

**MINISTERE DE LA COMMUNAUTE FRANCAISE**

**ENSEIGNEMENT DE LA COMMUNAUTE FRANCAISE**

**Administration Générale de l'Enseignement et de la Recherche Scientifique**

Service général de l'Enseignement organisé par la Communauté française

**ENSEIGNEMENT SECONDAIRE ORDINAIRE DE PLEIN EXERCICE**

**HUMANITES PROFESSIONNELLES ET TECHNIQUES**

**ENSEIGNEMENT TECHNIQUE DE QUALIFICATION**

**TROISIEME DEGRE**

**SECTEUR : Economie**

**GROUPE : Secrétariat**

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

***TECHNICIEN/TECHNICIENNE DE BUREAU.***

**406/2011/248B**

## AVERTISSEMENT

Le présent programme est d'application, à partir de l'année scolaire 2011-2012, au troisième degré de l'enseignement secondaire technique de qualification, secteur économie, groupe secrétariat pour l'option de base groupée technicien/technicienne de bureau.

Il abroge et remplace le programme 37/2000/248B.

Pour ce qui est de l'obtention du certificat de connaissances de gestion de base, il y a lieu de se référer aux dispositions de la circulaire n°2826 du 03 août 2009.

En application de cette circulaire, le certificat relatif aux connaissances de gestion de base est délivré, par le conseil de classe, aux élèves réguliers qui ont satisfait aux exigences du programme de « connaissances de gestion » au travers de l'ensemble des cours « à caractère économique » de l'option de base groupée « technicien/technicienne de bureau ».

L'emploi dans le présent programme des noms masculins pour les différents titres et fonctions est épiciène en vue d'assurer la lisibilité du texte nonobstant les dispositions du décret du 21 juin 1993 relatif à la féminisation des noms de métier.

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

<b>TABLE DES MATIERES</b>
---------------------------

<b>LE METIER.....</b>	<b>3</b>
<b>AVANT-PROPOS .....</b>	<b>4</b>
Grille-horaire .....	4
Glossaire .....	5
Liste des abréviations.....	7
 <b>PROGRAMME DES COURS DE SECRETARIAT ET DE DACTYLOGRAPHIE- BUREAUTIQUE</b>	
<b>PRESENTATION DU PROGRAMME .....</b>	<b>9</b>
L'organisation du programme .....	9
<b>CONSIDERATIONS METHODOLOGIQUES GENERALES .....</b>	<b>10</b>
Méthodologie .....	10
Les prérequis .....	11
L'évaluation .....	12
<b>INFRASTRUCTURE ET EQUIPEMENT .....</b>	<b>13</b>
 <b>PROGRAMME DU COURS DE SECRETARIAT</b>	
<b>ETUDE DES FONCTIONS A TRAVERS LES DIFFERENTS MODULES .....</b>	<b>15</b>
SEC 1     Prise de notes et correspondance commerciale .....	16
SEC 2     Le classement .....	23
SEC 3     L'accueil et le téléphone .....	28
SEC 4     La gestion du courrier, le courrier électronique et le fax .....	35
SEC 5     Méthodes de travail dans la gestion du temps et d'événements .....	39
 <b>PROGRAMME DU COURS DE DACTYLOGRAPHIE-BUREAUTIQUE</b>	
<b>ETUDE DES FONCTIONS A TRAVERS LES DIFFERENTS MODULES .....</b>	<b>45</b>
BURO 1    Outil informatique, clavier et règles d'édition .....	46
BURO 2    Le traitement de texte et les règles de mise en page .....	51
BURO 3    Etude du tableur et intégration au traitement de texte .....	58
BURO 4    Etude de la base de données et intégration au traitement de texte .....	62
BURO 5    Communications internes et externes .....	66
BURO 6    Traitement de la communication écrite et orale .....	71
 <b>EVALUATION .....</b>	<b>75</b>
 <b>BIBLIOGRAPHIE .....</b>	<b>78</b>

<b>PROGRAMME DU COURS DE SCIENCES ECONOMIQUES .....</b>	<b>81</b>
<b>CONSIDERATIONS METHODOLOGIQUES GENERALES .....</b>	<b>82</b>
ECO 1 L'entreprise et ses documents administratifs et commerciaux .....	85
ECO 2 L'entreprise et son personnel (droit social) .....	92
ECO 3 Les opérations et techniques financières de l'entreprise (économie financière).....	99
ECO 4 L'enregistrement des opérations d'exploitation, financières et diverses de l'entreprise: principes de base (comptabilité générale).....	108
ECO 5 L'enregistrement des opérations d'exploitation, financières et diverses de l'entreprise: approfondissement (comptabilité générale) .....	115
ECO 6 L'entreprise et le ménage face à l'administration fiscale (droit fiscal) .....	123
ECO 17 L'entreprise et son organisation .....	129
ECO 8 L'entreprise dans son environnement économique (économie générale)...	137

N.B. Les termes repris entre parenthèses renvoient aux intitulés de cours repris dans la circulaire fixant annuellement les grilles horaires de référence des options de base groupées.

## LE METIER

Le développement des compétences indiquées dans ce document implique la maîtrise de notions de base en économie, en droit (civil, commercial, fiscal, social, public), en comptabilité et en gestion. Conformément à la méthodologie de la CCPQ, ces notions sont fixées dans leur contenu et leur extension par les concepteurs du programme.

L'expression « technicien/technicienne de bureau » est une appellation générique couvrant divers métiers administratifs dont les fonctions consistent pour l'essentiel à recueillir, vérifier, trier, saisir, traiter, transformer, présenter les données ; envoyer les informations écrites et orales de manière manuelle et/ou avec du matériel électronique et/ou informatique.

Le contenu du travail varie selon les lieux de l'activité (services administratifs d'industrie, PME, entreprises commerciales, administrations publiques, banques, compagnies d'assurances ,etc...).Cependant même si elles sont plus ou moins variées et spécialisées , ces activités professionnelles font appel à un ensemble limité de compétences bien spécifiques.

## AVANT-PROPOS

Au troisième millénaire, la profession de secrétaire connaît une période d'accélération tant sur le plan du contenu que sur celui de la technologie. L'appellation elle-même a tendance à être remplacée par «assistant». Si les tâches traditionnelles subsistent et sont souvent indispensables, la fonction se dote d'un spectre d'activités plus riche. Aujourd'hui, on attend des compétences complémentaires supérieures dont la maîtrise du matériel informatique et des logiciels, le sens de l'organisation, la gestion du temps, le sens social et notamment l'accueil.

Ce programme d'études présente deux parties.

La première, les cours de secrétariat et de dactylographie-bureautique;

La seconde, le cours de sciences économiques.

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

Cours	5TQ	6TQ
<b>FORMATION GENERALE ORIENTEE</b>		
MATHEMATIQUE	2	2
LANGUE MODERNE I	4	4
LANGUE MODERNE II	2	2
<b>FORMATION TECHNIQUE DE BASE</b>		
DOCUMENTS COMMERCIAUX – ECO 1	3	
DROIT SOCIAL – ECO 2	1	
ECONOMIE FINANCIERE – ECO 3	1	
COMPTABILITE GENERALE – ECO 4 (5e année) – ECO 5 (6e année)	1	2
DROIT FISCAL – ECO 6		1
ORGANISATION DE L'ENTREPRISE – ECO 17		1
ECONOMIE GENERALE – ECO 8		2
<b>FORMATION TECHNIQUE ORIENTEE</b>		
SECRETARIAT ET ACCUEIL	3	3
DACTYLOGRAPHIE ET BUREAUTIQUE	7	7
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>24</b>

## **GLOSSAIRE**

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

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

### **Contenus d'apprentissage :**

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

### **Situations d'apprentissage :**

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

### **Compétence :**

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

### **Compétences disciplinaires :**

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

### **Compétences terminales :**

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

### **Compétences transversales :**

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

**Evaluation formative :**

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

**Evaluation certificative :**

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

**Profil de qualification :**

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

**Profil de formation :**

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

**Programme d'études :**

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



## LISTE DES ABREVIATIONS UTILISEES

**C.C.P.Q.** : Commission Communautaire des Profession et des Qualifications.(\*)

**CM** : Compétences à maîtriser .compétences qui sont à maîtriser en fin d'une formation donnée.

**CEF/CEP** : Compétences à exercer .

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

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

**F** : Fonction.

**PF** : Profil de Formation.

**PQ** : Profil de Qualification .

(\*)La **C.C.P.Q.** est devenue **S.F.M.Q.** (Service Francophone des Métiers et des Qualifications) en date du 1<sup>er</sup> septembre 2009 .

**Enseignement secondaire technique de qualification**

**Troisième degré**

**Programme du cours de**

***SECRETARIAT***

***DACTYLOGRAPHIE -BUREAUTIQUE***

## PRESENTATION DU PROGRAMME

### **L'ORGANISATION DU PROGRAMME**

Le programme des cours de "secrétariat" et de "dactylographie-bureautique " présente le développement de certaines fonctions de manière structurée en unités. Toutefois, l'acquisition des compétences décrites dans le profil de qualification et de formation et réparties dans les diverses unités devra souvent faire l'objet d'une étude intégrée dans le cadre de projets ou de mises en situation.

### **MODELE D'ORGANISATION DES APPRENTISSAGES EN SECRETARIAT-BUREAUTIQUE**

<b>Années d'études</b>	<b>1<sup>er</sup> trimestre</b>	<b>2<sup>e</sup> trimestre</b>	<b>3<sup>e</sup> trimestre</b>
5 TQ	S1          B1 S2	S1          B1 S2          B2	S1          B2 S3          B3 B6
10 heures/semaine			
6 TQ	S1          B2 S3          B3 S4          B5	S1          B2 S4          B4 S5          B5 B6	S1          B2 S2          B5 S3          B6 S4 S5
10 heures/semaine			

Le cahier de matières prévisionnel s'appuiera sur 22 semaines de cours effectives par année scolaire, à l'exclusion des périodes d'évaluation.

Pour l'élaboration de ces prévisions, bien que le programme présente le développement de certaines fonctions de manière logique, le professeur peut y déroger en fonction de certaines circonstances particulières tel qu'un projet d'école. L'essentiel étant que les contenus des unités présentées dans le programme soient abordés de manière logique et simultanée.

A l'intérieur même des cours, certaines fonctions comme "saisir l'information, rédiger, mettre en forme des textes" sont des compétences qui ne pourront s'acquérir que si elles sont exercées de manière transversale et régulière tout au long de l'apprentissage.

## CONSIDERATIONS METHODOLOGIQUES GENERALES

### A MEDITER

*Intéresser les autres, c'est toujours plus ou moins s'intéresser à eux. L'élève conscient de susciter une estime flatteuse s'efforce par tous les moyens d'être à la hauteur des espoirs qui ont été placés en lui.*

*L'homme est ainsi fait qu'il retient 20 % de ce qu'il entend et 80 % de ce qu'il dit ou de ce qu'il fait. Si tu es fin stratège, fais transiter par sa bouche ce que tu veux lui faire entendre...*

*Enseignant efficace*

*Etre efficace ne signifie pas seulement avancer toujours plus loin, c'est aussi savoir rebrousser chemin, changer de route, prendre s'il le faut des chemins de traverse. Le succès est affaire de cheminement, il est dans ta démarche même.*

*Comment faire?*

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

### MÉTHODOLOGIE

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

La démarche méthodologique peut suivre le schéma suivant:

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

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

Conditions de fonctionnement du modèle:

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

## RÔLE DE L'ENSEIGNANT PENDANT CES ACTIVITÉS

L'enseignant sera:

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

Lors d'un nouvel apprentissage, il veillera à:

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

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

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

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

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

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

## LES PRÉREQUIS

---

Si certains prérequis sont acquis, il sera nécessaire de s'y appuyer en évitant une répétition, mais en utilisant une pédagogie adaptée aux objectifs spécifiques de la formation du 3<sup>e</sup> degré.

Si aucun prérequis n'est assimilé, 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 aide l'apprenant à 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. C'est une pédagogie de la remédiation; elle peut déboucher sur une remédiation ou une modification de la démarche didactique.

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

- le style: chaque individu possède un style d'apprentissage dominant (visuel, auditif, kinesthésique) que l'on peut privilégier;
- la détection et l'analyse des erreurs d'apprentissage: l'erreur en cours d'apprentissage ne doit pas être considérée comme une faute, ni être sanctionnée; une démarche d'analyse s'établit pour localiser 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. La tenue et l'organisation du rangement des classeurs peuvent faire l'objet d'une application et d'une évaluation dans le cadre du cours de "secrétariat".

Les travaux faisant l'objet d'une évaluation certificative restent dans l'établissement scolaire.

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 respectées en ce qui concerne la position de l'opérateur face au poste de travail.

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

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

- un ordinateur par élève,
- imprimantes,
- une ligne téléphonique,
- une connexion à l'Internet,
- un fax,
- un data show,
- un rétroprojecteur,
- une photocopieuse,
- un scanner,
- chaises de bureau,
- matériel didactique de référence,
- des logiciels actualisés.

PROGRAMME  
DU COURS  
DE  
SECRETARIAT ET ACCUEIL



# ETUDE DES FONCTIONS A TRAVERS LES DIFFERENTS MODULES

## DU COURS DE SECRETARIAT

<u>Modules</u>	<u>Fonctions</u>	1 Accueillir et orienter le visiteur	2 Communiquer, assurer les appels téléphoniques entrants et sortants	3 Trier et vérifier	4 Expédier	5 Enregistrer, saisir, consulter des dossiers	7 Traiter des données, gérer des dossiers	8 Planifier, Organiser	9 Rédiger	10 Classer, reproduire
<b>SEC 1</b> Communication professionnelle									X	
<b>SEC 2</b> Classement										X
<b>SEC 3</b> Accueil au téléphone		X	X	X						
<b>SEC 4</b> Gestion du courrier, le courrier électronique et le fax				X	X					
<b>SEC 5</b> Méthode de travail dans la gestion du temps et d'événements			X			X	X	X		X

SEC 1

## COMMUNICATION PROFESSIONNELLE

FONCTION 9: REDIGER

## ACTIVITES

- Noter des messages oraux sous forme de mémos, prendre des notes sous la dictée (répertoriée 9.1).
- Ecrire des lettres courantes (répertoriée 9.2).
- *Elaborer de brefs rapports, des comptes-rendus succincts (répertoriée 9.3).*

## CONSEILS METHODOLOGIQUES

Pour atteindre les compétences décrites dans le profil de qualification, cette fonction sera exercée du début à la fin de la formation.

### LES TECHNIQUES DE PRISE DE NOTES

La technique de prise de notes peut être:

- linéaire (en continu, soit de manière intégrale ou synthétique),
- normée (selon une structure imposée: un plan, un formulaire, un schéma),
- modulaire ou structurée (selon une structure personnelle: arborescente ou systémique – pour la synthèse).

