger son comportement en fonction des observations. <p>RENSEIGNER LE VISITEUR</p> <p>A partir d'un support auditif ou à l'occasion d'un jeu de rôle (demande de réservation par exemple):</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ déterminer les différentes étapes de la situation d'accueil; ▫ identifier la demande du visiteur; ▫ évaluer si la demande est complète et précise; ▫ déterminer les renseignements que le visiteur aurait dû fournir dès le début de l'entretien; 	<p>Les qualités de la personne chargée de l'accueil et les règles de savoir-vivre:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ tenue, ▫ soin, ▫ niveaux de langue, ▫ élocution, ▫ formules de salutation. <p>Le protocole d'accueil:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ organisation de l'accueil, ▫ savoir-faire et savoir-être. 	<p>A partir de situations simulées d'accueil d'un visiteur ou d'un client, l'apprenant(e):</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ salue le visiteur, l'identifie, lui propose ses services; ▫ adapte son niveau de langage à l'interlocuteur; ▫ s'enquiert de l'objet de la visite; ▫ note éventuellement les renseignements indispensables pour y donner suite; ▫ informe l'interlocuteur à partir des informations dont il dispose, répond lui-même à ses questions ou l'oriente vers le service (la personne) compétent(e); ▫ a une attitude d'écoute, de disponibilité, de service; ▫ réagit en fonction des consignes ou de la situation (faire patienter, inviter à reprendre rendez-vous, proposer de la lecture, etc.).

COMPETENCES A EXERCER	CONTENUS OPERATIONNELS ET SITUATIONS D'APPRENTISSAGE	CONTENUS ASSOCIES	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
<p><i>Repérer la demande du visiteur (5.3.2).</i></p> <p><i>Identifier précisément la localisation des différents services afin d'orienter adéquatement l'usager (5.3.3).</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> ▫ déterminer comment la personne préposée à l'accueil obtient ces informations; ▫ déterminer comment elle s'assure de sa compréhension du message; ▫ identifier les documents qu'elle a dû consulter; ▫ identifier le registre de langage utilisé par les personnes. <p>A partir d'un jeu de rôle et sur base de consignes, accueillir un visiteur qui n'a pas pris rendez-vous (parent par exemple):</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ appliquer le protocole d'accueil; ▫ poser les questions adéquates afin de cerner ses attentes et reformuler éventuellement la demande; ▫ rechercher l'information demandée et la communiquer; ▫ noter les coordonnées du visiteur et les renseignements demandés pour y donner suite ultérieurement; ▫ faire patienter le visiteur et/ou lui proposer un rendez-vous. <p>ORIENTER UN VISITEUR</p> <p>Dans le cadre d'une simulation d'accueil d'une personne extérieure à l'école et à partir de consignes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ localiser la salle informatique sur le plan du bâtiment; ▫ déterminer l'itinéraire à emprunter et le communiquer au visiteur; ▫ prendre congé. 	<p>L'écoute active:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ les questions ouvertes, ▫ les questions fermées, ▫ la reformulation d'un message. <p>La réponse à la demande de renseignements:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ exploitation des outils de renseignements, ▫ consultation de documents, ▫ ... 	

CONSEILS METHODOLOGIQUES

Le professeur insistera sur l'importance de la fonction d'accueil dans l'entreprise et les aptitudes qu'elle suppose:

- aisance relationnelle,
- excellente présentation,
- vivacité d'esprit,
- souci du travail bien fait,
- souci de donner satisfaction.

Ces aptitudes ne peuvent être acquises que par la répétition d'exercices variés plaçant l'élève en situation de communication. La pratique du jeu de rôle¹ devient ainsi un excellent outil pédagogique. Utiliser le jeu comme séquence d'apprentissage consiste à construire le cours autour de la simulation et du vécu de l'élève. Il permet de comprendre certains mécanismes de la réalité mieux qu'un discours, mais sans aspect critique l'accompagnant, il reste un exercice vain. Des plages de temps seront ainsi consacrées à faire le point sur ce qui a été dit, vécu et vu; d'autres seront réservées à des phases de recentrage et à l'apport de savoirs "magistraux".

Un des intérêts que présente le jeu pédagogique est de pouvoir ancrer les notions; il renforce la motivation à apprendre en utilisant les motivations internes et personnelles du joueur (curiosité, initiative, envie de gagner, ...) à la place des motivations externes (récompense, punition, ...). Au cours d'un jeu de simulation, les participants apprennent à partir de ce qu'ils font, de ce qu'ils disent et de ce qu'ils comprennent; ils se confrontent aux problèmes et aux concepts dans l'action. C'est donc une méthode d'apprentissage active où l'enseignant joue plutôt le rôle de facilitateur de l'apprentissage bien plus que celui de dispensateur unique de connaissances. L'apprenant est au centre du processus d'apprentissage et le groupe est source d'apprentissage: l'acquisition des compétences relationnelles provient de l'interaction entre les participants eux-mêmes.

Lors de ces activités, le professeur, comme l'élève, pourra jouer le rôle de l'accueillant et du visiteur; l'élève, comme le professeur, sera tour à tour participant ou observateur. A l'issue de chaque exercice et à l'aide d'une grille d'analyse, un échange de points de vue entre les intervenants et les observateurs sera l'occasion d'identifier les points positifs et négatifs, ainsi que les erreurs commises. L'erreur est considérée comme utile; l'apprenant doit toujours être en mesure de la comprendre et de la corriger. Le jeu agit ainsi comme un renforcement positif: il permet de prendre des risques... sans risques, car il n'y a pas de sanctions. L'acquisition de savoirs, savoir-être et savoir-faire est alors "chargée positivement".

¹ Scène improvisée entre deux ou plusieurs personnes, à partir d'un scénario et de consignes, laissant à chacun la possibilité de s'exprimer pleinement.

ACTIVITES

- Recevoir des appels téléphoniques: identifier l'interlocuteur, s'enquérir de l'objet de l'appel, transmettre (répertoriée en 1.1).
- Emettre des appels à partir de consignes: identifier le destinataire, laisser un message, transmettre (répertoriée en 1.2).
- Utiliser les sources d'information (répertoriée en 1.3).
- *Communiquer avec la hiérarchie, les clients, les fournisseurs, ... (répertoriée en 6.1).*
- *Identifier les contraintes du métier (répertoriée en 6.4).*

*Les compétences indiquées en italique sont à exercer.
Les contenus indiqués en italique sont facultatifs.*

COMPETENCES A MAITRISER	CONTENUS OPERATIONNELS ET SITUATIONS D'APPRENTISSAGE	CONTENUS ASSOCIES	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
Identifier les services proposés par les différents opérateurs de téléphonie (1.3.2).	Identifier l'opérateur de téléphonie à partir de divers numéros de téléphone. Selon le numéro de téléphone du correspondant, en fonction du matériel et des renseignements à disposition (tarifs téléphoniques, service SMS, moment de l'appel, ...): <ul style="list-style-type: none"> ▫ déterminer le coût le plus intéressant selon le numéro appelé; ▫ déterminer le canal de communication approprié à la situation (SMS, message oral, ...). 	LE TELEPHONE Les principaux opérateurs et services téléphoniques: <ul style="list-style-type: none"> ▫ téléphonie fixe, ▫ téléphonie. 	A partir d'une documentation mise à sa disposition, l'apprenant(e): <ul style="list-style-type: none"> ▫ identifie les services proposés, ▫ les compare (utilité, coût).

