

MINISTERE DE LA COMMUNAUTE FRANÇAISE

ENSEIGNEMENT DE LA COMMUNAUTE FRANÇAISE

Administration Générale de l'Enseignement et de la Recherche Scientifique

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

ENSEIGNEMENT SECONDAIRE ODINAIRE DE PLEIN EXERCICE

HUMANITES PROFESSIONNELLES ET TECHNIQUES

ENSEIGNEMENT TECHNIQUE DE QUALIFICATION

Deuxième degré

SECTEUR : Economie

GROUPE : Tourisme

PROGRAMME D'ETUDES DE L'OPTION DE BASE GROUPEE

SECRETARIAT-TOURISME

104/2002/248B

AVERTISSEMENT

Le présent programme entre en application :

- ♦ A partir du 1^{er} septembre 2002, dans les deux années du deuxième degré d'enseignement secondaire technique de qualification.

Il abroge et remplace, année par année, les programmes :

- **7/5530 bis du 12 octobre 1994 ;**
- **7/5677 du 04 octobre 1996 ;**
- **7/5678 du 22 octobre 1996.**

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

Pages

GLOSSAIRE	1
------------------------	----------

PROGRAMME DU COURS DE SECRETARIAT-DACTYLOGRAPHIE-BUREAUTIQUE

Organisation du programme d'études	3
---	----------

Considérations méthodologiques générales	4
---	----------

Méthodologie

Les prérequis

L'évaluation

Infrastructure et équipement.....	9
--	----------

BURO 1	L'ordinateur et le clavier alphanumérique	10
---------------	---	----

BURO 2	La présentation de documents simples	16
---------------	--	----

BURO 3	La communication écrite et l'édition de documents	19
---------------	---	----

BURO 4	Les diverses présentations des documents	23
---------------	--	----

BURO 5	La présentation de textes longs et tableaux	27
---------------	---	----

NTIC

Bibliographie	31
----------------------------	-----------

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

SEC 1	Le cadre de travail et le classement	34
--------------	--	----

SEC 2	L'organigramme et le traitement du courrier	37
--------------	---	----

SEC 3	Eléments de communication.....	40
--------------	--------------------------------	----

SEC 4	L'accueil en face à face et l'initiation à la prise de notes	42
--------------	--	----

SEC 5	Le téléphone et le perfectionnement de la prise de notes.....	44
--------------	---	----

Bibliographie	46
----------------------------	-----------

PROGRAMME DU COURS DE SCIENCES ECONOMIQUES

3^e année

Ventilation des cours	49
Considérations générales	50
ECONOMIE	52
I. Activité économique	55
II. Opérations d'achat et de vente	58

4^e année

Ventilation des cours	64
Considérations générales	65
ECONOMIE	67
I. L'Entreprise dans l'activité économique	70
II. La transaction commerciale	71
III L'Enregistrement des opérations commerciales de l'entreprise	72
INFORMATIQUE DE GESTION	73
I. Le système d'exploitation et les TIC en sciences économiques	74
II. Logiciel de facturation	79
III. Logiciel de comptabilité simplifiée	83

ENSEIGNEMENT TECHNIQUE DE QUALIFICATION

2^e degré

SECTEUR 7 ECONOMIE

GROUPE 74 TOURISME

OPTION SECRETARIAT-TOURISME

	3 TQ	4 TQ
<i>Formation générale orientée</i>		
Langue moderne I	4	4
Langue moderne II	4	4
<i>Formation technique orientée</i>		
Economie	4	2
Informatique de gestion		2
Etude touristique du milieu (aspects géographique, historique, culturel)	2	2
Techniques d'accueil, d'organisation et secrétariat	2	2
Secrétariat – Dactylographie – Bureautique	5	5
TOTAL	21	21

GLOSSAIRE

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

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

CONTENUS D'APPRENTISSAGE

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

SITUATIONS D'APPRENTISSAGE

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

COMPETENCE

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

COMPETENCES DISCIPLINAIRES

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

COMPETENCES TRANSVERSALES

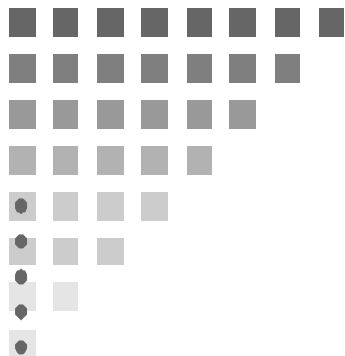
Attitudes, démarches mentales et démarches méthodologiques communes aux différentes disciplines, à acquérir et à mettre en œuvre au cours de l'élaboration des différents savoirs et savoir-faire; leur maîtrise vise à une autonomie croissante d'apprentissage des élèves.

EVALUATION FORMATIVE

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

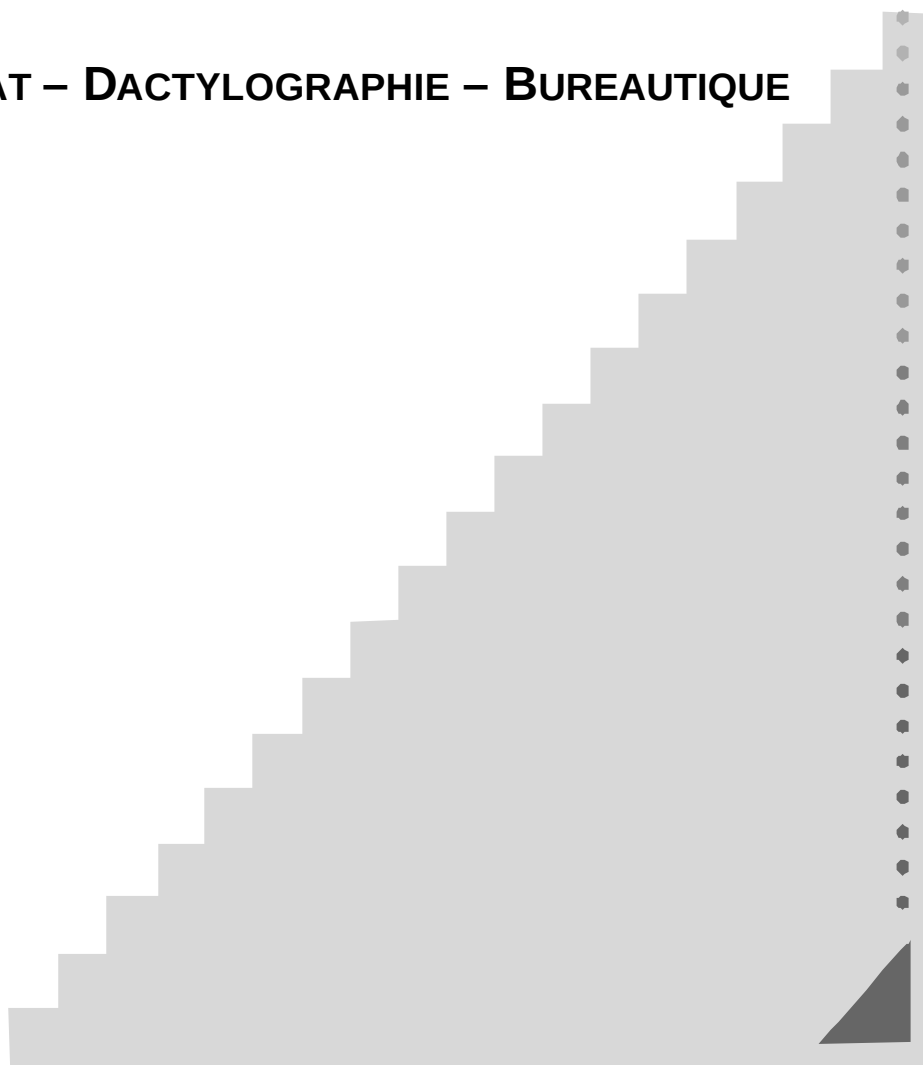
EVALUATION CERTIFICATIVE

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



PROGRAMME DU COURS DE

SECRETARIAT – DACTYLOGRAPHIE – BUREAUTIQUE



ORGANISATION DU PROGRAMME D'ETUDES

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

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

3 ^e TQ	4 ^e TQ
Buro 1 ▫ L'ordinateur et le clavier alphanumérique Sec 1 ▫ Le cadre du travail ▫ Le classement	Buro 4 ▫ Les diverses présentations des documents écrits Sec 4 ▫ L'accueil en face à face ▫ L'initiation à la prise de notes
Buro 2 ▫ La présentation des documents simples Sec 2 ▫ L'organigramme et le traitement du courrier	Buro 5 ▫ La présentation de textes longs et tableaux ▫ Les NTIC Sec 5 ▫ Le téléphone ▫ Le perfectionnement de la prise de notes
Buro 3 ▫ La communication écrite et l'édition des documents Sec 3 ▫ Eléments de communication	

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

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

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

CONSIDERATIONS METHODOLOGIQUES GENERALES

MÉTHODOLOGIE

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

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

RÔLE DE L'ENSEIGNANT PENDANT CES ACTIVITÉS

L'enseignant sera:

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

Il veillera à:

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

LES PRÉREQUIS

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

L'ÉVALUATION

L'EVALUATION FORMATIVE

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

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

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

C'est une pédagogie qui débouchera soit sur:

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

L'EVALUATION CERTIFICATIVE

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

CONCLUSIONS

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

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

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

LES TRAVAUX REALISES

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

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

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

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

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

EVALUATION PROGRESSIVE D'UN TEST DE VITESSE ET PRECISION

1. CRITERE D'EVALUATION: "VITESSE"

3 ^e année			
Cote /10	1 ^{er} novembre	1 ^{er} mars	1 ^{er} juin
	1 min.	3 min.	3 min.
10 points	14 mots/min.	16 mots/min.	20 mots/min.
8 points	12 mots/min.	14 mots/min.	18 mots/min.
6 points	10 mots/min.	12 mots/min.	16 mots/min.
5 points	9 mots/min.	11 mots/min.	15 mots/min.
4 points	8 mots/min.	10 mots/min.	14 mots/min.
2 points	6 mots/min.	8 mots/min.	12 mots/min.
0 point	- de 6 mots/min.	- de 8 mots/min.	- de 12 mots/min.