Le professeur guidera l'élève dans le choix d'une des trois techniques de prises de notes. Celles-ci seront utilisées dans un contexte défini (mise en situation) et selon des consignes données. Les questions essentielles à se poser seront: quel type de production, pour qui, dans quel but? La préparation de la notation entraînera donc l'élève dans un processus de réflexion et d'application d'une méthode de travail. Par la suite l'élève deviendra autonome pour choisir la technique la plus appropriée et appliquer la complémentarité des possibilités.

Les qualités d'une bonne prise de notes:

- la prise de notes doit se conformer aux objectifs définis,
- l'information doit être exacte, précise, claire et concise.

### LA SYNTHÈSE

La hiérarchisation d'un texte écrit, la recherche de mots clés lors d'un message oral ou un jeu de questions peuvent amener l'élève à repérer l'essentiel de l'accessoire.

#### Dans la pratique de la prise de notes:

- la notation pourra tenir compte des notions de similitude, de comparaison, d'opposition, de choix et des liens pourront être créés;
- un sujet ou un mot-clé est complété par une action et un complément; il faut éviter de prendre note d'un mot-clé isolé, car lors de la reformulation, il peut ne plus être significatif. L'écriture abrégée permet de le placer facilement dans un contexte défini.

## **LA REDACTION OU LA TRANSMISSION DE L'INFORMATION**

La retransmission de l'information se fera dans le langage oral et par écrit. Dans les deux cas, elle doit être exacte, complète, précise, claire et concise. L'information doit être formulée selon un plan logique et respecter les règles de fond et de forme. Les erreurs de dictée, les redites ou les incorrections du langage doivent être rectifiées. Une correction peut être faite; des notes ou des signes de correction peuvent être posés.

## **LA PRESENTATION DU DOCUMENT**

L'utilisation du traitement de texte est indispensable. Pour la facilité de lecture, des titres peuvent être insérés. Un temps raisonnable de réalisation sera déterminé. L'utilisation des outils de correction est inculquée tout au long de l'apprentissage.

## **RECOMMANDATIONS**

Les compétences pourront être atteintes par la réalisation d'exercices multiples illustrant les situations de communication à l'intérieur et à l'extérieur de l'entreprise. Il est donc conseillé d'exercer la technique de prise de notes tout au long de l'apprentissage en alternance avec les techniques de synthèse.

Le professeur veillera à développer:

- des méthodes d'écoute active,
- l'aptitude à décoder un message,
- l'acquisition d'une méthode de travail et la rigueur,
- la rapidité d'écriture par des exercices courts et variés,
- le souci de vérifier son travail par les outils informatiques ou traditionnels.

Il sera attentif à:

- préciser le comportement attendu lors de chacune des situations d'apprentissage,
- ne présenter que les abréviations courantes et ce, au fur et à mesure de leur apparition.

Au début de l'apprentissage, le travail par petit groupe peut être indiqué.

L'étudiant sera entraîné à:

- préparer un plan de travail cohérent avec les objectifs poursuivis,
- choisir ses outils,
- distinguer l'essentiel de l'accessoire et exercer son esprit de synthèse,
- structurer sa pensée et son discours,
- produire de manière autonome une réalisation concrète originale selon des consignes reçues,
- évaluer la conformité de sa production en fonction des critères précisés.

## **L'EVALUATION**

En fin de formation, la compétence de l'étudiant sera jugée suffisante si, en utilisant les techniques de prises de notes adéquates, il est capable de:

- prendre note sous la dictée des idées essentielles d'un message ou d'une lettre;
- transcrire la prise de notes en structurant le contenu et en veillant à respecter le fond et la forme, en plaçant judicieusement la ponctuation, en respectant l'orthographe et le sens de la phrase ou du texte et en créant les paragraphes de manière judicieuse;
- présenter le document en utilisant un logiciel de traitement de texte connu, en respectant les règles d'utilisation du matériel et la méthode de saisie à l'aveugle, les règles appropriées et le temps imparti.

Le degré de maîtrise sera déterminé selon trois aspects:

- le "traitement de l'information" qui comprend la précision du message, la qualité du contenu (les critères de forme, de concision et d'organisation logique);
- la présentation du document, le respect des consignes et des normes - le document doit être "valide" ou exploitable après une correction – les fautes d'orthographe et les non-sens qui resteraient seraient considérés comme des erreurs graves;
- l'aspect technique qui comprend: la méthode de travail, le respect des consignes et le temps imparti.

Les critères d'évaluation seront communiqués aux étudiants.

L'évaluation formative joue un rôle important dans le processus d'apprentissage.

## **EXEMPLES DE SITUATIONS D'APPRENTISSAGE**

A partir d'un document édité (lettre-type, compte rendu ...) prendre note de consignes, de modifications.

Relire une prise de notes personnelle, y ajouter des modifications selon des consignes dictées en utilisant les signes de correction.

Prendre note d'éléments en vue de constituer un message (note de service ...) ou lettre courante.

A partir de jeux de rôles, de cassettes audio ou de situations réelles, prendre note:

- d'un message reçu lors d'une conversation téléphonique et transposer le contenu du message à l'intention de la personne concernée;
- lors d'une réunion après avoir créé un formulaire en tenant compte de l'ordre du jour de la réunion et des personnes convoquées ou en utilisant un formulaire conçu par le professeur.

A partir de jeux de rôles simulant une réunion ou un exposé:

- prendre note d'éléments selon les consignes données;
- prendre note d'éléments définis (exemples: les avantages et les inconvénients inhérents à un problème, une procédure à respecter, les actions à mener ...).

COMPETENCES DU PQ	CLAS. COMP.	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
Synthétiser une communication orale (propos échangés en réunion ou au téléphone, relevés de conclusions, notes prises sous la dictée) sous la forme d'un mémo.	CM 9.1.2	L'apprenant est capable de: <ul style="list-style-type: none"> <li>▫ prendre des notes par méthode abrégée,</li> <li>▫ dégager l'(les) idée(s) essentielle(s),</li> <li>▫ rédiger un mémo concis,</li> <li>▫ contrôler la justesse du message par rapport à la communication.</li> </ul> <p>Les exercices de simulation couvrent un éventail de situations professionnelles courantes.</p>
Ecrire des lettres standardisées à partir d'éléments puisés dans une banque de données (lettres-types, formules de politesse) en les adaptant à des situations concrètes.	CM 9.2.1	L'apprenant est capable de présenter divers types de lettres à partir de consignes données et dans le respect: <ul style="list-style-type: none"> <li>▫ du temps alloué,</li> <li>▫ des normes d'édition, des conventions graphiques, de l'esthétique,</li> <li>▫ de la syntaxe, de l'orthographe, de la ponctuation,</li> <li>▫ de la justesse du contenu.</li> </ul>
<i>Rédiger une lettre courante à partir de consignes écrites (document annoté) ou orales (indications enregistrées ou notées sous la dictée).</i>	CEF 9.2.2	
<i>Utiliser une technique de prise rapide de notes, la sténographie ou l'enregistrement pour une restitution intégrale d'un message.</i>	CEP 9.1.1	

CONTENUS OPERATIONNELS	CONTENUS ASSOCIES
<p>PREPARATION A L'EXERCICE DE SYNTHÈSE</p> <p><b>Rédiger une synthèse</b></p> <p>A partir d'un écrit (texte commercial courant ou d'un rapport):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▫ rechercher des mots clés;</li> <li>▫ structurer les idées (hiérarchie des titres, plan...);</li> <li>▫ résumer par écrit un texte économique ou commercial dont le vocabulaire est connu dans une large mesure.</li> </ul> <p>A partir d'une communication orale:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▫ résumer un message selon des consignes précisées,</li> <li>▫ relever l'idée principale et de trois à cinq idées secondaires.</li> </ul> <p>En fonction d'une situation, relever les idées à développer, présenter un plan de lettre.</p> <p>Analyser des lettres commerciales:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▫ identifier les parties en relation: expéditeur et destinataire,</li> <li>▫ caractériser le contenu d'une lettre et déterminer l'objet,</li> <li>▫ compléter les références du destinataire et de l'expéditeur,</li> <li>▫ déterminer le plan d'une lettre,</li> <li>▫ relever le nombre de pièces jointes.</li> </ul> <p>LES TECHNIQUES DE PRISE DE NOTES</p> <p>Utiliser et appliquer une méthode de prise de notes (prise de notes abrégée, dictaphone, reconnaissance vocale, matériel d'enregistrement, de télécommunication, dictée digitale, méthode proposée par les logiciels).</p>	<p><b>La technique de la synthèse:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▫ mots clés,</li> <li>▫ idées principales et secondaires.</li> </ul> <p><b>Notions de courrier d'affaires:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▫ en-tête, suscription et souscription,</li> <li>▫ référence,</li> <li>▫ objet,</li> <li>▫ plan d'une lettre,</li> <li>▫ pièces jointes.</li> </ul> <p><b>Les techniques de prise de notes:</b></p> <p><b>La technique du compte rendu, du procès-verbal:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▫ définitions, utilité,</li> <li>▫ mentions obligatoires, mentions utiles,</li> <li>▫ structure du texte, qualités.</li> <li>▫ prendre note de messages, restituer les informations essentielles dans un message court, mais fidèle;</li> <li>▫ rédiger à partir de consignes orales, une note de service;</li> <li>▫ prendre note d'une conversation téléphonique, de consignes, d'une réunion ponctuelle selon un formulaire établi à cet effet.</li> <li>▫ mettre au net un compte rendu de réunion succinct avec intégration d'une prise de notes.</li> </ul>





SEC 2

## LE CLASSEMENT

FONCTION 10: CLASSER, REPRODUIRE

## **ACTIVITES**

- Classer les documents propres au service; archiver les documents par des procédés manuels ou bureautiques (répertoriée 10.1).
- Utiliser les principales possibilités d'une photocopieuse (répertoriée 10.2).

## **CONSEILS METHODOLOGIQUES**

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

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

L'approche des moyens matériels de rangement peut se faire à partir de documentation ou de visites.

L'étude des types de classifications et les activités de savoir-faire seront proposées par le professeur dans le cadre d'un projet ou de situations couramment traitées dans l'entreprise (l'administration). Les applications peuvent être organisées de manière collective en fonction des compétences à acquérir et de la situation.

L'étudiant sera entraîné à:

- différencier, rechercher, associer, sélectionner,
- formuler des hypothèses, analyser, choisir, expérimenter, critiquer.

## **EVALUATION**

Lors de l'évaluation certificative, seul le travail individuel pourra être évalué. Le degré de maîtrise sera jugé suffisant si l'étudiant est capable à partir d'une situation ou d'un événement, en respectant le temps alloué, en faisant preuve de soin et de méthode, d'exécuter une tâche définie dans le respect des consignes reçues et du matériel utilisé.

## **EXEMPLES DE SITUATIONS D'APPRENTISSAGE**

- Les fichiers à créer et à actualiser s'appuieront sur les thèmes suivants: clients, produits, commandes, matériels, personnel, documentation, bibliothèques ...
- Les documents à manipuler pourront être: lettres, factures, documents de paiements, réclamations, offres, revues, publicités,
- Rechercher des numéros de téléphone ...
- Créer un répertoire en utilisant un support informatisé ou papier.
- Classer des revues, des documents en provenance d'organismes différents ...
- Classer du courrier destiné à des services différents, de la documentation par province dans le but de préparer un voyage, une tournée de représentants ...
- Photocopier un document pour le classer dans un classement à double entrée.
- Extraire des documents d'un fichier et en indiquer les références sur les fiches de sorties (support informatique ou traditionnel).

COMPETENCES DU PQ	CLAS. COMP.	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
Comprendre le fonctionnement et utiliser les systèmes courants de classement: alphabétique, numérique, alphanumérique, chronologique, idéologique, géographique, décimal.	CM 10.1.1	<p>L'apprenant:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▫ reconnaît les divers systèmes de classement;</li> <li>▫ classe une liasse de documents selon divers systèmes et dans le respect des règles spécifiques à chacun d'eux;</li> <li>▫ trouve rapidement un document (une information) classé(e);</li> <li>▫ insère (extrait) tout type de document dans un (d'un) classement donné et indique les références sur les fiches d'entrée et de sortie;</li> <li>▫ trouve rapidement un document (une information) classé(e) selon un système qu'il reconnaît;</li> </ul> <p>L'élève:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▫ applique correctement les directives d'un mode d'emploi,</li> <li>▫ utilise correctement les outils bureautiques.</li> </ul>
Tenir à jour tout classement organisé d'après différents modes.	CM 10.1.2	
Réaliser les travaux matériels courants d'un service administratif (duplication, réalisation de transparents, constitution de fardes documentaires, etc.):	CM 10.2.1	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▫ à l'aide d'un mode d'emploi,</li> <li>▫ en utilisant les outils bureautiques classiques.</li> </ul>		
<i>Sélectionner un mode de rangement (à plat, sur champ, vertical, suspendu) à partir de critères tels que le nombre de dossiers et leur accessibilité.</i>	CEP 10.1.3	
<i>Identifier des informations archivées sur micro-films.</i>	CEP 10.1.4	
<i>Concevoir et justifier divers modes de classement et de rangement, compte tenu des besoins de l'entreprise (du service)</i>	CEP 10.1.5	

CONTENUS OPERATIONNELS	CONTENUS ASSOCIES
<p>Le classement</p> <p><b>Identifier un document</b> Reconnaître et sérier les domaines.</p> <p><b>Identifier le type de classement d'un document</b> Enoncer le principe de base de chaque classification et ses avantages, ses inconvénients.  Identifier le(s) mode(s) de classement. Enoncer les modes et les procédés de rangement et leurs différentes applications.</p> <p><b>Effectuer des opérations de classement</b> pour toutes les classifications:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▫ classer des fiches ou des lettres, des extraits de compte, des revues ...</li> <li>▫ gérer un fichier signalétique,</li> <li>▫ diviser un classeur par dossiers correspondant aux besoins de la situation,</li> <li>▫ étiqueter clairement un classeur.</li> </ul> <p><b>Insérer ou extraire un document</b> (support papier ou électronique). Etablir une relation entre un document et le dossier dont il fait partie:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▫ ranger des documents dans les dossiers adéquats,</li> <li>▫ classer une correspondance relative à un sujet précis.</li> </ul> <p><b>Extraire une pièce du classement dans un temps alloué</b> en appliquant des méthodes de travail rigoureuses.</p> <p><b>Mettre à jour les fiches d'entrée et de sortie</b> Signaler un mouvement, une modification sur une fiche (papier ou électronique).</p> <p><b>Sélectionner un système de classement</b> A partir d'une situation:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▫ attribuer une classification appropriée à des documents proposés et choisir le rangement adéquat (lettres, factures, revues, livres, documentation);</li> <li>▫ choisir un mode de classement adéquat dans le cas d'un thème de travail;</li> <li>▫ choisir une codification par couleur pour repérer rapidement une catégorie.</li> </ul>	<p><i><b>Identification du type de classement d'un document</b></i></p> <p><b>Les techniques de classement</b> Les classifications, leurs applications.</p> <p><b>Les modes de classement et de rangement:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▫ les procédés de rangement,</li> <li>▫ le mobilier et le matériel.</li> </ul> <p><b>Les techniques d'archivage:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▫ l'indexation,</li> <li>▫ les signets,</li> <li>▫ les supports papier (fichier, fiche) ou électronique (base de données, dossiers ...).</li> </ul> <p><b>Les fiches d'entrée et de sortie</b></p>