COMPETENCES A MAITRISER	CONTENUS OPERATIONNELS ET SITUATIONS D'APPRENTISSAGE	CONTENUS ASSOCIES	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
<p>Identifier le mode de classement des sources d'information (fichiers, catalogues, répertoires, tarifs, annuaires), interpréter les abréviations et pictogrammes (1.3.1).</p>	<p>A partir de consignes, rechercher le numéro de téléphone d'un correspondant (personne ou société):</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ dans l'annuaire téléphonique, ▫ dans l'annuaire commercial, ▫ dans un répertoire, ▫ sur un site Web. <p>A l'audition d'enregistrements, apprécier la qualité de diverses communications téléphoniques:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ relever les points positifs et négatifs des interlocuteurs à l'aide d'une grille d'observation; ▫ reformuler les messages émis par les intervenants. <p>Sur base d'un jeu de rôles, d'un support audio ou visuel, et à partir d'une grille d'évaluation, déterminer:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ les outils nécessaires à la communication téléphonique; ▫ les éléments indispensables à rassembler avant un appel; ▫ les "savoir-être" et "savoir-faire"; ▫ le protocole d'accueil spécifique. 	<p>Organisation du plan de travail et outils nécessaires:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ le téléphone, ▫ ordinateur, ▫ mémo (fichier ou papier), ▫ crayon, papier, ▫ agenda, ▫ liste des postes intérieurs, ▫ annuaires téléphoniques, ▫ documentation éventuelle, ▫ ... <p>Les "savoir-être" et les "savoir-faire" téléphoniques:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ attitude au téléphone; ▫ adaptation du ton et du registre de langage à la situation; ▫ but de l'appel; ▫ précision et concision du message; ▫ règles de présentation; ▫ règles de fin de communication. 	<p>L'apprenant(e) trouve rapidement, dans diverses sources, les informations qui lui sont demandées.</p>

COMPETENCES A MAITRISER	CONTENUS OPERATIONNELS ET SITUATIONS D'APPRENTISSAGE	CONTENUS ASSOCIES	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
	<p>PREPARER UN APPEL</p> <p>Dans une situation d'observation, définir:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. les règles essentielles de l'appel téléphonique: <ul style="list-style-type: none"> ▫ optimiser la durée de l'appel; ▫ aller à l'essentiel de manière concise; ▫ mettre fin à la communication 2. les situations qui peuvent être rencontrées: <ul style="list-style-type: none"> ⇒ le correspondant est contacté directement; ⇒ le correspondant est absent: <ul style="list-style-type: none"> ▫ une personne prend note du message; ▫ le répondeur invite à laisser un message; ⇒ la standardiste filtre les appels. <p>A partir de consignes et à l'aide d'une fiche de préparation d'un appel téléphonique:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ prévoir le matériel nécessaire à une prise de notes; ▫ rechercher le numéro du correspondant; ▫ identifier le service ou la personne à contacter; ▫ déterminer et noter les idées principales du message à émettre; ▫ déterminer les documents susceptibles d'être consultés; ▫ préparer son agenda pour un rappel ultérieur éventuel. 	<p>L'EMISSION D'UN APPEL TELEPHONIQUE</p> <p>L'efficacité d'une communication téléphonique.</p> <p>Elaboration des cas de figure lors de l'appel.</p> <p>La fiche de préparation d'un appel téléphonique.</p>	

COMPETENCES A MAITRISER	CONTENUS OPERATIONNELS ET SITUATIONS D'APPRENTISSAGE	CONTENUS ASSOCIES	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
<p>Appliquer les formules de politesse et les usages habituels dans une situation d'échange téléphonique (1.2.1).</p> <p>S'exprimer couramment et succinctement dans diverses situations de communication telles que (1.2.2):</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ appel de correspondants, ▫ commande, réservation, prise de rendez-vous, annulation, demande de renseignements, etc. <p>Laisser un message sur répondeur (1.2.4).</p>	<p>ÉMETTRE UN APPEL</p> <p>Dans le cadre d'une simulation (réservation, prise ou annulation de rendez-vous, demande de renseignements), appliquer le protocole d'émission d'un appel:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ saluer; ▫ se présenter et présenter l'agence; ▫ formuler l'objet de la communication; ▫ émettre le message avec précision et concision; ▫ vérifier la compréhension; ▫ conclure la communication. <p>FORMULER UN MESSAGE SUR UN REPONDEUR</p> <p>Sur base de consignes, à partir d'un matériel auditif et d'un enregistreur, formuler de manière adaptée son message afin d'obtenir les renseignements attendus:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ écouter le message d'accueil; ▫ parler après le signal d'accueil sonore; ▫ se présenter (nom + agence, office); ▫ exposer brièvement le motif de l'appel; ▫ laisser ses coordonnées téléphoniques (horaire éventuel); ▫ saluer. 	<p>La synthèse d'une idée à émettre.</p> <p>Le protocole d'émission d'un appel téléphonique.</p> <p>Les critères d'efficacité de la communication d'un message:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ la voix, ▫ les qualités du message, ▫ le protocole d'émission. 	<p>Dans des situations simulées de communication téléphonique, l'apprenant(e):</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ présente l'entreprise (le service), se présente; ▫ adapte son niveau de langage à la situation et aux interlocuteurs. <p>A partir de simulations et de consignes l'apprenant(e):</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ appelle un correspondant; ▫ formule clairement sa demande; ▫ adopte une attitude adéquate face à des situations particulières (par ex. situations conflictuelles); ▫ pose des questions, reformule les réponses si besoin ; ▫ note les données principales de la conversation; ▫ informe l'interlocuteur à partir des données dont il /elle dispose (fichier, agenda, organigramme, etc.) ; ▫ prend congé de son interlocuteur. <p>Sa voix est bien posée, l'intonation et l'articulation sont correctes.</p> <p>A partir de consignes, l'apprenant(e) prépare et enregistre un message simple et concis. Le ton est aimable et l'élocution correcte.</p>

COMPETENCES A MAITRISER	CONTENUS OPERATIONNELS ET SITUATIONS D'APPRENTISSAGE	CONTENUS ASSOCIES	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
<p>Appliquer les formules de politesse et les usages habituels dans une situation d'échange téléphonique (1.1.1).</p>	<p>REPOUDRE A UN APPEL TELEPHONIQUE</p> <p>Dans le cadre d'une simulation, appliquer le protocole d'accueil:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ reconnaître un appel venant de l'extérieur; ▫ décrocher avant la 3^e sonnerie; ▫ se présenter; ▫ identifier le correspondant; ▫ identifier l'objet de l'appel et y donner la suite appropriée; ▫ prendre congé de la personne. <p>Dans une situation donnée relative à une activité professionnelle (hôtel, office du tourisme, administration...), répondre à une demande de renseignements:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ appliquer le protocole d'accueil; ▫ écouter sans interrompre; ▫ identifier rapidement les besoins réels de l'interlocuteur; ▫ évaluer si la demande est complète et précise; ▫ formuler les questions utiles; ▫ reformuler le message pour s'assurer d'avoir bien compris; ▫ utiliser un langage adapté à la situation; ▫ noter les renseignements nécessaires; ▫ répondre aux questions point par point; ▫ chercher l'information si nécessaire et faire patienter; ▫ traiter le problème et décider de la suite à donner; 	<p>LA RECEPTION D'UN APPEL TELEPHONIQUE</p> <p>Le protocole d'accueil téléphonique.</p> <p>Les techniques de réception d'un appel:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ code d'épellation; ▫ reformulation du message; ▫ prise de notes sur mémo; ▫ consultation rapide des informations. 	<p>Dans des situations simulées de communication téléphonique, l'apprenant(e):</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ présente l'entreprise (le service), se présente; ▫ adapte son niveau de langage à la situation et aux interlocuteurs.

COMPETENCES A MAITRISER	CONTENUS OPERATIONNELS ET SITUATIONS D'APPRENTISSAGE	CONTENUS ASSOCIES	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
<p>Identifier le correspondant, l'objet de l'appel, les éléments d'information indispensables pour y donner suite (1.1.2).</p> <p>Rédiger un mémo pour transmettre l'information à un tiers (1.1.3).</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▫ résumer en quelques mots les résultats de la conversation; ▫ obtenir l'acquiescement de l'interlocuteur sur cette synthèse; ▫ saluer et raccrocher après l'émetteur; ▫ donner éventuellement la suite proposée. <p>Dans le cadre d'un jeu de rôle, répondre à un appel qui n'est pas destiné à la société ou à la personne qui décroche:</p> <p>⇒ L'appel n'est pas destiné à l'agence:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ identifier les personnes (l'appelant, l'appelé) et l'objet de l'appel; ▫ interrompre aimablement le correspondant; ▫ laisser l'impression de serviabilité; ▫ laisser la personne raccrocher. <p>⇒ le destinataire est absent:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ signaler aimablement l'absence du correspondant et proposer de faire suivre la demande; ▫ prendre note des coordonnées; ▫ résumer l'objet du message et compléter le mémo; ▫ proposer de retéléphoner ou inviter l'intéressé à reprendre contact; ▫ convenir d'une date et heure et prendre congé. 	<p>Les règles de savoir-vivre.</p> <p>Les outils indispensables à l'accueil téléphonique:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ le mémo (fiche téléphonique), ▫ l'agenda. 	<p>A partir de différents messages enregistrés, l'apprenant(e)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ identifie précisément l'interlocuteur; ▫ identifie l'(les) idée(e) principale(s) d'un entretien, d'une demande; ▫ note les informations utiles pour y donner suite; ▫ fait un bref rapport oral de sa conversation; ▫ rédige un mémo à l'intention d'un destinataire absent.

