

ENSEIGNEMENT PROVINCIAL ET COMMUNAL

CPEONS

CONSEIL DES POUVOIRS ORGANISATEURS
DE L'ENSEIGNEMENT OFFICIEL NEUTRE SUBVENTIONNE

A.S.B.L.
Rue des Minimes 87 - 89 - 1000 BRUXELLES

& : 02/504.09.10

Télécopie : 02/504.09.38

Enseignement secondaire de Type I

3^{ème} degré HUMANITES PROFESSIONNELLES

PROGRAMME

7^{ème} PB Complément en accueil

Table des matières

	P
Présentation spécifique de la formation	3
Présentation du programme	5
Conseils méthodologiques et pédagogiques	7
Grille horaire	11
Programme par cours	
- Communication (+ exemple de situation d'apprentissage)	13
- Techniques du secrétariat (idem)	20
- Cours commerciaux (idem)	59
- Gestion informatique (idem)	64
- Néerlandais (idem)	78
- STAGES	84

Présentation spécifique de la formation

La formation assurée en 7^{ème} « Complément en accueil » s'articule autour de compétences professionnelles variées.

Le (la) diplômée sera capable d'assumer des fonctions d'accueil, de jouer le rôle d'interface entre le public et l'entreprise :

- informer et orienter des visiteurs en adoptant des comportements appropriés ;
- recevoir, transmettre ou filtrer des communications téléphoniques ;

(Des connaissances linguistiques permettront d'assurer les deux fonctions précitées dans une langue étrangère) ;

- participer à l'organisation de l'espace d'accueil.

Ces fonctions postulent une bonne aptitude à l'oralité d'une part, un sens aigu du service et des relations humaines, d'autre part

Le (la) diplômée sera capable d'assumer des fonctions de secrétariat :

- présenter, avec le soutien des activités d'un secrétariat, d'un service comptable, des documents divers pour un service ou pour un chef hiérarchique, à l'aide de techniques bureautiques ;
- saisir des données commerciales et comptables ;
- trier, classer et archiver des documents selon des procédures fixées ;
- gérer du courrier.

Présentation du programme

L'approche par compétences

Ce programme est construit au départ de l'approche par **compétences**.

Dans l'approche par compétences, **l'élève est acteur de ses apprentissages**. Cela veut dire que l'action pédagogique du professeur vise à mettre d'avantage l'élève en situation d'apprentissage par une activité au départ d'un problème à résoudre.

Dans cette optique, la tâche essentielle du professeur consiste à organiser des situations d'apprentissage permettant aux élèves de s'exercer concrètement à la maîtrise des compétences du programme.

Le professeur guide l'élève dans ses apprentissages.

Toutefois, certaines notions, certaines théories doivent encore faire l'objet d'un enseignement frontal. Ces notions, ces théories seront enseignées en réponse à des questionnements relatifs à des situations d'apprentissage rencontrées dans les cours.

Il n'est pas question, dans une pédagogie centrée sur la maîtrise des compétences, d'admettre un cours théorique la pratique, qui fait de l'élève un spectateur du cours et non un acteur.

Qu'est-ce qu'une situation d'apprentissage ?

La notion de situation d'apprentissage désigne un des dispositifs fondamentaux de la pédagogie des compétences. Un des objectifs primordiaux de la réforme consiste à substituer partiellement au cours magistral des situations d'apprentissages : les élèves ont ainsi l'occasion de mettre en œuvre les savoirs et savoir-faire de manière concrète.

Il s'agit de réaliser des séquences pédagogiques comprenant les phases suivantes :

- le professeur décrit des situations dans lesquelles certains savoirs et savoir-faire devront être mobilisés pour atteindre les résultats souhaités ; il travaille avec les élèves sur ces savoirs et savoir-faire.
- le professeur organise des mises en situation dans lesquelles les élèves utilisent les savoirs et savoir-faire pour résoudre des problèmes ;
- le professeur et les élèves évaluent ensemble comment ces derniers se sont acquittés de leurs tâches.
- le professeur précise ensuite les savoirs, savoir-faire, savoir-être nécessaires à l'élève pour améliorer ses performances, pour mieux maîtriser ses compétences dans les situations d'apprentissage.

La rubrique « Situation d'apprentissage » - du programme de chacun des cours de l'Option de Base Groupée - présente un exemple de telle situation, à **titre indicatif**, pour ces cours.

Conseils méthodologiques et pédagogiques

1. Conseils généraux :

Mettre l'accent sur les compétences ne signifie pas oublier les savoirs, les savoir-faire,... mais plutôt les mettre en perspective : *on n'apprend pas une matière pour la restituer mais pour la mobiliser face à une situation et donc pour développer une ou plusieurs compétences.*

- Planifier le programme en concertation collégiale
- Veiller à une bonne coordination entre tous les cours de l'OBG
- Dans la mesure des possibilités, appréhender le maximum de compétences au travers d'exercices pratiques
- Utiliser des méthodes pédagogiques essentiellement actives pour permettre une meilleure acquisition des savoirs, savoir-faire et savoir-être
- Inciter l'élève à la consultation de référentiels professionnels de toutes sortes en mettant à sa disposition une documentation actualisée et un support informatique afin d'entretenir sa curiosité professionnelle
- Privilégier les compétences transversales telles que : s'informer, analyser, communiquer,...
- Encourager l'élève à se préoccuper de l'autre
- Insister sur l'importance de la déontologie
- Avoir confiance dans les capacités des élèves et prendre en compte leurs caractéristiques intellectuelles et leurs compétences.
- Développer le sens de l'observation et la capacité de tirer des conclusions
- S'assurer régulièrement de la bonne compréhension des termes techniques
- Rendre l'élève autonome en le responsabilisant
- Apprendre aux élèves une démarche cohérente pour résoudre une situation problème

- Vérifier de manière régulière la bonne tenue des cahiers des élèves.

Cette liste de propositions méthodologiques et pédagogiques n'est pas exhaustive : le vécu du groupe classe ne manquera pas de l'étoffer, au gré des situations vécues au cours de la formation.

En outre, la succession des conseils ci énoncés ne trahit pas un ordre d'importance.

2. Conseils spécifiques

Il est souhaitable, plus encore que par le passé, que les cours soient confiés à une équipe pédagogique soudée.

Différents ensembles de cours techniques poursuivent la maîtrise des mêmes compétences.

Il importe que les professeurs qui en soient les titulaires travaillent en interdisciplinarité.

Pour les cours techniques et le cours de langue moderne :

- L'enseignement ne se limitera pas à inculquer des connaissances mais il fera prendre des habitudes de réflexion et de prise d'information
- L'enseignement sera intuitif, actif et bien adapté au niveau des élèves.
- L'utilisation de matériel didactique varié (photographies, ouvrages spécialisés, modèles, cassettes vidéo, etc) pour illustrer les cours est recommandée.
- L'enseignement privilégiera le recours à la méthode expérimentale plutôt qu'à la méthode expositive.
- Les notions seront regroupées et envisagés au départ d'exemples et/ou de cas réels.
- La coordination entre les différents cours techniques sera effective et les notions abordées dans les différents cours seront en adéquation avec les situations d'apprentissage.

Pour les stages (non inscrits dans l'OBG, mais néanmoins organisés)

C'est au cours des stages que les élèves vivront les situations d'apprentissage les plus proches de la réalité de leur futur métier :

- Ils prendront des notes et tiendront un cahier de stage ;
- Ils respecteront les règles d'hygiène vestimentaire ;
- Ils exécuteront individuellement les gestes techniques et professionnels requis.

L'organisation des stages renforcera l'intégration des notions théoriques et pratiques, ainsi que l'exercice des compétences dans différentes situations d'apprentissage.

3. Rôle de l'Enseignant :

L'enseignant organisera les apprentissages en tenant compte des acquis des élèves, puisque la classe peut être constituée possédant des compétences très variées.

Par conséquent, le professeur peut constituer des groupes pour lesquels il élaborera des situations d'apprentissage adaptées.

Lors d'un nouvel apprentissage, il veillera à :

- Provoquer ou maintenir la poursuite du travail (motivation animation, gestion du temps des groupes...)
- Fournir aux apprenants des vues d'ensemble régulières (synthèse)
- Aider l'apprenant à trouver les moyens d'exprimer son cheminement (procédure et matières)
- Mesurer le résultat sous forme d'évaluation formative.

Le sens de la communication, de l'écoute, du respect de l'autre et du savoir-vivre est à développer tout au long de l'apprentissage. Enfin, une collaboration entre les enseignants des différentes disciplines est indispensable au développement transversal de certaines compétences.

L'EVALUATION

L'évaluation formative

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

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

C'est une pédagogie qui débouchera soit sur :

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

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

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

L'évaluation sommative et certificative :

L'évaluation permet de signifier dans quelle mesure le travail accompli par l'apprenant permet d'atteindre les compétences imposées par un programme.

Elle intervient après une séquence d'apprentissage ou à la fin d'une période.

Elle doit spécifier les conditions dans lesquelles les tâches doivent être réalisées, et aussi mesurer le niveau de capacité atteint.

L'évaluation des compétences tiendra toujours compte du respect des consignes, de la méthode de travail, du temps alloué et de la précision du résultat.

L'évaluation sommative doit être envisagée après une évaluation formative et une remédiation.

Les épreuves à caractère sommatif sont situées à la fin d'une séquence d'apprentissage et visent à établir le bilan des acquis des élèves.

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

Grille horaire

7^e PB Complément en accueil

35 7408

		Codes	Périodes
<i>05 Techniques d'accueil, d'organisation et de secrétariat</i>			10
051 Communication	CT	1125	
052 Techniques de secrétariat	CT	2857	
053 Techniques de secrétariat	CS	2857	
<i>10 Cours commerciaux</i>			6
101 Cours commerciaux	CT	1218	
102 Gestion informatique	CT	1631	
103 Gestion informatique	ER	1631	
<i>20 Langue moderne orientée</i>			2
201 Langue moderne orientée : Allemand	CG	2295	
201 Langue moderne orientée : Anglais	CG	2296	
201 Langue moderne orientée : Néerlandais	CG	2299	
TOTAL			18

Le cours « COMMUNICATION » sera organisé à raison de 2 h. minimum

Le cours « TECHNIQUES DE SECRETARIAT » sera organisé à raison de 4 h. minimum

Le cours « COURS COMMERCIAUX » sera organisé à raison de 4 h. minimum

**TECHNIQUES D'ACCUEIL, D'ORGANISATION
ET DE SECRETARIAT (10 PÉRIODES)**

2 cours sont mentionnés sous ce « chapeau » :

Communication (Min 2 heures)

et

Techniques du secrétariat (Min. 4 heures)

Cours de Communication

1. Considérations générales

Ce cours est un élément indispensable de la formation envisagée.

Il vise à

- développer les dispositions personnelles à s'inscrire dans le champ de la communication ;
- favoriser la compréhension des besoins et attitudes des autres

L'ordonnancement des « points de matière » est laissé à l'initiative du professeur qui établira son choix en fonction des réalités didactiques quotidiennes

2. Objectifs généraux

Au terme de ce cours, l'élève sera capable d' :

- accueillir avec aisance,
- écouter, questionner, reformuler,
- informer, orienter, conseiller,...

en adoptant des attitudes, des comportements personnels et professionnels adaptés.

3. Exemple de situation d'apprentissage

Compétence à maîtrise : Organiser l'attente

Situation problème : L'apprenant doit organiser l'attente d'un visiteur qui a rendez-vous avec le (un) patron ; ce dernier est en réunion et le visiteur sera reçu avec retard.