4 ^e année			
Cote /10	1 ^{er} novembre	1 ^{er} mars	1 ^{er} juin
	5 min.	5 min.	5 min.
10 points	20 mots	23 mots	25 mots
9 points	19 mots	22 mots	24 mots
8 points	18 mots	21 mots	23 mots
7 points	17 mots	20 mots	22 mots
6 points	16 mots	19 mots	21 mots
5 points	15 mots	18 mots	20 mots
4 points	14 mots	17 mots	19 mots
3 points	13 mots	16 mots	18 mots
2 points	12 mots	15 mots	17 mots
1 point	11 mots	14 mots	16 mots
0 point	- de 11 mots	- de 14 mots	- de 16 mots

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. CRITERE D'EVALUATION: "PRECISION"

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

CALCUL DE LA PRECISION

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

INFRASTRUCTURE ET EQUIPEMENT

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

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

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

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

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

Sec. - Dac. - Bur.

BURO 1

L'ORDINATEUR ET LE CLAVIER ALPHANUMERIQUE

3 TQ

SITUATIONS D'APPRENTISSAGE	CONTENUS	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
BUREAUTIQUE 1. A partir d'une présentation visuelle, identifier les composants de l'ordinateur et les différents périphériques. 2. Mettre en pratique les principales fonctions du système d'exploitation (Windows...). 3. A partir de consignes: ▫ identifier dossiers et fichiers, ▫ afficher l'arborescence d'un dossier, ▫ afficher le contenu d'un dossier, ▫ créer un dossier dans le répertoire adéquat.	Le matériel informatique: ▫ l'unité centrale, ▫ les unités d'enregistrement des informations, ▫ le moniteur, ▫ le clavier, ▫ la souris, ▫ l'imprimante. Le bureau de Windows: ▫ le poste de travail, ▫ la corbeille, ▫ les icônes. Les applications: ▫ les fenêtres, ▫ les menus, ▫ les barres d'outils. L'Explorateur de Windows: ▫ l'arborescence, ▫ le contenu des dossiers, ▫ la création d'un dossier.	Selon les consignes données: ▫ ouvrir une application de Windows; ▫ exécuter les consignes en respectant les procédures adéquates en un temps déterminé; ▫ terminer la session de travail.

SITUATIONS D'APPRENTISSAGE	CONTENUS	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
4. Démarrer le logiciel de traitement de texte et/ou le didacticiel d'apprentissage du clavier et terminer la session de travail en respectant les procédures adéquates. CLAVIER 5. Saisir des mots et phrases à l'aveugle et avec les dix doigts selon: ▫ un rythme imposé, ▫ un rythme personnel. 6. Déplacer le curseur d'une manière efficace. 7. Enregistrer le fichier dans le dossier adéquat. Classer les fichiers par ordre alphabétique et chronologique. Ouvrir un document sauvegardé. Imprimer le fichier.	L'écran du logiciel: ▫ les différentes zones, ▫ les outils, ▫ la zone de saisie. Les procédures d'ouverture et de fermeture d'une application. L'étude du clavier: ▫ évaluation et mémorisation des distances et des directions de l'emplacement des touches par rapport aux touches-repères AZER UIOP; ▫ exercices d'apprentissage. Les déplacements du curseur: ▫ au moyen de la souris, ▫ au moyen des touches directionnelles, ▫ au moyen des raccourcis clavier. L'insertion et l'effacement de caractères, au moyen des touches: ▫ <i>Delete</i>, ▫ <i>Rappel arrière</i>, ▫ <i>Enter</i>. La sauvegarde et la consultation des données.	En 30 minutes, l'élève réalise un minimum de 20 lignes d'exercices libres, en utilisant le doigté correct et en adoptant la position adéquate. L'autocorrection est prévue.

SITUATIONS D'APPRENTISSAGE	CONTENUS	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
8. A partir de phrases ou d'un petit texte: ▫ rétablir les espacements correspondant aux signes de ponctuation et aux signes spéciaux; ▫ placer, de manière adéquate, les majuscules au début d'une phrase, dans un titre, dans les noms propres d'utilisation courante; ▫ choisir la représentation d'un nombre en chiffres ou en lettres; ▫ appliquer le format de la représentation des nombres (numéros, sommes, dates, quantités, début de phrase).	Les règles d'édition associées aux caractères étudiés: ▫ la ponctuation et les règles d'espacement; ▫ l'emploi courant des majuscules (au début d'une phrase, dans un titre, dans les noms propres); ▫ l'utilisation courante des chiffres, des nombres et leur représentation; ▫ les symboles mathématiques et les signes spéciaux du clavier alphanumérique.	En 20 minutes, au départ d'un fichier préalablement encodé par le professeur, l'élève corrige et applique $\pm$ 20 règles d'édition relatives aux espacements, majuscules, chiffres et symboles. Le fichier est imprimé et sauvegardé dans le répertoire indiqué.
9. Utiliser les fonctions élémentaires d'un logiciel de traitement de texte.	La sélection de mots, de phrases et paragraphes pour: ▫ le soulignement, ▫ le gras, ▫ la casse minuscules/majuscules.	A partir de consignes, utiliser les fonctions de mise en évidence en respectant les procédures adéquates.
VITESSE ET PRECISION		
10. Réaliser des exercices d'évaluation de la maîtrise du clavier.		Dactylographier, à l'aveugle et en utilisant le doigté correct, un exercice de 120 frappes en 2 minutes, en adoptant la position adéquate. L'évaluation sera établie en fonction des critères "vitesse" et "précision" définis dans le chapitre "<i>Considérations méthodologiques générales</i>". L'autocorrection est permise.

CONSEILS METHODOLOGIQUES

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

Chaque élève doit disposer de son propre poste de travail.

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

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

Le professeur aidera l'apprenant à:

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

LA SAISIE OU L'ENCODAGE AU CLAVIER

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

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

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

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

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

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

Le professeur amènera l'apprenant à:

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

L'EVALUATION

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

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

SITUATIONS D'APPRENTISSAGE	CONTENUS	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
MISE EN PAGE 1. Saisir et présenter, selon le style américain, un texte simple en respectant les règles d'édition et les principes de disposition. 2. Saisir et présenter, selon le style américain, un texte nécessitant différents alignements (ex.: menus, poèmes...).	Les règles d'édition: ▫ les règles de coupures de mots, ▫ la césure manuelle ou automatique. Les principes de disposition du style américain: ▫ le titre, ▫ les paragraphes, ▫ la source. Présentation de différents documents: ▫ menus, poèmes, annonces publicitaires, ... ▫ textes justifiés avec source.	Saisir et présenter un texte et une lettre de $\pm$ 700 frappes en 30 ou 40 minutes, en respectant: ▫ les conventions relatives aux coupures de mots, à l'emploi des majuscules, des chiffres et des symboles; ▫ les principes de disposition; ▫ les consignes de travail; ▫ la méthode à l'aveugle et des 10 doigts. Enregistrer et imprimer le document. La correction des erreurs est prévue dans le temps imparti. Les critères d'évaluation seront établis sur base du tableau de référence précité.

SITUATIONS D'APPRENTISSAGE	CONTENUS	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
3. Saisir et présenter une lettre simple selon la disposition "Bloc à la marge". BUREAUTIQUE 4. Utiliser les fonctions élémentaires du traitement de texte. VITESSE ET PRECISION 5. Réaliser des exercices d'évaluation de la maîtrise du clavier.	Les cinq parties indispensables d'une lettre d'affaires. L'organisation des zones de la lettre. La présentation des éléments: ▫ la date et l'adresse de l'expéditeur, ▫ la suscription, ▫ la vedette, ▫ le corps de la lettre, ▫ la souscription. Les fonctions du traitement de texte: ▫ l'écriture italique appliquée aux mises en évidence; ▫ l'alignement des paragraphes (gauche, droit, centré, justifié); ▫ l'enregistrement sous un autre nom et/ou dans un autre répertoire; ▫ l'impression des documents.	A partir de consignes: ▫ retrouver un fichier enregistré en un temps déterminé; ▫ modifier les polices et les alignements; ▫ enregistrer le document sous un autre nom; ▫ imprimer le document. Dactylographier, à l'aveugle et en utilisant le doigté correct, un exercice de 200 frappes en 3minutes, en adoptant la position adéquate. L'évaluation sera faite en fonction des critères "vitesse" et "précision" définis dans le chapitre "<i>Considérations méthodologiques générales</i>". L'autocorrection est permise.

CONSEILS METHODOLOGIQUES

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

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

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

Le professeur amènera l'apprenant à développer:

Saisie et présentation de documents

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

Utilisation du matériel informatique

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

Dans toutes les situations d'apprentissage:

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

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

SITUATIONS D'APPRENTISSAGE	CONTENUS	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
MISE EN PAGE 1. Saisir et présenter, selon le style américain, des textes contenant des chiffres, des symboles et des signes spéciaux. Enregistrer et imprimer le document. 2. Représenter et appliquer les règles d'utilisation des chiffres romains, des sigles, des symboles monétaires courants, des indicatifs de nationalité, des abréviations usuelles et des unités de mesure.	Les règles d'édition et signes spéciaux: ▫ les adjectifs ordinaux; ▫ les symboles courants (du clavier); ▫ les caractères spéciaux (du clavier); ▫ l'identification des lettres composant les chiffres romains; ▫ le principe de la composition des chiffres romains (de I à XX); ▫ l'utilisation des chiffres romains; ▫ l'utilisation des principaux symboles monétaires; ▫ la représentation des sigles et des abréviations.	Saisir et présenter un texte de ± 700 frappes en un temps déterminé (± 30 à 40 minutes): ▫ en reproduisant un modèle, ▫ en le disposant, dans le respect: ▫ de la frappe à l'aveugle et du bon doigté; ▫ des procédures informatiques; ▫ des consignes de travail; ▫ des règles de disposition du texte; ▫ des règles relatives à la représentation des symboles; ▫ des règles d'espacement relatives à la ponctuation, aux symboles et aux caractères spéciaux. La correction des erreurs est prévue dans le temps imparti.