COMPETENCES A MAITRISER	CONTENUS OPERATIONNELS ET SITUATIONS D'APPRENTISSAGE	CONTENUS ASSOCIES	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
<p>Réagir adéquatement aux situations professionnelles courantes (1.1.4).</p>	<p>⇒ L'appel est destiné à une autre personne:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ identifier les personnes et l'objet de l'appel; ▫ faire préciser les informations pour orienter l'appelant judicieusement; ▫ faire patienter et orienter l'appel vers la personne concernée; ▫ exposer brièvement la demande du correspondant au destinataire de l'appel. <p>⇒ L'appel n'est pas souhaité par le destinataire:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ signaler aimablement l'indisponibilité du correspondant et proposer de faire suivre la demande; ▫ prendre note des coordonnées; ▫ résumer l'objet du message et compléter le mémo; ▫ proposer de retéléphoner ou inviter l'intéressé à reprendre contact; ▫ convenir d'une date et heure et prendre congé. 	<p>Le code d'épellation.</p> <p>Les outils nécessaires:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ agenda, ▫ liste des postes intérieurs, ▫ ... 	<p>A partir de simulations et de consignes l'apprenant(e):</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ filtre les appels, oriente l'interlocuteur, met en attente, invite à prendre rendez-vous; ▫ adopte une attitude adéquate face à des situations particulières (par ex. situations conflictuelles); ▫ fait répéter ou épeler un nom, pose des questions, reformule les réponses au besoin; ▫ informe l'interlocuteur à partir des données dont il / elle dispose (fichier, agenda, organigramme, guides, annuaires, horaires, tarifs, etc.); ▫ prend congé de son interlocuteur. <p>Sa voix est bien posée, l'intonation et l'articulation sont correctes.</p>

COMPETENCES A EXERCER	CONTENUS OPERATIONNELS ET SITUATIONS D'APPRENTISSAGE	CONTENUS ASSOCIES	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
<p><i>S'exprimer succinctement dans diverses situations de communication (6.1.1).</i></p> <p><i>Respecter strictement les règles déontologiques spécifiques à la profession (6.4.3).</i></p>	<p><i>Dans le cadre d'un jeu de rôle, répondre à un client mécontent:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ <i>appliquer le protocole d'accueil;</i> ▫ <i>recueillir les faits pour identifier le problème;</i> ▫ <i>évaluer le bien-fondé de la réclamation;</i> ▫ <i>identifier les causes explicites et implicites de son insatisfaction;</i> ▫ <i>maîtriser ses émotions et adopter une attitude ouverte;</i> ▫ <i>pratiquer l'écoute active;</i> ▫ <i>employer un langage adapté à la situation;</i> ▫ <i>mettre en oeuvre une solution;</i> ▫ <i>proposer de reporter la conversation;</i> ▫ <i>orienter vers une personne responsable.</i> 	<p><i>La déontologie:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ <i>confidentialité des informations,</i> ▫ <i>...</i> 	

COMPETENCES A MAITRISER	CONTENUS OPERATIONNELS ET SITUATIONS D'APPRENTISSAGE	CONTENUS ASSOCIES	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
<p>Utiliser les fonctions courantes d'un répondeur (1.2.3).</p>	<p>ENREGISTRER UN MESSAGE D'ACCUEIL SUR LE REPONDEUR</p> <p>A l'audition de plusieurs messages d'accueil enregistrés, déterminer les qualités d'un message d'accueil.</p> <p>A l'aide d'un mode d'emploi et d'un répondeur:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ identifier les touches du répondeur; ▫ activer la mise en service; ▫ écouter et effacer les messages enregistrés; ▫ désactiver l'enclenchement automatique. <p>Préparer et enregistrer un message qui donne une image positive de la société:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ saluer; ▫ indiquer le nom de la société; ▫ indiquer les heures d'ouverture; ▫ inciter le correspondant à renouveler l'appel ou ▫ demander au correspondant de laisser un message après le signal sonore; ▫ inviter le correspondant à laisser ses coordonnées; ▫ remercier de l'appel. 	<p>Le message d'accueil du répondeur:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ qualités, ▫ contenu. <p>Le répondeur téléphonique.</p>	<p>L'apprenant(e):</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ décode le mode d'emploi et les pictogrammes d'un répondeur; ▫ enregistre un message d'accueil selon des consignes. <p>Le ton est aimable et l'élocution correcte.</p>

CONSEILS METHODOLOGIQUES

Les situations d'apprentissage sont données à titre d'exemple et ne sont en aucun cas exhaustives.

Le professeur habituera l'élève à rédiger sa communication par écrit à l'aide d'une fiche de préparation d'appel. L'utilisation du matériel didactique est recommandée. Ainsi, un appareil téléphonique facilitera la réussite des jeux de rôle.

La prestation orale de l'étudiant face à la classe est très intimidante. Les premiers exercices d'observation et d'analyse s'effectueront à partir de communications enregistrées. Les premiers jeux de rôle peuvent se réaliser en tournant le dos aux observateurs; le professeur pourra tenir le rôle de la personne préposée à l'accueil téléphonique.

Lors des simulations, le professeur veillera à faire acquérir la "bonne attitude":

- maintien (attirer l'attention sur l'importance du respect des règles d'ergonomie et d'organisation de bureau),
- amabilité et sourire,
- calme et disponibilité,
- élocution claire, débit moins rapide qu'en "face-à-face",
- concentration sur l'appel,
- bruits distracteurs, tics, etc.

Afin de développer simultanément les facultés d'écoute et de manipulation d'outils, le professeur habituera l'élève à:

- utiliser le clavier et le téléphone,
- gérer l'entretien et la prise de notes.

Pour faciliter la prise de notes et l'utilisation du mémo, l'élève sera entraîné à:

- la recherche des mots clés d'un message simple (écrit et oral),
- la formulation des idées principales,
- l'utilisation d'abréviations.

ACTIVITES

- *Développer des attitudes professionnelles (répertoriée en 6.5).*
- Utiliser une photocopieuse (répertoriée en 3.2).
- Participer à l'organisation d'une réunion d'une manifestation de relations publiques, d'un salon, d'une inauguration, exposition, etc. (répertoriée en 5.1).
- Réaliser la présentation visuelle d'un document (répertoriée en 3.4).
- Accueillir et orienter des visiteurs ou des clients (répertoriée en 1.4).
- Accueillir les visiteurs (clients, spectateurs) sur les lieux de la manifestation et, le cas échéant, contrôler les accès (répertoriée en 5.2).
- *Communiquer avec la hiérarchie, les clients, les fournisseurs... (répertoriée en 6.1).*

*Les compétences indiquées en italique sont à exercer.
Les contenus indiqués en italique sont facultatifs.*

COMPETENCE A EXERCER	CONTENUS OPERATIONNELS ET SITUATIONS D'APPRENTISSAGE	CONTENUS ASSOCIES	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
<i>Organiser son travail (6.5.1).</i>	A l'occasion de la préparation d'une réunion de parents des élèves de 2 ^e année: <ul style="list-style-type: none"> ▫ déterminer le canal le plus approprié pour les y inviter; ▫ réunir les informations et définir le contenu du message à leur communiquer; ▫ rédiger le message et l'éditer à l'aide du traitement de texte, dans la forme et sur le support le plus approprié; ▫ déterminer les informations qui seront utiles aux parents lors de leur arrivée à l'école (plan des locaux, nom des professeurs...); ▫ déterminer les informations qui seront utiles à la (aux) personne(s) chargée(s) de l'accueil. 	L'organisation d'une réunion: <ul style="list-style-type: none"> ▫ la collecte des informations; ▫ la planification des tâches (avant, pendant, après la réunion); ▫ l'organisation de l'accueil. 	