Tâches à accomplir:

- L'enseignant utilise le jeu de rôles.
Tenant compte des personnalités respectives de ses élèves, il désigne un élève qui jouera le rôle de l'accueillant, un élève qui jouera le rôle de la personne qui doit patienter.
Le groupe classe observe et analyse les éléments positifs et négatifs qui se dégagent du jeu de rôle. (Un formulaire à compléter est distribué, il est basé sur des critères observables, fixés par le professeur : gestes, paroles, attitudes, supports matériels...)
- Le jeu de rôles est répété, avec des typologies de caractères différents ; les observations réalisées par le groupe classe, sont affinées.
- Au tableau, l'enseignant structure la synthèse des notes prises par les élèves.

Conditions :
Durée : 2 périodes consécutives
NB : ce jeu de rôles sera répété (2 mois plus tard par ex) afin de vérifier l'évolution de l'apprentissage.
Local : classe ordinaire
Matériel : idéalement, caméra permettant de filmer les jeux de rôles consécutifs

Exigences :
pour les « joueurs » : entrer dans le rôle choisi par le professeur
pour les observateurs : compléter correctement la grille d'observation,
respecter un temps de prise de notes limité, éviter tout « à priori »

Obstacles :
Accepter la convention
Maîtrise l'expression orale
Respecter l'autre

COURS DE COMMUNICATION :

COMPÉTENCES ,CONTENUS ET INDICATEURS DE MAÎTRISE

COMPETENCES A MAITRISER	CONTENUS OPERATIONNELS Savoir - faire	CONTENUS ASSOCIES Savoirs	INDICATEURS DE MAITRISE
<p>1. Saluer, identifier les visiteurs et l'objet de leur visite.</p>	<p>Soigner sa présentation</p> <ul style="list-style-type: none"> - Observer les règles d'hygiène requises - Adopter une tenue vestimentaire adaptée à l'accueil <p>Dans des situations professionnelles réelles ou simulées (jeux de rôles, vidéos, etc.) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • relever des comportements significatifs dans l'accueil direct ; • porter un jugement critique sur ces comportements ; • définir un protocole d'accueil adéquat <p>Dans des situations de simulation, par exemple : jeux de rôle:</p> <ul style="list-style-type: none"> • repérer les souhaits et les besoins du visiteur ; • poser les questions pertinentes ; • reformuler les réponses ; • adapter éventuellement son niveau de langage ; • élaborer un message clair ; • ajuste son comportement à diverses situations 	<ul style="list-style-type: none"> - Les règles d'hygiène corporelle et les usages vestimentaires (en vigueur au sein de « l'établissement » pour accueillir les visiteurs, les clients,...) <p>La communication professionnelle</p> <ul style="list-style-type: none"> • l'émetteur • le récepteur • les étapes: voir et écouter-comprendre – analyse -agir <p>Les attitudes d'accueil :</p> <ul style="list-style-type: none"> • le maintien • la tenue • l'expression du visage <p>La communication non verbale</p> <p>La communication verbale :</p> <ul style="list-style-type: none"> • le questionnement • la formulation de message • la reformulation d'informations <p>Les règles de savoir-vivre</p>	<p>Accueillir avec doigté un visiteur, un bénéficiaire (patient, client,...)</p> <p>L'écouter et le questionner avec tact</p> <p>Identifier correctement l'objet de sa visite</p>

	<p>Sur base d'un support visuel et/ou à partir d'un jeu de rôle :</p> <ul style="list-style-type: none"> • déterminer les niveaux du paralangage ; • identifier les effets qu'ils provoquent chez le récepteur <p>Adapter ses explications à l'interlocuteur pour répondre aux demandes</p>	<p>Les paralangages :</p> <ul style="list-style-type: none"> • le regard • les mimiques • les gestes • la distance entre les interlocuteurs <p>Les critères d'efficacité d'une communication :</p> <ul style="list-style-type: none"> • la capacité d'écoute • la reformulation • l'empathie 	
<p>2. Adopter des comportements appropriés à l'interlocuteur</p>	<p>A partir d'un jeu de rôle ou d'un enregistrement :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identifier les caractéristiques de sa propre voix, - Corriger éventuellement le débit, l'intonation, le volume en procédant à d'autres exercices du même type. <p>Faire face aux différents types de comportement (agressivité, violence, anxiété,...)</p> <p>Maîtriser ses émotions :</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Rester calme ○ Ecouter attentivement ○ Identifier le mal-être <p>Déléguer, passer le relais à quelqu'un d'autre si nécessaire</p>	<p>Les principales manifestations de l'anxiété et des autres émotions ci mentionnées</p> <p>Quelques techniques de respiration et de relaxation permettant de mieux maîtriser ses émotions</p> <p>Sur base d'un jeu de rôle : face à un interlocuteur qui s'exprime dans une langue inconnue, appeler une personne plus compétente si possible</p>	<p>Respecter l'autre, avec ses particularités, ses différences ; accepter que les interlocuteurs aient des logiques différentes, des émotions particulières,...</p> <p>Pratiquer l'écoute active et réagir avec empathie</p>

	<p>A partir de l'observation de situations perturbantes, identifier les réactions les plus efficaces</p> <p>Créer un climat favorable à la communication</p> <p>Ecouter vraiment, sans interrompre</p> <p>Réagir avec empathie</p> <p>Identifier les émotions d'un interlocuteur</p> <p>Prévoir les réactions différentes par rapport à une situation</p>	<p>Réagir, dans une situation conflictuelle, en sollicitant l'intervention d'une tierce personne</p> <p>La notion de différence</p> <p>Les éléments favorisant une bonne communication</p> <p>Les idées reçues</p> <p>Les émotions</p> <p>La personnalité</p> <p>Les valeurs personnelles et professionnelles</p>	
<p>3. Orienter la personne vers le service approprié ou la personne de référence; et, éventuellement, prévenir de l'arrivée de la personne</p>	<p>Expliquer un itinéraire sur un plan. Tracer un itinéraire (un plan simple) ➤</p> <p>Adapter ses explications au langage, à l'âge de la personne, à son état émotionnel,...</p> <p>S'assurer de la compréhension du message fourni</p>		<p>Guider la personne d'une manière judicieuse</p>

4. Respecter les limites de sa fonction	<p>Informer la hiérarchie d'une situation qui dépasserait le cadre de ses compétences.</p> <p>Passer le relais si nécessaire</p>	<p>Les limites de la fonction</p>	
5. Organiser l'attente	<p>Sur base d'un scénario décrivant une situation « d'attente » non adéquate, trouver les moyens et/ou les erreurs et proposer des solutions</p> <p>Proposer des solutions dans différentes situations, telles que :</p> <ul style="list-style-type: none"> • retard de la personne attendue • matériel en panne ... 	<p>La gestion du temps</p> <p>Les différents éléments assurant le confort du visiteur, du client,...</p>	<p>Aider les personnes à patienter dans des conditions optimales</p>

<p>6. Développer des attitudes professionnelles</p>	<ul style="list-style-type: none"> - S'affirmer : <ul style="list-style-type: none"> • oser faire répéter, • prendre, à bon escient, des décisions relatives au travail • formuler des suggestions, donner son avis. - Evaluer le pour et le contre d'une décision - S'imposer de la rigueur dans le travail d'exécution - Faire preuve de vigilance - S'informer - Auto évaluer son travail - Gérer son temps professionnel - Prendre des initiatives, dans les limites de sa fonction - Maîtriser ses émotions - Développer son autonomie - Respecter les formes concrètes des normes déontologiques courantes - Identifier les conséquences du non respect des normes pour l'individu et pour l'entreprise 	<p>Ses droits, ses devoirs et ses responsabilités en tant que travailleur</p> <p>Les raisons de l'exigence de la rigueur ; les conséquences de son non-respect</p>	<p>Les formes concrètes des normes déontologiques courantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ la notion de secret professionnel et la confidentialité des données ○ la ponctualité ○ la tenue ○ les conventions de politesse dans différents types de relations ○ les critères de qualité d'un service ○ la loyauté ○ l'affabilité, la courtoisie
--	---	--	---

Cours de Techniques de secrétariat

1. Conseils méthodologiques

Au début de la formation, les acquis des étudiants peuvent être hétérogènes. La mise en œuvre d'une pédagogie différenciée sera source d'enrichissement, des groupes pourront être constitués où l'entraide sera sollicitée.

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

L'étude du clavier

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

Le professeur amènera l'apprenant à :

- manipuler le matériel informatique dans le respect des procédures,
- adopter un maintien face au poste de travail correspondant aux recommandations européennes,
- mettre en oeuvre plusieurs mécanismes de mémorisation (visuelle, auditive, gestuelle),
- acquérir une méthode de travail et un objet d'efficacité et de précision,
- situer la compétence à acquérir et sa finalité au niveau de son travail professionnel

Le traitement de l'information

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

Le courrier

Il est important de faire découvrir aux élèves les règles de présentation du courrier :

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

L'édition de documents

Le professeur amènera l'apprenant à développer :

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

L'outil informatique

Plusieurs chemins mènent à Rome : en informatique aussi.

Dans un premier temps, l'élève appliquera la procédure qu'il sent le mieux pour réaliser la mise en page d'un document (menus, souris et menus contextuels, barres d'outils, raccourcis clavier, touches de fonction).

Dans un second temps, il utilisera le procédé le plus rapide (pour lui) et le plus efficace.

Mais, quelle que soit la méthode choisie, le professeur veillera à faire acquérir :

- la précision dans les manipulations,

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

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

Lors de l'introduction à une base de données, le professeur établira les similitudes et les différences avec le logiciel de traitement de texte, et notamment en ce qui concerne la ligne des menus et des barres d'outils, la zone de saisie, les barres de défilement, etc.

Il veillera à développer des méthodes de travail transférables.

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

- choisir ses outils,
- mettre en oeuvre les démarches, les techniques et les habiletés pratiques, favoriser des attitudes d'évolution autonome.

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

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

L'étude des logiciels

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

L'automatisation du courrier

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

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

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

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

Le courrier électronique

L'enseignant aidera l'apprenant(e) à transférer ses acquis en attirant l'attention sur la similitude des rubriques du courrier postal et électronique, la précision dans l'encodage des données, la concision du message à formuler. Il amènera à :

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

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

La télécopie

L'élève doit être capable d'envoyer une télécopie. Cette opération devrait pouvoir se réaliser au sein du secrétariat de l'établissement.

La communication téléphonique

L'élève doit être capable de rechercher rapidement des numéros de téléphone, de préparer et d'émettre un appel, de laisser ou d'enregistrer un message sur un répondeur, de répondre à un appel téléphonique en appliquant les formules et les usages habituels.

La prise de notes

L'élève doit être capable de prendre des notes ordonnées

La rédaction d'une lettre

L'élève doit être capable de rédiger une lettre simple en respectant les consignes.