SITUATIONS D'APPRENTISSAGE	CONTENUS	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
3. Saisir et présenter, selon la disposition "Bloc à la marge", une lettre commerciale comportant: ▫ les coordonnées de l'expéditeur; ▫ la date; ▫ les références; ▫ les différentes formes de suscription et de souscription (raison sociale, fonction et titre); et établir des relations entre les différents éléments d'une lettre (formats de date, abréviations, titres de civilités...). STRUCTURATION D'UN TEXTE 4. Déterminer les paragraphes d'un texte ou d'une lettre. 5. Déterminer et insérer la ponctuation adéquate dans un document.	Les règles de présentation d'une lettre commerciale: ▫ schéma de la lettre (respect des différentes zones); ▫ identification de l'expéditeur et du destinataire; ▫ adaptation de l'emplacement et des zones de la lettre en fonction de l'en-tête; ▫ application des différents formats de date; ▫ composition et signification des références. Le plan de la lettre commerciale. Les règles de ponctuation.	Saisir, à l'aveugle, une lettre selon la disposition "Bloc à la marge", sans avoir recours à un document de référence, en un temps déterminé. A partir d'un premier courrier: ▫ distinguer, interpréter et insérer les références du destinataire et de l'expéditeur; ▫ présenter la lettre de réponse. L'autocorrection est permise, quels que soient les correcteurs orthographiques employés. Le document doit être utilisable. Les critères d'évaluation seront établis sur base du tableau de référence précité. A partir d'un support écrit non ponctué, rédigé en lettres minuscules et non disposé: ▫ déterminer et insérer les signes de ponctuation; ▫ déterminer l'emploi des majuscules; ▫ déterminer judicieusement les paragraphes et présenter le texte ou la lettre au moyen du traitement de texte.

SITUATIONS D'APPRENTISSAGE	CONTENUS	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
BUREAUTIQUE 6. A partir de consignes: ▫ créer un dossier spécifique au courrier; ▫ organiser et classer les informations et les données; ▫ insérer la date système et les caractères spéciaux; ▫ utiliser les outils de correction. VITESSE ET PRECISION 7. Réaliser des exercices d'évaluation de la maîtrise du clavier.	La gestion des dossiers et des fichiers. Les formats de dates. Les caractères spéciaux. Le correcteur orthographique.	Dactylographier, à l'aveugle et avec les 10 doigts, un exercice de ± 270 frappes en 3 minutes, en adoptant la position adéquate. L'évaluation sera faite en fonction des critères "vitesse" et "précision" définis dans le chapitre <i>Considérations méthodologiques générales</i>. L'autocorrection est permise.

CONSEILS METHODOLOGIQUES

BUREAUTIQUE

Les documents proposés aux élèves auront un caractère administratif ou se rapporteront au domaine du tourisme.

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

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

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

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

DACTYLOGRAPHIE

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

SITUATIONS D'APPRENTISSAGE	CONTENUS	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
MISE EN PAGE 1. A partir d'un texte de lettre: ▫ dégager l'idée essentielle du message; ▫ formuler l'objet de la lettre et l'insérer dans la zone prévue; ▫ déterminer le nombre de pièces jointes et représenter la rubrique; ▫ présenter la lettre selon la disposition "Bloc à la marge"; ▫ enregistrer et imprimer le document. 2. A partir d'une lettre pré-encodée selon la disposition "Bloc à la marge": ▫ modifier une lettre et adopter la disposition "Bloc à la date, style américain"; ▫ saisir et présenter une lettre commerciale selon la disposition "Bloc à la date" style américain; ▫ enregistrer et imprimer le document.	Le schéma de la lettre commerciale (mentions obligatoires et utiles) et respect des différentes zones: ▫ intérêt de la mention "Objet"; ▫ usage de la rubrique "Annexe(s)" ou "Pièce(s) jointe(s)"; ▫ présentation de ces mentions utiles. selon la disposition "Bloc à la marge" et "Bloc à la date, style américain".	Dans le respect du temps alloué (40 à 50 minutes), de la frappe à l'aveugle et des règles d'utilisation du matériel informatique: ▫ déterminer judicieusement l'objet d'une lettre et le placer dans la zone appropriée; ▫ déterminer éventuellement les pièces jointes, libeller la rubrique et la placer correctement; ▫ saisir à l'aveugle la lettre selon la disposition "Bloc à la date" style américain, sans avoir recours à un document de référence, en un temps déterminé; Le document doit être complet et utilisable après une autocorrection.

SITUATIONS D'APPRENTISSAGE	CONTENUS	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
3. Disposer un texte selon le style américain: ▫ à l'interligne simple, ▫ à l'interligne double. Enregistrer et imprimer le document.	Le schéma de disposition du texte selon le style américain: ▫ mise en évidence du titre (centrage, bordure), ▫ mise en évidence des paragraphes.	
4. Dans une lettre et/ou un texte non disposé(s): ▫ déterminer les mentions à présenter sous forme d'énumérations; ▫ choisir le signe introductif de l'énumération adéquat (puces ou numéros); ▫ présenter le document.	Les règles relatives à la présentation des énumérations simples (courtes et longues).	Sur base d'un fichier préalablement encodé par le professeur, l'élève modifie le document et présente judicieusement les paragraphes sous forme d'énumérations. Il respecte le temps imparti ($\pm$ 30 minutes) et les procédures informatiques relatives à: ▫ l'insertion de puces et de numéros, ▫ le retrait négatif de première ligne. Les critères d'évaluation seront établis sur base du tableau de référence précité.
BUREAUTIQUE		
5. Exploiter les fonctions suivantes: ▫ insérer une bordure de paragraphe; ▫ déterminer, poser et supprimer des tabulations (gauche, droite, centrée); ▫ modifier le retrait de paragraphe; ▫ modifier le format d'interligne; ▫ insérer des puces, des numéros et des signes iconiques.	La taille et la lisibilité des caractères. La mise en forme des paragraphes. Les tabulations.	Face à un système informatique courant, dans le respect du temps alloué et des règles d'utilisation de l'équipement et du matériel, en utilisant les commandes appropriées, l'élève est capable: ▫ d'activer les commandes; ▫ d'appliquer les consignes de travail.

SITUATIONS D'APPRENTISSAGE	CONTENUS	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
VITESSE ET PRÉCISION 6. Réaliser des exercices d'évaluation de la maîtrise du clavier.		Dactylographier, à l'aveugle et en utilisant le doigté correct, un exercice de ± 500 frappes en 5 minutes en adoptant la position adéquate. L'évaluation sera faite en fonction des critères "vitesse" et "précision" définis dans le chapitre "<i>Considérations méthodologiques générales</i>". L'autocorrection est permise.

CONSEILS METHODOLOGIQUES

BUREAUTIQUE

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

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

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

Le professeur préparera l'élève à:

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

SITUATIONS D'APPRENTISSAGE	CONTENUS	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
MISE EN PAGE 1. Disposer un texte de plus d'une page avec en-tête et pied de page en sélectionnant une bordure adaptée ainsi que le format de caractères. La présentation du document fait appel à la créativité tout en respectant la lisibilité du document. 2. Modifier un document: ▫ selon une mise au net simple; ▫ selon des consignes notées (éventuellement, à l'aide de signes abrégatifs); ▫ enregistrer et imprimer le document. 3. Présenter un tableau simple selon le respect des règles de présentation: ▫ mettre en évidence les mentions de la ligne de titres; ▫ aligner judicieusement les données alphanumériques et chiffrées des colonnes.	Les règles relatives au texte suivi: ▫ pagination, ▫ saut de page. Les signes normalisés de correction (cinq signes choisis parmi les plus courants). L'écriture abrégée (<i>voir Sec 4 et Sec 5</i>). Les règles relatives à la présentation des données chiffrées (nombres entiers) et alphanumériques sous forme de tableau.	Présenter un document de plus d'une page, en un temps déterminé, en le disposant dans le respect: ▫ des règles d'édition, ▫ des règles de présentation d'un document suivi, ▫ des consignes de travail, ▫ des procédures informatiques. Les critères d'évaluation seront établis sur base du tableau de référence précité. Au départ d'un document imprimé, l'élève: ▫ prend note des modifications à l'aide de l'écriture abrégée; ▫ interprète les signes de correction du professeur ou les annotations, ▫ présente la lettre en respectant les consignes. Après la correction et une deuxième impression éventuelle, le document doit être utilisable. A partir d'un modèle et dans le temps imparti, créer un tableau selon les consignes et le respect des règles de présentation. Aucune faute n'est tolérée dans les données chiffrées.

SITUATIONS D'APPRENTISSAGE	CONTENUS	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
BUREAUTIQUE 4. Utiliser efficacement les fonctions: ▫ couper – copier – coller, ▫ rechercher – remplacer. 5. Gérer un document de plus d'une page: ▫ créer un en-tête et un pied de page; ▫ insérer un numéro de page; ▫ activer la fonction "Veuve-orpheline" et "Paragraphes solidaires"; ▫ insérer un saut de page. 6. Mettre en forme les données d'un tableau: ▫ sélectionner une mention, cellule, ligne et colonne; ▫ mettre en évidence les données. 7. Utiliser judicieusement les correcteurs orthographique et grammatical. 8. Paramétrer l'impression du document: ▫ en entier, ▫ la page en cours, ▫ par numéro de page, ▫ en plusieurs exemplaires.	Les barres d'outils "Standard", "Mise en forme", "Tableaux et bordures". Les raccourcis clavier Le déplacement et la copie de paragraphes. L'en-tête et le pied de page. Le saut de page manuel ou automatique. La pagination et l'enchaînement des paragraphes. L'insertion et la modification d'un tableau. Les outils de correction. Les options d'impression.	Face à un système informatique courant, dans le respect du temps alloué et des règles d'utilisation de l'équipement et du matériel, en utilisant les commandes appropriées, l'élève est capable: ▫ d'utiliser les procédures adéquates relatives aux fonctions étudiées; ▫ de respecter les consignes de travail.