COMPETENCES A MAITRISER	CONTENUS OPERATIONNELS ET SITUATIONS D'APPRENTISSAGE	CONTENUS ASSOCIES	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
<p>Collationner les réponses écrites et orales (5.1.2).</p> <p>Réaliser les travaux courants dans un service administratif et commercial: duplication, réalisation de transparents, montages, etc. (3.2.3).</p> <p>Programmer la duplication d'un document (code entrée, type d'impression, agrandissement et réduction, nombre de copies, marges, etc.) (3.2.1).</p> <p>Relier les divers éléments d'un dossier (3.4.6).</p>	<p>Dans le cadre d'une réunion de coordination (simulée ou non) relative à la manifestation:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ préparer préalablement un formulaire reprenant les différentes rubriques à traiter; ▫ compléter ces rubriques au cours de la réunion. <p>A partir de consignes (réponses reçues au courrier expédié), élaborer et classer la liste des participants (présents, absents et excusés) à une manifestation.</p> <p>Dans le cadre d'un exposé, d'une présentation orale (ex.: présentation des options du 2^e degré organisées à l'établissement), identifier les types de transparents et les imprimer à l'aide:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ de la photocopieuse, ▫ de l'imprimante. <p>Dans la perspective de l'accueil (ex.: parents des élèves de 2^e année):</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ réaliser la photocopie des documents à remettre aux participants (ex.: plan d'occupation des locaux...); ▫ rassembler toute la documentation relative à l'objet de la réunion (horaires, intervenants, plan des locaux...); <ul style="list-style-type: none"> ▫ effectuer les opérations de reliure et d'assemblage, en fonction du matériel disponible. 	<p>Le compte rendu de réunion.</p> <p>Le traitement des informations écrites et orales relatives à l'organisation d'une manifestation.</p> <p>Les types de transparents.</p> <p>Les fonctions de la photocopieuse.</p> <p>Les techniques de reliure et d'assemblage:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ agrafage, collage, anneaux en spirales...; ▫ fardes de présentation (classeur, feuilles A3...). 	<p>Dans des situations d'accueil (au sein de l'établissement ou à l'extérieur), l'apprenant(e) applique correctement les consignes qui lui sont données.</p> <p>L'apprenant(e) réalise correctement un tirage conforme aux instructions reçues.</p> <p>L'apprenant(e) réalise correctement un tirage conforme aux instructions reçues.</p> <p>L'apprenant(e) applique une technique de reliure et d'assemblage.</p>

COMPETENCES A MAITRISER	CONTENUS OPERATIONNELS ET SITUATIONS D'APPRENTISSAGE	CONTENUS ASSOCIES	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
<p>Appliquer les consignes d'un supérieur relatives à la logistique de la manifestation (5.1.3):</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ préparer matériellement les fardes d'information et/ou de documentation; ▫ préparer les badges; ▫ implanter les équipements et les supports d'information (tableaux, horaires, valves, transparents, etc.). <p>Identifier l'interlocuteur qui se présente et vérifier son droit d'accès (invitation, billets, etc.); lui délivrer si nécessaire, un laissez-passer (5.2.1).</p> <p>Délivrer, le cas échéant, les documents de contrôle de l'accès (enregistrement, badges, laissez-passer...) et accomplir les formalités requises (relevé d'identité, clôture de notes, etc.) (1.4.4).</p>	<p>Dans le cadre de l'accueil (ex.: parents):</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ réaliser les badges (à l'aide de l'outil informatique ou non); ▫ classer les badges; ▫ proposer et réaliser (à l'aide de l'outil informatique ou non) une signalisation pertinente des salles de réunion; ▫ rassembler les fardes à remettre aux participants. <p>A partir d'une liste classée des participants invités à la manifestation, appliquer le protocole d'accueil et les formalités d'accès:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ saluer et identifier la personne qui se présente à l'accueil; ▫ cocher son nom sur la liste; ▫ délivrer éventuellement un laissez-passer; ▫ remettre la documentation; ▫ expliquer (éventuellement) le déroulement de la manifestation; ▫ l'orienter (éventuellement) vers le vestiaire. 	<p>Les badges.</p> <p>Les supports d'information.</p> <p>Le protocole d'accueil.</p> <p>Les formalités d'accès.</p>	<p>Dans des situations d'accueil (au sein de l'établissement ou à l'extérieur), l'apprenant(e) applique correctement les consignes qui lui sont données.</p> <p>A l'occasion d'une manifestation scolaire ou autre, l'apprenant(e) participe à la logistique d'accueil.</p> <p>Dans des situations d'accueil (au sein de l'établissement ou à l'extérieur), l'apprenant(e) applique correctement les consignes qui lui sont données.</p>

COMPETENCE A MAITRISER	CONTENUS OPERATIONNELS ET SITUATIONS D'APPRENTISSAGE	CONTENUS ASSOCIES	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
<p>Assurer le service sur les lieux de la manifestation (boissons, buffet, vestiaire, etc.) (5.1.4).</p> <p><i>Développer son autonomie, son sens des responsabilités, sa motivation (6.5.3).</i></p> <p><i>Chercher constamment la qualité du service et la satisfaction de l'interlocuteur (6.5.5).</i></p> <p><i>S'exprimer succinctement dans diverses situations de communication (6.1.1).</i></p>	<p>A l'occasion d'une réunion de parents, d'une réunion de professeurs... assurer le service sur les lieux de la manifestation:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ organiser un vestiaire dans un endroit approprié; ▫ suspendre les vêtements selon un ordre logique; ▫ délivrer un ticket; ▫ proposer une boisson. <p>Dans le cadre d'un jeu de rôle, utiliser un diaporama comme support à la présentation orale:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ identifier les conditions de réussite de la présentation; ▫ <i>préparer, si possible, l'environnement;</i> ▫ <i>si possible, projeter le diaporama, et effectuer la présentation orale de l'exposé.</i> 	<p>La logistique de l'accueil:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ vestiaire, ▫ tickets, ▫ boissons. <p>Les conditions de réussite d'une présentation orale:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ le public cible; ▫ le contenu du message; ▫ l'environnement (local, lumière, organisation de la salle, système de projection...); ▫ la présentation des informations projetées (mots clés, police, taille, couleur...); ▫ la place du conférencier; ▫ le langage non verbal; ▫ la communication orale; ▫ la concordance du message oral et projeté (en adéquation au non verbal). 	<p>A l'occasion d'une manifestation scolaire ou autre, l'apprenant(e) participe à la logistique d'accueil.</p>

CONSEILS METHODOLOGIQUES

Le profil de formation de l'auxiliaire administratif et d'accueil a défini des compétences à maîtriser dans le cadre de situations réelles. Puisqu'il ne s'agit plus ici de simulation, l'étudiant devra s'impliquer dans l'organisation d'un événement tel que réunion de parents, conférence au sein de l'école, journée portes ouvertes, inauguration d'une exposition, événement lors d'un stage en entreprise, ... Afin d'effectuer les différentes tâches préparatoires à l'organisation de cette manifestation, l'étudiant devra utiliser téléphone, photocopieuse, outils bureautiques; ces activités se dérouleront dans la classe-bureau et, si possible, au secrétariat de l'établissement où l'étudiant pourra collaborer avec le personnel administratif.

Dans ce module, l'étudiant va mettre en œuvre ses compétences relationnelles et organisationnelles, identifiées lors de l'exercice des fonctions 5 et 6 décrites dans le profil de qualification:

- ↳ "Participer à des activités de relations publiques",
- ↳ "S'intégrer dans le milieu professionnel".

Ce sera pour lui l'occasion de révéler et mesurer l'une ou l'autre qualité personnelle: dynamisme, sens du contact, patience, esprit créatif, sens critique, goût du risque, ambition...

Afin d'établir le lien entre la préparation d'un "événement" et la participation à l'événement, entre la communication orale et la présentation écrite des documents..., les activités de ce module seront combinées aux situations décrites dans le module 6 du cours de Dactylographie-bureautique. Le lien entre les deux modules sera particulièrement opéré à l'occasion de l'étude du logiciel de présentation assistée par ordinateur, outil de communication par excellence. L'élève pourra présenter à un public le diaporama réalisé, que ce public soit constitué d'élèves de sa classe, d'une autre classe, de professeurs ou, pourquoi pas, de parents. Il mesurera l'importance des difficultés auxquelles l'émetteur d'un message est généralement confronté, que le message soit oral ou écrit. En tant qu'émetteur, il s'attellera à la qualité du message à faire passer, aux émotions à dominer; en tant que récepteur, il en percevra les effets. La prise de parole en public est une situation délicate, difficile. Elle sera proposée aux élèves à titre d'exercice mais ne sera pas évaluée. Rappelons que l'évaluation certificative doit se limiter aux seuls indicateurs définis dans le présent programme.