**N B : L'ordonnement des points de matière - dans le tableau «compétences - contenus opér
indicateurs de maîtrise» ci-après - est laissé à l'initiative du titulaire qui établira son choi
didactiques quotidiennes.**

1. Exemple de situation d'apprentissage

<u>Compétence à maîtriser:</u>	Elaborer une lettre à partir d'une banque de paragraphes (combinaison de notions de correspondance et de bureautique – Word).
<u>Situation problème:</u>	Une nouvelle société se constitue; elle doit par conséquent acheter des meubles de bureau et s'adresser à plusieurs fournisseurs pour obtenir des catalogues, des listes de prix, ainsi que les conditions de vente pratiquées.
<u>Tâches à accomplir:</u>	<ul style="list-style-type: none">- identifier le disque dur de l'ordinateur pour y situer la banque de paragraphes;- ouvrir cette dernière et la réduire;- ouvrir le modèle de lettre commerciale qui a été créé lors d'une leçon précédente (marges – tabulations de l'en-tête et du pied de page);- disposer la lettre en fonction de la situation proposée par le professeur;- déterminer le plan de la lettre;- retrouver dans la banque de paragraphes ceux qui s'adaptent le plus judicieusement au problème;- les copier coller dans la lettre (celle-ci pourrait éventuellement ne contenir que deux paragraphes – mais, idéalement trois si le premier précise les circonstances du choix du fournisseur)
<u>Pré requis:</u>	Utilisation de Word, Disposition d'une lettre en respectant les normes apprises, Éléments constitutifs indispensables, Formule de politesse adaptée au genre de lettre.
<u>Exigences:</u>	<ul style="list-style-type: none">- Respecter les consignes;- Présenter la lettre sans faute d'orthographe, avec logique et cohérence. Ne pas commettre d'erreur en ce qui concerne l'utilisation constante du même sujet.
<u>Obstacles:</u>	<ul style="list-style-type: none">- Connaissance insuffisante de la langue française et de ses nuances,- Maîtrise de l'orthographe et des règles grammaticales de base trop rudimentaires,- Manque de concentration et d'attention - donnant lieu à un non-respect des consignes.
<u>Conditions :</u>	Durée : 1 période Local : informatique Matériel : 1 ordinateur par élève, bande de paragraphes sur papier et disque dur, énoncé et théorie sur papier

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

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

<p>Saisir des documents courants (lettres-types, rapports, etc.) selon les normes d'édition et les usages en matière d'écriture, de disposition, de présentation graphique, de lisibilité</p>	<p>A partir de divers courriers :</p> <ul style="list-style-type: none"> - identifier expéditeur et destinataire - établir la correspondance entre la vedette, la suscription et la formule de politesse ; - relever les différentes formes de présentation de la suscription ; - expliquer et déterminer la représentation des références des deux correspondants ; - justifier l'opportunité des mentions indispensables et libeller leur contenu, <p>A partir de différents supports (lettres disposées, courrier manuscrit), dactylographier des lettres qui comprennent des mentions indispensables suivant les dispositions :</p> <ul style="list-style-type: none"> - bloc à la marge, - bloc à la date style américain, - bloc à la date, style français, <p>dans le respect des normes d'édition.</p> <p>A partir de consignes, présenter un courrier personnalisé adressé à un membre d'une société :</p> <ul style="list-style-type: none"> - placer le nom en première ligne ; - dactylographier le titre de la personne, et éventuellement mentionner le service auquel appartient la personne. 	<p>Les parties obligatoires d'une lettre commerciale :</p> <p>coordonnées de l'expéditeur,</p> <ul style="list-style-type: none"> - date, - suscription, - vedette, - corps de la lettre, - suscription. <p>Les mentions indispensables d'une lettre commerciale :</p> <ul style="list-style-type: none"> - références, - -objet, - annexes. <p>Les dispositions du courrier.</p> <p>La présentation de la suscription comportant 2 ou 3 éléments (fonction et titre)</p> <p>Les additions à la suscription</p>	<p>A partir d'un support écrit, imprimé ou manuscrit, comportant des signes de correction et de mise en page normalisés, l'apprenant(e):</p> <ul style="list-style-type: none"> - interprète correctement les signes de correction et de mise en page ; - met en page divers types de documents. <p>Les documents sont corrects après relecture d'un responsable.</p>
--	--	---	---

	<p>A l'analyse de diverses situations de correspondance:</p> <ul style="list-style-type: none"> - identifier celles qui nécessitent la mention « personnel », « confidentiel », « recommandé » ; - localiser et dactylographier la mention selon les normes ; <p>A partir d'un document raturé, déterminer les corrections à apporter et compléter :</p> <ul style="list-style-type: none"> - une lettre-type pré encodée, - une note de service. <p>A partir d'un texte non disposé :</p> <ul style="list-style-type: none"> - déterminer les mentions à présenter sous forme d'énumérations ; - choisir le(s) signe(s) introductifs des différentes énumérations ; - dactylographier le texte selon les règles de disposition <p>dactylographier le texte selon les règles de disposition.</p> <p>Selon un texte non disposé, réaliser la mise en page d'une lettre suite avec pièces jointes.</p>	<p>Les signes de correction les plus usuels</p> <p>La note de service</p> <p>La présentation de l'énumération simple (courte et longue)</p> <p>La disposition de la lettre suite suivant les différentes dispositions et avec utilisation du stop code. (réalisation de formulaires).</p>	
--	---	---	--

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

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

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

<p>Réaliser la présentation des manifestations sous forme de tableau :</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Déterminer le format des nombres et encoder les données. - Déplacer, copier, trier les données ; insérer, supprimer, fusionner, scinder les cellules, lignes et/ou colonnes ; - Insérer des formules simples ; mettre en forme les cellules, lignes et colonnes du tableau (manuellement ou à l'aide du format automatique) ; - Modifier l'orientation de la page : - Enregistrer et imprimer le document. 	<p>La représentation des données chiffrées (quantités, prix, heures, dates...).</p> <p>La disposition des données sous forme de tableaux.</p> <p>La barre d'outils "Tableaux et bordures".</p> <p>La syntaxe des formules mathématiques.</p>	<p>A partir de consignes de travail, l'apprenant :</p> <ul style="list-style-type: none"> - manipule des entités en déplaçant, collant, copiant ; - crée et formate un tableau, ...
<p>Saisir des documents courants (formulaires, tableaux, etc.) selon les normes d'édition et les usages en matière d'écriture, de disposition, de présentation graphique, de lisibilité</p>	<p>A partir de consignes annotées sur un support manuscrit ou imprimé, dactylographier et réaliser la mise en forme de formulaires avec cases à cocher et mentions à compléter.</p>	<p>La présentation des formulaires</p>	<p>A partir d'un support écrit, imprimé ou manuscrit, comportant des signes de correction et de mise en page normalisés, l'apprenant :</p> <ul style="list-style-type: none"> - interprète correctement les signes de correction et de mise en page ; - met en page divers types de documents. - <p>Les documents sont corrects après relecture d'un responsable.</p>
	<p>A partir d'un support imprimé, à l'aide d'un mode opératoire, réaliser la mise en page d'un modèle de formulaire (ex. une fiche de renseignements) :</p> <ul style="list-style-type: none"> - ouvrir un modèle vierge ; - afficher la barre d'outils "Formulaire" ; - saisir les informations (constantes) ; - insérer des champs à compléter ultérieurement (variables : texte, cases à cocher, liste déroulante) ; 	<p>Les modèles de documents.</p> <p>La barre d'outils "Formulaires".</p> <p>Les constantes et les variables d'un formulaire.</p> <p>Les types de champs.</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> - déterminer les options des champs ; - protéger les champs du formulaire ; supprimer la trame de fond ; - contrôler la mise en page ; - enregistrer le modèle ; - imprimer le formulaire. 		
	<p>Dans le cadre d'une simulation (ex. accueil à un stand), compléter le formulaire pré encodé :</p> <ul style="list-style-type: none"> - ouvrir le modèle de formulaire en tant que document ; - encoder les informations reçues ; - enregistrer le formulaire dans le répertoire adéquat et l'imprimer. 	Les types de fichiers	
<p>A partir de consignes, personnaliser un papier à l'en-tête d'une entreprise.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Déterminer les mentions de l'expéditeur utiles aux destinataires. - Ouvrir, adapter un modèle prédéfini ou créer un nouveau modèle de document. - Réaliser l'en-tête et le pied de page. - Enregistrer le modèle dans le dossier adéquat. 	<p>Les mentions utiles d'un papier à en-tête.</p> <p>Les modèles prédéfinis.</p> <p>La création d'un modèle de document.</p> <p>L'insertion d'en-têtes et de pieds de page.</p>	<p>A partir de consignes de travail, l'apprenant(e)</p> <ul style="list-style-type: none"> - crée, ouvre, modifie, nomme et renomme un fichier (un document), le visualise et l'imprime ; - manipule des entités en déplaçant, collant, copiant ; - crée et formate un tableau ; - utilise les outils de correction ;

<p>A partir de consignes et d'un support manuscrit, présenter une lettre de demande de renseignements.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Ouvrir le modèle créé en tant que document - Dactylographier le texte - Enregistrer le fichier dans le dossier adéquat et l'imprimer 	<p>Les types de fichiers.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - utilise des effets graphiques et met en page un texte ; - insère des objets dans le texte ; - utilise les fonctions du menu impression - etc.
<p>Créer des lettres-types</p>	<p>A l'aide du traitement de texte :</p> <ul style="list-style-type: none"> - créer un modèle de document et l'enregistrer dans le dossier adéquat ; dactylographier les paragraphes et les enregistrer dans les insertions automatiques sous le nom de code attribué, - ajouter, modifier et supprimer des paragraphes dans le glossaire des insertions, - paramétrer les options et imprimer la liste des insertions automatiques ; - enregistrer le modèle. 	<p>La structure d'une lettre-type :</p> <ul style="list-style-type: none"> - introduction, - développement, - conclusion, - salutation <p>Les paragraphes types :</p> <ul style="list-style-type: none"> - formules d'introduction, - paragraphes de développement, - paragraphes de conclusion, - formules de salutation <p>Les insertions automatiques.</p>	
<p>A partir d'une lettre imprimée, présenter la réponse à partir de consignes annotées et mettre en forme le courrier</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Ouvrir le modèle en tant que document ; - Encoder les mentions relatives au destinataire ; - Insérer automatiquement les paragraphes indiqués ; - Enregistrer le document dans le dossier adéquat ; - Imprimer la lettre. imprimer la lettre. 		