SITUATIONS D'APPRENTISSAGE	CONTENUS	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
VITESSE ET PRECISION 9. Réaliser des exercices d'évaluation de la maîtrise du clavier.		Dactylographier à l'aveugle, avec les 10 doigts, un exercice de ± 600 frappes en 5 minutes en adoptant la position adéquate. L'évaluation sera faite en fonction des critères "vitesse" et "précision" définis dans le chapitre "<i>Considérations méthodologiques générales</i>". L'autocorrection est permise.
NOUVELLES TECHNOLOGIES D'INFORMATION ET DE COMMUNICATION 10. Selon un mode opératoire et à partir de consignes, rechercher des informations sur Internet, au départ: ▫ d'une adresse connue, ▫ d'un moteur de recherche. 11. Selon un mode opératoire et à partir de consignes, appliquer les procédures relatives à l'envoi et à la réception d'un courrier électronique: ▫ encoder l'adresse du destinataire, ▫ encoder l'objet et le message, ▫ expédier et contrôler l'envoi du message, ▫ réceptionner et imprimer un message.	L'Internet: ▫ caractéristiques de l'adresse d'un site Web, ▫ mots clés dans les moteurs de recherche. Le courrier électronique: ▫ structure d'une adresse E-mail, ▫ fonctionnement, ▫ avantages et inconvénients.	

CONSEILS METHODOLOGIQUES

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

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

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

en fonction de critères esthétiques et de rentabilité.

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

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

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

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

BIBLIOGRAPHIE

TRAITEMENT DE TEXTE

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

V. MULLER, *Word 97*
Ed. Dunod

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

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

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

L'INTERNET

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

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

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

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

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

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

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

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

Guide à destination des utilisateurs d'Internet

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

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

CD-ROM

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

Formation Multimédia à Word 97 – CD Training

Formation Multimédia à Internet avec Netscape Navigator – CD Training

DIVERS

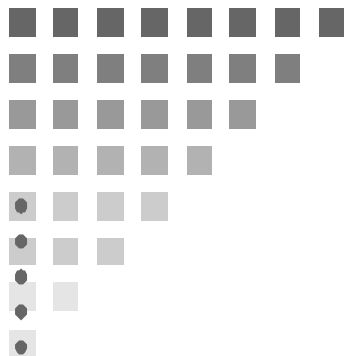
Travailler aux écrans de visualisation

Directive européenne relative au travail aux écrans de visualisation

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

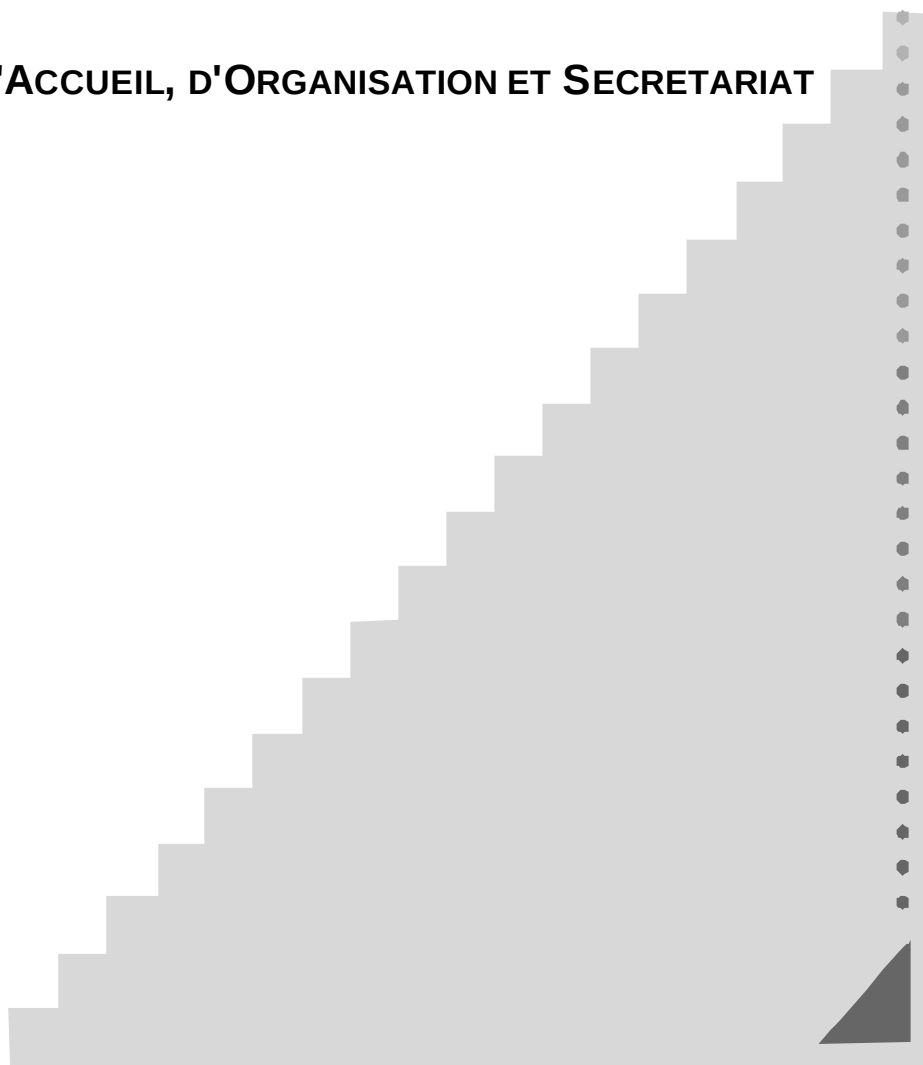
Mon école comme je la veux! Ses missions. Mes droits et mes devoirs.

Décret-Missions, Bruxelles, 1997.



PROGRAMME DU COURS DE

TECHNIQUES D'ACCUEIL, D'ORGANISATION ET SECRETARIAT



Tech. Acc. Org. Sec.	SEC 1	LE CADRE DE TRAVAIL
3 TQ		LE CLASSEMENT

SITUATIONS D'APPRENTISSAGE	CONTENUS	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
LE CADRE DE TRAVAIL 1. Représenter l'implantation idéale du mobilier dans un bureau. 2. Déterminer les qualités ergonomiques du mobilier en fonction du travail à effectuer. 3. Examiner l'équipement de la classe et déterminer la conformité aux règles en vigueur.	L'ergonomie dans le local: ▫ lumière naturelle et artificielle, ▫ déplacements, ▫ champ de vision. L'ergonomie du mobilier: ▫ bureau (dimensions), ▫ siège, ▫ armoire, ▫ matériel de bureau (photocopieuse, fax...). L'aménagement du plan de travail: ▫ ordinateur et périphériques, ▫ éclairage, ▫ porte-documents, ▫ petit matériel de bureau.	Créer un plan d'aménagement du bureau selon des consignes données (superficie, emplacement des portes et des fenêtres). Sur base d'une documentation fournie: ▫ déterminer les qualités ergonomiques du mobilier de bureau; ▫ déterminer les meubles appropriés aux dimensions du local et aux types d'activités. Sur base des règles d'utilisation, déterminer les critères d'une bonne disposition du matériel.

CONSEILS METHODOLOGIQUES

L'ORGANISATION DU POSTE DE TRAVAIL

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

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

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

LE CLASSEMENT

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

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

SITUATIONS D'APPRENTISSAGE	CONTENUS	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
TRAITEMENT DU COURRIER 1. A partir de la réception du courrier destiné à l'école, trier et distribuer le courrier. 2. Dans le cadre d'un exercice de traitement de texte, déterminer le nombre de copies et reproduire les documents. 3. A partir d'une tarification et de consignes relatives au format et au poids du courrier, déterminer le montant de l'affranchissement.	L'arrivée du courrier: ▫ tri et sélection (ordinaire – personnel – confidentiel); ▫ ouverture (manuelle – automatique); ▫ vérification (pièces jointes – traitement des enveloppes); ▫ enregistrement, ▫ distribution. La reproduction des documents. Le départ du courrier: ▫ impression en plusieurs exemplaires (selon le classement en vigueur); ▫ présentation à la signature; ▫ enregistrement; ▫ classement des doubles; ▫ pliage; ▫ affranchissement.	A partir d'une liasse contenant divers courriers: ▫ déterminer le courrier qui ne peut pas être ouvert; ▫ classer les envois pour chaque service concerné; ▫ calculer le montant de l'affranchissement de chaque envoi.

CONSEILS METHODOLOGIQUES

L'ORGANIGRAMME

A partir des connaissances des élèves relatives au fonctionnement de l'établissement scolaire, le professeur amènera l'apprenant à:

- analyser la composition des divers services,
- déterminer la fonction et le champ d'activité des différentes personnes,
- dégager la structure de son école,
- transposer les éléments acquis en construisant l'organigramme d'une entreprise commerciale,
- analyser les rôles d'un secrétariat,
- dégager le profil d'une secrétaire.

LE TRAITEMENT DU COURRIER

L'enseignant amènera l'apprenant à:

- comprendre la nécessité d'une organisation rigoureuse,
- trier le courrier selon l'urgence de la réponse,
- le classer selon des règles bien précises.

L'EVALUATION

L'étudiant devra prouver sa capacité à:

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

SITUATIONS D'APPRENTISSAGE	CONTENUS	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
COMMUNICATION 1. Au départ de situations concrètes, identifier le canal de communication (oral, écrit, visuel, audiovisuel). 2. A partir d'une bande dessinée ou d'un autre support, distinguer les deux formes de communication. 3. Sur base: ▫ de lettres disposées, ▫ d'enregistrements, ▫ d'affiches publicitaires, identifier les composantes de la communication.	Différents moyens de communication: ▫ textes, ▫ sons, ▫ images. Formes de la communication: ▫ verbale: ▪ écrite, ▪ orale. ▫ non-verbale (paralangages): ▪ gestes, ▪ regards, ▪ mimiques,... Composantes de la communication: ▫ émetteur, ▫ récepteur, ▫ type de message, ▫ canal.	Choisir le mode de communication le plus approprié en fonction du message à transmettre.

CONSEILS METHODOLOGIQUES

LA COMMUNICATION

Dans le cadre des indicateurs de maîtrise des compétences, le professeur sera attentif au respect de la personne de l'élève, tout en veillant à corriger les écarts de langage et à canaliser les réactions inadéquates. Il fera preuve de diplomatie et il s'attachera à installer une ambiance propice à la communication au sein du groupe.