## SEC 3

# L'ACCUEIL ET LE TELEPHONE

FONCTION 1: ACCUEILLIR ET ORIENTER LES VISITEURS

FONCTION 2: COMMUNIQUER, ASSURER LES APPELS TELEPHONIQUES ENTRANTS ET SORTANTS

FONCTION 3: TRIER ET VERIFIER LES DOCUMENTS INTERNES ET EXTERNES

## ACTIVITES

- Saluer, identifier le visiteur (le client) et l'objet de sa visite; l'orienter vers le service (la personne) ad hoc ou répondre soi-même; retenir les visiteurs non attendus et les prier de prendre rendez-vous (répertoriée 1.1).
- Obtenir la communication, saluer, présenter la firme (le service); identifier l'interlocuteur, ne pas avoir peur de faire répéter et épeler le nom; identifier l'objet de l'appel et y donner suite:
  - transmettre l'appel,
  - inciter à retéléphoner,
  - prendre un message,
  - renseigner, informer (répertoriée 2.1).
- Tenir à jour un répertoire comportant les numéros de téléphone les plus demandés; chercher, demander des numéros de téléphone inconnus (répertoriée 2.2).
- *Plusieurs compétences générales doivent être mobilisables à tout moment par le technicien de bureau (...). Il s'agit de:*
  - la correction de sa présentation et des rapports sociaux,
  - le souci du client et de sa satisfaction,
  - l'amabilité,
  - le souci de la qualité du service rendu (répertoriée 1.3).

## CONSEILS METHODOLOGIQUES

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

- analyser une stratégie de communication dans l'esprit de l'entreprise (déontologie, savoir-être),
- définir la stratégie adaptée au traitement de la communication (de l'appel ou de l'accueil),
- utiliser un vocabulaire précis et adapté à l'interlocuteur,
- contrôler l'expression orale et gestuelle: voix, intonation, accent, sourire, ...
- veiller à son maintien,
- adapter sa présentation à l'événement ou aux circonstances.

L'apprenant sera entraîné à:

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

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

## **EXEMPLES DE SITUATIONS D'APPRENTISSAGE**

Les activités d'apprentissage pourront être exercées au sein de l'établissement scolaire lors de manifestations.

Dans le cadre de la préparation d'une réunion:

- appeler un correspondant;
- consulter et mettre à jour un agenda (électronique ou classique), prendre contact avec les participants afin de fixer une date favorable, préparer la convocation;
- répondre à une convocation ou à une invitation, confirmer ou s'excuser auprès de l'interlocuteur;
- procéder à une réservation (salle, matériel pour conférence, hôtel, restaurant, place de concert ou théâtre, voyage: train, avion ...);
- annuler une réservation;
- prendre des renseignements concernant une commande de boissons, le choix d'un traiteur, etc;
- recevoir un appel, répondre à la demande ou trouver une solution si la demande ne peut être satisfaite;
- recevoir un visiteur, l'accueillir en respectant les fonctions de l'accueil.

## **EVALUATION**

Dans le cadre d'une évaluation formative, l'attitude et le comportement pourront être critiqués par l'utilisation des moyens audiovisuels, ...  
Les critères d'évaluation seront communiqués aux étudiants.



COMPETENCES DU PQ	CLAS. COMP.	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
<p>Etablir une relation de communication dans une situation de face à face:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>accueillir un visiteur,</li> <li>l'écouter, le questionner, reformuler ses réponses,</li> <li>mener un entretien,</li> <li>appliquer les règles de courtoisie.</li> </ul>	<p>CM 1.1.1</p>	<p>Dans des situations de simulation (jeux de rôles par exemple), l'apprenant est capable de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>saluer le visiteur (le client), l'identifier, s'enquérir de l'objet de sa visite, répondre à sa demande ou l'orienter;</li> <li>retenir un visiteur, le prier de prendre rendez-vous.</li> </ul>
<p>Etablir une relation de communication dans une situation d'échange téléphonique:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>recevoir et émettre des appels,</li> <li>mener un entretien,</li> <li>appliquer les usages téléphoniques et les règles de courtoisie,</li> <li>assurer le suivi.</li> </ul>	<p>CM 2.1.1</p>	<p>Une attention particulière sera accordée aux attitudes (courtoisie, politesse, empathie, etc.).</p>
<p>Utiliser les références courantes (fichiers, catalogues, répertoires, tarifs, annuaires, etc.):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>identifier l'ordre et le mode de classement des données,</li> <li>interpréter les abréviations et les pictogrammes,</li> <li>trouver rapidement une information.</li> </ul>	<p>CM 2.2.1 2.2.2</p>	<p>Dans le cadre d'une recherche demandée, l'apprenant réunit, dans un temps alloué, les informations pertinentes.</p>
<p>S'exprimer couramment et succinctement dans diverses situations de communication (commander des biens ou des services, réserver, prendre rendez-vous, annuler, demander des renseignements, laisser un message sur répondeur).</p>	<p>CM 2.1.2</p>	<p>L'apprenant sera confronté à des situations plus complexes, liées à différents milieux professionnels, exigeant de sa part de demander des renseignements complémentaires et de reformuler les réponses d'un correspondant, tant pour renseigner et informer adéquatement un interlocuteur que pour commander, prendre rendez-vous etc.</p>
<p><i>Faire preuve de diplomatie:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><i>comprendre la logique et les émotions d'un interlocuteur,</i></li> <li><i>montrer à l'interlocuteur qu'on le comprend,</i></li> <li><i>proposer avec fermeté et courtoisie en utilisant les précautions oratoires.</i></li> </ul>	<p>CEP 1.3.1</p>	
<p>Participer à la valorisation de l'image de l'entreprise (du service):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><i>connaître l'image que l'entreprise veut donner d'elle-même,</i></li> <li><i>maintenir une qualité constante du service,</i></li> <li><i>avoir le souci du client,</i></li> <li><i>percevoir l'esprit d'entreprise,</i></li> <li><i>s'impliquer dans les plans d'action en vue d'une gestion globale de la qualité (Total Quality Management).</i></li> </ul>	<p>CEP 1.3.2</p>	

<p>Etablir l'organigramme de la société (du service) en spécifiant le rôle et la compétence de chaque département, le rapport de chaque département entre eux, les noms des personnes responsables.</p>	<p>CM 3.1.2</p>	<p>Sur base d'indications fournies, d'observations ou de stages, l'apprenant(e):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▫ lit et comprend un organigramme;</li> <li>▫ établit les relations entre services (personnes);</li> <li>▫ identifie le cheminement normal du traitement d'un dossier ou d'une demande;</li> <li>▫ identifie les lieux stratégiques (traitement, décision, contrôle).</li> </ul>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

CONTENUS OPERATIONNELS	CONTENUS ASSOCIES
<p>L'ACCUEIL DIRECT</p> <p>Appliquer les règles et techniques d'accueil habituelles dans une situation donnée:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▫ saluer et identifier le visiteur, le mettre à l'aise, l'orienter, l'éconduire, ...</li> <li>▫ identifier les personnes ou les services concernés;</li> <li>▫ relations internes et externes de l'entreprise;</li> <li>▫ consulter et utiliser un organigramme, un répertoire;</li> <li>▫ compléter les informations reçues par un questionnement adéquat;</li> <li>▫ utiliser un vocabulaire spécifique et des expressions adaptées à la situation;</li> <li>▫ décider de la suite à donner à une demande;</li> <li>▫ prendre des décisions logiques et résoudre des problèmes courants de communication et d'organisation dans une situation donnée.</li> </ul> <p>Appliquer les techniques d'expression orale.</p> <p>LE TELEPHONE</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▫ Utiliser les différents types de téléphonie en spécifiant leur utilisation propre.</li> </ul> <p>Emettre un appel:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▫ donner ou demander un renseignement;</li> <li>▫ préparer son message et composer le numéro;</li> <li>▫ appliquer les règles de savoir-être et les conventions (saluer, s'assurer de la bonne connexion, se présenter, exprimer le motif de l'appel, remercier, saluer ...);</li> <li>▫ développer l'objet de la communication et prendre note de la réponse aux renseignements demandés;</li> <li>▫ laisser un message sur le répondeur.</li> </ul>	<p><b>Les règles élémentaires de savoir-vivre</b></p> <p>Les principales règles de convenance propres à l'accueil direct: présentation, langage, attitude.</p> <p><b>Les techniques d'accueil</b></p> <p>Les principales étapes à suivre au moment de l'accueil: accueillir, renseigner, communiquer, introduire, faire patienter, prendre congé, éconduire, fixer un rendez-vous, etc.</p> <p><b>Les notions de psychologie appliquée à la communication</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▫ Expression relationnelle (aisance, questions, connivence, contrôle de soi ...).</li> <li>▫ Attitudes pour mieux communiquer (confiance en soi, capacité d'écoute, clarté d'expression, congruence, implication émotionnelle).</li> <li>▫ Expression non-verbale (gestes, mimiques ...).</li> </ul> <p>Création d'un fichier personnel des relations professionnelles</p> <p><b>Les techniques d'expression orale</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▫ Qualités essentielles de la communication verbale.</li> <li>▫ Expression verbale (ton, intensité, débit, ...).</li> </ul> <p>La téléphonie, les répondeurs, les boîtes électroniques. Les qualités et les inconvénients. Les qualités d'une bonne communication.</p> <p>Les règles de savoir-vivre et d'accueil "téléphonique" Les conventions en matière de savoir-vivre</p>

CONTENUS OPERATIONNELS	CONTENUS ASSOCIES
<p><b>Recevoir un appel:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▫ décrocher et se présenter en respectant les conventions en la matière;</li> <li>▫ utiliser un code d'épellation;</li> </ul> <p>recueillir les informations, les décoder, les interpréter, les synthétiser et les reformuler.</p> <p><b>Transférer la communication vers le service adéquat:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▫ établir des relations entre les informations,</li> <li>▫ filtrer, faire patienter, réorienter un appel,</li> <li>▫ décider de la suite à donner à une demande et prendre des décisions logiques,</li> <li>▫ conclure une conversation téléphonique,</li> <li>▫ préparer un message d'accueil sur le répondeur ou une messagerie électronique.</li> </ul> <p><b>Elaborer un compte rendu de l'entretien téléphonique:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▫ prendre note de la communication,</li> <li>▫ établir un formulaire spécifique et adaptable pour la prise de notes,</li> <li>▫ rapporter les événements, les faits, de manière ordonnée.</li> </ul> <p><b>Rechercher les informations:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▫ rechercher un numéro de téléphone en utilisant l'annuaire conventionnel et électronique;</li> <li>▫ appeler un correspondant en Belgique ou à l'étranger.</li> </ul> <p><b>Effectuer des opérations de classement:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▫ créer un répertoire téléphonique sur support papier ou électronique;</li> <li>▫ comparer le classement manuel et informatisé pour la tenue d'un répertoire téléphonique.</li> </ul> <p><b>Actualiser les références</b></p> <p>Tenir à jour le répertoire téléphonique, les adresses électroniques.</p>	<p><b>Les techniques de prise de notes.</b></p> <p><b>Les sources d'information.</b></p> <p><b>Répertoire et annuaire téléphoniques, services de l'Internet.</b></p> <p><b>Les techniques de classement.</b></p>

## SEC 4

### LA GESTION DU COURRIER LE COURRIER ELECTRONIQUE ET LE FAX

FONCTION 3: TRIER ET VERIFIER LES DOCUMENTS INTERNES ET EXTERNES

FONCTION 4: EXPEDIER LE COURRIER

## ACTIVITES

- Lire le courrier, les fax, les documents, afin de découvrir l'objet du message; trier le courrier selon les destinataires; faire parvenir les pièces (répertoriée 3.1).
- Enregistrer les entrées (répertoriée 3.2).
- Contrôler l'exhaustivité et la conformité des documents, du courrier (interne et externe) à la réception et à l'envoi; signaler à la personne responsable la non adéquation des documents (répertoriée 3.4).
- Examiner le contenu des boîtes aux lettres électroniques (répertoriée 3.5).
- Rassembler les pièces à envoyer contrôler l'exhaustivité et la conformité des documents, du courrier (interne et externe) à la réception et à l'envoi (répertoriée 4.1).
- Préparer matériellement l'envoi, transmettre par fax (répertoriée 4.2).
- Utiliser le courrier électronique (répertoriée 4.3).

## CONSEILS METHODOLOGIQUES

L'enseignant amènera l'apprenant à:

- comprendre la nécessité de l'organisation,
- trier le courrier ou le message selon l'urgence de la réponse,
- imprimer le document transmis par télécopie et y donner suite,
- respecter les usages du courrier électronique,
- relever le courriel et assurer le suivi des messages,
- évaluer les avantages et les inconvénients du courrier électronique.

## EXEMPLES DE SITUATIONS D'APPRENTISSAGE

Trier des dossiers traités et les reclasser.

Trier du courrier, des factures, des extraits de compte (...) et les classer dans des dossiers selon une organisation définie.

Préparer un envoi dans le cadre d'un projet interscolaire.

Trier un fichier informatisé.

Il est conseillé de réintroduire les différentes tâches dans leur aspect global et qui soit proche de la réalité. Le tri est à appliquer lors de l'étude du publipostage ...

## 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, en parfaite autonomie et en appliquant des méthodes de travail appropriées.

Les critères de cotation seront communiqués aux étudiants.