<p>Préparer l'envoi de mailing l'envoi de mailing</p>	<p>A l'occasion d'un événement à l'établissement scolaire, réaliser un publipostage :</p> <ul style="list-style-type: none"> - déterminer les variables et leur attribuer un nom de champ ; - encoder le fichier de données et l'enregistrer ; - dactylographier le document principal (lettre type) en y insérant les champs de fusion ; - adapter la vedette (ex. <i>Cher, chère,...</i>) Les mots clés, de la lettre en y insérant un mot clé (ex. de la lettre en y insérant un mot clé (ex. option <i>Si... AlorsSinon</i>) ; - réaliser la fusion à l'écran, contrôler le résultat et imprimer éventuellement ; - enregistrer la lettre type. 	<p>Les notions de publipostage :</p> <ul style="list-style-type: none"> - le document principal (lettre type, étiquettes) - le fichier de données, - les champs, - les enregistrements. <p>Les mots- clés</p>	<p>L'apprenant(e) :</p> <ul style="list-style-type: none"> - applique correctement la procédure de sélection des lettres types (lettres circulaires, lettres publicitaires, offres de prix, etc.), - adapte la lettre type selon les instructions, - sélectionne les adresses d'un mailing à partir d'instructions - crée des formats d'impression d'étiquettes, - réalise le publipostage <p>Les documents produits sont conformes aux consignes</p>
<p>Réaliser des étiquettes par publipostage</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Créer le document principal (étiquettes) ; - Ouvrir le fichier de données ; - Paramétrer les options d'étiquettes (imprimante et format) ; - Insérer les champs de fusion dans le document principal ; - Réaliser la fusion à l'écran et contrôler le résultat ; - Enregistrer le document principal et imprimer les étiquettes. 	<p>Les formats d'étiquettes</p>	

<p>A partir de consignes, modifier la fusion</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Ouvrir le document principal (lettre type ou étiquette) et la source de données ; - Ajouter, supprimer des champs, des enregistrements ; - Modifier le document principal ; - Sélectionner des enregistrements par l'insertion de mot clé (ex. l'option <i>Sauter l'enregistrement si...</i>) ; - Limiter la fusion à un ou plusieurs enregistrements (ex. l'option <i>De... à...</i>) ; - Paramétrer les options de la requête, - Filtrer et trier les enregistrements ; - Réaliser la fusion et contrôler le résultat à l'écran ; - Enregistrer les fichiers sous un autre nom. 	<p>Les options de la fusion.</p> <p>Les options de requête :</p> <ul style="list-style-type: none"> - le filtre, - le tri 	
<p>Dans le cadre d'une expédition fréquente de courrier à un même destinataire, imprimer une page d'étiquettes identiques</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Créer ou paramétrer le format d'étiquettes. - Encoder les coordonnées du destinataire. - Imprimer une page d'étiquettes identiques. - Sauvegarder dans le répertoire adéquat. 		
<p>Imprimer des enveloppes</p>	<p>Personnaliser des enveloppes au nom de chaque destinataire :</p> <ul style="list-style-type: none"> - créer le document principal (enveloppes) ; - ouvrir le fichier de données ; - paramétrer les options (imprimante et format) ; - insérer les champs de fusion dans le document principal (enveloppes) ; - réaliser la fusion à l'écran et contrôler le résultat ; - enregistrer le document principal et imprimer les enveloppes. 	<p>Les modèles d'enveloppes (avec ou sans fenêtre...).</p> <p>Les formats d'enveloppes.</p>	

<p>Personnaliser une enveloppe</p>	<p>Configurer (éventuellement) l'option de l'utilisateur du logiciel et créer un format d'enveloppe par défaut à l'aide de l'outil "Enveloppes et étiquettes" à l'adresse de l'expéditeur.</p> <p>Procéder à la saisie d'une lettre et créer simultanément l'enveloppe à l'aide de l'outil "Enveloppes" :</p> <ul style="list-style-type: none"> - créer l'enveloppe et encoder les adresses de l'expéditeur (si nécessaire) et du destinataire ; - paramétrer les options (imprimante et format) ; - insérer l'enveloppe au document et dactylographier la lettre ; - enregistrer et imprimer le fichier. 		
<p>Appliquer correctement les procédures relatives à l'envoi d'une télécopie</p>	<p>A partir de divers documents imprimés, identifier les différentes rubriques d'un formulaire de télécopie.</p> <p>Identifier les différentes rubriques d'un formulaire de télécopie.</p> <p>A l'aide du traitement de texte et de consignes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - créer ou modifier un document modèle de télécopie personnalisé à l'entreprise ; - enregistrer le modèle ; - imprimer le formulaire type. <p>A partir de consignes,</p> <ul style="list-style-type: none"> - ouvrir le modèle créé en tant que document ; - compléter les rubriques du formulaire type et rédiger le message ; - enregistrer le formulaire dans le dossier adéquat et l'imprimer ; - expédier la télécopie; 	<p>La télécopie :</p> <ul style="list-style-type: none"> - principe de fonctionnement - avantages et inconvénients. 	<p>L'apprenant :</p> <ul style="list-style-type: none"> - prépare le message - envoie le message.

	- archiver le document et son justificatif.		
Utiliser les principales fonctions d'une base de données	<p>Dans le cadre d'une situation professionnelle simulée (ex.: gestion des élèves), créer une base de données :</p> <ul style="list-style-type: none"> - récolter les informations et déterminer la structure de la table, - encoder les données en mode « Feuille de données », - enregistrer la table et fermer la base de données 	<p>Les principaux objets d'une base de données : table (enregistrement, champs, clé primaire), formulaire, état, requête.</p> <p>Les modes « Création » et « Feuille de données » : nom des champs, type de données, description.</p>	
	<p>Dans le cadre de la mise à jour d'une feuille de données, ouvrir la table :</p> <ul style="list-style-type: none"> - redimensionner lignes et colonnes ; - sélectionner et déplacer des colonnes ; - rechercher des enregistrements et modifier des données encodées ; - ajouter des enregistrements à la table et l'enregistrer ; - trier des données et imprimer la table ; - introduire un (des) critère(s) et appliquer un filtre. <p>Dans le cadre de l'édition d'un seul enregistrement par page, créer un formulaire :</p> <ul style="list-style-type: none"> - ouvrir la table et modifier la structure ; - ajouter des champs et enregistrer la table ; - créer un formulaire et modifier le nom d'un champ ; - supprimer et ajouter des enregistrements ; - modifier l'aspect du formulaire ; - enregistrer et imprimer le formulaire ; - introduire un (des) critère(s) et appliquer un filtre par formulaire. 	<p>La recherche d'un enregistrement.</p> <p>Le tri des données.</p> <p>Le filtre des données.</p> <p>Le mode "Formulaire".</p> <p>Les options d'impression.</p>	

	<p>Dans le cadre de l'édition de données correspondant à certains critères, créer une requête :</p> <ul style="list-style-type: none">- ajouter la table ;- déterminer les champs à utiliser et à afficher ;- préciser le tri éventuel et le(s) critère(s) de sélection ;- exécuter la requête et enregistrer la feuille de réponse en lui donnant un nom pertinent ;- fermer la table.	La requête simple	
--	---	-------------------	--

COMPETENCES A MAITRISER	CONTENUS OPERATIONNELS	CONTENUS ASSOCIES	INDICATEURS DE MAITRISE
<p><u>Réalisation de supports et documents</u></p> <p><u>Présentation assistée par ordinateur</u></p> <p>Produire des documents courants (listes, états, extraits, congés, absences, planning, réservations, hébergement, etc.)</p>	<p>Dans le cadre de la gestion de divers dossiers relatifs à un événement (ex. hébergement des participants à une manifestation, organisation de séminaires, accueil et repas des parents d'élèves de 2^{ème} année ...), créer une base de données constituée de plusieurs tables :</p> <ul style="list-style-type: none"> - récolter les informations et déterminer la structure de chacune des tables ; - encoder les données relatives à chacune des tables et enregistrer la base de données ; - établir la relation entre les tables, - créer et exécuter une requête relationnelle ; - enregistrer la feuille de réponse sous un nom pertinent. 	<p>La relation entre les tables.</p> <p>La requête relationnelle.</p>	
	<p>Dans le but d'éditer les données d'une table ou d'une requête, présentées selon une mise en page agréable (ex.: imprimer la liste des parents d'élèves de ~ année), créer un état à l'aide de l'assistant:</p> <ul style="list-style-type: none"> - sélectionner la table ou la requête; 	<p>Les états.</p> <p>L'assistant et la présentation des données.</p>	

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

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

<p>Réaliser les travaux courants dans un service administratif et commercial ; duplication, réalisation de transparents, montage, etc.</p>	<p>Dans le cadre d'une manifestation à l'établissement (ex.: présentation des options du degré aux parents d'élèves de 2^e année, journée portes ouvertes), réaliser des transparents:</p> <ul style="list-style-type: none"> - collecter les informations (grilles horaires, débouchés...); - déterminer la structure et la présentation des documents (mots clés, police: taille, couleur...); - distinguer les types de transparents (pour écriture manuelle, imprimante ou photocopieuse); - réaliser les transparents à l'aide du procédé approprié. 	<p>Les types de transparents.</p> <p>La présentation des informations sur transparents (aspect esthétique et typographique).</p>	<p>L'apprenant réalise correctement un tirage conforme aux instructions reçues.</p>
---	---	--	---

	<p>Dans le but de remettre les informations utiles aux visiteurs,...constituer une farde de présentation :</p> <ul style="list-style-type: none"> - rassembler les informations, la documentation ; - organiser l'assemblage des différents documents ; - déterminer le support de présentation ; - réaliser intercalaires, page de garde, couverture,... ; - paginer éventuellement et décider de la pertinence d'une table des matières ; - relier l'ensemble selon le matériel disponible ou l'insérer dans une farde de présentation. 	<p>La présentation de dossiers (couverture, page de garde, intercalaires...).</p>	
COMPETENCES A MAITRISER	CONTENUS OPERATIONNELS	CONTENUS ASSOCIES	INDICATEURS DE MAITRISE

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

	<p>objet) sur support « papier » ou informatisé ;</p> <ul style="list-style-type: none"> - décider du sort des enveloppes (envoi recommandé, correspondance des dates enveloppe lettre, absence de l'adresse de l'expéditeur,...) 		
<p>Enregistrer le courrier sortant</p> <p>Affranchir selon les tarifs postaux</p>	<p>Dans le cadre de l'expédition d'envois divers (lettres, catalogues,...) :</p> <ul style="list-style-type: none"> - procéder à l'enregistrement du courrier sortant (numéro et date d'expédition, destinataire, objet) sur support « papier » ou informatisé ; - insérer les documents dans un signataire (si possible) en vue de les présenter à la signature ; - distinguer les envois normalisés et non normalisés, Prior et normaux ; - peser les envois et déterminer le montant de l'affranchissement à partir des tarifs postaux. 	<p>Le départ du courrier.</p> <p>Le registre de sortie.</p> <p>Le signataire.</p> <p>Les formats d'enveloppe.</p> <p>Les tarifs postaux.</p>	<p>Dans des situations simulées d'expédition et à partir d'un nombre limité d'envois (lettres, colis, imprimés, revues, documents divers), l'apprenant(e) :</p> <ul style="list-style-type: none"> - distingue les envois normalisés et non normalisés ; - vérifie leur poids ; - détermine l'affranchissement à partir des tarifs postaux ; - saisit correctement les données utiles dans un registre des expéditions.
<p>Compléter les récépissés de dépôt des envois spéciaux (recommandés, port payé par le destinataire, envois par sociétés privées, colis, etc.)</p>	<p>Dans le cadre de l'expédition d'envois spéciaux (recommandé, port payé par le destinataire, envoi par sociétés privées, colis, ...) :</p> <ul style="list-style-type: none"> - distinguer les envois à affranchir dont le port est payé par le destinataire, - identifier les rubriques et compléter les récépissés sur base de consignes, 	<p>Les envois spéciaux :</p> <ul style="list-style-type: none"> - enveloppes, - boîtes, - recommandés, - ... <p>Les récépissés d'envois spéciaux</p>	

	<ul style="list-style-type: none">- déterminer le format de l'enveloppe à bulles d'air ou du colis selon le contenu de l'envoi (disquette, document papier et objets divers...)- déterminer le montant de l'affranchissement		
--	---	--	--