L'EVALUATION

L'évaluation certificative peut se dérouler par écrit afin d'éviter le stress inhérent à la communication orale dans une telle situation.

Tech. Acc. Org. Sec.	SEC 4	L'ACCUEIL EN FACE A FACE
4 TQ		INITIATION A LA PRISE DE NOTES PAR ECRITURE ABREGEE

SITUATIONS D'APPRENTISSAGE	CONTENUS	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
ACCUEIL EN FACE A FACE 1. A partir d'un jeu de rôles, simuler une situation d'accueil.	Le savoir-être: ▫ présentation, ▫ attitudes. Les techniques d'accueil: ▫ recevoir, ▫ introduire, ▫ faire patienter, ▫ orienter, ▫ filtrer, ▫ informer. Les outils de l'accueil: ▫ organigramme, ▫ agenda, ▫ liste du personnel, ▫ plan, ▫ etc.	Choisir le comportement adapté à une situation d'accueil proposée: ▫ écouter et interpréter la demande; ▫ y donner la suite appropriée à la situation.
INITIATION A LA PRISE DE NOTES 1. Identifier le tracé des signes. 2. Représenter les signes au départ de sons dictés. 3. Interpréter les signes au départ de sons dictés.	Les consonnes, les voyelles et leur tracé. Les signes de position correspondant à l'alphabet (sur la ligne d'écriture).	Au départ d'une dictée, compléter un texte lacunaire en y insérant des signes de position étudiés et traduire les notes.

CONSEILS METHODOLOGIQUES

L'ACCUEIL EN FACE A FACE

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

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

L'EVALUATION

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

LA PRISE DE NOTES

Lors des exercices de prises de notes, les consignes données aux élèves seront simples, claires et précises. Le professeur amènera l'apprenant(e) à:

- développer l'attention, l'écoute et l'observation,
- reformuler un message,
- utiliser un vocabulaire précis et adapté à la situation.

SITUATIONS D'APPRENTISSAGE	CONTENUS	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
TELEPHONE 1. A partir de l'enregistrement d'une communication simple, identifier les différentes phases de l'entretien. 2. Dans le cadre d'un jeu de rôles, élaborer un dialogue en respectant les différentes étapes d'une communication téléphonique et en appliquant les règles de savoir-faire et de savoir-être. PRISE DE NOTES Au départ d'un support écrit rédigé en français et/ou une communication orale: ▫ identifier et repérer les finales; ▫ identifier et repérer les initiales; ▫ identifier et repérer quelques abréviations conventionnelles; ▫ déterminer et rédiger l'objet d'une lettre dictée; ▫ rédiger des messages en style télégraphique (mots clés).	Les règles de base de la communication téléphonique: ▫ préparation du message, ▫ courtoisie, ▫ sourire, intonation et débit. Les principales phases de l'émission et de la réception d'un message. Les finales ment, té, sion et leur extensions: lement, rement, leté, reté et cation. Les initiales sous, sur, auto, entre et contre . Les abréviations conventionnelles courantes (maximum 10).	Dans le cadre de l'émission d'un message téléphonique: ▫ saluer, ▫ se présenter, ▫ formuler clairement une demande très simple, ▫ prendre congé. Dans le cadre de la réception d'une demande de renseignements simple: ▫ se présenter, ▫ saluer, ▫ identifier le correspondant, ▫ identifier sa demande, ▫ y donner suite, ▫ prendre congé, ▫ saluer. Au départ d'une dictée, compléter un texte lacunaire dactylographié: ▫ utiliser l'écriture abrégée, ▫ traduire les notes, ▫ éditer le document à l'aide du traitement de texte.

CONSEILS METHODOLOGIQUES

LE TELEPHONE

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

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

L'apprenant sera entraîné à:

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

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

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

L'EVALUATION

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

LA PRISE DE NOTES

Dans le but d'une initiation à la synthèse, des mots clés peuvent être recherchés à partir de phrases, de paragraphes, de textes courts ou de lettres commerciales.

L'utilisation de quelques initiales et finales lui sera proposée.

BIBLIOGRAPHIE

SECRETARIAT ET COMMUNICATION

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

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

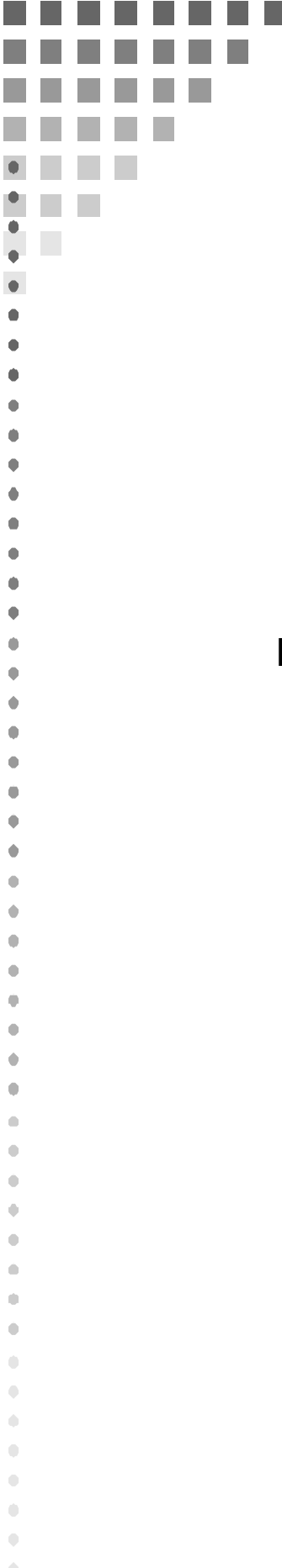
V. PETIT, I. PRIOU, *La communication: un savoir-faire*
Première professionnelle, options A et B
Ed. Bertrand-Lacoste, Paris

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

DIVERS

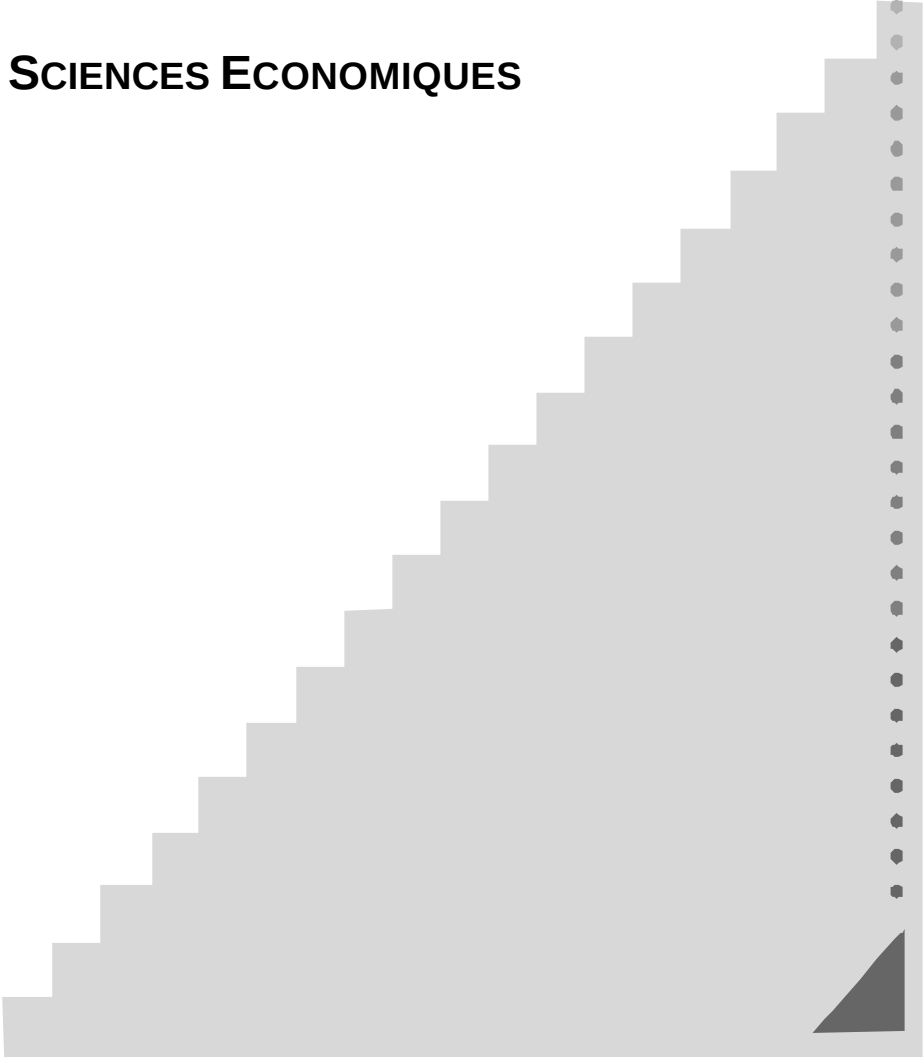
Travailler aux écrans de visualisation
Directive européenne relative au travail aux écrans de visualisation
Administration de l'hygiène et de la médecine du travail, rue Belliard 51, 1040 BRUXELLES

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



PROGRAMME DU COURS DE

SCIENCES ECONOMIQUES



ENSEIGNEMENT TECHNIQUE DE QUALIFICATION

OPTION DE BASE GROUPEE : SECRETARIAT - TOURISME

3 TQ

VENTILATION DES COURS DE SCIENCES ECONOMIQUES

	3 ^e année	4 ^e année
Economie	4	2
Informatique de gestion	0	2
TOTAL	4	4

CONSIDERATIONS GENERALES

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

Ils fournissent des orientations méthodologiques. Les situations et contenus d'apprentissage ainsi que les orientations méthodologiques doivent permettre d'acquérir les compétences et savoirs visés.

Décret-Missions du 17/07/1997. Art.36 § 5 et 50 § 4

- Les compétences à développer au deuxième degré sont les suivantes :

R 1	Connaître le vocabulaire technique propre à l'option.
R 2	Maîtriser les notions vues en classe.
R 3	Transposer les éléments d'un message ou d'une information.
R 4	Appliquer les connaissances acquises à des situations étudiées ou nouvelles simples.
R 5	Utiliser les outils informatiques.
R 6	Rechercher des éléments et les relations simples existant entre ceux-ci.
R 7	Présenter de manière structurée les relations simples entre divers éléments.