COMPETENCES DU PQ	CLAS. COMP.	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
Utiliser les principales fonctions d'un logiciel de communication.	CM 3.5.1	L'apprenant consulte et envoie un courrier électronique et en assure le suivi: <ul style="list-style-type: none"> <li>▫ à partir de consignes,</li> <li>▫ de manière autonome,</li> </ul> (...) dans le respect du temps alloué, des règles d'utilisation de l'équipement et du matériel et en utilisant les commandes appropriées.
ARRIVEE DU COURRIER		Dans des situations simulées de réception du courrier, l'apprenant:
Comprendre et appliquer les procédures relatives à la réception du courrier.	CM 3.2.1	▫ comprend et applique les consignes et procédures de travail. Dans des situations réelles (stage, formation en alternance), il s'adapte aux usages de l'entreprise (du service);
Identifier le(s) destinataire(s) et l'objet d'un courrier et le répartir sur la base d'un organigramme ou de références indiquées sur l'envoi.	CM 3.1.1	▫ accomplit correctement et dans un temps alloué les tâches d'identification et de répartition du courrier;
Vérifier que les pièces jointes mentionnées figurent dans un envoi et signaler les erreurs éventuelles à un responsable de service.	CM 4.1.1	
EXPEDITION DU COURRIER		Dans des situations simulées d'expédition de courrier, l'apprenant:
Comprendre et appliquer les procédures relatives à l'expédition du courrier.	CM 4.2.1	▫ comprend et applique les consignes et procédures de travail. Dans des situations réelles (stage, formation en alternance), il s'adapte aux usages de l'entreprise (du service);
Vérifier que les pièces jointes mentionnées figurent dans un envoi et signaler les erreurs éventuelles à un responsable de service.	CM 4.1.1	▫ accomplit correctement et dans un temps alloué les tâches d'identification et de répartition du courrier.
		Les normes et tarifs postaux sont appliqués correctement, les envois sont enregistrés.
Utiliser, avec l'aide éventuelle d'un mode d'emploi, un fax, un pèse-lettres, une timbreuse.	CM 4.2.2	L'apprenant utilise correctement les outils bureautiques selon les consignes reçues.
Expédier le courrier électronique de façon professionnelle	CM 4.3.1	L'apprenant envoie un courrier électronique à partir de consignes, en tenant compte: de la netiquette (règles d'éthique ...), des règles administratives (signature ...).

CONTENUS OPERATIONNELS	CONTENUS ASSOCIES
<p>L'ARRIVEE DU COURRIER</p> <p><b>Appliquer les consignes concernant la réception du courrier, dans une situation donnée:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▫ sélectionner le courrier envoyé à titre personnel et confidentiel,</li> <li>▫ ouvrir les enveloppes et vérifier les éléments: date, pièces jointes, ...</li> <li>▫ communiquer les anomalies à la personne responsable,</li> <li>▫ identifier un document,</li> <li>▫ enregistrer le courrier,</li> <li>▫ photocopier les lettres intéressant plusieurs services,</li> <li>▫ procéder à son classement,</li> <li>▫ procéder à son acheminement vers son destinataire.</li> </ul> <p><b>Réceptionner le courrier électronique</b> et les messages transmis par télécopie:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▫ consulter une boîte aux lettres électronique et transférer des fichiers,</li> <li>▫ transférer le message aux personnes concernées,</li> <li>▫ récupérer et classer les fichiers annexés,</li> <li>▫ imprimer les messages.</li> </ul> <p>L'EXPEDITION DU COURRIER</p> <p><b>Expédier un courrier sous diverses formes:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▫ enregistrer les envois de courrier,</li> <li>▫ joindre les pièces à annexer,</li> <li>▫ classer par type d'envoi,</li> <li>▫ effectuer les copies utiles au classement ou à l'expédition,</li> <li>▫ plier les lettres et les mettre sous enveloppe,</li> <li>▫ préparer l'envoi (la lettre ou le colis),</li> <li>▫ peser et affranchir selon les tarifs postaux,</li> <li>▫ préparer et envoyer un document par télécopie.</li> </ul> <p><b>Expédier un courrier électronique:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▫ présenter et expédier un message,</li> <li>▫ joindre un fichier annexé,</li> <li>▫ interpréter le message de transmission.</li> </ul> <p><b>Vérifier la conformité des documents, à l'expédition et/ou à la réception.</b>  <b>Communiquer les anomalies à la personne responsable.</b></p> <p>Classer le courrier reçu et expédié dans des classeurs ou sur support informatique.  A partir d'une situation, choisir le moyen le plus adéquat pour diffuser ou transmettre un message et pour contacter une personne.</p>	<p><b>Les techniques d'identification et de classement du courrier.</b>  <b>Les procédures d'enregistrement du courrier.</b></p> <p><i>Les notions de base du courrier électronique.</i>  <b>Les techniques d'expression orale et écrite.</b></p> <p><b>Les techniques et procédures relatives à l'expédition du courrier.</b></p> <p><i>Les techniques d'identification et de présentation du courrier.</i></p> <p><b>Les techniques de classement.</b></p> <p>Les différents types d'envoi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▫ normalisés,</li> <li>▫ recommandé,</li> <li>▫ autres.</li> </ul>



## SEC 5

# METHODE DE TRAVAIL DANS LA GESTION DU TEMPS ET D'EVENEMENTS

FONCTION 7: TRAITER DES DONNES, GERER DES DOSSIERS

FONCTION 8: PLANIFIER, ORGANISER

FONCTION 10: CLASSER, REPRODUIRE

## ACTIVITES

- ✓ Classer les documents propres au service; archiver les documents par des procédés manuels ou bureautiques (répertoriée 10.1).
- ✓ Utiliser les principales fonctions d'une photocopieuse (répertoriée 10.2).
- ✓ Planifier le suivi de tous les travaux réguliers et irréguliers (répertoriée 8.1)
- ✓ Tenir à jour des utilitaires tant manuels qu'électroniques (agendas, mémos, répertoires, tarifs, numéros de téléphone et de fax, etc.)

## CONSEILS METHODOLOGIQUES

Sensibiliser l'étudiant à:

- participer de manière autonome à sa formation,
- organiser son environnement et aménager son cadre de travail en fonction des règles ergonomiques,
- appliquer des méthodes de travail cohérentes avec l'objectif poursuivi,
- organiser le déroulement d'une séquence de travail,
- définir les tâches en fonction du temps imparti,
- gérer son temps et définir les priorités,
- planifier le suivi des tâches (utiliser les couleurs pour différencier l'importance des tâches),
- s'adapter à une situation et à l'utilisation de différents types de matériel et des outils informatiques,
- identifier le problème à traiter et appliquer les procédures standardisées de résolution de cas spécifiques:
  - ⇒ formuler des hypothèses, analyser, choisir, expérimenter,
  - ⇒ justifier ses choix et ses méthodes de travail.

Il est conseillé de (d'):

- travailler dans le cadre d'un projet complet relatif à un événement (vie scolaire ou décision du groupe),
- favoriser les transferts de connaissances,
- proposer des travaux à exécuter dans un temps de plusieurs semaines,
- inciter l'étudiant à faire preuve d'autonomie,
- suggérer l'élaboration d'un planning.

## EVALUATION

Dans le cadre d'une mise en situation, l'étudiant doit prouver qu'il est capable d'élaborer un plan d'organisation de diverses actions de communication.

Si les tâches nécessaires à la réalisation du projet peuvent être réparties, l'évaluation portera sur des points précis d'un travail individuel.

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

- du sens de l'organisation,
- du degré d'autonomie atteint.

COMPETENCES DU PQ	CLAS. COMP.	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
Comprendre le fonctionnement et utiliser les systèmes courants de classement: alphabétique, numérique, alphanumérique, chronologique, idéologique, géographique, décimal.	CM 10.1.1	Face à un document courant, l'apprenant établit un schéma de situation synthétisant les éléments d'identification (interlocuteur, objet du document, annexes, rubriques à compléter).
Tenir à jour tout classement organisé d'après différents modes.	CM 10.1.2	Repérer les sources d'information utiles à l'élaboration d'un dossier.  Rassembler les éléments nécessaires à la préparation d'un dossier.  Mettre en œuvre une méthode de travail.
Réaliser les travaux matériels courants d'un service administratif (duplication, réalisation de transparents, constitution de fardes documentaires, etc.): <ul style="list-style-type: none"> <li>à l'aide d'un mode d'emploi,</li> <li>en utilisant les outils bureautiques classiques.</li> </ul>	CM 10.2.1	L'apprenant: <ul style="list-style-type: none"> <li>identifie les divers types de documents,</li> <li>applique des consignes relatives aux éléments à traiter,</li> <li>classe les documents selon un système.</li> </ul>
Préparer un dossier, dans les limites de sa compétence: <ul style="list-style-type: none"> <li>rassembler les données nécessaires pour traiter une situation professionnelle concrète: pièces, informations, procédures classiques, références courantes;</li> <li>repérer les sources d'information disponibles en fonction d'une demande ou d'un besoin précis;</li> <li>comprendre et appliquer une procédure courante de traitement.</li> </ul>	CM 7.2.1	
<i>Planifier le traitement d'un dossier à partir des contraintes de temps, des priorités, des engagements de l'entreprise (du service), des consignes à respecter, de l'historique du problème à traiter, des relations du demandeur avec l'entreprise (le service), de l'organisation de l'entreprise (du service).</i>	CEP 8.1.1	
Mener de front des activités ponctuelles diverses.	CM 8.1.2	Dans une situation professionnelle, l'apprenant(e) gère simultanément plusieurs tâches (accueil, téléphone, encodage ...) en respectant les priorités.
<i>Noter systématiquement des informations fragmentaires et les enregistrer.</i>	CEP 8.1.4	
<i>Planifier les tâches à réaliser en fonction des échéances fixées : établir un planning individuel et collectif, en surveiller le suivi.</i>	8.1.7	
Utiliser les auxiliaires d'organisation du travail (agendas, fichiers, annuaires, indicateurs, répertoires, etc.); consulter, compléter et modifier un agenda électronique.	CM 8.1.5 2.2.2	

COMPETENCES DU PQ	CLAS. COMP.	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
<p>Concevoir et utiliser des formulaires.</p> <p><i>Participer à l'organisation d'une activité ponctuelle (réunion, colloque, conférence, opération commerciale ou de relation publique, inauguration, exposition, foire, etc).</i></p> <p><i>Organiser et planifier un déplacement.</i></p> <p><i>Gérer le matériel et les fournitures de bureau.</i></p> <p><i>Proposer une implantation ergonomique du poste de travail.</i></p> <p><i>Identifier les étapes du traitement des informations au sein d'une entreprise (d'un service) et la chronologie des activités auxquelles elles sont associées.</i></p>	<p>CM 8.1.6</p> <p>CEF 8.1.7</p> <p>CEF 8.1.8</p> <p>8.1.9</p> <p>8.1.11</p> <p>8.1.12</p>	<p>L'apprenant(e) réalise et utilise les formulaires informatiques (via la barre d'outils du logiciel de traitement de textes) et sur base de consignes.</p>



**PROGRAMME**

**DU COURS**

**DE DACTYLOGRAPHIE - BUREAUTIQUE**

# ETUDE DES FONCTIONS A TRAVERS LES DIFFERENTS MODULES

## DU COURS DE BUREAUTIQUE

<div>Modules</div> <div>Fonctions</div>	3 Trier et vérifier les documents internes et externes	4 Expédier le courrier	5 Enregistrer, saisir, consulter des données	6 Mettre en forme des données	8 Planifier, organiser	9 Rédiger	10 Classer, reproduire
<b>BURO 1</b> Outil informatique, clavier et règles d'édition			X				X
<b>BURO 2</b> Le traitement de texte et les règles de mise en page			X				X
<b>BURO 3</b> Etude du tableur et intégration au traitement de texte			X				
<b>BURO 4</b> Etude de la base de données et intégration au traitement de texte			X				
<b>BURO 5</b> Communications internes et externes	X	X	X	X			
<b>BURO 6</b> Traitement de la communication écrite et orale			X		X	X	

BURO 1

OUTIL INFORMATIQUE

CLAVIER

REGLES D'EDITION

FONCTION 5: ENREGISTRER, SAISIR, CONSULTER DES DONNEES

FONCTION 10: CLASSER, REPRODUIRE



## ACTIVITES

- Saisir à l'aide des outils bureautiques, saisir à partir d'un enregistrement, construire des tableaux (répertoriée 5.3).
- Interpréter correctement les messages d'erreur et réagir à ces messages (répertoriée 5.4).
- Sauvegarder (répertoriée 5.5).
- Classer les documents propres au service; archiver les documents par des procédés manuels ou bureautiques (répertoriée 10.1).

## CONSEILS METHODOLOGIQUES

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

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

Le professeur veillera à aider l'apprenant à:

- développer des compétences de savoir-faire et de savoir-être;
- travailler de manière logique et calmement;
- 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 manuel d'utilisation.

### LA SAISIE OU L'ENCODAGE AU CLAVIER

L'apprentissage du clavier s'effectue sur ordinateur. La rangée repère est "azer". 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.

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. L'étude simultanée avec des exercices libres d'application est conseillée car l'apprenant doit être amené à exercer ses compétences en fixant son regard sur un support écrit. En méthode d'apprentissage traditionnel, l'utilisation d'un cache-clavier est recommandée jusqu'au moment où l'apprenant a atteint le niveau de saisie de 20 à 25 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, ils seront encodés à l'aide du pavé numérique.

Le professeur amènera l'apprenant à :

- situer la compétence à acquérir et sa finalité au niveau de son travail professionnel,
- 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.

#### **NOTE SUR LES PREREQUIS**

Au début de la formation, les acquis des étudiants peuvent être hétérogènes. La pédagogie différenciée sera appliquée à deux groupes jusqu'au moment où les prérequis seront atteints par la majorité du groupe. Lors de l'apprentissage de base, pour varier les activités, il est possible d'aborder des fonctions simples du logiciel en travaillant un texte existant; il est aussi recommandé d'étudier le gestionnaire de fichiers de manière simultanée.

#### **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. Lors d'un exercice d'évaluation, les erreurs non repérées sont pénalisées.

L'exercice d'évaluation de la progression est recommandé dès le début de l'étude; il peut aider le débutant à estimer la valeur de la méthode à l'aveugle; ils sont proposés de manière régulière jusqu'à la fin de la formation où la compétence de 30 mots à la minute.

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.