COMPETENCES A MAITRISER	CONTENUS OPERATIONNELS	CONTENUS ASSOCIES	INDICATEURS DE MAITRISE
<p><u>La communication téléphonique</u></p> <p>Effectuer des recherches en utilisant les références courantes (fichiers, catalogues, répertoires, tarifs, dictionnaires)</p>	<p>Dans un annuaire téléphonique, rechercher 10 numéros de téléphone de personnes et de sociétés dans un temps déterminé.</p> <p>Rechercher la définition de x mots dans le dictionnaire dans un temps déterminé.</p> <p>Interpréter abréviations et pictogrammes d'un catalogue et répondre à une information demandée (par ex. hôtel avec piscine, chien admis...).</p>		<p>A l'aide de différentes sources et à partir de consignes, l'apprenant(e) :</p> <ul style="list-style-type: none"> - identifie le mode de classement des références ; - interprète les abréviations et les pictogrammes ; - trouve les informations demandées dans le temps alloué.
<p>Préparer un appel</p>	<p>Dans une situation d'observation, définir :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. les règles essentielles de l'appel téléphonique <ul style="list-style-type: none"> - optimiser la durée de l'appel ; - aller à l'essentiel de manière concise ; - mettre fin à la communication. 2. les situations qui peuvent être rencontrées : <ul style="list-style-type: none"> - le correspondant est contacté directement ; - le correspondant est absent (une personne prend note du message ou le répondeur invite à laisser un message) ; - le standardiste filtre les appels. 	<p>L'efficacité d'une communication téléphonique.</p>	

	<p>A partir de consignes et à l'aide d'une fiche de préparation d'un appel téléphonique,</p> <ul style="list-style-type: none"> - prévoir le matériel nécessaire à une prise de notes ; - rechercher le numéro du correspondant ; - identifier le service ou la personne à contacter ; - déterminer les documents susceptibles d'être consultés ; - préparer son agenda pour un rappel ultérieur. 	<p>La fiche de préparation d'un appel téléphonique.</p>	
Emettre un appel	<p>Dans le cadre d'une simulation (réservation, prise ou annulation de rendez-vous, demande de renseignements), appliquer le protocole d'émission d'un appel :</p> <ul style="list-style-type: none"> - saluer ; - se présenter et présenter l'agence ; - formuler l'objet de la communication (émettre le message avec précision et concision) ; - vérifier la compréhension ; - conclure la communication. 	<p>La synthèse d'une idée à émettre.</p> <p>Le protocole d'émission d'un appel téléphonique.</p> <p>Les critères d'efficacité de la communication d'un message :</p> <ul style="list-style-type: none"> - la voix, - les qualités du message, - le protocole d'émission. 	
Laisser un message sur répondeur	<p>Sur base de consignes, à partir d'un matériel auditif et d'un enregistreur, formuler de manière adaptée son message afin d'obtenir les renseignements attendus :</p> <ul style="list-style-type: none"> - écouter le message d'accueil ; - parler après le signal d'accueil sonore ; - se présenter (nom + agence, office) ; - exposer brièvement le motif de l'appel ; - laisser ses coordonnées téléphoniques (horaire éventuel) ; - saluer. 		

<p>Enregistrer un message d'accueil sur le répondeur</p>	<p>A l'audition de plusieurs messages d'accueil enregistrés, déterminer les qualités d'un message d'accueil.</p> <p>A l'aide d'un mode d'emploi et d'un répondeur:</p> <ul style="list-style-type: none"> - identifier les touches du répondeur; - activer la mise en service; - écouter et effacer les messages enregistrés; - désactiver l'enclenchement automatique. 	<p>Le message d'accueil du répondeur : qualités, contenu.</p> <p>Le répondeur téléphonique.</p>	
	<p>Préparer et enregistrer un message qui donne une image positive de la société:</p> <ul style="list-style-type: none"> - saluer; - indiquer le nom de la société; - indiquer les heures d'ouverture; - inciter le correspondant à renouveler l'appel ou - demander au correspondant de laisser un message après le signal sonore; - inviter le correspondant à laisser ses coordonnées; - remercier de l'appel. 		
<p>Répondre à un appel téléphonique en appliquant les formules et les usages habituels dans une situation d'échange téléphonique</p>	<p>Dans le cadre d'une simulation, appliquer le protocole d'accueil:</p> <ul style="list-style-type: none"> - reconnaître un appel venant de l'extérieur; - décrocher avant la 3^e sonnerie; - se présenter; - identifier le correspondant; 	<p>La réception d'un appel téléphonique.</p> <p>Le protocole d'accueil téléphonique.</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> - identifier l'objet de l'appel et y donner la suite appropriée; - prendre congé de la personne. 		
	<p>Dans une situation donnée relative à une activité professionnelle (hôtel, office du tourisme, administration...), répondre à une demande de renseignements:</p> <ul style="list-style-type: none"> - appliquer le protocole d'accueil ; - écouter sans interrompre ; - identifier rapidement les besoins réels de l'interlocuteur ; - évaluer si la demande est complète et précise ; - formuler les questions utiles ; - reformuler le message pour s'assurer d'avoir bien compris ; - utiliser un langage adapté à la situation ; - noter les renseignements nécessaires ; - répondre aux questions point par point ; - chercher l'information si nécessaire et faire patienter ; - traiter le problème et décider de la suite à donner ; - résumer en quelques mots les résultats de la conversation; - obtenir l'acquiescement de l'interlocuteur sur cette synthèse; - saluer et raccrocher après l'émetteur; - donner éventuellement la suite proposée. 	<p>Les techniques de réception d'un appel :</p> <ul style="list-style-type: none"> - code d'épellation ; - reformulation du message ; - prise de notes sur mémo ; - consultation rapide des informations. 	

<p>Réagir adéquatement aux situations professionnelles courantes</p>	<p>Dans le cadre d'un jeu de rôle, répondre à un appel qui n'est pas destiné à la société ou à la personne qui décroche.</p> <p>L'appel n'est pas destiné à l'agence:</p> <ul style="list-style-type: none"> - identifier les personnes (l'appelant, l'appelé) et l'objet de l'appel; - interrompre aimablement le correspondant; - laisser l'impression de serviabilité; - laisser la personne raccrocher. <p>Le destinataire est absent:</p> <ul style="list-style-type: none"> - signaler aimablement l'absence du correspondant et proposer de faire suivre la demande; - prendre note des coordonnées; - u résumer l'objet du message et compléter le mémo; - proposer de retéléphoner ou inviter l'intéressé à reprendre contact; - convenir d'une date et heure et prendre congé. 	<p>Les règles de savoir-vivre.</p> <p>Les outils indispensables à l'accueil téléphonique :</p> <p>le mémo (fiche téléphonique), l'agenda.</p>	
<p>Réagir adéquatement aux situations professionnelles courantes.</p>	<p>L'appel est destiné à une autre personne:</p> <ul style="list-style-type: none"> - identifier les personnes et l'objet de l'appel ; - faire préciser les informations pour orienter l'appelant judicieusement ; - faire patienter et orienter l'appel vers la personne concernée ; - exposer brièvement la demande du correspondant au destinataire de l'appel. 	<p>Le code d'épellation.</p> <p>Les outils nécessaires :</p> <p>agenda, liste des postes intérieurs,...</p>	

	<p>L'appel n'est pas souhaité par le destinataire:</p> <ul style="list-style-type: none"> - signaler aimablement l'indisponibilité du correspondant et proposer de faire suivre la demande ; - prendre note des coordonnées ; - résumer l'objet du message et compléter le mémo ; - proposer de retéléphoner ou inviter l'intéressé à reprendre contact ; - convenir d'une date et heure et prendre congé. 		
<p>S'exprimer succinctement dans diverses situations de communication.</p> <p>Respecter strictement les règles déontologiques spécifiques à la profession.</p>	<p>Dans le cadre d'un jeu de rôle, répondre à un client mécontent :</p> <ul style="list-style-type: none"> - appliquer le protocole d'accueil; recueillir les faits pour identifier le problème ; - évaluer le bien-fondé de la réclamation (identifier les causes explicites et implicites de son insatisfaction) ; - maîtriser ses émotions et adopter une attitude ouverte ; - pratiquer l'écoute active; - employer un langage adapté à la situation ; - mettre en oeuvre une solution ; - proposer de reporter la conversation; - orienter vers une personne responsable. 	<p>La déontologie : confidentialité des informations, ...</p>	

COMPETENCES A MAITRISER	CONTENUS OPERATIONNELS	CONTENUS ASSOCIES	INDICATEURS DE MAITRISE
-------------------------	------------------------	-------------------	-------------------------

<p><u>La prise de notes</u></p> <p>Prendre des notes « systématiques ».</p>	<p>Appliquer une méthode de prise de notes rapide, basée sur une technique de sténographie simplifiée.</p> <p>Prendre des notes précises sous la dictée (textes, lettres, etc.) en respectant une vitesse imposée.</p>	<p>Les éléments clés :</p> <ul style="list-style-type: none"> - d'une lettre, - d'un texte. 	<p>Concevoir et rédiger un mémo.</p>
<p><u>La rédaction d'une lettre</u></p> <p>Elaborer une lettre à partir d'une banque de paragraphes.</p>	<p>Choisir les paragraphes prédéfinis en fonction du document à rédiger.</p> <p>Concevoir une lettre spontanément, sans utiliser une banque de paragraphes.</p>	<p>Les règles orthographiques, grammaticales et d'usage commercial.</p>	

COMPETENCES A MAITRISER	CONTENUS OPERATIONNELS	CONTENUS ASSOCIES	INDICATEURS DE MAITRISE
<p><u>L'organisation de l'espace d'accueil.</u></p> <p>Maintenir la visibilité du lieu d'accueil, la présentation.</p>	<p>Selon les instructions, établir un plan de l'endroit d'accueil et justifier son choix.</p>	<p>L'organisation d'un lieu d'accueil.</p>	
	<p>A partir d'un support visuel ou à l'occasion de visites / stages :</p> <ul style="list-style-type: none"> - identifier les outils indispensables ; - placer les outils de manière fonctionnelle. 	<p>L'aménagement de l'accueil :</p> <ul style="list-style-type: none"> - le mobilier (type, emplacement) ; - le matériel et les outils indispensables ; - la circulation. 	
	<p>Dégager les caractéristiques et les éléments du décor qui favoriseront la visibilité dans l'espace d'accueil.</p>	<p>La répartition des espaces.</p>	
<p>Veiller à mettre à disposition des informations.</p>	<p>Prévoir un accès aisé à l'information.</p>		

COMPETENCES A MAITRISER	CONTENUS OPERATIONNELS	CONTENUS ASSOCIES	INDICATEURS DE MAITRISE
<p>Classer dans une farde tous les documents réalisés au cours de l'année scolaire.</p>	<p>Utiliser un ordre de classement</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ chronologique, ➤ idéologique. <p>Elaborer un répertoire général.</p>		
<p>Réaliser des exercices de vitesse.</p>			<p>Exercices évalués en fonction d'un barème spécifique à une 7^e année.</p>

COURS COMMERCIAUX (6 PÉRIODES)

2 cours sont mentionnés sous ce « chapeau » :

Cours commerciaux
et
Gestion informatique

Cours Commerciaux

Considérations générales

Les « Cours commerciaux » se subdiviseront en deux parties :

- la comptabilité
- l'économie

1. Comptabilité

Certains pré requis peuvent être acquis notamment par les élèves issus d'un troisième degré d'une option similaire.

Dans ce cas, il conviendra d'éviter les redondances systématiques et d'adapter la pédagogie en fonction de cette situation.

Si aucun pré requis n'est acquis, il sera nécessaire d'y remédier et de gérer des groupes en stimulant l'entraide et la collaboration et en organisant ponctuellement des activités communes.

2. Economie

L'enseignement de l'économie a pour objectif de (d') :

- apporter les connaissances et le vocabulaire économiques indispensables à l'insertion professionnelle et utiles à la poursuite d'études,
- contribuer à la formation du citoyen, du consommateur, du producteur en lui permettant de comprendre l'environnement économique, juridique et social,
- participer à la formation générale de l'élève en lui faisant acquérir des méthodes et des modes de pensée qui développent le sens de l'observation, la capacité d'analyse, le souci d'objectivité et la rigueur intellectuelle.