Les situations d'apprentissage sont données à titre d'exemple et ne sont en aucun cas exhaustives. L'organisation d'un "événement", si anodin soit-il, se déroule en plusieurs phases. A partir d'une situation simple (en relation avec leur vie familiale: anniversaire...), les élèves exprimeront les différentes tâches auxquelles ils ont été confrontés **avant**, **pendant** et **après** la réunion.

Des compétences transversales seront particulièrement mobilisées dans ce module:

- 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.

Les modules précédents ont mis en évidence des compétences communicationnelles à maîtriser. Toutes seront maintenant mises en œuvre dans la réalité à laquelle l'étudiant va se confronter; il évaluera s'il est capable de (d'):

- analyser une stratégie de communication dans l'esprit de l'entreprise (déontologie, savoir-être),
- définir la stratégie adaptée au traitement de la communication,
- développer des méthodes d'écoute active et l'aptitude à décoder un message,
- utiliser un vocabulaire précis et adapté à l'interlocuteur,
- contrôler l'expression orale et gestuelle: voix, intonation, accent, sourire,...
- adopter une attitude et une tenue vestimentaire en relation à la situation.

Les visites d'entreprise et autres activités extra-muros (foire commerciale, excursion, ...) seront exploitées du point de vue organisationnel, communicationnel et relationnel. L'observation du comportement de la personne chargée de l'accueil dans une agence, sur un stand, à l'hôtel ou au restaurant, ... sera source de renseignements qui pourront être exploités en classe. Une grille d'observation peut être un bon support à l'émergence des qualités d'une bonne communication et d'une bonne organisation.

La maîtrise de ces compétences ne relève pas de l'évidence. Les étapes de la résolution de problèmes sont dès lors conseillées dans les différentes séquences d'apprentissage proposées dans ce programme:

- l'observation,
- l'analyse de la situation,
- la formulation d'hypothèses,
- la vérification du résultat.

L'évaluation formative joue un rôle primordial dans l'acquisition des compétences. Ainsi, à l'issue d'une opération d'accueil au sein de l'établissement, il sera particulièrement intéressant d'effectuer le bilan de l'activité en sollicitant non seulement l'appréciation de visiteurs, de la direction, des professeurs, etc., mais aussi celle des élèves pour qu'ils relèvent les points positifs et négatifs liés à:

- la préparation et l'organisation de l'événement,
- leurs propres savoir-être et savoir-faire mis en œuvre lors de la manifestation.

BIBLIOGRAPHIE

SECRETARIAT ET COMMUNICATION

G. KIRCHMEYER, M. LIETTA, *Jeux de rôle pour apprendre à communiquer*, tomes 1 et 2 (manuels, corrigés, cassettes)
Ed. Bernard-Lacoste, Paris,
(Diffusion Nord-Sud, rue Berthelot 150, 1190 Bruxelles - ☎ 02 343 10 13)

R. DE CARNE, M. KRYS, *Communication - Métiers du secrétariat; Métiers de la comptabilité* – Seconde professionnelle BEP - (manuel, livre du professeur)
Ed. Hachette Technique

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

I. ISSALY, *Organisation – Métiers du secrétariat; Métiers de la comptabilité*
Seconde professionnelle BEP
Ed. Hachette Technique, Paris

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

M. GUITTARD, Y. LE FIBLEC, *Organisation* – Seconde professionnelle BEP (manuel et guide pédagogique)
Ed. Bertrand-Lacoste, Paris

M. GUITTARD, S. NECHEM, *Communication* – Seconde professionnelle BEP (manuel, guide pédagogique, CD audio, cassette, disquette élève)
Ed. Bertrand-Lacoste, Paris

M. GUITTARD, Y. LE FIBLEC, *Organisation* – Terminale BEP, Métiers du secrétariat (manuel et guide pédagogique)
Ed. Bertrand-Lacoste, Paris

M. GUITTARD, S. NECHEM, *Communication* – Terminale BEP, Métiers du secrétariat (manuel, guide pédagogique, CD audio, cassette, disquette élève)
Ed. Bertrand-Lacoste, Paris

C. GUIRAUD, *Communication et Organisation* – Seconde professionnelle BEP (manuel, guide pédagogique, pochette contrôles, corrigé contrôles)
Ed. Bertrand-Lacoste, Paris

C. GUIRAUD, *Communication et Organisation* – Terminale BEP, Métiers du secrétariat (manuel, guide pédagogique, pochette contrôles, corrigé)
Ed. Bertrand-Lacoste, Paris

M. GUITTARD, M. PETIT, *Organisation* – Première et Terminale professionnelles,
Baccalauréat professionnel Secrétariat, tomes 1 et 2
(manuels, guides pédagogiques, disquettes)
Ed. Bertrand-Lacoste, Paris

M. GUITTARD, M. PETIT, *Communication* – Première et Terminale professionnelles,
Baccalauréat professionnel Secrétariat, tomes 1 et 2
(manuels, guides pédagogiques, cassette, disquettes)
Ed. Bertrand-Lacoste, Paris

C. GUIRAUD, *Communication et Organisation* – Première professionnelle,
Baccalauréat professionnel Secrétariat
(manuel, guide pédagogique, pochette contrôles, corrigé)
Ed. Bertrand-Lacoste, Paris

C. GUIRAUD, *Communication et Organisation* – Terminale professionnelle,
Baccalauréat professionnel Secrétariat
(manuel, guide pédagogique)
Ed. Bertrand-Lacoste, Paris

M. GUITTARD, *Communication et Organisation* – 1^{re} STT (*Sciences et Technologies tertiaires*)
(manuel, guide pédagogique, cassette)
Ed. Bertrand-Lacoste, Paris

M. HOUY, M. CHESTERMAN, *Savoir communiquer et organiser en 1^{re} STT*
(manuel, corrigé, disquette élève)
Ed. Bertrand-Lacoste, Paris

Programme du cours de

SCIENCES ÉCONOMIQUES

AVANT-PROPOS

L'emploi d'auxiliaire administratif/administrative et d'accueil s'exerce à partir de consignes précises et sous la responsabilité d'un chef hiérarchique.

Il s'apparente aux fonctions d'un(e) employé(e) de bureau polyvalent(e) de premier niveau. Les tâches spécifiques à cet emploi sont essentiellement des **tâches d'exécution** qui comportent un caractère **répétitif**.

Il s'articule selon deux grands axes :

- l'axe de l'accueil des personnes (face à face, au téléphone) ;
- l'axe de soutien des activités d'un secrétariat.

TOTAL

25

25

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.

	5 ^e année	6 ^e année
Techniques commerciales	6	6

Les 6 périodes du cours de Techniques commerciales d'une même année doivent être attribuées au même professeur.

CONSIDERATIONS METHODOLOGIQUES GENERALES

□

La méthodologie dans les classes du 3^e degré de l'enseignement professionnel est particulièrement importante.

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

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

- Le développement de compétences repose sur la mise de l'élève en situation d'apprentissage et sur les tâches à accomplir qui en résultent.
Il incombe, par conséquent, à l'enseignant de :
 - proposer des **activités significantes** pour l'apprenant ;
 - laisser le **temps nécessaire** pour les effectuer ;
 - fournir les **ressources indispensables** à la résolution des problèmes posés.
- Le programme propose, à titre d'exemples, des **situations d'apprentissage**.
Il appartient au professeur de s'y référer ou d'en proposer d'autres, à la condition impérieuse de pratiquer une **pédagogie active** basée sur une participation réelle de l'élève à son apprentissage (en travail individuel ou en travaux de groupes).
L'enseignant veillera à rencontrer, **sur l'ensemble du degré**, les diverses compétences énoncées dans le profil de formation.
- L'apprentissage peut découler de l'action : c'est le but de la **pédagogie par projet**. Celle-ci oblige les apprenants à planifier, à réaliser un travail mais aussi à nouer des contacts extérieurs.
Cette pédagogie particulièrement significative dans l'enseignement professionnel vise le développement de compétences transversales et disciplinaires.
- Une période de cours/semaine dans la grille-horaire correspond à environ 22 périodes de cours/année effectives (hors évaluation certificative et événements parascolaires).
Il convient, par conséquent, de ne pas être exagérément ambitieux et de circonscrire les objectifs à atteindre.
L'évaluation formative, quant à elle, est incluse dans l'espace-temps disponible.