CONTENUS OPERATIONNELS	CONTENUS ASSOCIES
<p>LE MATERIEL INFORMATIQUE</p> <p><b>Charger un logiciel et terminer une session de travail en respectant les procédures adéquates.</b></p> <p>Effectuer toute opération utile (voir indicateurs de compétence).</p> <p><b>Utiliser le système d'exploitation.</b></p> <p><b>Organiser rationnellement l'archivage.</b></p> <p><b>Adapter le logiciel aux conditions de travail:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▫ gérer les dossiers et les fichiers,</li> <li>▫ gérer la taille des fenêtres affichées,</li> <li>▫ se déplacer d'une application à l'autre.</li> </ul> <p><b>Identifier les messages d'erreur et prendre les mesures adéquates.</b></p> <p><b>Appliquer les procédures de sauvegarde et de sécurité.</b></p> <p>LE CLAVIER</p> <p><b>Utiliser le clavier principal et numérique:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▫ UTILISER LE CLAVIER ALPHANUMERIQUE PAR LA METHODE "A L'AVEUGLE ET DES DIX DOIGTS";</li> <li>▫ utiliser le pavé numérique de manière efficace.</li> </ul> <p><b>L'édition des exercices</b></p> <p>Mémoriser et appliquer les règles d'édition.</p> <p>Insérer les caractères spéciaux, la date automatique.</p> <p>Modifier la police et les attributs de caractères.</p> <p>Poser et/ou modifier différents types de tabulation.</p>	<p><b>Le matériel informatique.</b></p> <p><b>Le rôle des différentes parties de l'ordinateur.</b></p> <p><b>Notions de configuration d'un système informatique, y compris le système d'exploitation.</b></p> <p><b>Le système d'exploitation et l'arborescence des dossiers et fichiers.</b></p> <p><b>Les techniques de classement.</b></p> <p><b>Les messages d'erreur courants dans le cadre de l'utilisation d'un logiciel.</b></p> <p><b>Les procédures de sauvegarde et de protection de documents.</b></p> <p><b>Le clavier et ses fonctions.</b></p> <p><b>Les règles de présentation et d'édition des documents:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▫ les règles de la ponctuation,</li> <li>▫ les règles d'emploi des majuscules,</li> <li>▫ les règles d'emploi des chiffres, signes spéciaux, symboles,</li> <li>▫ les règles relatives à la césure et à la coupure des mots.</li> </ul>

BURO  
2

LE TRAITEMENT DE TEXTE  
ET LES  
REGLES DE MISE EN PAGE

FONCTION 5: ENREGISTRER, SAISIR, CONSULTER DES DONNEES

FONCTION 6: METTRE EN FORME DES DONNEES

## ACTIVITES

- ✓ Identifier l'information à saisir (répertoriée 5.2).
- ✓ Saisir à l'aide des outils bureautiques, saisir à partir d'un enregistrement, construire des tableaux (répertoriée 5.3).
- ✓ Mettre en page des données (textes et tableaux) en utilisant les styles et la hiérarchisation (répertoriée 6.1).
- ✓ Personnaliser des envois groupés (mailing, publipostage) (répertoriée 6.2).

## CONSEILS METHODOLOGIQUES

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

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

Tout document étudié et présenté n'a de sens que s'il est replacé dans un contexte. La constitution de dossiers est donc recommandée.

Il est conseillé au professeur de préparer l'élève au suivi des dossiers en amenant une réflexion quant au circuit de la communication: qui, à qui, quoi, ...?

Dans ce contexte, dès les premières lettres, l'élève sera amené à déterminer l'objet du courrier, ses références et annexes éventuelles.

La disposition des documents est conforme aux règles d'édition et de présentation des documents commerciaux et administratifs. La précision dans le respect des règles et des normes est primordiale.

Pour le courrier, les polices sans empattement sont conseillées. Le "times" peut être réservé pour présenter les titres dans les textes et rapports ou à l'occasion d'une mise en colonnes.

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

Exemples: théorie, mises en page de textes, du courrier, des tableaux, des rapports et dossiers, entraînement ...

Le professeur amènera l'apprenant à développer:

- la rigueur dans le respect des normes d'édition et de présentation,
- le souci de la précision et de l'autocorrection,
- l'observation et la concentration lors de la reproduction exacte d'un texte, et plus particulièrement en langue(s) étrangères(s),
- la logique du raisonnement face à l'outil informatique et au travail à réaliser,
- des attitudes critiques vis-à-vis du traitement automatique de l'information,
- des méthodes de travail transférables.

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

## **EVALUATION**

L'évaluation de la progression des compétences en matière de vitesse se fera de manière régulière.

Une production ou l'étude d'une fonction réalisée dans le cadre d'un nouvel apprentissage feront essentiellement l'objet d'une évaluation formative.

Lors de la présentation d'un document, l'évaluation certificative tiendra compte de la méthode de travail, de l'exactitude des éléments, de la mise en page, du respect du temps imparti et des erreurs non corrigées. Le document doit être utilisable après correction et après la deuxième impression.

En ce qui concerne l'évaluation de l'étude de logiciel, l'autonomie de l'étudiant est prise en considération. Toutefois, s'il ne peut résoudre un problème de manière autonome et que cela l'empêche de terminer sa tâche, il y aura lieu de lui fournir les outils indispensables afin qu'il puisse continuer son travail. La cotation tiendra compte de l'aide apportée.

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

Pour l'obtention du certificat de qualification, un document ne peut être évalué que s'il est produit dans le respect:

- des règles d'utilisation du matériel,
- des procédures de manipulation du logiciel,
- de la technique de saisie professionnelle,
- du temps alloué,
- des consignes.

COMPETENCES DU PQ	CLAS. COMP.	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
<p>Utiliser un logiciel de traitement de texte: créer, saisir, modifier et imprimer tout document professionnel (lettre, compte-rendu, formulaire, rapport, etc.) selon les normes d'édition et selon les usages en matière d'écriture, de disposition, de présentation graphique:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>à partir d'un support écrit, imprimé ou manuscrit, comportant des signes normalisés, conventionnels et personnels de correction et de mise en page;</li> <li>à partir de notes prises sous la dictée;</li> <li>à partir d'un enregistrement.</li> </ul> <p>Exemples :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>présenter une lettre-suite et un document suivi en y insérer des caractères spéciaux, une date, un en-tête, un pied de page, une pagination;</li> <li>présenter un document comportant une citation, des titres, des rubriques, des tableaux, ... en utilisant l'encadré et la trame;</li> <li>mettre en forme un texte selon la disposition en colonnes, en choisissant les paramètres adéquats et en programmant la césure des mots;</li> <li>mettre en forme un texte de plusieurs pages comportant des notes de bas de page et de fin de document, une table des matières, un index, etc.</li> </ul> <p>Identifier et vérifier le contenu d'un document courant (commercial, administratif, financier).</p> <p><i>Reconstituer l'historique d'un document après consultation du dossier, situer un document dans une chaîne d'autres documents.</i></p> <p>Améliorer la structure d'un long document:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>utiliser les différentes options de mise en page et de formats;</li> <li>insérer des objets (caractères spéciaux, symboles, images, feuilles de calcul, graphiques, éléments d'une base de données, ....).</li> </ul>	<p>CM 5.3.3</p> <p>CM 5.2.1</p> <p>CEP 5.2.2</p> <p>CM 6.1.1</p>	<p>L'apprenant:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>interprète correctement les indications de mise en page,</li> <li>utilise adéquatement le matériel d'enregistrement,</li> <li>met en œuvre une technique de prise rapide de notes.</li> </ul> <p>Les documents produits sont utilisables professionnellement:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ils ne présentent plus aucune erreur d'orthographe, de syntaxe, de ponctuation à la deuxième impression, après relecture par un responsable de service;</li> <li>ils respectent les conventions relatives aux coupures de mots, à l'emploi des majuscules, des chiffres et symboles;</li> <li>ils sont conformes aux normes d'édition (IBN, code édition, Poste, normes internationales);</li> <li>ils sont produits dans le respect du temps alloué, des règles d'utilisation de l'équipement et du matériel et en utilisant les commandes appropriées.</li> </ul> <p>Face à un document courant, l'apprenant établit un schéma de situation synthétisant les éléments d'identification (interlocuteur, objet du document, annexes, rubriques à compléter).</p> <p>L'apprenant réalise une mise en page originale:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>de manière autonome,</li> <li>dans le respect des usages de l'entreprise (du service).</li> </ul>





CONTENUS OPERATIONNELS	CONTENUS ASSOCIES
<p>LA MISE EN PAGE DES DOCUMENTS</p> <p>Dactylographier un texte avec une dextérité et une rapidité professionnelles dans un temps alloué.</p> <p>Identifier un document.</p> <p><b>Reconnaître les éléments constitutifs d'un document courant.</b></p> <p><b>Disposer des documents selon les règles de présentation et d'édition en vigueur, dans un temps déterminé:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▫ textes selon les styles américain et français, à l'interligne simple et en disposition aérée;</li> <li>▫ lettres commerciales selon les styles américain, français et normalisé, avec mentions utiles;</li> <li>▫ textes et lettres avec particularités (énumérations, citations, rubriques et mise en colonnes, insertion d'image, d'objet);</li> <li>▫ tableaux;</li> <li>▫ lettres et textes suivis, rapports;</li> <li>▫ lettres circulaires;</li> <li>▫ notes de service.</li> </ul> <p>Mémoriser les schémas de présentation.</p> <p>Mémoriser les règles spécifiques d'édition.</p> <p>Vérifier la complétude d'un document.</p> <p><b>Mémoriser, poser et interpréter les signes de correction.</b></p> <p><b>Appliquer les signes de correction.</b></p> <p><b>Editer un texte et une lettre dans une (des) langue(s) étrangère(s) étudiée(s) en</b></p>	<p><b>Les règles relatives à la disposition des textes:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▫ textes selon les styles américain et français,</li> <li>▫ présentation des titres,</li> <li>▫ disposition aérée.</li> </ul> <p><b>Les techniques d'identification du courrier.</b></p> <p>Les parties indispensables de la lettre commerciale.</p> <p>Les mentions utiles de la lettre commerciale.</p> <p>Les règles et normes postales en vigueur.</p> <p>Les règles relatives à la disposition du courrier:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▫ la disposition bloc à la marge,</li> <li>▫ la disposition bloc à la date, style américain,</li> <li>▫ la disposition bloc à la date, style français,</li> <li>▫ la disposition normalisée.</li> </ul> <p><b>Les règles spécifiques d'édition de documents:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▫ énumérations,</li> <li>▫ citations,</li> <li>▫ rubriques,</li> <li>▫ mise en colonnes,</li> <li>▫ appels de notes.</li> </ul> <p>Les règles relatives à la disposition des tableaux.</p> <p>Lettres et textes suivis, uniformisation et hiérarchisation des titres.</p> <p>Les règles de présentation des adresses sur enveloppes et étiquettes.</p> <p>Les signes normalisés de correction.</p> <p>Les règles d'édition de la (des) langue(s) étrangère(s) étudiée(s).</p>

CONTENUS OPERATIONNELS	CONTENUS ASSOCIES
<p><b>respectant les règles d'édition propres.</b> Effectuer la mise au net d'une lettre.</p> <p><b>Utiliser un matériel d'enregistrement</b> et éditer des lettres à l'audition.</p> <p>Editer des lettres simples à partir de corrections notées sous la dictée.</p> <p>L'EDITION DES DOCUMENTS</p> <p><b>Utiliser les fonctions essentielles d'un logiciel de traitement de texte:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▫ réaliser la mise en forme des caractères, des paragraphes, mise en page du document;</li> <li>▫ exploiter les fonctions "couper, copier, coller", "rechercher et remplacer";</li> <li>▫ reproduire la mise en forme des caractères et des paragraphes.</li> </ul> <p>Utiliser la fonction d'insertion: puces, en-tête et pied de page, appels de notes, encadrés, numérotation et pagination.</p> <p><b>Utiliser rationnellement la technique de publipostage selon les besoins de l'entreprise</b> pour l'édition du courrier et des étiquettes: trier des données.</p> <p><b>Adapter les fonctions de la mise en page:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▫ utiliser ou créer des styles prédéfinis;</li> <li>▫ créer une table des matières automatisée à partir des styles;</li> <li>▫ créer un index.</li> </ul> <p>Ouvrir plusieurs documents et se déplacer de l'un à l'autre.</p> <p>Corriger les erreurs d'édition.</p> <p><b>Imprimer les documents.</b></p>	<p><b>Les règles d'orthographe, de syntaxe et de ponctuation.</b></p> <p><b>Les fonctions essentielles d'un logiciel de traitement de texte.</b></p> <p><b>Les fonctions de publipostage d'un logiciel.</b></p> <p><b>Les fonctions d'automatisation d'un logiciel.</b></p> <p><b>La correction orthographique et grammaticale du logiciel.</b></p> <p><b>La fonction approfondie d'impression du logiciel (recto-verso, livret, plusieurs feuilles par page).</b></p>

BURO  
3

ETUDE DU TABLEUR  
ET  
INTEGRATION AU TRAITEMENT DE TEXTE

FONCTION 5: ENREGISTRER, SAISIR, CONSULTER DES DONNEES

FONCTION 6: METTRE EN FORME DES DONNEES

## **ACTIVITES**

- ✓ Saisir à l'aide des outils bureautiques; saisir à partir d'un enregistrement, construire des tableaux (répertoriée 5.3).
- ✓ Mettre en page des données (textes et tableaux) en utilisant les styles et la hiérarchisation (répertoriée 6.1).

## **CONSEILS METHODOLOGIQUES**

Lors de l'introduction au tableur, le professeur établira les similitudes et les différences avec le logiciel de traitement de texte, et notamment en ce qui concerne la ligne des menus et des barres d'outils, la zone de saisie, les barres de défilement, etc.  
Il veillera à former les étudiants afin qu'ils puissent répondre aux besoins de l'entreprise et de l'administration.

Le professeur veillera à développer:

- des attitudes critiques vis-à-vis du traitement automatique de l'information et de la conception des tableaux,
- des méthodes de travail transférables,
- des attitudes d'autogestion de la formation et d'évolution autonome.

## **EVALUATION**

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

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

Les critères d'évaluation certificative seront communiqués aux étudiants.