- La compétence R 2 constitue une condition de base à la mise en œuvre des autres compétences. Elle doit par conséquent être rencontrée au travers de toutes les situations d'apprentissage proposées.
- En plus des **compétences cognitives** reprises dans le référentiel ci-dessus, l'enseignant veillera à développer des **compétences méthodologiques** (telles que respecter les consignes, gérer le temps, tenir ses documents avec soin et ordre) ainsi que des **compétences relationnelles** (travailler en groupe, rechercher une motivation).

- Le développement de compétences repose sur la mise en situation d'apprentissage de l'élève et sur les tâches à accomplir qui en résultent.
Il incombe, par conséquent, à l'enseignant de :
 - proposer des **activités signifiantes** pour l'apprenant ;
 - laisser le **temps nécessaire** pour les effectuer ;
 - fournir les **ressources indispensables** à la résolution des problèmes posés.
- L'apprentissage de l'élève portera non seulement sur le développement de **compétences disciplinaires et transversales** mais également sur l'appropriation d'un **savoir notionnel** indispensable à l'exercice des compétences visées.
- Les savoirs notionnels sont présentés en deux catégories :
 - les contenus **obligatoires** qui doivent nécessairement être abordés en cours d'année ;
 - les contenus **facultatifs** qui peuvent être abordés, mais jamais au détriment du contenu obligatoire.
- Le programme propose, à titre d'exemples, des **situations d'apprentissage**.
Il appartient au professeur de s'y référer ou d'en proposer d'autres, à la condition impérieuse de pratiquer une **pédagogie active** basée sur une participation réelle de l'élève à son apprentissage (en travail individuel ou en travaux de groupes).
L'enseignant veillera à rencontrer, **sur l'ensemble de l'année scolaire**, les diverses compétences énoncées dans le référentiel proposé ci-dessus.
- Des **synthèses** (partielles et/ou globales) seront régulièrement construites, au moins à la fin de chaque séquence d'apprentissage. Elles figureront dans le cahier de l'élève.
- Une période de cours/semaine correspond à environ 22 périodes de cours/année effectives (hors évaluation certificative et événements parascolaires).
Il convient, par conséquent, de ne pas être exagérément ambitieux et de circonscrire les objectifs à atteindre.
L'évaluation formative, quant à elle, est incluse dans l'espace-temps disponible.
- La gestion du temps est un problème traditionnel de l'enseignant. La tenue d'un **cahier de matières prévisionnel** doit lui permettre de répartir les contenus à aborder sur les périodes de cours dont il dispose en tenant compte de la démarche qu'il envisage de suivre (pour rappel, une méthode incitative et participative exige beaucoup plus de temps qu'un enseignement exclusivement transmissif !).
- **L'évaluation certificative** portera sur les différents niveaux taxonomiques rencontrés par l'apprentissage de l'élève.
Aussi variée que possible dans les formes de consignes données, elle sera le reflet fidèle de la démarche mise en place par l'enseignant et ne portera que sur les **contenus obligatoires**.
- La **bibliographie** relative aux programmes de sciences économiques pourra être consultée sur le site Internet ad hoc :

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

ECONOMIE

4 périodes / semaine

OBJECTIFS GENERAUX DU COURS

- * Assimiler le vocabulaire et les techniques spécifiques aux transactions commerciales effectuées par l'entreprise.
- * Prendre conscience des fondements et de la structure de l'activité économique.
- * Cerner les modalités d'utilisation et de fonctionnement des principaux instruments de paiement.
- * Résoudre des situations-problèmes relatives aux activités commerciales de l'entreprise.
- * Appréhender les mécanismes de rédaction des documents inhérents aux différentes phases d'une opération commerciale.
- * Maîtriser les principes fondamentaux de présentation et de rédaction du courrier d'affaires.

CONSIDERATIONS METHODOLOGIQUES PARTICULIERES

- Si les concepts relatifs à l'activité économique ont déjà été abordés au premier degré par **tous** les élèves, le professeur procédera à un simple rappel des éléments essentiels.
- Afin de rendre **l'apprentissage significatif**, les contenus d'apprentissage proposés seront abordés dans le cadre de situations concrètes reposant sur une **participation active** des apprenants.
A cet égard, l'enseignant aura recours à une démarche orientée vers des **apprentissages fonctionnels** et fondée sur :
 - l'exploitation de **dossiers de simulation** (par exemple, les modules UNICAP) ;
 - l'implication des apprenants dans des activités basées davantage sur le **développement de compétences** que sur l'acquisition de savoirs ;
 - une approche **intégrée** des concepts et techniques (par exemple, au travers de situations-problèmes avec documents en chaîne).
- Lors de l'étude des différents documents commerciaux, l'accent sera mis sur les **conditions d'utilisation**, sur les **mécanismes de fonctionnement** (notamment à l'aide de schémas) ainsi que sur les **modalités** à respecter.
En ce qui concerne les instruments de paiement, il convient d'utiliser des spécimens (ou des documents réels) de **différents organismes financiers** afin de respecter la réglementation en matière de publicité dans les écoles.
- La partie relative au **courrier commercial** ne doit porter que sur la fixation des principes fondamentaux de présentation et de rédaction d'une lettre.
Elle ne peut faire l'objet d'une approche systématique mais doit être **intégrée** à l'étude des différents documents commerciaux.
- L'approche des techniques du calcul commercial ne constitue – en aucune manière – une fin en soi ; elle doit toujours être envisagée dans une **optique fonctionnelle** sous-jacente à l'analyse des opérations commerciales de l'entreprise.
Incluse dans les diverses situations d'apprentissage, elle ne fait, par conséquent, pas l'objet d'une étude systématique.

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

1 L'activité économique

(temps suggéré : 10 périodes)

1.1. <u>Les besoins</u> • classification • caractères • satisfaction	Dans une liste de besoins énoncés par l'élève, identifier ceux qui font l'objet d'une satisfaction indispensable, régulière, occasionnelle,.... Procéder à une classification de ces besoins et les caractériser.	R 1	Niveau de vie et genre de vie
	En observant des illustrations (autoroutes, restaurants, hôpitaux, maisons,...) distinguer besoins individuels de besoins collectifs.	R 6	
	Etablir une hiérarchisation des besoins selon la propre échelle de valeur des élèves.	R 7	
	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.	R 6 R 7	

1.2. <u>Les biens</u> classification	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.	R 3 R 6	L'économie d'échange
	Sur la base d'illustrations sélectionnées, procéder à une classification des biens représentés.	R 1 R 6 R 7	
	Montrer, par des exemples, qu'un même bien peut être tantôt bien de production et tantôt bien de consommation.	R 4 R 6	
1.3. <u>L'activité économique</u> la production	Rechercher, dans les annuaires téléphoniques, des exemples d'entreprises régionales illustrant les phases de l'activité économique.	R 1 R 3 R 6	
	Réaliser une représentation schématique des étapes de la fabrication d'un bien utilisé dans la vie quotidienne.	R 7	
	Au départ d'illustrations représentant les étapes de la fabrication d'un bien, repérer les opérations de production. En induire les phases de distribution et de consommation.	R 1 R 3	
caractéristiques des biens économiques			
la distribution			
la consommation			

les agents économiques	Associer les différentes phases de l'activité économique aux différents agents économiques qui y participent.	R 3 R 6	
1.4. <u>Le circuit économique</u>	Construire une représentation schématique des relations d'une entreprise locale avec d'autres agents économiques connus.	R 3 R 7	
	Sur la base de données chiffrées relatives à des échanges ménages/entreprises, induire les notions de flux et d'équilibre entre ceux-ci. Identifier l'agent « origine » et l'agent « destination ».	R 1 R 3	
	Sur la base d'une liste d'activités à établir, apparier chacune d'entre elles à l'agent économique qui y correspond.	R 1 R 6	
1.5. <u>La place de l'entreprise dans le circuit économique</u>	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,...).	R 1 R 3	
	Au départ de documents divers (fiche de paie, billet de chemin de fer, ticket de caisse, ...) : - schématiser les flux réels et financiers ; - transposer ces flux dans un tableau d'emplois et de ressources ; - mettre en évidence l'équilibre qui en résulte.	R 1 R 3 R 7	

2

Les opérations d'achat et de vente

(temps suggéré : 78 périodes)

2.1. <u>Les principes juridiques du contrat de vente</u>	Découvrir, à partir de l'analyse d'un contrat de vente simple , les éléments juridiques essentiels d'une transaction commerciale.	R 1 R 6	Les réductions sur le poids
2.2. <u>Les conditions générales de la vente</u> (la qualité, la quantité, le conditionnement, le prix, les réductions sur le prix, la livraison et le règlement)	Identifier, au travers de l'analyse de divers supports les conditions générales d'une vente. Les présenter, avec leurs spécificités, sous forme d'un tableau récapitulatif.	R 1 R 6 R 7	

2.3. <u>Les phases de la vente et les documents qui y correspondent</u>			
---	--	--	--

L'étude des phases de la vente et des documents qui s'y rapportent repose, notamment, sur la maîtrise des notions relatives aux : * <u>techniques du calcul commercial</u> - la règle de trois - le calcul des pourcentages - le calcul d'un taux - le calcul d'un intérêt - les règles de l'arrondi * <u>bases du courrier commercial</u> Ces notions seront abordées <u>ponctuellement</u> dans les situations d'apprentissage proposées. <u>Exemples</u> : - 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.