- ❑ La gestion du temps est un problème traditionnel de l'enseignant. La tenue d'un **cahier de matières prévisionnel** doit lui permettre de répartir les contenus à aborder sur les périodes de cours dont il dispose en tenant compte de la démarche qu'il envisage de suivre (pour rappel, une méthode incitative et participative exige beaucoup plus de temps qu'un enseignement exclusivement transmissif !).
- ❑ Si l'on veut un enseignement qui soit le reflet de la réalité et non une simulation inadéquate, du matériel, du mobilier, des fournitures de bureau et **l'organisation d'une classe-atelier** sont indispensables.
- ❑ La **bibliographie** relative aux programmes de sciences économiques pourra être consultée sur le site Internet ad hoc :

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

5^e année

TECHNIQUES COMMERCIALES

6 périodes

COMPETENCES DU PROFIL DE FORMATION RENCONTREES

REFERENTIEL

<i>Compétences à maîtriser (CM)</i>	<i>Compétences à exercer (CEF/CEP)</i>
1.1.1.	1.4.6.
1.1.4.	2.3.1.
1.2.1.	2.3.2.
1.2.2.	3.3.1.
1.3.1.	3.3.2.
1.4.7.	3.3.3.
1.4.8.	4.3.1.
2.1.1.	6.5.1.
2.4.4.	6.5.2.
3.1.1.	6.5.3.
3.3.4.	6.5.4.
3.5.1.	6.5.5.
4.1.1.	
4.2.1.	
4.5.1.	
4.5.3.	
4.8.1.	
4.8.2.	
4.8.3.	
4.8.4.	
6.3.1.	

Les références indiquées dans le tableau ci-dessus correspondent à la numérotation des compétences énoncées dans le profil de formation de l'Auxiliaire administratif /administrative et d'accueil qui peut être consulté sur le site Internet : http://www.restode.cfwb.be/sc_eco

1. DOCUMENTS COMMERCIAUX

Temps suggéré : 88 périodes

OBJECTIFS GENERAUX DU MODULE

- 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, commerciaux, financiers et juridiques.
- 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.

CONSIDERATIONS METHODOLOGIQUES PARTICULIERES

- 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. **Actualisés**, 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**.

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

**CONTENUS
D'APPRENTISSAGE
OBLIGATOIRES**

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

1. L'activité économique

temps suggéré : 8 périodes

- Les besoins

- *Dans une liste de besoins énoncés par les élèves, identifier ceux qui font l'objet d'une satisfaction indispensable, régulière, occasionnelle,... Procéder à une classification de ces besoins et les caractériser.*
- *En observant des illustrations (autoroutes, restaurants, hôpitaux, maisons, ...), distinguer besoins individuels de besoins collectifs.*
- *Etablir une hiérarchisation des besoins selon la propre échelle de valeur des élèves.*
- *Comparer les besoins de nos ancêtres et les nôtres, ceux des Africains et des Européens, ceux des jeunes et des vieux,... En induire le principe de l'évolution des besoins dans le temps et dans l'espace.*
Au départ d'une liste de besoins, rechercher dans diverses sources d'informations (catalogues, presse écrite, dépliants publicitaires, Internet, ...) des illustrations de biens et/ou services susceptibles d'y apporter satisfaction.

<ul style="list-style-type: none"> • Les biens 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Au départ d'une liste de besoins, rechercher dans diverses sources d'informations (catalogues, presse écrite, dépliants publicitaires, Internet,...) des exemples de biens et/ou services susceptibles d'y apporter satisfaction.</i> • <i>Sur la base d'illustrations sélectionnées, procéder à une classification des biens présentés.</i> • <i>Montrer qu'un même bien peut être tantôt bien de production et tantôt bien de consommation.</i>
<ul style="list-style-type: none"> • L'activité économique 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Rechercher, dans les annuaires téléphoniques, des exemples d'entreprises régionales illustrant les phases de l'activité économique.</i> • <i>Réaliser une représentation schématique des étapes de la fabrication d'un bien utilisé régulièrement. Y repérer les opérations de production.</i> • <i>En induire les phases consécutives de distribution et de consommation.</i>

<ul style="list-style-type: none"> • Les agents économiques 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Associer les différentes phases de l'activité économique aux différents agents économiques qui y participent.</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Le circuit économique 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Construire une représentation schématique des relations d'une entreprise locale avec d'autres agents économiques connus.</i> • <i>Sur la base d'activités données, apparier chacune d'entre elles à l'agent économique qui y correspond.</i>
<ul style="list-style-type: none"> • La place de l'entreprise dans le circuit économique 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>A l'occasion de la visite d'une entreprise locale (ou de son site Web), induire les divers aspects de son rôle (économique, social, technique, ...).</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Les secteurs d'activité 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Apparier une liste d'entreprises aux secteurs correspondants.</i>
<ul style="list-style-type: none"> • La structure de l'entreprise 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>A l'occasion de la visite d'une entreprise, représenter schématiquement l'organigramme de celle-ci.</i>

2. L'entreprise commerciale

temps suggéré : 3 périodes

<ul style="list-style-type: none">• Le commerçant• Les formalités liées à l'installation du commerçant• Le financement	<ul style="list-style-type: none">• <i>Sur la base d'offres d'emploi, distinguer personne physique de personne morale.</i>• <i>Proposer des activités et déterminer si celui qui les exerce est commerçant en se référant à la liste légale des actes de commerce.</i>• <i>Suite à une rencontre avec un notaire, établir une liste des démarches à entreprendre lors de l'installation.</i>• <i>Dans le cadre de situations données, rechercher le moyen de financement le plus approprié.</i>
--	--

3. Le contrat de vente

temps suggéré : 3 périodes

<ul style="list-style-type: none">• Les principes juridiques du contrat de vente• Les conditions générales de la vente• Les phases de la vente et les documents qui y correspondent	<ul style="list-style-type: none">• <i>Découvrir, à partir de l'analyse d'un contrat de vente <u>simple</u>, les éléments juridiques essentiels d'une transaction commerciale.</i>• <i>Identifier, au travers de l'analyse de divers supports, les conditions générales d'une vente.</i>• <i>Les présenter, avec leurs spécificités, sous forme d'un tableau récapitulatif.</i>• <i>Représenter, à l'aide d'une ligne du temps, les différentes phases d'un contrat de vente.</i>
---	--

L'étude des phases de la vente et des documents qui s'y rapportent repose, notamment, sur la maîtrise des notions relatives aux :

* **techniques du calcul commercial** :

- la règle de trois
- le calcul des pourcentages
- le calcul d'un taux
- le calcul d'un intérêt
- les règles de l'arrondi

* **bases du courrier commercial**

Ces notions seront abordées **ponctuellement** dans les situations d'apprentissage proposées.

Exemples :

- le calcul des pourcentages sera traité lors de l'analyse des réductions de prix ;
- les règles de l'arrondi seront appliquées à l'occasion d'une facturation ;
- la structure de la lettre commerciale sera découverte dans le cadre de la rédaction d'une lettre ordinaire de demande de prix ;
- la rédaction d'une lettre de réclamation dans le cas d'une facture incorrecte.

4. Les opérations d'achat

temps suggéré : 30 périodes

LES DOCUMENTS DE BASE A L'ENTREE ET LA COMMUNICATION Y AFFERENTE

- ✓ la demande de prix,
- ✓ l'offre de prix,
- ✓ le bon de commande,
- ✓ la note d'envoi,
- ✓ la fiche de stock,

• ***Traiter les opérations d'achat de l'entreprise :***

- rechercher des noms et adresses de fournisseurs ;
- demander un catalogue, des échantillons, des offres de prix, devis, des renseignements... ;
- répondre à ces différentes offres ;
- centraliser les offres et établir le tableau comparatif ;
- rédiger le bon (bulletin) de commande selon les instructions reçues et le présenter à la signature ;

- ✓ la facture :
 - simple,
 - avec frais accessoires (transport, assurance, emballages perdus, emballages repris,...),
 - avec réductions commerciales : rabais, remise, ristourne,
 - avec réductions financières : escompte
- ✓ la note de débit,
- ✓ la note de crédit.