Sans négliger la connaissance des notions fondamentales et la maîtrise du vocabulaire de base, la démarche pédagogique utilisée doit être active, basée sur la recherche et l'analyse de documents variés (l'utilisation des nouvelles technologies s'avère ici importante).

En économie générale, on utilisera surtout les thèmes d'actualité fournis par les médias : ils permettront aux élèves d'appréhender la réalité économique qui les entoure, en travaillant de manière active.

Les élèves pourront ainsi :

- maîtriser le vocabulaire et les mécanismes fondamentaux,
- analyser une documentation ou une situation économique,
- formuler des problèmes ou une appréciation argumentés,
- présenter des synthèses.

COMPETENCES A MAITRISER	CONTENUS OPERATIONNELS	CONTENUS ASSOCIES	INDICATEURS DE MAITRISE
<p>Comprendre les règles d'établissement des documents commerciaux courants</p> <p>Identifier les documents commerciaux courants</p>	<p>Reconnaître les différents types de documents commerciaux</p> <p>Situer chronologiquement divers documents commerciaux</p> <p>Déceler les éventuelles erreurs dans l'application des règles d'établissement</p> <p>Reconnaître les documents à l'entrée</p>	<p>Les notions relatives aux documents commerciaux</p> <p>Les aspects juridiques (fiscal, civil, commercial,...)</p>	
<p>Traiter diverses opérations d'achat</p> <p>Participer à la réception des marchandises</p>	<p>Identifier les différentes étapes du processus d'achat d'une marchandise</p> <p>Rechercher des fournisseurs</p> <p>Demander : de la documentation des renseignements des offres de prix</p> <p>Transmettre les différents documents au(x) service(s) concerné(s)</p> <p>Réceptionner la marchandise</p> <p>Différencier et compléter les documents liés à la réception des marchandises</p> <p>Vérifier la concordance entre la marchandise reçue et la note d'envoi (avant la signature)</p> <p>Comparer le bordereau de livraison avec le bon de commande</p>	<p>Les conditions de vente : qualité, quantité, prix, réductions sur le prix, TVA</p> <p>La demande de prix</p> <p>L'offre de prix</p> <p>Le bon de commande</p> <p>La note d'envoi</p> <p>La fiche de stock</p> <p>La facture</p> <p>La note, de débit de crédit</p>	

	<p>Vérifier la facture par rapport aux marchandises reçues</p> <p>Signaler les erreurs éventuelles au(x) service(s) concerné(s)</p>		
<p>Traiter certaines opérations dans le processus de la vente et offre en rép</p>	<p>Distinguer : offre spontanée, prospectus publicitaire et offre en réponse à une demande précise. Identifier les documents commerciaux courants relatifs à la vente. Transmettre les documents au(x) service(s) concerné(s). Distinguer les différents moyens de paiement.</p>	<p>Les documents commerciaux courants</p> <p>Les documents relatifs aux différents services</p> <p>Les différents moyens de paiement</p>	
<p>Gérer les stocks : établir et tenir la fiche de stocks</p>	<p>Encoder les entrées, les sorties, les retours de marchandises. Actualiser les fichiers (nouveaux produits, produits supprimés).</p>	<p>Les notions relatives aux stocks et aux mouvements de stocks</p>	
<p>Recueillir les réclamations se rapportant aux documents commerciaux</p>	<p>Identifier le problème ou l'élucider</p> <p>Orienter le client - ou le document - vers le(s) service(s) concerné(s)</p>	<p>Les documents spécifiques à l'entreprise</p> <p>La note de débit La note de crédit</p> <p>Le retard de livraison</p> <p>L'erreur</p> <p>La non-conformité</p>	

Identifier les mécanismes comptables de base	Analyser la situation en termes économiques, juridiques et comptables	La notion de bilan Le chiffre d'affaires Les notions de créances et de dettes	
Comprendre le rôle et le fonctionnement des comptes d'actif et des comptes de passif	Décomposer le bilan en comptes Distinguer les différentes catégories de comptes	La classification des comptes	
Utiliser les principales fonctions d'un logiciel comptable : - facturation - gestion des stocks	Démarrer le programme comptable Identifier les composants des fenêtres et leurs objets particuliers Gérer les fichiers de base clients et fournisseurs : - encoder - rechercher Encoder des opérations journalières courantes	Les principaux modules d'un logiciel comptable (BOB et/ou Ciel), leurs principales fonctions et modalités d'utilisation.	

Cours de « Gestion informatique »

1. Conseils méthodologiques

Au début de la formation, les acquis des étudiants peuvent être hétérogènes : les élèves ayant accès à cette 7^e année complémentaire peuvent aussi provenir d'une 3^e degré « Auxiliaire familiale et sanitaire ». La mise en oeuvre d'une pédagogie différenciée sera source d'enrichissement; des groupes pourront être constitués où l'entraide sera sollicitée.

L'environnement de travail et la gestion des fichiers.

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

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

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

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

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

Lors de l'introduction au tableur, le professeur établira les similitudes et les différences avec le logiciel de traitement de texte, et

notamment en ce qui concerne la ligne des menus et des barres d'outils, la zone de saisie, les barres de défilement, etc. Il veillera à développer des méthodes de travail transférables.

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

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

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

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

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

L'Internet

Pour mobiliser l'attention des élèves, il faut constamment rompre les rythmes, multiplier les manières de traiter un sujet, renouveler les démarches.

Internet permet ainsi de varier les approches pédagogiques.

Le professeur préparera l'apprenant à:

- récupérer et critiquer l'information,
- utiliser les données de façon optimale (copie, modification et impression).

Le courrier électronique

L'enseignant aidera l'apprenant(e) à transférer ses acquis en attirant l'attention sur la similitude des rubriques du courrier postal et électronique, la précision dans l'encodage des données, la concision du message à formuler. Il l'amènera à :

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

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

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

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

L'évaluation

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

N.B. :L'ordonnancement des « points de matière » est laissé à l'initiative du titulaire qui établira son choix en fonction des réalités didactiques quotidiennes.

2. Exemple de situation d'apprentissage

<u>Compétences à maîtriser:</u>	Utiliser l'outil informatique Utiliser l'explorateur Gérer des fichiers Utiliser les principales fonctions d'un tableur
<u>Situation problème:</u>	Un client (le professeur) demande des renseignements sur la disponibilité d'une marchandise
<u>Tâches à accomplir:</u>	Ouvrir le fichier correspondant au catalogue Se renseigner sur les critères de choix de son client Sélectionner le renseignement L'imprimer et le donner au client
<u>Pré requis:</u>	Constitution d'une base de données Analyse correcte d'une base de données dans un tableur Utilisation d'une base de donnée
<u>Exigences:</u>	Précision dans la recherche Présentation claire d'un document au client
<u>Obstacles:</u>	Compréhension incomplète des desiderata du client (le professeur) Utilisation malaisée des fonctions du tableur et des opérateurs logiques
<u>Conditions :</u>	Durée : 1 période Local : informatique Matériel : ordinateur

COMPETENCES A MAITRISE	CONTENUS OPERATIONNELS	CONTENUS ASSOCIES	INDICATEURS DE MAITRISE
Utiliser l'outil informatique	<p>A partir d'une documentation (folders, catalogues) ou de pré acquis, identifier ou réactualiser ses connaissances concernant le matériel informatique de base :</p> <ul style="list-style-type: none"> - unité centrale - lecteurs - moniteur - clavier - souris - imprimante - scanner - graveur de CD - supports de sauvegarde - logiciels - ... 	<p>Le matériel informatique et le rôle des différents composants de l'ordinateur :</p> <ul style="list-style-type: none"> - hardware, - software 	
<ul style="list-style-type: none"> - Comprendre la notion de système d'exploitation - Utiliser l'explorateur - Créer des dossiers - Gérer des fichiers - Gérer la corbeille - Utiliser les commandes internes et externes - Interpréter les 	<p>A partir de consignes, démarrer l'ordinateur et personnaliser l'environnement:</p> <ul style="list-style-type: none"> - identifier les icônes du bureau, - créer un raccourci, - paramétrer la date et l'heure, - paramétrer les boutons de la souris (gaucher/droitier). <p>Ouvrir une application:</p> <ul style="list-style-type: none"> - paramétrer l'affichage de la fenêtre à l'aide des boutons; - modifier la taille de la fenêtre par l'effet "cliquer glisser" - déplacer la fenêtre sur l'écran; - se déplacer dans l'application en utilisant les barres de défilement; - réduire la fenêtre de l'application afin d'accéder au bureau; - fermer la fenêtre à l'aide du bouton de 	<p>Les principales fonctions du système d'exploitation.</p> <p>Le bureau:</p> <ul style="list-style-type: none"> - les icônes, - le bouton démarrer, - la barre des tâches. <p>La gestion de l'affichage d'une fenêtre et les boutons:</p> <ul style="list-style-type: none"> - de réduction, - d'agrandissement/de restauration, - de fermeture. <p>Le déplacement de la fenêtre sur l'écran.</p>	<p>Face à un système informatique courant, dans le respect du temps alloué et des règles d'utilisation de l'équipement et du matériel, en utilisant les commandes appropriées, l'apprenant(e):</p> <ul style="list-style-type: none"> - utilise les principales commandes de base; - gère des fichiers sur disque; - effectue des copies de sauvegarde et des back up; - retrouve des informations sauvegardées; - utilise les outils d'aide. <p>Il/elle consulte un manuel d'utilisation et/ou des menus d'aide pour résoudre des problèmes ponctuels courants.</p>

<p>messages du système</p> <ul style="list-style-type: none"> - Configurer la personnalisation - Utiliser les commandes (sauvegarde, back up, etc.) - Effectuer des copies de sécurité 	<p>fermeture ou du clic droit de la souris.</p> <p>Ouvrir plusieurs applications à partir du bouton "Démarrer" ou d'un raccourci:</p> <ul style="list-style-type: none"> - identifier l'application affichée et se déplacer d'une application à l'autre par la barre des tâches; - paramétrer l'affichage des fenêtres en fonction de leur utilisation; - fermer toutes les applications. <p>Terminer une session de travail en respectant les procédures adéquates.</p>	<p>La gestion de l'affichage de plusieurs fenêtres et le passage d'une application à l'autre.</p>	
<p>Utiliser un mode informatique de classement et d'archivage</p>	<p>En comparant avec des supports physiques (meubles, classeurs, ...), distinguer:</p> <ul style="list-style-type: none"> - les dossiers des fichiers, - les unités de stockage (supports). <p>Paramétrer les options de recherche et localiser un dossier ou un fichier.</p> <p>A partir de consignes, mettre en pratique les principales fonctions de l'Explorateur:</p> <ul style="list-style-type: none"> - afficher les caractéristiques des dossiers et fichiers sous forme d'icônes ou de détails; - identifier la nature des fichiers par leur extension ou leur icône; - déterminer la taille d'un dossier, d'un fichier; - déterminer la capacité d'un support (disque dur, disquette, CD), l'espace libre et utilisé sur ce support; - créer un dossier, et lui attribuer un nom pertinent par rapport au contenu; 	<p>La recherche automatisée des fichiers.</p> <p>Le gestionnaire de fichiers (Explorateur de Windows):</p> <ul style="list-style-type: none"> - l'arborescence du gestionnaire; - la gestion de l'affichage à l'écran des fichiers et des dossiers; - les propriétés des dossiers et fichiers. <p>Les menus du gestionnaire de fichiers (Explorateur) La barre d'outils.</p>	<p>L'apprenant(e):</p> <ul style="list-style-type: none"> - classe des fichiers dans les dossiers adéquats selon les consignes données; - trouve rapidement un fichier classé selon un système qu'il reconnaît.

