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 D'ACCUEIL ET ORGANISATION DE BUREAU

ENSEIGNEMENT SECONDAIRE SUPERIEUR DE TRANSITION

CODE : 72 52 01 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 D'ACCUEIL ET ORGANISATION DE BUREAU

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'effectuer les principales tâches administratives de secrétariat au sein d'un service ;
- d'acquérir les savoir-faire et savoir-être essentiels relatifs aux techniques de la communication et de l'accueil ;
- de gérer son temps, de prendre en charge l'organisation d'une réunion ponctuelle, d'établir et de gérer un planning.

2. CAPACITES PREALABLES REQUISES

2.1. Capacités

L'étudiant sera capable :

- de comprendre un texte écrit (+/- 30 lignes) dans un langage usuel, par exemple en réalisant une synthèse écrite et/ou en répondant à des questions sur le fond ;
- d'émettre, de manière cohérente et structurée, un commentaire personnel à propos d'un texte.

2.2. Titres pouvant en tenir lieu

Certificat de l'enseignement secondaire inférieur ou certificat de l'enseignement secondaire du deuxième degré.

3. HORAIRE MINIMUM DE L'UNITE DE FORMATION

3.1. Dénomination du cours	Classement	Code U	Nombre de périodes
Techniques d'accueil et organisation de bureau	CT	B	32
3.2. Part d'autonomie		P	8
Total des périodes			40

4. PROGRAMME

Au travers de situations concrètes reflétant la vie en entreprise, l'étudiant sera capable :

- de gérer une situation d'accueil :
  - accueillir un visiteur ;
  - mener un entretien ;
  - appliquer les règles de courtoisie ;
  - développer son empathie ;
  - identifier, caractériser les éléments de psychologie indispensables à l'établissement d'un climat relationnel favorable et développer une stratégie adaptée ;
- de communiquer et d'assurer les appels téléphoniques :
  - utiliser de manière adéquate les outils de communication mis à sa disposition (téléphone, messagerie électronique,...) ;
  - établir des contacts efficaces soit directement soit en utilisant les moyens actuels de communication : téléphone, répondeur, télécopie, traitement de textes,... ;
  - définir et caractériser les objectifs de la communication ;
  - décrypter les intentions des messages émis ou reçus ;
  - donner des instructions de manière efficace ;
  - s'assurer de l'écoute et de la bonne compréhension de son interlocuteur ;
- d'organiser le travail :
  - participer à l'aménagement de son cadre de travail en respectant les règles ergonomiques et en sélectionnant ou en proposant le matériel le plus adapté ;
  - utiliser à bon escient le matériel de bureau ;
  - appliquer les procédures relatives (archivage électronique ou manuel, sauvegarde) :
    - à la réception du courrier,
    - à l'expédition du courrier ;
  - veiller à la sécurité, à l'archivage des données ;
  - gérer le matériel et les fournitures de bureau ;
  - établir et gérer un agenda, un planning ;
  - participer à l'organisation d'une réunion ponctuelle ;
- de s'intégrer dans la vie professionnelle en développant des attitudes professionnelles :
  - libérer son expression devant un groupe, une personne inconnue ;
  - prendre la parole spontanément ;
  - poser des questions pour clarifier sa compréhension des messages ;
  - poser des questions facilitant l'expression de l'interlocuteur ;
  - prendre conscience de la dimension non - verbale d'un message ;
  - gérer efficacement son temps professionnel ;

- de développer des attitudes déontologiques :
  - ponctualité,
  - tenue,
  - courtoisie,
  - respect du secret professionnel et de la confidentialité des données ;

- de développer des attitudes relationnelles positives.

5. CAPACITES TERMINALES

Pour atteindre le seuil de réussite, face à une situation problème, l'étudiant sera capable :

- 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 relatant objectivement la relation d'un événement ;
- d'exposer une méthodologie d'organisation du travail.

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

- la présentation judicieuse des choix retenus et la cohérence de la solution proposée,
- l'argumentation développée,
- la capacité d'adaptation.

6. CHARGE DE COURS

Un enseignant.

7. CONSTITUTION DES GROUPES OU REGROUPEMENT

Aucune recommandation particulière.