- réceptionner la marchandise :
 - vérifier et signer le bon ou bordereau de livraison ;
 - comparer le bon ou bordereau de livraison et la marchandise ;
 - comparer le bon ou bordereau de livraison avec le bon de commande ;
 - éventuellement, contester.
- imputer les entrées en quantité sur les fiches de stock et calculer le solde ;
- réclamer pour un retard de livraison, pour non-conformité ou défauts de la marchandise ;
- annuler, modifier une commande ;
- à la réception de la facture, la vérifier et la comparer avec le bon ou bordereau de livraison ;
- vérifier les éventuels rectificatifs de facture (note de crédit, note de débit) ;
- éventuellement, contester la facture ;
- demander un délai de paiement ;
- tenir l'échéancier des fournisseurs ;
- reconnaître les documents.

5. Les opérations de vente

temps suggéré : 30 périodes

LES DOCUMENTS DE BASE A LA SORTIE ET LA COMMUNICATION Y AFFERENTE

<ul style="list-style-type: none">✓ la demande de prix,✓ l'offre de prix,✓ le bon de commande,✓ la note d'envoi,✓ la fiche de stock,✓ la facture,<ul style="list-style-type: none">▪ simple,▪ avec frais accessoires (transport, assurance, emballages perdus, emballages repris,...),▪ avec réductions commerciales : rabais, remise, ristourne,▪ avec réductions financières : escompte✓ la note de débit,✓ la note de crédit.	<ul style="list-style-type: none">• Traiter les opérations de vente de l'entreprise :<ul style="list-style-type: none">▪ réceptionner les demandes de prix ;▪ rédiger les offres de prix ;▪ accuser réception d'une commande ;▪ refuser une commande ;▪ modifier un ordre ;▪ envoyer la marchandise et rédiger le bon ou bordereau de livraison sur la base du bon de commande ;▪ imputer les sorties en quantité sur les fiches de stock et calculer le solde ;▪ établir la facture sur la base du bon ou bordereau de livraison ;▪ vérifier la concordance entre le bon de commande, le bon de livraison et la facture ;▪ corriger en cas de contestation : note de crédit, note de débit, fiches de stock (si retour de marchandises) ;▪ tenir l'échéancier des clients ;▪ créer un document de vente spécifique à l'activité envisagée ;▪ reconnaître les documents ;▪ calculer le montant de la TVA et le montant hors TVA au départ d'un montant TVA comprise.
--	--

6. Les opérations financières

temps suggéré : 14 périodes

LES MOYENS DE PAIEMENT ET LA COMMUNICATION Y AFFERENTE

<ul style="list-style-type: none">• Les instruments et documents :<ul style="list-style-type: none">✓ l'acquit, la quittance,✓ le reçu,✓ le chèque,✓ les cartes de paiement, de crédit, de garantie, la carte Proton, les opérations financières par téléphone, par P.C., par Internet,...✓ le versement,✓ le virement,✓ la domiciliation et l'ordre permanent.	<ul style="list-style-type: none">• <i>Traiter les opérations de paiement et d'encaissement de l'entreprise :</i><ul style="list-style-type: none">▪ effectuer un paiement de la main à la main ;▪ distinguer l'acquit de la quittance ;▪ effectuer un paiement par l'intermédiaire d'une institution financière ;▪ sur la base de l'échéancier des clients, dresser la liste des impayés, établir les lettres de rappel et le dossier contentieux clients ;▪ organiser et tenir à jour l'échéancier des dettes (fournisseurs, TVA, ONSS, loyers, ordres permanents, domiciliations, remboursements d'emprunts, paiement des intérêts) ;▪ réceptionner, identifier les paiements effectués ;▪ chercher et classer l'extrait bancaire correspondant aux opérations effectuées ;▪ vérifier les montants à partir des justificatifs ;▪ choisir le(s) documents de paiement approprié(s) à des situations données et en schématiser le mécanisme de fonctionnement ;▪ reconnaître, dans un ensemble de documents, celui(ceux) qui est (sont) approprié(s) à des tâches déterminées.
---	---

2. LES TIC (Technologies de l'Information et de la Communication) DANS LES TECHNIQUES COMMERCIALES

Temps suggéré : 22 périodes

A moduler en fonction des préacquis des élèves.

Le temps éventuellement « économisé » sera reporté sur les autres modules.

OBJECTIFS GENERAUX DU MODULE

- Maîtriser les principales fonctions d'un système d'exploitation.
- Prendre conscience de l'importance des TIC dans la vie professionnelle et dans la vie quotidienne.
- Assimiler un vocabulaire et des techniques spécifiques.
- Résoudre des situations-problèmes recourant aux TIC.

CONSIDERATIONS METHODOLOGIQUES PARTICULIERES

- L'informatique doit rester un **outil** et non une fin en soi.
- Si l'appropriation de savoirs (vocabulaire, mécanismes,...) ne se conteste pas, l'enseignement devra porter essentiellement sur l'acquisition de savoir-faire notamment lors de 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
OBLIGATOIRES**

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

1. Introduction

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

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

<ul style="list-style-type: none">• Le démarrage	<ul style="list-style-type: none">• <i>Démarrer Windows.</i>• <i>Découvrir le bureau.</i>• <i>Utiliser le clavier, la souris.</i>• <i>Utiliser un menu, les boutons de commande.</i>• <i>Démarrer le programme Bloc-notes.</i>• ...
--	--

<ul style="list-style-type: none"> • L'arrêt 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Saisir, enregistrer, imprimer un texte.</i> • <i>Quitter le programme Bloc-notes.</i> • <i>Découvrir l'aide de Windows.</i> • <i>Quitter Windows.</i> • ...
<ul style="list-style-type: none"> • La barre des tâches • Les icônes • La corbeille • Les boîtes de dialogue 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Déplacer et agrandir la barre des tâches.</i> • <i>Masquer la barre des tâches.</i> • <i>Afficher l'heure dans la barre des tâches.</i> • <i>Utiliser la corbeille.</i> • <i>Découvrir les boîtes de dialogue.</i> • <i>Déplacer les icônes.</i> • <i>Réorganiser les icônes.</i> • <i>Créer un raccourci.</i> • ...
<ul style="list-style-type: none"> • Les fenêtres 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Différencier les commandes de menu.</i> • <i>Identifier les éléments d'une fenêtre.</i> • <i>Ouvrir une fenêtre.</i> • <i>Utiliser la barre d'outils.</i> • <i>Varié l'affichage dans une fenêtre .</i> • <i>Déplacer, agrandir et diminuer une fenêtre.</i> • <i>Déplacer un contenu de fenêtre.</i> • <i>Fermer une fenêtre.</i> • ...

<ul style="list-style-type: none"> • Le poste de travail 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Découvrir l'importance de l'organisation d'un disque (en dossiers et sous-dossiers).</i> • <i>Comparer deux dossiers dans deux fenêtres.</i> • <i>Créer un dossier.</i> • <i>Déplacer, copier, renommer des fichiers.</i> • <i>Formater une disquette.</i> • <i>Sauver sur disquette.</i> • ...

3. Internet

<ul style="list-style-type: none"> • Les premiers pas sur Internet : la recherche <ul style="list-style-type: none"> - le matériel nécessaire : ordinateur, connexion téléphonique, fournisseur d'accès, logiciel de navigation - le site Internet : adresse, première page, liens • La récupération d'une information • La recherche d'une information 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Consulter un site en connaissant son adresse.</i> • <i>Imprimer une page.</i> • <i>Sauvegarder un document.</i> • <i>Sauvegarder une image.</i> • <i>Utiliser un annuaire.</i> • <i>Utiliser un moteur de recherche.</i>
---	--

3. LOGICIEL DE FACTURATION

Temps suggéré : 22 périodes

OBJECTIFS GENERAUX DU MODULE

- Assimiler un vocabulaire et des techniques spécifiques.
- Résoudre des situations-problèmes relatives à l'encodage de factures, notes de crédit et des notes de débit.
- Résoudre des situations-problèmes relatives à la mise à jour des stocks.

CONSIDERATIONS METHODOLOGIQUES PARTICULIERES

- **Préalablement** à l'utilisation du logiciel de facturation, le professeur devra rassembler les informations permettant la constitution et l'encodage des fichiers clients, fournisseurs et stocks dans le contexte d'une simulation d'entreprise.
- Les travaux seront réalisés en partie sur la base de **documents réels** ou de fac-similés et en partie sur la base d'**énoncés**.