<p>S'adapter à une situation particulière</p>	<ul style="list-style-type: none"> - classer les dossiers et fichiers selon la nécessité de la situation (dernier fichier sauvegardé, ...); - déplacer et/ou copier des fichiers dans un dossier selon la nécessité de la situation; - effectuer une copie de sécurité sur un support externe; - actualiser la gestion des dossiers et fichiers (renommer, supprimer). <p>A partir d'un logiciel spécifique :</p> <ul style="list-style-type: none"> - analyser la présentation - comprendre le fonctionnement général - encoder, supprimer, corriger quelques éléments <p>Afficher l'aide du logiciel et rechercher la procédure à appliquer pour récupérer (restaurer) des fichiers, dossiers et raccourcis supprimés.</p>	<p>Le classement informatisé des fichiers:</p> <ul style="list-style-type: none"> - alphabétique, - chronologique, - idéologique. <p>Les règles de dénomination de fichiers.</p> <p>La fonction d'aide</p>	
<p>Utiliser les principales fonctions d'un tableur</p> <p>Déplacer, copier des cellules</p>	<p>Présenter un calendrier, un planning des activités,</p> <ul style="list-style-type: none"> - encoder des données (nombres et textes) dans les cellules; - exploiter efficacement les automatismes du logiciel (copie incrémentée, recopie automatique de cellules, mise en forme automatique...); - se déplacer dans une feuille de calcul à l'aide des touches du clavier ou de la souris; <ul style="list-style-type: none"> - sélectionner des cellules, des plages de cellules, des lignes et des colonnes; 	<p>La terminologie spécifique au logiciel: feuilles, classeurs, onglets, cellules, lignes, colonnes.</p> <p>Les déplacements dans la feuille de calcul.</p> <p>L'adressage des cellules.</p> <p>Les procédures de sélection.</p>	<p>L'apprenant(e) produit; sous les directives d'un responsable, des documents professionnels selon les normes d'édition et les usages en matière:</p> <ul style="list-style-type: none"> - d'écriture, - de disposition, - de présentation graphique, - de lisibilité. <p>L'apprenant(e):</p> <ul style="list-style-type: none"> - définit l'étendue des cellules,

	<ul style="list-style-type: none"> - insérer et supprimer des lignes et des colonnes; - déplacer et copier des cellules; - modifier la largeur des lignes et des colonnes; - visualiser et enregistrer la feuille de calcul. 		<ul style="list-style-type: none"> - repère l'endroit du document, - applique la procédure.
Sauvegarder et récupérer des feuilles de calcul	<p>A partir de consignes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ouvrir un fichier existant; - modifier la mise en forme de la feuille: alignements, centrage sur plusieurs colonnes, bordure; - modifier la mise en page du document: orientation du tableau, marges, en-tête et pied de page personnalisés. - paramétrer, si nécessaire, les options de modifications: supprimer, renommer une feuille, insérer, déplacer une feuille dans 1 autre classeur, copier une feuille vers un autre classeur; - visualiser, contrôler et rectifier la mise en page avant impression; - enregistrer le fichier dans le dossier adéquat; - paramétrer les options et imprimer la feuille de calcul. 	<p>L'identification des types de fichiers: les extensions.</p> <p>La mise en forme:</p> <ul style="list-style-type: none"> - police, taille, attributs; - alignement du contenu des cellules; - texte d'une cellule sur plusieurs lignes; - orientation du contenu des cellules; - bordure et quadrillage. <p>La mise en page:</p> <ul style="list-style-type: none"> - aperçu avant impression, - aperçu des sauts de page, - marges, - orientation de la page, - en-tête et pied de page, - gestion des ruptures de pages. <p>Les options de modifications.</p> <p>Les procédures de sauvegarde.</p> <p>Les options d'impression.</p>	<p>L'apprenant(e) applique correctement la procédure de sauvegarde et d'ouverture de fichiers.</p>

<p>Effectuer des calculs simples (pourcentages, intérêts, etc.)</p>	<p>Dans le cadre de la réalisation d'un tableau récapitulatif (frais de déplacements du personnel, tableau comparatif du résultat des différents points de vente, des vendeurs...):</p> <ul style="list-style-type: none"> - collecter les informations et déterminer la structure du tableau; - adapter les paramètres régionaux du panneau de configuration (nombres, symboles monétaires, heures, dates); - encoder les données et effectuer les totaux à la verticale et à l'horizontale (somme automatique) en exploitant la procédure de recopie vers la droite et vers le bas; - encoder la formule appropriée à une opération mathématique simple (somme, soustraction, produit, quotient); - contrôler l'exactitude du résultat; - mettre en forme la feuille de calcul et l'enregistrer dans le classeur adéquat. 	<p>La configuration de la représentation des données chiffrées</p> <p>La syntaxe des formules mathématiques</p>	<p>L'apprenant(e) utilise les opérateurs adéquats</p>
<p>Chercher une information via Internet</p>	<p>Distinguer une adresse URL (site Internet) d'une adresse email.</p> <p>A partir d'une adresse donnée, rechercher les informations demandées (ex.: tarifs et horaires des transports en commun) et exploiter les principales fonctions du logiciel de navigation.</p> <p>Dans le cadre d'une recherche de</p>	<p>Le libellé des adresses électroniques</p> <p>Les liens hypertextes</p> <p>Les moteurs de recherche et les annuaires</p> <p>Les mots clés</p>	<p>A partir de consignes, l'apprenant(e) :</p> <ul style="list-style-type: none"> - sélectionne un moteur de recherche - produit les informations demandées

	<p>renseignements relative à divers produits ou services, exploiter les principales options d'un moteur de recherche, d'un annuaire ou d'un méta moteur (ex. logiciel Copernic):</p> <ul style="list-style-type: none"> - déterminer et encoder le(s) mot(s) clé(s) pertinent(s), en respectant la syntaxe et les opérateurs booléens; - lancer la recherche; - identifier et/ou situer le site et évaluer la fiabilité des informations; - rechercher, sélectionner et imprimer l'information demandée. 	<p>Les catégories de sites et leurs extensions</p> <p>La récupération et le traitement des informations obtenues sur Internet</p> <p>L'enregistrement des images</p>	
<p>Envoyer et recevoir des informations par courrier électronique</p>	<p>A partir d'un mode opératoire, se créer un compte auprès d'un fournisseur d'adresses électroniques gratuites :</p> <ul style="list-style-type: none"> - noter les informations personnelles (login, mot de passe...) - procéder à l'envoi et à la réception de messages - purger la boîte aux lettres. 	<p>Compte de type « Hotmail » :</p> <ul style="list-style-type: none"> - principe de fonctionnement - avantages et inconvénients <p>Le login et le mot de passe</p>	
<p>Appliquer les procédures de communication par courrier électronique</p>	<p>Dans le cadre d'un échange de correspondance et à partir de consignes, appliquer les procédures relatives à l'envoi et à la réception de courriel :</p> <ul style="list-style-type: none"> - démarrer le logiciel de courrier électronique, - enregistrer des adresses dans le carnet, les classer, créer des groupes, <p>- identifier et compléter les différentes</p>	<p>Compte de type « POP 3 » :</p> <ul style="list-style-type: none"> - principe de fonctionnement - avantages et inconvénients <p>Les usages en matière de courrier électronique :</p> <ul style="list-style-type: none"> - formulation, précision et concision des 	<p>L'apprenant (e), sous la responsabilité d'un chef de service (du professeur) :</p> <ul style="list-style-type: none"> - prépare le message selon les usages, - envoie le message (y compris à plusieurs destinataires), - joint des fichiers attachés, <p>- classe les messages (envoyés,</p>

	<p>rubriques du message,</p> <ul style="list-style-type: none"> - dactylographier le courrier selon les usages, - configurer la signature automatique et l'insérer, - annexer des fichiers au message, - envoyer le message à plusieurs destinataires, - créer différents dossiers et classer les messages envoyés, - créer différents dossiers et classer les messages reçus, - ouvrir et archiver les pièces jointes reçues, - imprimer, classer ou supprimer les messages. 	<p>messages,</p> <ul style="list-style-type: none"> - rubriques complétées, - présentation des messages (pas d'alinéas, polices de base,...), - signature du message, - confidentialité dans l'affichage des adresses lors d'un envoi groupé ou transféré à une autre personne 	<p>reçus),</p> <ul style="list-style-type: none"> - gère le carnet d'adresses, - envoie le courriel de manière autonome, - imprime et assure l'acheminement des documents
--	---	--	--

COMPETENCES A MAITRISER	CONTENUS OPERATIONNELS	CONTENUS ASSOCIES	INDICATEURS DE MAITRISE
Imprimer des données et des graphiques	Réaliser un graphique à partir d'un tableau de données : <ul style="list-style-type: none"> - encoder les données, - sélectionner cellules et colonnes qui devront être représentées dans le graphique, - sélectionner le type et le sous-type de graphique le plus adéquat, - dactylographier le titre du graphique et sélectionner l'affichage des étiquettes de données, - insérer le graphique sous le tableau de données ou sur une seconde feuille, - sauvegarder la feuille (le classeur) dans le dossier adéquat, - paramétrer les options et imprimer le graphique. 	La représentation graphique des données Les types de graphique : <ul style="list-style-type: none"> - histogramme - courbes - secteur Les sous-types de graphique : <ul style="list-style-type: none"> - empilé - en 2 ou 3 dimensions - groupé 	L'apprenant(e) : <ul style="list-style-type: none"> - prépare, met en forme des données et des graphiques - les imprime - met en forme les feuilles de calcul
	Dans le cadre de la modification de la représentation du graphique : <ul style="list-style-type: none"> - ouvrir une feuille de calcul et activer le graphique, - modifier le type et/ou le sous-type de graphique, - paramétrer les options et affecter une légende, le quadrillage..., - redimensionner et/ou déplacer éventuellement la légende, - modifier le format de la série des données, 	La barre d'outils « Graphique » : <ul style="list-style-type: none"> - graphique en 2 dimensions : axe des valeurs, axe des catégories - graphique en 3 dimensions : ordonnées, abscisses, séries, quadrillage, panneau, ... 	

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

Cours de Langue

1. Objectifs généraux

Le cours de langue doit notamment :

- concourir à l'épanouissement personnel et individuel en promouvant une meilleure insertion professionnelle et sociale ;
- répondre aux besoins et demandes réels émanant des entreprises et des administrations.

2. Objectifs spécifiques

Le cours de langue doit notamment :

- contribuer à l'enrichissement de la personnalité de l'individu, au développement de son intelligence et de son sens social ;
- initier à d'autres modes de pensée et à d'autres types de culture ;
- permettre l'acquisition d'un outil de communication et d'un outil d'information ;
- être un outil de formation professionnelle ;
- amener l'étudiant à comprendre, connaître et utiliser activement cette langue dans le cadre de situations diversifiées.

Au terme de la formation, les apprenants seront capables de mettre en œuvre un ensemble de compétences dans une tâche qui les intègre.

