MINISTERE DE LA COMMUNAUTE FRANCAISE

ADMINISTRATION GENERALE DE L'ENSEIGNEMENTET DE LA RECHERCHE SCIENTIFIQUE

ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE DE REGIME 1

DOSSIER PEDAGOGIQUE

UNITE DE FORMATION

TECHNIQUES APPROFONDIES DE SECRETARIAT

ENSEIGNEMENT SECONDAIRE SUPERIEUR DE TRANSITION

CODE : 72 52 03 U21 D1
CODE DU DOMAINE DE FORMATION : 701
DOCUMENT DE REFERENCE INTER-RESEAUX

Approbation du Gouvernement de la Communauté française du 27 juillet 2001
sur avis conforme de la Commission de concertation

TECHNIQUES APPROFONDIES DE SECRETARIAT

ENSEIGNEMENT SECONDAIRE SUPERIEUR DE TRANSITION

1. FINALITES DE L'UNITE DE FORMATION

1.1. Finalités générales

Conformément à l'article 7 du décret de la Communauté française du 16 avril 1991, cette unité de formation doit :

- concourir à l'épanouissement individuel en promouvant une meilleure insertion professionnelle, sociale, culturelle et scolaire;
- répondre aux besoins et demandes en formation émanant des entreprises, des administrations, de l'enseignement et d'une manière générale des milieux socio-économiques et culturels.

1.2. Finalités particulières

L'unité de formation vise à permettre à l'étudiant d'intégrer les compétences essentielles des métiers du secrétariat (communication, traitement de l'information écrite et orale, utilisation de logiciels de communication et d'organisation...) afin de:

- mener différentes opérations de gestion et d'organisation d'un secrétariat :
  - classement, archivages...,
  - gestion de tâches, de contacts...,
  - préparation, élaboration et suivi de travaux en cours ;
- développer des comportements professionnels.

2. CAPACITES PREALABLES REQUISES

2.1. Capacités

L'étudiant sera capable :

en techniques d'accueil et organisation de bureau,

face à une situation - problème,

- de sélectionner le matériel et les méthodes de travail les plus adaptés ;
- de participer à l'aménagement de son cadre de travail en respectant les règles ergonomiques ;
- de gérer une situation d'accueil ;
- de participer spontanément à des situations de communication et d'accueil qu'elles soient directes ou indirectes (par exemple : téléphone) :
  - en formulant une réponse à une demande d'information ;
  - en encourageant la participation de l'autre ou du groupe ;
  - en explicitant d'une manière objective la relation d'un événement ;
- d'exposer une méthodologie d'organisation du travail ;

en éléments de bureautique,

face à un système informatique connu et sur lequel sont installés les logiciels utilisés pour l'apprentissage,

à partir d'une situation mettant en jeu un problème simple de gestion de données d'application en travaux de bureau,

- de présenter un document imprimé approprié au problème posé et de le sauvegarder ;
- d'effectuer une des opérations suivantes :
  - accéder à un site Internet/Intranet imposé;
  - trouver des informations relatives à un thème donné;
  - récupérer une information repérée dans un site;
  - rédiger un message et l'envoyer par Internet/Intranet.

2.2. Titres pouvant en tenir lieu

Attestations de réussite des unités de formation « TECHNIQUES D'ACCUEIL ET ORGANISATION DE BUREAU » et « ELEMENTS DE BUREAUTIQUE » de l'enseignement secondaire supérieur de transition.

3. HORAIRE MINIMUM DE L'UNITE DE FORMATION

3.1. Dénomination du cours	Classement	Code U	Nombre de périodes
Techniques de secrétariat	CT	B	48
3.2. Part d'autonomie		P	12
Total des périodes			60

4. PROGRAMME

L'étudiant sera capable :

face à des situations - problèmes illustrant différents modes d'organisation d'un secrétariat,

- d'identifier les fonctions d'un secrétariat au sein d'une organisation en tenant compte des règles de déontologie qui sont associées au travail de secrétariat et ce, dans différentes perspectives, comme par exemple :
  - l'accueil et la gestion des rendez-vous,
  - la gestion documentaire y compris l'archivage,
  - la gestion du courrier interne et externe,
  - l'organisation du service ;
- de mobiliser des comportements professionnels pour organiser, d'une manière appropriée, son travail :
  - appliquer des méthodes de classement, d'archivage prenant en compte :
    - le type de support (papier, films, bandes magnétiques…),
    - les différentes classifications,
    - les critères d'accessibilité ou de confidentialité,
    - le caractère du document (factures, contrats, documentation…) ;
  - en dégager les implications sur le plan des modes d'organisation et des méthodes de travail ;

en utilisant les ressources de logiciels permettant la gestion intégrée des contacts, du temps, des tâches (à effectuer individuellement ou en réseau) et la tenue d'un agenda :

- de mettre en œuvre des habiletés et des techniques appropriées afin :
  - d'enregistrer des informations ciblées ;
  - d'organiser le travail du secrétariat :
    - noter les rendez-vous, les déplacements et les activités à mener pour des personnes ciblées ;
    - assurer le suivi des affaires en cours ;
    - administrer une messagerie (récupérer/envoyer des mémos, des notes de service, des lettres - circulaires...) directe ou indirecte ;
- d'utiliser de manière appropriée différents matériels bureautiques, tels que : photocopieur, fax, machine à affranchir, plieuse de courrier... ;
- de planifier son travail individuel en fonction du projet ;
- de communiquer, d'échanger des informations ;
- de justifier les méthodes de travail et les ressources informatiques mises en œuvre.

5. CAPACITES TERMINALES

Pour atteindre le seuil de réussite, face à un projet sollicitant l'intégration dans une équipe et la mise en œuvre de méthodes et de techniques de gestion d'un secrétariat, l'étudiant sera capable :

- d'identifier les principes d'organisation et de gestion :
  - des différentes étapes de travail,
  - des contacts, des tâches,
  - des documents y afférents,
  - des ressources documentaires (diffusion, classement et archivage) ;
- d'assurer le suivi des travaux et l'accessibilité aux informations essentielles ;
- d'exploiter, d'une manière appropriée, les ressources de logiciels de communication, d'organisation et de tenue d'agenda.

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

- la capacité à s'intégrer dans un travail d'équipe,
- le sens de l'organisation,
- le niveau de flexibilité,
- la prise en compte des règles de déontologie.

6. CHARGE DE COURS

Un enseignant.

7. CONSTITUTION DES GROUPES OU REGROUPEMENT

Il est recommandé de ne pas utiliser de groupe comprenant plus deux étudiants par poste de travail.