	Représenter, à l'aide d'une ligne du temps, les différentes phases d'un contrat de vente.	R 6 R 7	
--	---	------------	--

- la demande de prix (la lettre ordinaire, le formulaire, ...) - l'offre de prix (le catalogue, la lettre ordinaire, la liste de prix,...) - la commande (le bon de commande) - la livraison et l'expédition (la note d'envoi)	<i>Effectuer des opérations diverses en relation avec les phases de la vente :</i> - rechercher des noms et adresses de fournisseurs ; - rédiger ou compléter un document de demande de prix ; - répondre à une demande de prix en rédigeant une offre sur la base d'un catalogue ; - rechercher des offres de prix relatives à un même bien (service) mais provenant de sources différentes (catalogue, lettre ordinaire, prospectus, Internet, télé-achat) ; - calculer des offres de prix ; - construire un tableau comparatif d'offres reçues afin de choisir le fournisseur répondant le mieux à des critères fixés (modicité du prix, délai de livraison, conditions de paiement, service après-vente) ; - argumenter le choix effectué ; - rédiger un bon de commande ; - détecter des erreurs ou omissions dans des documents commerciaux (facture, lettre de commande, ...) ;	R 1 R 3 R 4 R 6 R 7	La confirmation de commande
---	---	--	------------------------------------

- la réception (l'accusé de réception, la fiche de stock) - la facturation : * la TVA - la notion de valeur ajoutée - le mécanisme * les documents (la facture, la note de débit, la note de crédit)	- rédiger ou compléter une note d'envoi ; - réceptionner une commande ; - tenir des fiches de stock ; - dégager la notion de valeur ajoutée lors du processus de fabrication d'un bien (meuble, pain, fromage) ainsi que les modalités de taxation qui la concernent ; - calculer une TVA ; - rédiger une facture sur la base d'un bon de commande ; - classer divers documents commerciaux ; - contrôler des factures reçues ; - adresser une lettre de réclamation pour non-conformité de la livraison ; - vérifier la conformité entre facture, bon de commande et note d'envoi ; - dresser le listing des clients à partir des factures de vente ; - mettre à jour le listing des fournisseurs à partir des factures d'achat ; - rédiger un document rectificatif de la facture.	R 1 R 3 R 4 R 6 R 7	
2.4. <u>Les instruments de paiement</u> <u>Sans intermédiaire</u> * l'acquit * la quittance	Au départ de situations concrètes (factures à payer, loyers à payer, etc,...), découvrir les concepts d'acquit et de quittance. Mettre en évidence leur rôle en tant que preuve.	R 1 R 3 R 6	

• <u>Par l'intermédiaire d'un organisme financier</u> * le compte à vue (ouverture, gestion et documents) * le versement * le virement * le chèque * les cartes * la domiciliation * l'ordre permanent	Rechercher de la documentation auprès de diverses institutions financières afin de déterminer les conditions et modalités requises pour ouvrir un compte à vue et pour pouvoir l'utiliser. Etablir un tableau comparatif. Choisir le(s) document(s) 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. Rédiger, à partir de factures diverses, les documents de paiement qui y correspondent. Effectuer une enquête auprès d'utilisateurs de « cartes de paiement » afin d'en déterminer les conditions d'utilisation, les avantages et inconvénients, les dangers, ... Analyser un ordre permanent de paiement ainsi qu'une demande de domiciliation. Questionner les parents à propos de l'utilisation de la domiciliation et de l'ordre permanent afin de : * induire les deux concepts ; * déduire une liste de situations convenant à chacune des formules.	R 1 R 3 R 4 R 6 R 7	
---	--	--	--

ENSEIGNEMENT TECHNIQUE DE QUALIFICATION

OPTION DE BASE GROUPEE : SECRETARIAT - TOURISME

4 TQ

VENTILATION DES COURS DE SCIENCES ECONOMIQUES

	3 ^e année	4 ^e année
Economie	4	2
Informatique de gestion	0	2
TOTAL	4	4

CONSIDERATIONS GENERALES

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

Ils fournissent des orientations méthodologiques. Les situations et contenus d'apprentissage ainsi que les orientations méthodologiques doivent permettre d'acquérir les compétences et savoirs visés.

Décret-Missions du 17/07/1997. Art.36 § 5 et 50 § 4

- Les compétences à développer au deuxième degré sont les suivantes :

R 1	Connaître le vocabulaire technique propre à l'option.
R 2	Maîtriser les notions vues en classe.
R 3	Transposer les éléments d'un message ou d'une information.
R 4	Appliquer les connaissances acquises à des situations étudiées ou nouvelles simples.
R 5	Utiliser les outils informatiques.
R 6	Rechercher des éléments et les relations simples existant entre ceux-ci.
R 7	Présenter de manière structurée les relations simples entre divers éléments.

- La compétence R 2 constitue une condition de base à la mise en œuvre des autres compétences. Elle doit par conséquent être rencontrée au travers de toutes les situations d'apprentissage proposées.
- En plus des **compétences cognitives** reprises dans le référentiel ci-dessus, l'enseignant veillera à développer des **compétences méthodologiques** (telles que respecter les consignes, gérer le temps, tenir ses documents avec soin et ordre) ainsi que des **compétences relationnelles** (travailler en groupe, rechercher une motivation).

- Le développement de compétences repose sur la mise en situation d'apprentissage de l'élève et sur les tâches à accomplir qui en résultent.
Il incombe, par conséquent, à l'enseignant de :
 - proposer des **activités signifiantes** pour l'apprenant ;
 - laisser le **temps nécessaire** pour les effectuer ;
 - fournir les **ressources indispensables** à la résolution des problèmes posés.
- L'apprentissage de l'élève portera non seulement sur le développement de **compétences disciplinaires et transversales** mais également sur l'appropriation d'un **savoir notionnel** indispensable à l'exercice des compétences visées.
- Les savoirs notionnels sont présentés en deux catégories :
 - les contenus **obligatoires** qui doivent nécessairement être abordés en cours d'année ;
 - les contenus **facultatifs** qui peuvent être abordés, mais jamais au détriment du contenu obligatoire.
- Le programme propose, à titre d'exemples, des **situations d'apprentissage**.
Il appartient au professeur de s'y référer ou d'en proposer d'autres, à la condition impérieuse de pratiquer une **pédagogie active** basée sur une participation réelle de l'élève à son apprentissage (en travail individuel ou en travaux de groupes).
L'enseignant veillera à rencontrer, **sur l'ensemble de l'année scolaire**, les diverses compétences énoncées dans le référentiel proposé ci-dessus.
- Des **synthèses** (partielles et/ou globales) seront régulièrement construites, au moins à la fin de chaque séquence d'apprentissage. Elles figureront dans le cahier de l'élève.
- Une période de cours/semaine correspond à environ 22 périodes de cours/année effectives (hors évaluation certificative et événements parascolaires).
Il convient, par conséquent, de ne pas être exagérément ambitieux et de circonscrire les objectifs à atteindre.
L'évaluation formative, quant à elle, est incluse dans l'espace-temps disponible.
- La gestion du temps est un problème traditionnel de l'enseignant. La tenue d'un **cahier de matières prévisionnel** doit lui permettre de répartir les contenus à aborder sur les périodes de cours dont il dispose en tenant compte de la démarche qu'il envisage de suivre (pour rappel, une méthode incitative et participative exige beaucoup plus de temps qu'un enseignement exclusivement transmissif !).
- **L'évaluation certificative** portera sur les différents niveaux taxonomiques rencontrés par l'apprentissage de l'élève.
Aussi variée que possible dans les formes de consignes données, elle sera le reflet fidèle de la démarche mise en place par l'enseignant et ne portera que sur les **contenus obligatoires**.
- La **bibliographie** relative aux programmes de sciences économiques pourra être consultée sur le site Internet ad hoc :

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

ECONOMIE

2 périodes / semaine

OBJECTIFS GENERAUX DU COURS

- * Situer l'entreprise dans son environnement économique.
- * Prendre conscience des principes de la formation du prix sur un marché.
- * Recourir aux méthodes, documents et instruments propres à la comptabilité simplifiée.
- * Résoudre des situations-problèmes susceptibles d'être traitées par la comptabilité simplifiée.

CONSIDERATIONS METHODOLOGIQUES PARTICULIERES

- Diverses activités d'apprentissage seront proposées aux élèves afin de **rappeler** les éléments essentiels relatifs aux opérations commerciales de l'entreprise abordés en troisième année.
- L'étude des principes de la formation du prix sur un marché constitue une réelle opportunité pour réaliser une **approche graphique** des problèmes traités.
- 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 LE REFERENTIEL DE COMPETENCES	COMPETENCES RENCONTREES	CONTENUS D'APPRENTISSAGE FACULTATIFS
---	--	----------------------------	--

1 **L'entreprise dans l'activité économique** (temps suggéré : 12 périodes)

1.1. <u>Les critères de classification des entreprises</u> - la fonction - la dimension - le secteur d'activité	Rechercher (dans la presse locale, sur Internet, ...) des informations concernant des entreprises (identification, activité, main-d'oeuvre employée, appartenance, ...). Les présenter sous forme de tableau récapitulatif.	R 1 R 6 R 7	
	Classer des entreprises régionales, nationales et internationales, en fonction des critères retenus.		
	Sur la base de données statistiques, analyser et représenter graphiquement l'évolution des secteurs primaire, secondaire et tertiaire.	R 6 R 7	

la forme	Au départ d'une enquête auprès de commerçants de la région, faire ressortir les avantages et inconvénients de l'entreprise individuelle et de l'entreprise sociétaire.	R 1 R 3	Les formes juridiques des sociétés
1.2. <u>Le marché</u> - les éléments constitutifs (l'offre, la demande, le prix) - la formation du prix (la loi de l'offre et de la demande)	Analyser le marché local d'un bien ou d'un service.	R 1 R 6	
	Construire et analyser des graphiques afin d'établir la loi de l'offre et de la demande.	R 1 R 7	
	Représenter graphiquement et analyser l'évolution du prix d'un bien ou d'un service.	R 6 R 7	

2 La transaction commerciale

(temps suggéré : 10 périodes)

Rappel des concepts, documents et techniques spécifiques aux opérations commerciales de l'entreprise abordés en troisième année : de la demande de prix au règlement de la transaction commerciale	Les applications seront basées sur l'exploitation de documents en chaîne en fonction du niveau des élèves.		
---	---	--	--

<u>La comptabilité simplifiée</u> 3.1. <u>Le cadre légal</u> Les dispositions relatives à la petite entreprise 3.2. <u>Le code de la TVA</u> Les obligations comptables spécifiques limitées au régime normal des assujettis ordinaires 3.3. <u>Les livres comptables</u> • 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 3.4. <u>La déclaration à la TVA</u>	- Etablir la fiche signalétique de l'entreprise. - Etablir la liste des clients et la liste 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.	R 1 R 4 R 1 R 3 R 4 R 4	
---	--	---	--