CONTENUS OPERATIONNELS	CONTENUS ASSOCIES
<p>L'EDITION DES DOCUMENTS</p> <p><b>Démarrer et terminer une session de travail en respectant les procédures adéquates.</b></p> <p><b>Préparer, collecter et éditer les données à traiter:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▫ à l'écran, se déplacer dans la feuille de calcul de ligne en ligne, de colonne en colonne au travers des cellules et identifier l'adresse de la cellule;</li> <li>▫ introduire du texte à l'intérieur d'une cellule;</li> <li>▫ introduire des nombres dans les cellules.</li> </ul> <p><b>Utiliser les fonctions principales du logiciel:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▫ paramétrer l'affichage des nombres,</li> <li>▫ introduire des formules et exploiter des fonctions,</li> <li>▫ utiliser la fonction d'insertion,</li> <li>▫ sauvegarder les données,</li> <li>▫ Imprimer les données.</li> </ul> <p><b>Déterminer le type de document à produire:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▫ créer et exploiter des tableaux;</li> <li>▫ adapter les fonctions de la mise en page et mettre le tableau en forme selon les règles d'édition en vigueur;</li> <li>▫ trier les données;</li> <li>▫ présenter des documents commerciaux;</li> <li>▫ contrôler et adapter la mise en page de la feuille.</li> </ul> <p><b>Construire et éditer un graphique</b></p> <p>L'INTEGRATION DES APPLICATIONS</p> <p><b>Effectuer des opérations de transferts de données:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▫ intégrer les données au traitement de texte,</li> <li>▫ établir la liaison entre les fichiers des deux logiciels et modifier les données,</li> <li>▫ sauvegarder les fichiers et les récupérer,</li> <li>▫ imprimer les documents.</li> </ul>	<p><b>Les fonctions principales d'un logiciel tableur.</b>  Notion de classeur, de feuille, de cellule.  Déplacement du curseur et localisation de l'espace de travail.</p> <p><b>Modification des données:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▫ sélection,</li> <li>▫ mise en forme du texte et des nombres,</li> <li>▫ insertion,</li> <li>▫ suppression,</li> <li>▫ copie, recopie,</li> <li>▫ tri,</li> <li>▫ sauvegarde et impression.</li> </ul> <p><b>Les principes de la représentation graphique:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▫ types de graphiques,</li> <li>▫ format des graphiques,</li> <li>▫ taille des graphiques.</li> </ul> <p><b>Les notions relatives aux documents susceptibles d'être traités par tableur</b></p> <p><b>Les règles de mise en page et de présentation d'un document</b></p> <p>Les règles mathématiques nécessaires à l'utilisation d'un tableur:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▫ format des nombres</li> <li>▫ format du symbole monétaire</li> <li>▫ syntaxe des formules.</li> </ul> <p><b>Les techniques de transfert de données</b></p>

BURO  
4

ETUDE DE LA BASE DE DONNEES  
ET  
INTEGRATION AU TRAITEMENT DE TEXTE

FONCTION 5: ENREGISTRER, SAISIR, CONSULTER DES DONNEES

FONCTION 6: METTRE EN FORME DES DONNEES



## ACTIVITES

- ✓ Modifier des données déjà enregistrées (répertoriée 6.4).
- ✓ Saisir à l'aide des outils bureautiques, saisir à partir d'un enregistrement (construire des tableaux) (répertoriée 5.3).
- ✓ *Imprimer des données (répertoriée 6.3).*

## CONSEILS METHODOLOGIQUES

Le logiciel de base de données utilisé doit être largement répandu sur le marché de l'emploi.

Les fonctionnalités de base, les procédures courantes d'organisation et d'accès rapide aux données seront exercées pour répondre aux besoins et demandes en formation émanant des entreprises et des administrations.

La démarche méthodologique s'appuiera sur l'utilisation d'une table déjà créée et/ou l'assistant affiché par le logiciel.

Le professeur sensibilisera l'apprenant:

- aux règles de déontologie informatique,
- à la précision et à la rigueur du travail,
- à développer des comportements professionnels.

Il s'assurera de la compréhension du vocabulaire spécifique au type de logiciel et des concepts mis en jeu.

L'étudiant sera entraîné à:

- la méthode de résolution de problèmes;
- l'utilisation d'un vocabulaire technique qui lui permettra de suivre les instructions et de comprendre une information proposée par une fiche technique élémentaire.

## EVALUATION

Le degré de maîtrise sera atteint si l'étudiant est capable:

- d'enregistrer et de retrouver des informations sauvegardées, selon des consignes, dans le temps imparti en respectant les règles d'utilisation du matériel et les procédures adéquates;
- d'encoder de manière précise.

COMPETENCES DU PQ	CLAS. COMP.	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
Utiliser un logiciel de gestion de fichiers, consulter les données d'une base.	CM 5.3.5	Face à un logiciel de complexité limitée comportant plusieurs fichiers, l'apprenant: <ul style="list-style-type: none"> <li>▫ applique un mode opératoire rigoureux d'accès aux données,</li> <li>▫ trouve, dans un temps alloué, une information demandée.</li> </ul>
Utiliser conjointement différents logiciels (traitement de texte, base de données, tableur, inter et intranet) pour un travail donné.	CM 5.3.9	L'apprenant est capable de transférer des données d'un logiciel à un autre, selon des consignes données.
Créer, modifier et mettre à jour une base de données Créer une table, un état, un formulaire. Formuler des requêtes.	CM 6.4.2 6.4.1 6.4.4	L'apprenant actualise des fichiers selon les indications données.
<i>Etablir et modifier les liaisons entre tables</i>	CEP/CEF 6.4.3	L'opération peut s'effectuer à l'aide de l'assistant

CONTENUS OPERATIONNELS	CONTENUS ASSOCIES
<p>L'EDITION DES DONNEES</p> <p><b>Démarrer et terminer une session de travail en respectant les procédures adéquates</b></p> <p>Enoncer des applications d'un logiciel de base de données.</p> <p>Préparer, collecter et éditer les données à traiter.</p> <p>Créer une table et la sauvegarder.</p> <p>Saisir et modifier les enregistrements.</p> <p>Actualiser les enregistrements</p> <p><b>Utiliser les fonctions principales du logiciel:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▫ appliquer des procédures courantes d'organisation, de sauvegarde et d'accès rapide aux données;</li> <li>▫ consulter et extraire les données utiles à la requête;</li> <li>▫ trier et filtrer les enregistrements;</li> <li>▫ établir une présentation pertinente des données;</li> <li>▫ imprimer les données.</li> </ul> <p>L'INTEGRATION DES APPLICATIONS</p> <p><b>Effectuer des opérations de transfert de données</b></p>	<p><b>Les fonctions principales des logiciels usuels d'un service administratif.</b></p> <p>Notions de base de données relationnelles:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▫ nom des champs,</li> <li>▫ types de données,</li> <li>▫ fichier,</li> <li>▫ fiche,</li> <li>▫ enregistrement,</li> <li>▫ table.</li> </ul> <p>Déplacement du curseur et localisation de l'espace de travail.</p> <p><b>Les fonctions principales d'un logiciel de base de données.</b></p> <p>Les notions relatives aux documents susceptibles d'être traités par une base de données.</p> <p>Les règles de mise en page et de présentation d'un document.</p> <p><b>Les techniques de transfert de données.</b></p>

BURO  
5

COMMUNICATIONS INTERNES  
ET  
EXTERNES

FONCTION 5: ENREGISTRER, SAISIR, CONSULTER DES DONNEES

FONCTION 6: METTRE EN FORME DES DONNEES

FONCTION 4: EXPEDIER

FONCTION 3: TRIER ET VERIFIER

## ACTIVITES

- ✓ Saisir à l'aide des outils bureautiques, saisir à partir d'un enregistrement (construire des tableaux) (répertoriée 5.3).
- ✓ Mettre en page des données (textes et tableaux) selon des feuilles de style conventionnelles (répertoriée 6.1).
- ✓ Rassembler les pièces à envoyer; contrôler l'exhaustivité et la conformité des documents, du courrier (interne et externe) à la réception et à l'envoi (répertoriée 4.1).
- ✓ Préparer matériellement l'envoi, transmettre par fax (répertoriée 4.2).
- ✓ Utiliser le courrier électronique (répertoriée 4.3).
- ✓ Examiner le contenu des boîtes aux lettres électroniques (répertoriée 3.5).
- ✓ Contrôler l'exhaustivité et la conformité des documents, du courrier (interne et externe) à la réception et à l'envoi; signaler à la personne responsable la non adéquation des documents (répertoriée 3.4).

## CONSEILS METHODOLOGIQUES

Il est conseillé d'utiliser un support concret lors de l'élaboration de dossiers afin de placer les élèves dans une situation aussi proche que possible de la vie professionnelle pour répondre aux besoins des entreprises, des administrations et, d'une manière générale, des milieux socio-économiques et culturels.

Pour réaliser les activités citées, il sera nécessaire de mobiliser les connaissances de base pour:

- maintenir ou développer son aptitude à saisir,
- organiser la gestion de documents,
- choisir le type de traitement approprié,
- personnaliser des modèles en utilisant de manière intégrée des ressources d'un logiciel d'édition et de présentation par ordinateur,
- développer des comportements professionnels et des attitudes vis-à-vis du traitement de l'information.

Le professeur préparera l'apprenant à:

- réagir positivement au changement et à s'adapter rapidement,
- proposer des solutions d'amélioration,
- concevoir un projet apparenté,
- développer son sens créatif et artistique pour préparer des documents tels que:
  - ⇒ publicité, cartes d'invitation, cartes de vœux, affiches, journaux, revues, en-têtes, cartes de visites, formulaires.

L'élève utilisera un vocabulaire technique qui lui permettra de suivre les instructions et de comprendre une information proposée par une fiche technique élémentaire

## **EVALUATION**

Le degré de maîtrise sera jugé suffisant si, en respectant les règles de saisie, d'utilisation de l'équipement et le temps imparti, l'étudiant est capable d'optimiser la production quantitative et qualitative de documents diversifiés en mettant en œuvre des techniques professionnelles répondant aux critères suivants:

- produire des documents en adéquation au processus de communication (lisibilité et structuration claire, respect des normes, de l'orthographe ...),
- exploiter différents logiciels de manière performante et complémentaire.

COMPETENCES DU PQ	CLAS. COMP.	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
<p>Utiliser un logiciel de publication assistée par ordinateur (PAO) pour des compositions spéciales (prospectus, folders, brochures, en-tête de lettres, signets, catalogues, etc.).</p> <p>Utiliser conjointement différents logiciels (traitement de texte, base de données, tableur, inter et intranet) pour un travail donné.</p> <p>Vérifier que les pièces jointes mentionnées figurent dans un envoi et signaler les erreurs éventuelles à un responsable de service.</p> <p>Comprendre et appliquer les procédures relatives à l'expédition du courrier.</p> <p>Utiliser, avec l'aide éventuelle d'un mode d'emploi, un fax (...).</p> <p>Utiliser les principales fonctions d'un logiciel de communication.</p> <p>Utiliser le courrier électronique.</p> <p>Expédier le courrier électronique de façon professionnelle.</p>	<p>CM 6.1.2</p> <p>CM 5.3.9</p> <p>CM 3.4.1 4.1.1</p> <p>CM 4.2.1</p> <p>CM 4.2.2</p> <p>CM 3.5.1</p> <p>CM 4.3.1</p>	<p>L'apprenant est capable de transférer des données d'un logiciel à un autre, selon des consignes données.</p> <p>Dans des situations simulées de réception du courrier, l'apprenant accomplit correctement et dans un temps alloué les tâches d'identification et de répartition du courrier.</p> <p>Idem.</p> <p>L'apprenant utilise correctement les outils bureautique selon les consignes reçues.</p> <p>L'apprenant consulte, envoie un courrier électronique et en assure le suivi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▫ à partir de consignes,</li> <li>▫ de manière autonome,</li> </ul> <p>(...) dans le respect du temps alloué des règles d'utilisation de l'équipement et du matériel et en utilisant les commandes appropriées.</p> <p>L'apprenant(e) envoie un courrier électronique à partir de consignes en tenant compte:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▫ de la netiquette (règles d'éthique),</li> <li>▫ des règles administratives (signature ...).</li> </ul>

CONTENUS OPERATIONNELS	CONTENUS ASSOCIES
<p>L'EDITION DES DOCUMENTS</p> <p><b>Démarrer et terminer une session de travail en respectant les procédures adéquates</b> (du logiciel de PAO).</p> <p>Identifier et utiliser les menus et les barres d'outils.</p> <p>Préparer, collecter et éditer les données à traiter.</p> <p>Présenter un document publicitaire ou d'information selon les règles d'édition.</p> <p><b>Utiliser les fonctions principales du logiciel:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▫ réaliser la présentation du document selon un format défini (A5, recto-verso, triptyque, format spécial...);</li> <li>▫ créer des cadres et y insérer différents objets (textes, images et graphiques);</li> <li>▫ éditer, modifier, lier ou supprimer des objets;</li> <li>▫ utiliser les outils de mise en forme;</li> <li>▫ imprimer les documents.</li> </ul> <p>L'INTEGRATION DES APPLICATIONS</p> <p><b>Effectuer des opérations de transferts de données.</b></p> <p>LE COURRIER ELECTRONIQUE</p> <p>Expédier, réceptionner et assurer le suivi d'un courrier sous diverses formes.</p> <p>Organiser le contenu des boîtes d'envoi et de réception du logiciel de communication.</p> <p>Vérifier la conformité des documents à l'expédition et à la réception et communiquer les anomalies à la personne responsable.</p>	<p><b>Les fonctions principales des logiciels usuels d'un service administratif.</b></p> <p>Déplacement du curseur et localisation de l'espace de travail.</p> <p>Les fonctions principales d'un logiciel de PAO.</p> <p>Les règles de mise en page et de présentation d'un document.</p> <p>Les mentions obligatoires dans les documents commerciaux.</p> <p>Les techniques de transfert de données.</p> <p>Les notions de base du courrier électronique:</p> <p>Les notions de savoir-vivre (netiquette)</p> <p>La gestion des dossiers et des fichiers.</p>



BURO  
6

TRAITEMENT DE LA  
COMMUNICATION ECRITE ET  
ORALE

FONCTION 5: ENREGISTRER, SAISIR, CONSULTER DES DONNEES

FONCTION 9: REDIGER

FONCTION 8: PLANIFIER, ORGANISER

## ACTIVITES

- ✓ Saisir à l'aide des outils bureautiques, saisir à partir d'un enregistrement (construire des tableaux) (répertoriée 5.3).
- ✓ Ecrire des lettres courantes (répertoriée 9.2).
- ✓ *Elaborer de brefs rapports, des comptes rendus succincts* (répertoriée 9.3).
- ✓ *Planifier le suivi de tous les travaux réguliers et irréguliers* (répertoriée 8.1).

## CONSEILS METHODOLOGIQUES

Il est important de lier les activités bureautiques à la technique du secrétariat pour les notions relatives à la prise de notes et au courrier d'affaires. Il est conseillé d'utiliser un support concret lors de l'élaboration de dossiers afin de placer les élèves dans une situation aussi proche que possible de la vie professionnelle.

Face à un projet limité et sollicitant l'intégration de compétences, de méthodes de travail et de pratique de secrétariat, en simulant le contexte de travail le plus réel possible, le professeur favorisera la mobilisation des comportements professionnels pour:

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

## EVALUATION

L'évaluation formative joue un rôle considérable dans la formation.

L'évaluation certificative tiendra compte de:

- la conformité du discours entendu et reproduit en frappe professionnelle,
- la qualité de la production écrite dans un temps alloué,
- la présence de tous les éléments d'identification nécessaire,
- règles de syntaxe, d'orthographe, de ponctuation, de présentation de documents,
- la création des paragraphes de manière judicieuse.

Pour l'obtention du certificat de qualification, un document ne peut être évalué que s'il est produit dans le respect:

- des règles d'utilisation du matériel et des procédures de manipulation du logiciel,
- de la technique de saisie professionnelle et du temps imparti.