<p style="text-align: center;">CONTENUS D'APPRENTISSAGE OBLIGATOIRES</p>	<p style="text-align: center;">SITUATIONS D'APPRENTISSAGE RENCONTRANT LES COMPETENCES DU PROFIL DE FORMATION</p>
---	---

<ul style="list-style-type: none"> • La gestion des fichiers de base. • L'édition des fichiers de base. • L'encodage des documents Clients et Fournisseurs. • L'encodage des mouvements de stock et des opérations d'inventaire. • L'impression des documents. 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Gérer les fichiers Clients, Fournisseurs et Stocks.</i> • <i>Editer les fichiers Clients, Fournisseurs et Stocks.</i> • <i>Encoder les factures et notes de crédit.</i> • <i>Encoder les bons de livraison.</i> • <i>Mettre le stock à jour et réaliser les opérations d'inventaire.</i> • <i>Imprimer les différents documents.</i>
---	--

6e année

TECHNIQUES COMMERCIALES

6 périodes

COMPETENCES DU PROFIL DE FORMATION RENCONTREES

REFERENTIEL

<i>Compétences à maîtriser (CM)</i>	<i>Compétences à exercer (CEF/CEP)</i>
1.3.1.	1.4.6.
1.4.7.	2.3.1.
2.1.1.	2.3.2.
2.4.1.	6.1.1.
2.4.2.	6.2.1.
2.4.3.	6.2.2.
2.4.4.	6.4.1.
2.4.5.	6.4.2.
3.1.1.	6.4.3.
3.3.4.	6.5.1.
4.5.3.	6.5.2.
4.8.4.	6.5.3.
	6.5.4.
	6.5.5.

Les références indiquées dans le tableau ci-dessus correspondent à la numérotation des compétences énoncées dans le profil de formation de l'Auxiliaire administratif /administrative et d'accueil qui peut être consulté sur le site Internet : http://www.restode.cfwb.be/sc_eco

I. L'ENVIRONNEMENT PROFESSIONNEL

Temps suggéré : 33 périodes

OBJECTIFS GENERAUX DU MODULE

- Maîtriser le vocabulaire et les mécanismes relatif à l'environnement social et juridique dans lequel le citoyen est impliqué.
- Comprendre et interpréter les dispositions spécifiques au droit civil et au droit social.
- Prendre conscience des droits et devoirs du travailleur.
- Résoudre des situations-problèmes relatives au droit civil et au droit social.

CONSIDERATIONS METHODOLOGIQUES PARTICULIERES

- Le (la) futur (e) auxiliaire administratif (ve) et d'accueil sera amené (e) dans sa profession à **reconnaître** voire remplir certains documents (exemple : contrat de travail) et à participer à diverses réunions (exemple : réunion syndicale).
- En conséquence, si l'appropriation de savoirs (vocabulaire, mécanismes,...) ne se conteste pas, l'enseignement devra porter **essentiellement** sur l'acquisition de savoir-faire notamment lors de la résolution de situations-problèmes sur la 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**

- Le nom, le domicile, la nationalité, le mariage, le décès, les documents administratifs personnels (carte d'identité, passeport, permis de conduire,...)
- La Sécurité sociale
- Les risques professionnels

- *A l'occasion de la visite de l'administration communale, analyser les services rendus par celle-ci à la population :*
 - *observer la procédure d'accueil ;*
 - *interviewer un ou des responsables de service ;*
 - *analyser plus particulièrement le service de l'état civil et consulter les registres et documents de référence ;*
 - *rédigier une fiche de synthèse.*
- *A partir de documents émanant de l'ONSS et/ou d'extraits de presse, établir l'organigramme de cette institution.*
- *Reconnaître dans des situations données celles qui donnent lieu à indemnisation dans le cadre de la législation sur les risques professionnels.*

<ul style="list-style-type: none"> • Le contrat de travail : <ul style="list-style-type: none"> ✓ le contrat d'étudiant ✓ le contrat de travail proprement dit ✓ le travail intérimaire • Les syndicats • Les juridictions 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Au départ de l'expérience vécue et présentée par un(e) élève, dégager les caractéristiques d'un contrat d'étudiant.</i> • <i>Analyser un contrat de travail afin d'identifier les droits et devoirs des intervenants.</i> • <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> • <i>Organiser un panel sur le rôle des syndicats.</i> • <i>Analyser et résoudre des cas <u>simples</u> relatifs au fonctionnement des différentes juridictions.</i>
---	---

II. LA PRATIQUE PROFESSIONNELLE

Temps suggéré : 99 périodes

1. LA COMPTABILITE SIMPLIFIEE

Temps suggéré : 33 périodes

OBJECTIFS GENERAUX DU MODULE

- Assimiler un vocabulaire et des techniques spécifiques.
- Résoudre des situations-problèmes relatives à l'enregistrement des données.

CONSIDERATIONS METHODOLOGIQUES PARTICULIERES

- Le professeur veillera à concrétiser l'approche de la comptabilité simplifiée par le recours à des **reproductions de documents réels** ; il situera, en outre, ses activités d'apprentissage dans le cadre d'une **petite monographie**.
- L'accent sera mis sur le respect d'un principe fondamental de l'enregistrement comptable : la présence d'une **pièce justificative** servant de preuve de l'exactitude des inscriptions dans les livres appropriés.

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

- Le cadre légal

Les dispositions relatives à la petite entreprise

- Le code de la TVA

Les obligations comptables spécifiques limitées au régime normal des assujettis ordinaires

- Les livres comptables

- Le journal des achats ou facturier des entrées
- Le journal des ventes ou facturier des sorties
- Le journal des recettes
- Le journal de trésorerie
- Le livre des inventaires

- La déclaration à la TVA

- *Etablir la fiche signalétique de l'entreprise.*
- *Etablir la liste des clients et des fournisseurs.*
- *Dresser l'inventaire au début de l'exercice.*

- *Enregistrer les factures et les documents rectificatifs des factures dans le journal des entrées*
- *Enregistrer les factures et les documents rectificatifs des factures dans le journal des sorties.*
- *Enregistrer les ventes sans facture dans le journal des recettes.*
- *Enregistrer les pièces justificatives des mouvements financiers dans le journal de trésorerie.*
- *Tenir le livre des inventaires en fin d'exercice.*

- *Etablir une déclaration simple à la TVA.*

2. LA COMPTABILITE SIMPLIFIEE INFORMATISEE

Temps suggéré : 44 périodes

OBJECTIFS GENERAUX DU MODULE

- Assimiler un vocabulaire et des techniques spécifiques.
- Résoudre des situations-problèmes relatives à la saisie, à l'enregistrement et à l'édition des données à l'aide d'un logiciel de comptabilité simplifiée.

CONSIDERATIONS METHODOLOGIQUES PARTICULIERES

- La **monographie comptable** prévue dans le cadre du module de comptabilité simplifiée pourra servir de base aux situations d'apprentissage.
- Des exercices **ponctuels** de saisie d'opérations dans les différents journaux, au départ de reproduction de documents ou d'un énoncé, devront également être réalisés.

**CONTENUS D'APPRENTISSAGE
OBLIGATOIRES**

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

- Le démarrage du programme
- Les coordonnées de l'entreprise
- La gestion des fichiers de base

- Les saisies

- Les éditions

- Les clôtures

- *Saisir le signalétique de l'entreprise.*
- *Encoder les fichiers de base.*

- *Saisir les factures dans le journal des achats.*
- *Saisir les notes de crédit dans le journal des achats.*
- *Saisir les factures dans le journal des ventes.*
- *Saisir les notes de crédit dans le journal des ventes.*
- *Saisir les recettes dans le journal des recettes.*
- *Saisir les mouvements financiers dans le journal de trésorerie.*

- *Editer les fichiers de base.*
- *Editer les journaux.*
- *Editer les historiques.*
- *Editer la déclaration et le listing TVA.*

- *Effectuer la clôture périodique.*

3. LE TABLEUR DANS LES TECHNIQUES COMMERCIALES

Temps suggéré : 22 périodes

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.

CONSIDERATIONS METHODOLOGIQUES PARTICULIERES

- Le tableur doit rester **un outil** et non une fin en soi.
- Si l'appropriation de savoirs (vocabulaire, mécanismes,...) ne se conteste pas, l'enseignement devra porter essentiellement sur l'acquisition de savoir-faire notamment lors de 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.

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 des intérêts ;**
- **calcul de pourcentages (index, parts de marché,...)**
- **calcul des salaires et appointements (fiche de paie) ;**
- **établissement d'un bon de commande ;**
- **établissement d'une fiche de stock ;**
- **établissement d'une facture ;**
- **présentation d'un tableau comparatif d'offres ;**
- **...**

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

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

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