INFORMATIQUE DE GESTION

2 périodes / semaine

1. Le système d'exploitation et les TIC en sciences économiques

Temps suggéré : 5 périodes

A moduler en fonction du préacquis des élèves

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

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

COMPETENCES RENCONTREES : R1, R3, R4, R5, R6, R7
--

1. Introduction

- Le matériel (hardware) : ordinateur, écran, clavier, souris, lecteurs, imprimante, modem, scanner, ... - Les logiciels (software)	Découvrir les différents éléments d'un ordinateur.	Internet Le courrier électronique
--	--	--------------------------------------

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

- Le démarrage - L'arrêt	- Démarrer Windows ; - découvrir le bureau ; - utiliser le clavier, la souris ; - utiliser un menu, les boutons de commande ; - démarrer le programme Bloc-notes ; - saisir, enregistrer, imprimer un texte ; - quitter le programme Bloc-notes ; - découvrir l'aide de Windows ; - quitter Windows; ...	- La personnalisation de Windows - L'Explorateur - Le Panneau de configuration
---	---	--

• La barre des tâches • Les icônes • La corbeille • Les boîtes de dialogue	• Déplacer et agrandir la barre des tâches ; • masquer la barre des tâches ; • afficher l'heure dans la barre des tâches ; • utiliser la corbeille ; • découvrir les boîtes de dialogue ; • déplacer les icônes ; • réorganiser les icônes ; • créer un raccourci ; • ...	
• Les fenêtres	• Différencier les commandes de menu ; • identifier les éléments d'une fenêtre ; • ouvrir une fenêtre ; • utiliser la barre d'outils ; • varier l'affichage dans une fenêtre ; • déplacer, agrandir et diminuer une fenêtre ; • déplacer un contenu de fenêtre ; • fermer une fenêtre ; • ...	
• Le poste de travail	• Découvrir l'importance de l'organisation d'un disque en dossiers et sous-dossiers ; • comparer deux dossiers dans deux fenêtres ; • créer un dossier ; • déplacer, copier, renommer des fichiers ; • formater une disquette ; • sauver sur disquette ; • ...	

2. Logiciel de facturation

Temps suggéré : 15 périodes

A adapter en fonction du temps consacré au module 1.

OBJECTIFS GENERAUX DU MODULE

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

CONSIDERATIONS METHODOLOGIQUES PARTICULIERES

- Préalablement à l'utilisation d'un logiciel de facturation, le professeur devra rassembler les informations permettant la constitution et l'encodage des fiches 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.

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

COMPETENCES RENCONTREES : R1, R3, R4, R5, R6
--

• 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	• Gérer les fichiers Clients, Fournisseurs et Stocks. • Editer les fichiers Clients, Fournisseurs et Stocks. • Encoder les factures et notes de crédit. • Encoder les bons de livraison. • Mettre le stock à jour et réaliser les opérations d'inventaire. • Imprimer les différents documents.	
--	--	--

3. Logiciel de comptabilité simplifiée

Temps suggéré : 24 périodes

A adapter en fonction du temps consacré aux modules 1. et 2.

OBJECTIFS GENERAUX DU MODULE

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

CONSIDERATIONS METHODOLOGIQUES PARTICULIERES

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

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

COMPETENCES RENCONTREES : R1, R3, R4, R5, R7

• 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.	
--	---	--

GEOGRAPHIE TOURISTIQUE

Deuxième degré de l'enseignement technique de qualification

Option : secrétariat tourisme

Principaux acquis élèves du programme

L'acquisition de compétences constitue l'objectif général majeur. L'élève sera donc capable, au terme de son apprentissage, de déterminer :

- 1) si un lieu est touristique ou pas, en donnant les atouts et contraintes pour le tourisme,
- 2) déterminer l'accessibilité d'un lieu touristique,
- 3) déterminer les aménagements qui ont été ou qui sont à réaliser pour caractériser un site touristique ou en devenir.

« Les recherches consacrées à l'attractivité touristique distinguent en général trois types de ressources : les ressources primaires, secondaires et complémentaires. Les premières comprennent l'ensemble des lieux (site naturel, église, musée, aquarium, ...), activités (brocante, festival, ...) ou caractéristiques (ensoleillement, paysage, gastronomie, ...) d'un territoire qui sont **objets de tourisme**, autrement dit qui motivent le déplacement depuis le lieu de résidence habituel à des fins de loisir et jouent donc un rôle déclencheur pour les pratiques touristiques. Les ressources secondaires rassemblent pour leur part les éléments (lieux, activités, caractéristiques) d'un territoire au service d'un tourisme déclenché par les ressources primaires et qui ne sont pas au service des résidents. Elles comprennent pour l'essentiel des éléments ayant trait à l'accessibilité (information, fléchage, stationnement, ...), à la restauration et à l'hébergement. Les ressources ou éléments complémentaires, enfin, étoffent la gamme des services offerts aux touristes. Elles consistent notamment en commerces, espaces verts ou rues piétonnes. »¹

Pour ce faire, l'élève devra pouvoir distinguer les ressources primaires des secondaires/complémentaires (puisqu'en tant qu'acteur du tourisme, il ne peut que reconnaître les objets du tourisme et agir sur la mise en valeur ainsi que sur l'accessibilité de ceux-ci.

Il est donc important que l'élève travaille sur "l'ici et l'ailleurs", en multipliant les cas. C'est en multipliant les cas que l'élève se construira une représentation des différents espaces. Cependant il est primordial que l'élève travaille sur une mise en valeur possible d'un site proche de chez lui.

Les modules (espaces) prévus par le programme ne sont pas à voir l'un après l'autre, mais doivent être construits pendant le degré. Il est donc nécessaire de réaliser une planification rigoureuse.

¹ http://homepages.ulb.ac.be/~jmdecrol/Upload_enseignement/TOURF408_Textes.pdf

Compétence "Observer, s'informer et traiter l'info" L'élève sera capable de :	Compétence "Communiquer" L'élève sera capable de :	Savoir-faire à mobiliser
Localiser les principaux espaces touristiques Relativiser leur importance ou leurs limites par rapport au milieu	Compléter/construire une représentation cartographique Rédiger un texte pour décrire	<u>Documents à privilégier :</u> - représentations de l'espace (paysage/espace) - représentations cartographiques - graphiques <u>Règles de base de la cartographie :</u> localiser précisément des objets Utiliser des types de figurés
Déterminer les atouts et contraintes des principaux espaces touristiques étudiés (en utilisant les liens connus)	Compléter un tableau comparatif Annoter une représentation de l'espace	
Déterminer l'accessibilité d'un site (en termes d'autoroute et gare TGV et aéroport) ou d'un lieu (métro bus, parking...)	Annoter des représentations de l'espace Compléter un modèle théorique d'organisation spatiale Réaliser le trajet d'une excursion	
Décrire les aménagements d'un espace touristique existant ou à venir (logement, loisir...)	Annoter une représentation de l'espace Rédiger un commentaire	
Déterminer des effets du tourisme (pour l' économie au niveau local, régional ou international pour l' espace, mobilité)	Compléter/ construire une représentation cartographique Rédiger un texte pour décrire	

CONNAISSANCES LIEES AUX ESPACES

« Le littoral, un espace touristique recherché »

Composante naturelle :

climat : méditerranée, climat tempéré océanique

Vent : brise de terre/de mer (Mistral Tramontane)

Marnage, marée, estran, plage, falaise, crique

Différence entre Climat et météo

Liens entre climat / météo et tourisme :

- lien entre température de l'eau et de l'air et durée d'ensoleillement (jour mois année) et le tourisme

- lien entre vent et activité nautique

- lien entre vent et température superficielle de l'eau

- lien entre météo et excursion

- lien entre amplitude des vagues et activité nautique ou baignade

Lien entre fort marnage et tourisme

Lien entre relief côtier et tourisme

Composante économique : port, activités saisonnières

Liens entre les réseaux de communication et la localisation/ développement des stations

Références spatiales :

océan Atlantique, Mer du Nord, Manche, Baltique, Mer méditerranée

Belgique : côte belge, E40 autoroute de la mer

France : autoroute du soleil A6, Côte d'Azur, Côte Basque, Côte d'Opale.

Italie : Riviera Ligure,

Espagne : Costa Brava, Costa Blanca

« La ville, un espace touristique en développement »

Composante naturelle : est moins importante que pour les autres espaces

Composante historique /sociale : la composante la plus importante pour les courts séjours (citytrip)

Composante économique : flux, pôle

Élément structurant : centre ville, quartier historique, quartier reconverti (friche, à fonction particulière) nœud autoroutier, aéroport,

Références spatiales : Bruxelles, Paris, Londres, Rome, Prague, Vienne, Lisbonne, Bruges, Amsterdam, Florence, Barcelone, Venise

« La montagne, un espace touristique attrayant mais difficile »

Composante naturelle :

versant, adret, ubac, vallée, glacier, cascade, torrent

Liens entre le relief et le tourisme

- Atouts de l'altitude en été, en hiver (température, enneigement)-

- Atouts des vallées de montagne (communication, cours d'eau...)

- Atouts des pentes (randonnée, ski, parapente)

Composante économique :

flux, pôle

Liens entre les réseaux de communication et la localisation/ développement des stations

Références spatiales :

Pyrénées, Alpes, Mont Blanc, Jura, Ardenne, Vosges

« La campagne un espace touristique disponible »

Composante naturelle :

formes attractives de relief : grotte, falaise, volcan, gorge

Milieu particulier : tourbière, marais

Présence d'eau : lacs cours d'eau, cascade

Réserve naturelle, parc naturel

Composante historique/sociale :

thermalisme, ville historique, pèlerinage

Composante économique :

périurbain, mise en valeur d'espace ruraux non touristiques pour créer des espaces touristiques souvent à proximité des villes (Disneyland...)

Références spatiales :

Ardenne, Ardèche, Normandie, Irlande, Toscane, Andalousie, gorges du Tarn, Camargue

Belgique : Han-sur-Lesse, Hautes Fagnes, Semois