CONTENUS OPERATIONNELS	CONTENUS ASSOCIES
<p>CORRESPONDANCE COMMERCIALE</p> <p><b>Sélectionner les éléments pertinents d'une lettre standardisée.</b></p> <p>TRAITEMENT DE LA COMMUNICATION ORALE ET PRISE DE NOTES</p> <p><b>Editer et corriger des prises de notes au moyen du logiciel de traitement de texte:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▫ lettres simples,</li> <li>▫ notes de service,</li> <li>▫ propos échangés en réunion ou au téléphone.</li> </ul> <p>TRAITEMENT DE LA COMMUNICATION ECRITE</p> <p><b>Editer et corriger des:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▫ lettres,</li> <li>▫ compte rendus,</li> <li>▫ ordre du jour,</li> <li>▫ formulaires,</li> <li>▫ rapports, à partir d'un document manuscrit ou raturé, ou à partir de consignes.</li> </ul> <p><b>Créer une lettre-type, un canevas de document, un formulaire et l'adapter à l'objet du message.</b></p> <p><b>Rédiger une lettre dans un temps alloué:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▫ <i>au moyen d'une banque de paragraphes, en l'adaptant au contexte demandé;</i></li> <li>▫ à partir de consignes manuscrites, d'une prise de notes, d'un appareil à dicter ou d'un texte annoté.</li> </ul> <p>TRAITEMENT DE LA COMMUNICATION ORALE ET MATERIEL BUREAUTIQUE</p> <p>Utiliser et manipuler correctement l'appareil à dicter.          Configurer et utiliser le logiciel de reconnaissance vocale.          Transcrire un message en lui conservant son sens exact, en plaçant correctement la ponctuation, en déterminant les paragraphes et en respectant l'orthographe.          Corriger le document et vérifier le vocabulaire spécifique (commercial, administratif, juridique, médical).          Rectifier les erreurs de dictées, les redites et les incorrections du langage.          Vérifier l'orthographe et utiliser les outils de référence.          Vérifier l'exactitude des références, des dates, etc.</p>	<p><b>Notions de courrier d'affaires.</b></p> <p><b>Règles d'orthographe et de syntaxe.</b>          Les outils de correction automatisés (grammaire et orthographe).</p> <p><b>Règles de mise en page et de présentation d'un document.</b></p>

EVALUATION DU COURRIER	
------------------------	--

Cette grille peut être utilisée pour toutes les évaluations du courrier. Seuls les critères observables seront pris en compte pour la cotation.

Critères	indicateurs	Pondération	
<b>Respect des règles d'édition et rigueur du travail réalisé</b>	Les règles d'orthographe et d'espacement dans la ponctuation sont correctement appliquées	1 point/faute /	
<b>Respect des consignes</b>	La forme de la lettre est correcte au niveau de: <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ la disposition</li> <li>➤ la largeur des marges</li> <li>➤ la date</li> <li>➤ la suscription</li> <li>➤ la vedette</li> <li>➤ la souscription</li> <li>➤ la/les signature(s)</li> <li>➤ l'objet</li> <li>➤ les références</li> <li>➤ la pièce jointe/le post scriptum</li> <li>➤ le retrait de 1<sup>ère</sup> ligne</li> <li>➤ les rubriques de la zone d'identification</li> <li>➤ la rupture de page (lettre-suite)</li> <li>➤ la mise en forme des éléments sur la seconde page</li> <li>➤ les mentions utiles à l'expédition</li> <li>➤ l'envoi vers l'étranger</li> <li>➤ la note de bas de page</li> <li>➤ le temps imparti est respecté</li> <li>➤ ...</li> </ul>	<b>Critères évalués</b> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<b>Points</b> / / / / / / / / / / / / / / / / / / / / / /
<b>Qualité du travail réalisé</b>	La disposition correcte des éléments suivants est appliquée: <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ la justification des paragraphes</li> <li>➤ les interparagraphes</li> <li>➤ la police et sa taille</li> <li>➤ l'énumération</li> <li>➤ la rubrique</li> <li>➤ la mise en évidence</li> <li>➤ l'en-tête</li> <li>➤ le pied de page</li> <li>➤ ...</li> </ul>	<b>Critères évalués</b> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<b>Points</b> / / / / / / / / / / /
<b>Mise en œuvre des procédés</b>	L'enregistrement est effectué L'impression est ciblée Le publipostage est réalisé: <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ la fusion des éléments fixes et variables (les x lettres sont-elles prêtes à l'envoi?)</li> <li>➤ le contenu des étiquettes</li> <li>➤ l'enregistrement du document type et de la source de données</li> <li>➤ ...</li> </ul>	<b>Oui/non</b> <b>Oui/non</b>  / / /	

## EVALUATION DE L'ACCUEIL EN FACE A FACE ET AU TELEPHONE

Critères	Indicateurs	Pondération <sup>2</sup>
<b>Qualité et efficacité de la communication téléphonique</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Les règles de courtoisie sont appliquées.</li> <li>➤ La qualité de l'expression, de l'intonation, de l'articulation est adéquate.</li> <li>➤ Les techniques de l'écoute active sont employées.</li> <li>➤ Les renseignements communiqués au client sont exacts et fournis dans un délai acceptable.</li> <li>➤ Le contenu de la fiche mémo correspond au message laissé sur le répondeur.</li> </ul>	
<b>Qualité de la communication en face à face</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Le visiteur est salué et identifié avec courtoisie.</li> <li>➤ Le visiteur est correctement informé et orienté.</li> <li>➤ Une attitude d'écoute et de service est adoptée.</li> <li>➤ La présentation personnelle est correcte.</li> <li>➤ Le maintien est correct.</li> <li>➤ Le registre de langage est approprié.</li> <li>➤ Les règles syntaxiques de la langue sont respectées.</li> <li>➤ Le vocabulaire est varié et utilisé adéquatement.</li> <li>➤ L'expression verbale est fluide.</li> <li>➤ Le visiteur ou l'interlocuteur est correctement informé et orienté.</li> </ul>	

<sup>2</sup> La pondération est laissée à l'appréciation du professeur

## EVALUATION DE LA VITESSE

### VITESSE

*Durée: 10 minutes*

<b>Points</b>	<b>Mots/minute</b>
10	30
9	29
8	28
7	27
6	26
5	25

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

### PRECISION

**0,5 %**

<b>Points</b>	<b>Pourcentage d'erreurs</b>
10	0
9	0,1
8	0,2
7	0,3
6	0,4
5	0,5

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

## BIBLIOGRAPHIE

### TRAITEMENT DE TEXTE

---

*Rationalisation des règles de dactylographie et d'édition*

Ministère de la Communauté française, Administration générale de l'enseignement de la Recherche scientifique, Service général des Affaires pédagogiques et du Pilotage du réseau d'enseignement organisé par la Communauté française, boulevard du Jardin Botanique 20-22, 1000 BRUXELLES

☎ 02 690 81 13 (CAF – 085 27 13 60)

F. LIPMANNE, *l'AZER de la dactylographie*

Ed. Labor (manuel et logiciel d'apprentissage du clavier), Col. Dossier secrétaire

☎ 02 250 06 80

F. LIPMANNE, *Le Courrier – Communication et bureautique*, Col. Dossier secrétaire

Ed. Labor (manuel et logiciel de contrôle de vitesse)

M. PODVIN, P. SAUVE-PETITPRE, *Clics Word*, Col. Clics (livre, corrigé)

Ed. Bertrand-Lacoste

M. PODVIN - P. SAUVE-PETITPRE, *Clics Open Office Writer*, Col. Clics (livre, corrigé)

Ed. Bertrand-Lacoste

R. FONTAINE, *Pratiquer Word 2007* (livre, guide pédagogique, CD)

Ed. Bertrand-Lacoste

R. FONTAINE, *Pratiquer Word 2003* (livre, guide pédagogique, CD)

Ed. Bertrand-Lacoste

EDUCATIC, *Word 2007, fonctions de base*

[www.educatic.com](http://www.educatic.com)

EDUCATIC, *Word 2007, fonctions avancées*

[www.educatic.com](http://www.educatic.com)

I. DAUDE, *Word 2003 – Notions de base*, Coll. Formation rapide,

Ed. Dunod

I. DAUDE, *Word 2003 – Fonctions avancées*, Coll. Formation rapide

Ed. Dunod

### TABLEUR

---

R. FONTAINE, *Pratiquer Excel 2007* (livre, corrigé, CD)

Ed. Bertrand-Lacoste

R. FONTAINE, *Pratiquer Excel XP et 2003* (livre, corrigé, CD)

Ed. Bertrand-Lacoste

M. PODVIN, P. SAUVE-PETITPRE, *Clics Excel* (livre, corrigé)

Ed. Bertrand-Lacoste

EDUCATIC, *Excel 2007, fonctions de base*

[www.educatic.com](http://www.educatic.com)



## **BASE DE DONNEES**

---

R. FONTAINE, *Pratiquer Access 2007* (livre, corrigé, CD)  
Ed. Bertrand-Lacoste

S. GARDONIO, *Access 2007*  
Ed. Logitell inc. (Canada)

D. LE ROUZIC, *Activités sur Office 2003: Word 2003, Excel 2003, Access 2003, Powerpoint 2003, FrontPage 2003, Publisher 2003*  
Ed. Bertrand-Lacoste

D. LE ROUZIC, *Activités sur Office 2007: Word 2007, Excel 2007, Access 2007, Powerpoint 2007, FrontPage 2007, Publisher 2007* (livre, corrigé, CD)  
Ed. Bertrand-Lacoste

L. FAGES, C. HABOUZIT, *Activités sur poste informatique: Windows, Word, Excel, Access, Internet Explorer*, Coll. Parcours BEP (livre-pochette, guide pédagogique)  
Ed. Foucher

H. AROUH – T. MERCOU, *Dossiers TPI, Travaux Professionnels sur poste Informatique*, Terminale BEP, Métiers du secrétariat,  
Ed. Bertrand-Lacoste

M. LANGLET, S. CHAMILLARD, *Travaux professionnels*, Coll. Parcours transversal, Terminale BEP, Secrétariat (livre de l'élève, livre du professeur)  
Ed. Nathan Technique

## **TECHNIQUES D'ACCUEIL D'ORGANISATION ET SECRETARIAT**

---

D. LEGAY, M. BRUHIER, *Communication et organisation*, Coll. Ressources, BEP Métiers du secrétariat et de la comptabilité, BEP Seconde professionnelle (livre et guide pédagogique)  
Ed. Foucher

D. LEGAY, M. BRUHIER, *Communication et organisation*, Coll. Ressources, BEP Métiers du secrétariat, BEP Terminale (livre et guide pédagogique)  
Ed. Foucher

J. TOSO-GARAVET, S. BETTAN, *Communication et organisation*, Coll. Parcours BEP, BEP Métiers du secrétariat et de la comptabilité, BEP Seconde professionnelle et Terminale (livre, guide pédagogique et CD)  
Ed. Foucher

J. CAPARROS – T. GONZALES, *Communication et organisation*, Coll. Multi'Exos, Seconde professionnelle, BEP Secrétariat et comptabilité (livre du professeur, pochette de l'élève)  
Ed. Nathan Technique

J. CAPARROS – T. GONZALES, *Communication et organisation*, Coll. Multi'Exos, Terminale BEP, Secrétariat et comptabilité (livre du professeur, pochette de l'élève)  
Ed. Nathan Technique

M. GUITTARD, S. NECHEM, *Communication*, Seconde professionnelle, BEP Métiers du secrétariat et de la comptabilité (livre, guide pédagogique, CD audio, cassette, disquette élève)  
Ed. Bertrand-Lacoste

M. GUITTARD, S. NECHEM, A. DAUDE, *Communication*, Terminale BEP, BEP Métiers du secrétariat et de la comptabilité (livre, guide pédagogique, CD audio, cassette, disquette élève)  
Ed. Bertrand-Lacoste

M. GUITTARD, Y. LE FIBLEC, S. NECHEM, *Organisation*, Seconde professionnelle, BEP Métiers du secrétariat, Seconde professionnelle et Terminale BEP, Métiers de la comptabilité (livre, guide pédagogique)  
Ed. Bertrand-Lacoste

M. GUITTARD, S. NECHEM, Y. LE FIBLEC, *Organisation*, Terminale BEP, BEP Métiers du secrétariat (livre, guide pédagogique, disquette élève)  
Ed. Bertrand-Lacoste

C. GUIRAUD, *Communication et organisation*, Seconde professionnelle, BEP Métiers du secrétariat et de la comptabilité (livre, guide pédagogique, pochette contrôles, corrigé)  
Ed. Bertrand-Lacoste

C. GUIRAUD, *Communication et organisation*, Terminale BEP, BEP Métiers du secrétariat (livre, guide pédagogique, pochette contrôles, corrigé)  
Ed. Bertrand-Lacoste

H. AROUH, T. MERCOU, *Rapport de stage en milieu professionnel* (pochette)  
Ed. Bertrand-Lacoste

PROGRAMME  
DU COURS  
DE SCIENCES ECONOMIQUES

## I. CONSIDERATIONS METHODOLOGIQUES GENERALES

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

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

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

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

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

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

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

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

Il comporte 8 unités :

<b>ECO 1</b>	<b>L'ENTREPRISE ET SES DOCUMENTS ADMINISTRATIFS ET COMMERCIAUX (y compris les notions de correspondance commerciale)</b>
<b>ECO 2</b>	<b>L'ENTREPRISE ET SON PERSONNEL</b>
<b>ECO 3</b>	<b>LES OPERATIONS ET TECHNIQUES FINANCIERES DE L'ENTREPRISE</b>
<b>ECO 4</b>	<b>L'ENREGISTREMENT DES OPERATIONS D'EXPLOITATION, FINANCIERES ET DIVERSES DE L'ENTREPRISE : PRINCIPES DE BASE.</b>
<b>ECO 5</b>	<b>L'ENREGISTREMENT DES OPERATIONS D'EXPLOITATION, FINANCIERES ET DIVERSES DE L'ENTREPRISE : APPROFONDISSEMENT.</b>
<b>ECO 6</b>	<b>L'ENTREPRISE ET LE MENAGE FACE A L'ADMINISTRATION FISCALE</b>
<b>ECO 7</b>	<b>L'ENTREPRISE ET SON ORGANISATION</b>
<b>ECO 8</b>	<b>L'ENTREPRISE DANS SON ENVIRONNEMENT ECONOMIQUE</b>

La ventilation des périodes est la suivante :

<b>5 TQ</b>	<b>UNITES</b>	<b>ECO 1</b>	<b>ECO 2</b>	<b>ECO 3</b>	<b>ECO 4</b>
	<b>PERIODES</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
<b>6 TQ</b>	<b>UNITES</b>	<b>ECO 5</b>	<b>ECO 6</b>	<b>ECO 7</b>	<b>ECO 8</b>
	<b>PERIODES</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>

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

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

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

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

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

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

**L'ENTREPRISE ET SES DOCUMENTS  
ADMINISTRATIFS ET COMMERCIAUX**

**y compris la communication écrite au sein de l'entreprise**

*(notions de correspondance commerciale)*

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

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

**REFERENTIEL**

<i>Compétences à maîtriser (CM)</i>	<i>Compétences à exercer (CEF/CEP)</i>	
2.1.2.	5.2.2.	8.1.1.
3.1.1.	6.3.1.	8.1.3.
3.2.1.	6.3.2.	8.1.7.
3.3.1.	7.1.1.	8.1.9.
3.4.1.	7.1.2.	8.1.10.
4.1.1.	7.2.2.	8.1.12.
5.2.1.	7.2.3.	9.2.2.
5.3.1.	7.3.3.	9.3.1.
5.3.6.	7.3.4.	9.4.2.
5.3.8.		
5.3.9.		
7.2.1.		
7.3.1.		
7.3.2.		
8.1.6.		
9.2.1.		
9.4.1.		
10.1.1.		



