

MINISTERE DE LA COMMUNAUTE FRANCAISE
ADMINISTRATION GENERALE DE L'ENSEIGNEMENT ET DE LA RECHERCHE SCIENTIFIQUE
ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE DE REGIME 1

DOSSIER PEDAGOGIQUE

UNITE DE FORMATION

ASSISTANT DE DIRECTION : GESTION ET COMMUNICATION

ENSEIGNEMENT SUPERIEUR ECONOMIQUE DE TYPE COURT

<p>CODE : 72 15 05 U32 D1 CODE DU DOMAINE DE FORMATION : 702 DOCUMENT DE REFERENCE INTER-RESEAUX</p>

**Approbation du Gouvernement de la Communauté française du 13 mai 2014,
sur avis conforme de la Commission de concertation**

ASSISTANT DE DIRECTION : GESTION ET COMMUNICATION

ENSEIGNEMENT SUPERIEUR ECONOMIQUE DE TYPE COURT

1. FINALITES DE L'UNITE DE FORMATION

1.1. Finalités générales

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

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

1.2. Finalités particulières

Cette unité de formation vise à permettre à l'étudiant d'acquérir les techniques relatives à l'organisation du travail, la gestion des relations humaines et à la communication efficace en milieu professionnel.

2. CAPACITES PREALABLES REQUISES

2.1. Capacités

en français :

- ◆ résumer les idées essentielles d'un texte d'intérêt général ;
- ◆ rédiger un message structuré.

2.2. Titre pouvant en tenir lieu

C.E.S.S.

3. HORAIRE MINIMUM DE L'UNITE DE FORMATION

3.1. Dénomination des cours	<u>Classement des cours</u>	<u>Code U</u>	<u>Nombre de périodes</u>
Techniques de communication et d'accueil	CT	B	24
Techniques de gestion des relations humaines en milieu professionnel	CT	B	32
Méthodes de travail appliquées à la gestion d'un secrétariat	CT	B	40
3.2. Part d'autonomie		P	24
Total des périodes			120

4. PROGRAMME

Au départ de situations professionnelles en relation avec la fonction d'assistant de direction, dans le respect des règles de la déontologie, en respectant les règles et usages de la langue française,

l'étudiant sera capable :

4.1 Techniques de communication et d'accueil

- ◆ de déterminer les enjeux de la communication interne et externe ;
- ◆ d'appréhender les principaux canaux de communication (réseaux sociaux, presse ...) ;
- ◆ d'utiliser des techniques spécifiques pour atteindre les objectifs de la communication de masse et/ou interpersonnelle (convaincre, argumenter, informer, faire agir) ;
- ◆ d'organiser l'accueil (y compris téléphonique) de manière appropriée ;

4.2 Techniques de gestion des relations humaines en milieu professionnel

- ◆ de développer un contexte relationnel efficace en utilisant des outils tels que :
 - l'assertivité,
 - l'écoute active,
 - la négociation,
 - ... ;
- ◆ d'appliquer des techniques de gestion du stress au travail ;
- ◆ d'appliquer des techniques de gestion des conflits ;

4.3 Méthodes de travail appliquées à la gestion d'un secrétariat

en respectant les contraintes (coûts, espace, supports, délais ...),

- ◆ d'appliquer les techniques de gestion :
 - de l'agenda,
 - du carnet d'adresses,
 - de réunions,
 - de déplacements et séjours,
 - d'échanges d'informations sur le réseau,

- documentaire et d'archivage en tenant compte :
 - du type de support,
 - des critères d'accessibilité ou de confidentialité,
 - du caractère du document (factures, contrats ...)
 - d'une messagerie (récupérer/envoyer des mémos, des notes de service, des lettres-circulaires ...)
- ◆ de planifier et de coordonner la distribution des tâches ;
 - ◆ d'appliquer des techniques de gestion du temps.

5. CAPACITES TERMINALES

Pour atteindre le seuil de réussite, l'étudiant sera capable,

au départ de situations professionnelles déterminées par le chargé de cours, en relation avec la fonction d'assistant de direction, dans le respect des règles de la déontologie, en respectant les règles et usages de la langue française,

- ◆ d'utiliser des techniques spécifiques de la communication ;
- ◆ d'utiliser des outils relationnels adaptés ;
- ◆ d'appliquer les techniques de gestion spécifiques.

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

- ◆ du degré d'autonomie atteint ;
- ◆ de la précision et de la clarté de l'expression.

6. CHARGE(S) DE COURS

Le chargé de cours sera un enseignant ou un expert.

L'expert devra justifier de compétences particulières issues d'une expérience professionnelle actualisée en relation avec le programme du présent dossier pédagogique.

7. CONSTITUTION DES GROUPES OU REGROUPEMENT

Aucune recommandation particulière.