Grammaire, orthographe et vocabulaire sont vus comme des outils de la langue au service des activités de production et de réception. Cela signifie notamment qu'in n'est plus possible, dans ces conditions, de dispenser un « cours de grammaire » isolé de tout contexte. Les savoirs grammaticaux sont mieux retenus lorsqu'ils sont reliés à des situations concrètes de communication orale ou écrite et, par ailleurs, l'expression s'améliore grâce aux outils qu'on utilise.

En fonction des objectifs et des besoins de la classe l'enseignant alternera découverte des notions, systématisation, exercices de renforcement et évaluation formative.

A. Compréhension à l'audition

L'étudiant doit être capable de :

- comprendre les informations, idées et opinions explicites et implicites de toute communication orale dans des contextes réels (bruits de fond, accents, interruption mutuelle des interlocuteurs, ...).

B. Expression orale

L'étudiant doit être capable de :

- s'exprimer de manière précise et adéquate dans des situations de la vie socioprofessionnelle ;
- participer à une conversation avec des autochtones dans un contexte réel.

C. Compréhension à la lecture

L'étudiant doit être capable de :

- comprendre de façon autonome, avec l'aide éventuelle d'un dictionnaire, des informations authentiques diversifiées ainsi que les idées, opinions explicites et implicites de toute communication écrite dans une langue standard (presse écrite générale et spécialisée).

D Expression écrite

L'étudiant doit être capable de :

- rédiger un texte structuré et cohérent en relation avec la vie socioprofessionnelle en se pliant à des contraintes de forme et de fond.

- **Exemple de situation d'apprentissage**

-
Compétence à maîtriser: Emettre / recevoir un appel téléphonique

Tâches à accomplir:

- Lire des conversations téléphoniques types ;
- Faire correspondre les phrases lues aux illustrations de dialogue téléphonique distribuées par le professeur ;
- A partir de phrases de dialogue mélangées, replacer ces dernières dans le bon ordre ;
- Lire puis compléter des dialogues lacunaires ;
- Répondre oralement à des questions relatives à la présentation de quelqu'un,
à des numéros de téléphone ;

- Jeu de rôle au téléphone :

Par exemple

Etudiant A : Tu es Monsieur/Madame Barnes et tu téléphones et Monsieur / Madame Leitch.

Monsieur / Madame Leitch est absent(e) et son (sa) collègue Monsieur /Madame Brown prend un message

Etudiant B : Tu es Monsieur/Madame Brown, le / la collègue de Monsieur/ Madame Leitch.

Tu réponds au téléphone et tu prends un message.

- **Synthétiser les fonctions langagières relatives à la communication téléphonique**

Conditions :

Durée : 10 périodes

Matériel : dictionnaire bilingue, feuilles de travail

COMPETENCES A MAITRISER	CONTENUS OPERATIONNELS	CONTENUS ASSOCIES	INDICATEURS DE MAITRISE
Saluer, identifier les visiteurs et l'objet de leur visite	Etablir une relation de communication dans une situation de face-à-face : <ul style="list-style-type: none"> - accueillir un visiteur (patient, client) ; - l'écouter, le questionner ; - reformuler ses attentes ; - appliquer les règles de courtoisie. Répondre aux demandes <ul style="list-style-type: none"> - donner ou demander des informations à propos d'autrui - épeler le cas échéant. 	Dans des situations de simulation (jeux de rôle ou autres), l'apprenant : <ul style="list-style-type: none"> - identifie l'utilisateur ; - repère les souhaits et besoins de l'utilisateur ; - possède les questions pertinentes ; - reformule les réponses ; - élabore un message clair ; - demander le sens d'un mot, d'une expression ; - dit ce qu'il (ne) comprend (pas) ; - demande de parler plus lentement ou plus clairement - demande de répéter. 	Vocabulaire inhérent : <ul style="list-style-type: none"> - à la famille - à la structure de l'entreprise - à la hiérarchie - aux fonctions au sein d'une entreprise - aux chiffres - aux mots en -de et -het
Organiser un planning	Donner et/ou demander l'heure Tenir un agenda	Dans des situations de simulation (jeux de rôle ou autres), l'apprenant : <ul style="list-style-type: none"> - fixe un rendez-vous à quelqu'un ; - invite quelqu'un ; - dit ou demande avec qui il/elle correspond ; - demande de quoi écrire 	Vocabulaire inhérent aux: <ul style="list-style-type: none"> - moments de la journée ; - jours de la semaine ; - mois de l'année.

Communiquer téléphoniquement	<p>Emettre un appel téléphonique</p> <p>Recevoir un appel téléphonique</p>	<p>Dans des situations de simulation (jeux de rôle ou autres), l'apprenant :</p> <ul style="list-style-type: none"> - salue et se présente ; - donne son numéro ; - s'informe de l'identité de quelqu'un ; - demande confirmation du numéro ; - confirme son identité ; - signale une erreur d'identité ; - signale une erreur de numéro ; - demande de pouvoir parler à quelqu'un ; - demande à quelqu'un à qui il veut parler ; - fait patienter ; - appelle quelqu'un ; - met en communication avec quelqu'un ; - signale que la communication est mauvaise ; - demande à quelqu'un de parler plus distinctement ; - prend/laisse un message ; - rappelle ; - signale un dérangement ; - signale que la ligne est occupée ; - signale que l'abonné est absent . 	<p>Vocabulaire inhérent à :</p> <ul style="list-style-type: none"> - l'accueil - le questionnement - la prise de rendez-vous - la prise de message
Orienter la personne vers le service approprié ou la personne de référence	<p>Expliquer un itinéraire sur un plan</p> <p>Demander ou expliquer le chemin</p> <p>Présenter son département</p> <p>Choisir un moyen de transport</p> <p>Justifier un retard</p>	<p>Dans des situations de simulation (jeux de rôle ou autres), l'apprenant :</p> <p>donne et demande des informations ;</p> <ul style="list-style-type: none"> - dit où et comment la personne doit s'orienter ; - indique le chemin ; - informe au sujet des horaires, etc., de l'enregistrement et de la reprise des bagages ; - informe des possibilités de parking, de la location de voitures ; 	<p>Vocabulaire inhérent :</p> <ul style="list-style-type: none"> - à l'orientation ; - aux départements ; - aux positions et les directions ; - aux moyens de transport ; - aux différents types de véhicules ; - aux retards.

		<ul style="list-style-type: none">- indique quels documents sont nécessaires ;- renseigne les différents endroits où l'on peut boire et manger .	
--	--	---	--

LES STAGES

Les périodes de stages ne sont pas prévues explicitement à la grille horaire ; elles **sont** néanmoins **vivement conseillées** dès lors qu'elles :

- favorisent l'appropriation, l'intégration et la transférabilité des acquis tout au long de la formation,
- donnent du sens aux apprentissages et permettent la découverte et l'adaptation aux situations professionnelles réelles (horaire, rythmes, travail en équipe, activités professionnelles variées...)
- permettent l'articulation et la structuration de l'ensemble des ressources disciplinaires relevant des différentes disciplines de la formation,
- enrichissent la réflexion de l'élève sur son projet personnel et son projet professionnel,
- favorisent la remise en question, l'évaluation constante du degré de maîtrise dans l'exercice des compétences et la prise de conscience entre « l'idéal à atteindre » et les limites de chacun.

Au choix de l'école et du PO, des périodes de stages peuvent être organisées sur base de l'Arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 27/01/1999 portant application de l'article 53 du décret « Missions » et fixant par année, forme et secteur, le nombre maximum de périodes hebdomadaires qui peuvent être organisés dans le cadre de stages en « institution » (cet arrêté a fait l'objet d'une circulaire ministérielle A/99/5 du 11/02/1999)

Cet arrêté précise, entre autres, que le nombre maximum de périodes organisables dans une option 7 PB du secteur « Economie » est de 10 p/semaine, soit 400 périodes de stages maximum sur l'année.

Si les modalités pratiques d'organisation des stages sont déterminées au choix du Chef d'établissement et de l'équipe pédagogique, les critères et objectifs à poursuivre sont les suivants :

- amener l'élève à s'informer et à s'interroger sur son projet personnel « devenir un adulte responsable » et son projet professionnel « devenir agent d'accueil » ;
- permettre à l'élève d'exprimer et d'analyser ses motivations ;
- se situer par rapport aux projets précités.

D'autre part, la planification, l'organisation (nature des stages, lieux des stages, gestion des activités pluridisciplinaires.. suivi et les modalités d'évaluation de stages sont assurés, si possible, par l'ensemble des professeurs de l'option sous la coordination du/des titulaire(s) de stages.

Autant que faire se peut, les professeurs veilleront à déterminer une progression dans le degré de complexité et de maîtrise des compétences à mobiliser par l'élève en stages ; ainsi privilégiera-t-on dans un continuum :

- la **démarche d'observation et d'exécution** au travers de :
 - la découverte du métier, des milieux professionnels, des intervenants,...
 - la découverte de l'identité professionnelle,
 - l'observation, la prise d'informations,
 - la réalisation d'actes professionnels (précédemment exercés aux cours),
 - la participation à la vie de l'institution (de l'entreprise)

- la **démarche d'analyse et d'adaptation** au travers de :
 - la construction et l'intégration de l'identité professionnelle,
 - l'observation, l'analyse,
 - la mobilisation des ressources disciplinaires pour réagir adéquatement,
 - le travail en équipe,
 - l'adaptation aux situations rencontrées, la prise d'initiatives dans les limites de ses compétences,
 - l'auto-analyse

La liberté d'organisation des stages est essentielle pour mieux approcher les réalités et contraintes du monde professionnel, pour rencontrer la diversité des environnements où les écoles s'insèrent.

Différents types d'organisation de stage sont envisageables :

- stages hebdomadaires : les stages sont prestés selon une fréquence régulière (par ex. 6p = 1 jour par semaine...)
- stages groupés : le regroupement doit tenir compte :
 - du nombre total de périodes de stage définies pour l'année scolaire

- des moments de regroupement les plus favorables pour l'option (disponibilité du tuteur / de la tutrice de stage, organisation interne du lieu de stage, nombre de stagiaires issus d'autres écoles accueillis dans l'institution, l'entreprise,...)
 - des projets personnels des élèves.
- stages mixtes : des périodes sont prestées de façon régulière (par ex : 1 jour/ semaine) alors que d'autres le sont sur une période plus longue.

Toutefois, pour favoriser l'apprentissage des élèves, une période minimum de 3 semaines (15 jours ouvrables) consécutives d'immersion est vivement conseillée.

Chaque professeur devra préciser :

- les objectifs de formation poursuivis durant le stage,
- la nature des compétences exercées, des ressources disciplinaires mobilisées et des tâches évaluées durant le stage.

Les stages offrent de réelles situations d'exploitation des compétences disciplinaires relatives aux disciplines de la formation.

Le choix des institutions dépend nécessairement :

- des objectifs de formation décrits dans le présent programme,
- du cadre de supervision offert par l'institution,
- de la nature des activités professionnelles exercées par les stagiaires.

Par souci de cohérence et d'efficacité, les périodes de stage seront attribuées, de manière privilégiée, à l'un et/ou l'autre disciplines de l'OBG.

NB: Tout stage fera obligatoirement l'objet :

- d'une convention de stage (cf modèle de convention fixe par l'AGCF du 27/01/1999),
- d'un rapport de stage,
- d'un relevé de stages (tableau comprenant les lieux de stage (dénomination, adresse,...), les dates, les répartitions et le volume global des périodes prestées, les signatures des maître et tuteur (trice) de stage,