## OBJECTIFS GENERAUX DE L'UNITE

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

## Considérations méthodologiques particulières

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

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

- **La partie de l'unité relative à la communication écrite au sein de l'entreprise (*notions de correspondance commerciale*) ne doit pas porter exclusivement sur la rédaction (la production) de lettres commerciales mais doit également envisager :**

- l'analyse de documents établis (fond, forme, vocabulaire, argumentation,...)
- la correction de lettres fautives quant au fond et/ou à la présentation,
- la consultation d'outils de référence (dictionnaire, grammaire, manuel,...)
- ...

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

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

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

## 1. L'ACTIVITE COMMERCIALE

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

## 2. LES DOCUMENTS A L'ACHAT (\*page91)

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

### 3. LES DOCUMENTS A LA VENTE(\*page91)

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

### 4. LES INSTRUMENTS DE PAIEMENT

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

## 5. LA COMMUNICATION ECRITE AU SEIN DE L'ENTREPRISE(\*)

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

(\*)**Remarque préliminaire** :les points du programme repris ci-dessus en rubrique 2,3 et 5 feront l'objet d'une collaboration étroite entre le professeur de sciences économiques et le professeur de bureautique.

## **ECO 2**

# ***L'ENTREPRISE ET SON PERSONNEL (DROIT SOCIAL)***

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

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

## REFERENTIEL

<i>Compétences à maîtriser (CM)</i>	<i>Compétences à exercer (CEF/CEP)</i>
3.1.1.	5.2.2.
3.4.1.	7.1.1.
4.1.1.	7.1.2.
5.2.1.	7.2.2.
5.3.1.	7.2.3.
7.2.1.	7.3.8.
7.3.1.	7.3.9.
7.3.2.	8.1.1.
7.3.5.	8.1.12.
7.3.6.	9.2.2.
7.3.7.	9.3.1.
9.2.1.	
10.1.1.	

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

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



### *Considérations méthodologiques particulières*

#### **Le but de l'option « technicien de bureau » n'est pas de former des juristes.**

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

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

## 1. LES RELATIONS INDIVIDUELLES DU TRAVAIL

### A. Le monde du travail

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

### B. La sécurité sociale

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

### C. Les risques professionnels

• les accidents de travail.	• <i>Reconnaître dans des situations données celles qui donnent lieu à indemnisation dans le cadre de la législation sur les accidents de travail.</i>	• les maladies professionnelles.
-----------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------

### D. Le contrat de travail

#### a) Le contrat d'étudiant

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

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

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

c) Autres contrats

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

## 2. LES RELATIONS COLLECTIVES DU TRAVAIL

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

**ECO 3**

***LES OPERATIONS  
ET TECHNIQUES FINANCIERES  
DE L'ENTREPRISE  
(ECONOMIE FINANCIERE)***

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

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

## REFERENTIEL

<i>Compétences à maîtriser (CM)</i>	<i>Compétences à exercer (CEF/CEP)</i>
2.1.2.	
3.1.1.	5.2.2.
3.4.1.	7.1.1.
4.1.1.	7.1.2.
5.2.1.	7.2.2.
5.3.1.	7.2.3.
5.3.7.	8.1.1.
5.3.8.	8.1.12.
5.5.1.	9.2.2.
7.2.1.	9.3.1.
7.3.1.	
7.3.2.	
9.2.1.	
10.1.1.	

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

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

## *Considérations méthodologiques particulières*

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

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

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



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

## 1. LES OPERATIONS FINANCIERES

### a) Le secteur financier

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

## b) La banque de dépôts

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

## c) Les crédits bancaires

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

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

## Les opérations hors-crédit

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

## 2. LES OPERATIONS BOURSIERES

<ul style="list-style-type: none"> <li>les valeurs mobilières : <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ les principes de base : <ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ émission, transmission, valeur, rentabilité.</li> </ul> </li> <li>➤ quelques types courants : <ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ l'action,</li> <li>⇒ l'obligation,</li> <li>⇒ le bon d'Etat,</li> <li>⇒ la SICAV.</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><i>Dresser, à partir de documents réels ou de fac-similé, un tableau comparatif des principales valeurs mobilières courantes.</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>les autres valeurs mobilières : <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ warrant, option, strip, bon de caisse, zero bond, certificat immobilier.</li> </ul> </li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>la bourse de valeurs mobilières : <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ son rôle dans la vie économique,</li> <li>➤ la Cote.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><i>Rechercher, sur Internet, des informations relatives à quelques valeurs mobilières.</i></li> <li><i>Représenter graphiquement, à partir des informations fournies par la presse quotidienne ou d'une recherche Internet, l'évolution du cours d'un titre coté en bourse.</i></li> <li><i>Gérer - à l'aide d'un logiciel tableur - un portefeuille fictif de valeurs mobilières courantes.</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>les marchés boursiers,</li> <li>les transactions boursières,</li> <li>les indices boursiers,</li> <li>la spéculation boursière.</li> </ul>

## 3. LES TECHNIQUES FINANCIERES ET BOURSIERES

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

## **ECO 4**

# **L'ENREGISTREMENT DES OPERATIONS D'EXPLOITATION, FINANCIERES ET DIVERSES DE L'ENTREPRISE : principes de base (COMPTABILITE GENERALE)**

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

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

## REFERENTIEL

<i>Compétences à maîtriser (CM)</i>	<i>Compétences à exercer (CEF/CEP)</i>	
5.2.1. 5.3.5. 5.3.6. 5.3.7. 5.4.1. 6.4.2. 7.2.1. 7.3.1. 7.3.2. 10.1.1.	5.1.1. 5.2.2. 5.3.1. 5.3.8. 6.3.1. 7.1.1. 7.1.2. 7.2.2. 7.2.3.	7.3.3. 8.1.3. 8.1.9. 8.1.10. 8.1.12.

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

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



## Considérations méthodologiques particulières

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

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

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

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

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

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

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

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

## 1. LES MECANISMES COMPTABLES DE BASE

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

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b><i>Prendre conscience de la classification des comptes et de l'utilité du plan comptable :</i></b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ distinguer les différentes catégories de comptes,</li> <li>➤ comprendre la structure générale du plan comptable minimum normalisé.</li> </ul> </li> <li>• <b><i>Synthétiser la « mécanique comptable » de la comptabilité de situation :</i></b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ réaliser <b><u>une courte</u></b> application intégrant les différentes étapes de l'exercice comptable (Bilan initial-Journal-Grand-Livre-Balance de vérification-Bilan final).</li> </ul> </li> <li>• <b><i>Appréhender les notions de charges et de produits et les éléments de la comptabilité de gestion :</i></b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ prendre conscience de l'insuffisance du calcul du résultat au départ des modifications de la situation nette de l'entreprise,</li> <li>➤ donner, reconnaître des exemples de charges et de produits,</li> <li>➤ distinguer les grandes catégories de charges et de produits,</li> <li>➤ enregistrer, dans les comptes appropriés, des opérations concernant des charges et des produits,</li> <li>➤ appliquer la notion de produit aux ventes de marchandises (Chiffre d'affaires) et la notion de charge aux achats de marchandises,</li> <li>➤ apprendre à mesurer l'incidence de la variation du stock de marchandises dans la détermination du résultat,</li> <li>➤ présenter, de manière élémentaire, <b><u>un</u></b> compte de résultats sous forme de compte et sous forme de liste.</li> </ul> </li> <li>• <b><i>Synthétiser la « mécanique comptable » de la comptabilité de situation et de gestion :</i></b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ réaliser <b><u>une courte</u></b> application intégrant les différentes étapes de l'exercice comptable (Bilan initial-Journal-Grand-Livre-Balance de vérification-Résultats-Bilan final).</li> </ul> </li> </ul>	
--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

## 2. UTILISATION D'UN LOGICIEL COMPTABLE

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

## **ECO 5**

# **L'ENREGISTREMENT DES OPERATIONS D'EXPLOITATION, FINANCIERES ET DIVERSES DE L'ENTREPRISE : Approfondissement (COMPTABILITE GENERALE)**

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

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

## REFERENTIEL

<i>Compétences à maîtriser (CM)</i>	<i>Compétences à exercer (CEF/CEP)</i>	
5.2.1.	5.1.1.	8.1.3.
5.3.1.	5.2.2.	8.1.9.
5.3.5.	5.3.8.	8.1.10.
5.3.6.	6.3.1.	8.1.12.
5.3.7.	7.1.1.	
5.4.1.	7.1.2.	
6.4.2.	7.2.2.	
7.2.1.	7.2.3.	
7.3.1.	7.3.3.	
7.3.2.		
10.1.1.		

## OBJECTIFS GENERAUX DE L'UNITE

- Assimiler un vocabulaire et des techniques spécifiques.

Maîtriser les principes d'enregistrement des opérations courantes de l'entreprise.

Comprendre la structure des comptes annuels.

Résoudre des situations-problèmes relatives à l'enregistrement, la saisie et la consultation des données à l'aide des logiciels adéquats, de recherches sur internet.

Choisir le document comptable adéquat dans une situation donnée.

- Prendre conscience de la conformité et de la complétude d'un document comptable.

## Considérations méthodologiques particulières



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

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

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

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

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

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

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

- la mise en marche, même normale, d'un logiciel prend du temps (préparation du matériel, démarrage du logiciel...). Le local et le matériel doivent être remis en ordre à la fin du cours. **L'organisation des leçons doit impérativement tenir compte de ces contraintes car les exercices proposés doivent pouvoir être réalisés par tous les élèves dans le temps imparti ;**
- les exercices d'encodage respecteront la logique du travail comptable prévue par le programme et seront mis en œuvre de façon ponctuelle et au fur et à mesure de la

**progression dans la matière théorique. Ils seront toujours précédés d'exercices classiques :**

- gestion des fichiers de base,
- encodage dans le journal des achats, consultation et édition,
- encodage dans le journal des ventes, consultation et édition,
- encodage dans les journaux des opérations financières, consultation et édition.

- **les exercices seront préalablement réalisés dans des bordereaux d'encodage :**

un bordereau d'encodage est un document - dont le modèle, *propre à chaque journal*, est à établir par le professeur – et qui reprend, dans l'ordre imposé par le logiciel, un certain nombre d'éléments tels que numéro du document, références du Client, du Fournisseur ou du compte financier, date, libellé, montants, numéro du compte, sens du mouvement (D/C)... ;

- **les exercices doivent être corrigés en classe avant encodage à l'aide du logiciel ;**
- **au moins un exercice, dans chaque journal, doit être réalisé au départ de documents réels ou de reproductions de documents réels (facture, note de crédit, extrait de compte financier...) ;**
- le professeur habituera les élèves à comparer les listages avec les bordereaux d'encodage afin de mettre en évidence les éventuelles erreurs d'encodage. Il convient, en effet, d'attirer l'attention des élèves sur le fait qu'elles peuvent aisément passer inaperçues et que leur correction est relativement lourde ;
- **une petite monographie comptable avec impression et analyse des principaux documents édités constituera le point d'orgue du cours.**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**ECO 6**

**L'ENTREPRISE ET LE MENAGE  
FACE A L'ADMINISTRATION FISCALE  
(DROIT FISCAL)**

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

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

## REFERENTIEL

<i>Compétences à maîtriser (CM)</i>	<i>Compétences à exercer (CEF/CEP)</i>
2.1.2. 3.1.1. 3.4.1. 4.1.1. 5.2.1. 5.3.1. 5.3.6. 5.3.8. 7.2.1. 7.3.1. 7.3.2. 9.2.1. 10.1.1.	5.2.2. 7.1.1. 7.1.2. 7.2.2. 7.2.3. 8.1.1. 8.1.12. 9.2.2. 9.3.1.

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

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



## *Considérations méthodologiques particulières*

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



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

## 1. LA FISCALITE NATIONALE

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

## 2. LA FISCALITE DIRECTE

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

## 3. LES TECHNIQUES ET OUTILS

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

**ECO 17**

***L'ENTREPRISE  
ET SON ORGANISATION***

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

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

**REFERENTIEL**

<i>Compétences à maîtriser (CM)</i>	<i>Compétences à exercer (CEF/CEP)</i>	
1.1.1.	1.3.2.	7.3.4.
2.1.1.	5.2.2.	8.1.1.
3.1.1.	7.1.1.	8.1.4.
3.1.2.	7.1.2.	8.1.7.
3.4.1.	7.2.2.	8.1.9.
4.1.1.	7.2.3.	8.1.10.
5.2.1.	7.3.3.	8.1.12.
5.3.1.		9.2.2.
7.2.1.		11
7.3.1.		

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

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

### *Considérations méthodologiques particulières*

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



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

## 1. LA STRUCTURE DE L'ENTREPRISE

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

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

## 2. LA FONCTION ADMINISTRATIVE ET LA DIRECTION

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

## 3. LA FONCTION COMMERCIALE

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

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

#### 4. LA FONCTION FINANCIERE

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

## 5. LA FONCTION SOCIALE

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

## **ECO 8**

# **L'ENTREPRISE DANS SON ENVIRONNEMENT ECONOMIQUE (ECONOMIE GENERALE)**

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

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

### REFERENTIEL

<i>Compétences à maîtriser (CM)</i>	<i>Compétences à exercer (CEF/CEP)</i>	
1.1.1. 2.1.1. 7.2.1.	7.1.1. 7.1.2.	7.2.2. 7.2.3. 11

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

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

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

## *Considérations méthodologiques particulières*

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



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

## 1. L'ACTIVITE ECONOMIQUE

### A. Le circuit économique

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

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

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

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

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

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

## 2. LE MARCHE DES PRODUITS

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

## 3. LA MONNAIE

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

#### 4. LES RELATIONS INTERNATIONALES

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

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

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