

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

SECRETARIAT : ORGANISATION, TECHNIQUES ET
METHODES DE TRAVAIL

ENSEIGNEMENT SUPERIEUR ECONOMIQUE DE TYPE COURT

<p>CODE : 72 14 06 U 32 D1 CODE DU DOMAINE DE FORMATION : 702 DOCUMENT DE REFERENCE INTER-RESEAUX</p>
--

Approbation du Gouvernement de la Communauté française du 8 juillet 1999,
sur avis conforme de la Commission de concertation

SECRETARIAT : ORGANISATION, TECHNIQUES ET METHODES DE TRAVAIL

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

L'unité de formation vise à permettre à l'étudiant d'intégrer les compétences essentielles des métiers du secrétariat (communication, traitement de l'information écrite et orale, utilisation de logiciels de communication et d'organisation, ...) :

- ◆ mener différentes opérations de gestion et d'organisation d'un secrétariat :
- ◆ classement, d'archivage, ... ;
- ◆ gestion de tâches, de contacts, ... ;
- ◆ préparation, élaboration et suivi de travaux en cours ;
- ◆ appréhender les responsabilités d'un secrétariat de direction ;
- ◆ développer des comportements professionnels.

2. CAPACITES PREALABLES REQUISES

2.1. Capacités

Sur le plan des relations publiques,

- ◆ élaborer un plan d'organisation de diverses actions de relations publiques et de communication en fonction d'un public ciblé et pour une transaction donnée ;
- ◆ produire, en respectant les règles essentielles de la communication et des critères de qualité professionnelle,
- ◆ un billet radio ;
- ◆ une annonce pour télétexte ;
- ◆ un article de quinze lignes maximum traitant son champ d'activités ;

en connaissance du monde des entreprises,

face à des situations issues de la vie professionnelle courante, pour une entreprise donnée ou un ensemble d'entreprises présentant les mêmes caractéristiques,

- ◆ analyser les structures, le mode d'organisation et les aspects de la gestion en appliquant les principes fondamentaux de management ;
- ◆ présenter un rapport argumenté et critique mettant en évidence :

- ◆ le type d'entreprise ;
- ◆ les structures de pouvoir et de décision ;
- ◆ les méthodes de gestion ;

en correspondance,

à partir de directives générales précisant l'objectif de la correspondance informatif, explicatif et normatif,

- ◆ rédiger un courrier de base en appliquant les critères de lisibilité en adéquation avec la transaction de la communication et le destinataire du document ;
- ◆ justifier ses choix : structure du texte, vocabulaire, style , ...en fonction de l'objectif de la correspondance et de la communication.

2.2. Titres pouvant en tenir lieu

Attestation de chacune des unités de formation suivantes :

- ◆ “ **COMMUNICATION : ACCUEIL ET RELATIONS PUBLIQUES** ” de l'enseignement supérieur économique de type court ;
- ◆ “ **CORRESPONDANCE GENERALE** ” de l'enseignement supérieur économique de type court ;
- ◆ “ **ORGANISATION DES ENTREPRISES ET ELEMENTS DE MANAGEMENT** ” de l'enseignement supérieur économique de type court.

3. HORAIRE MINIMUM DE L'UNITE DE FORMATION

3.1. Dénomination du cours	Classement	Code U	Nombre de périodes
Techniques de secrétariat	CS	H	64
3.2. Part d'autonomie		P	16
Total des périodes			80

4. PROGRAMME

Face à des situations–problèmes illustrant différents modes d'organisation d'un secrétariat,

l'étudiant sera capable :

- ◆ d'identifier les fonctions d'un secrétariat au sein d'une organisation en tenant compte des règles de déontologie qui sont associées au secrétariat de direction et ce, dans différentes perspectives, comme par exemple :
 - ◆ l'accueil et la gestion des rendez-vous ;
 - ◆ la gestion documentaire y compris l'archivage ;
 - ◆ la gestion du courrier interne et externe ;
 - ◆ l'organisation du service ;
 - ◆ ... ;
- ◆ de mobiliser des comportements professionnels pour organiser, d'une manière appropriée, son travail :
 - ◆ appliquer des méthodes de classement, d'archivage prenant en compte :
 - ◆ le type de support (papier, films, bandes magnétiques, ..) ;
 - ◆ les différentes classifications ;
 - ◆ les critères d'accessibilité ou de confidentialité ;
 - ◆ le caractère du document (factures, contrats, documentation, ..) ;

- ◆ en dégager les implications sur le plan des modes d'organisation et des méthodes de travail ;

pour une situation donnée visant une rentabilisation de l'espace en tenant compte du coût du matériel et de l'accessibilité,

- ◆ d'analyser le circuit de la production d'un document et son archivage ;
- ◆ d'identifier le problème à résoudre et les contraintes à respecter (espace, coût, accessibilité, supports,...) ;
- ◆ de proposer des solutions d'organisation (suivi du document et mode de classement, perfectionnement de l'existant, ...) ;
- ◆ de justifier ses choix ;

pour une situation donnée visant l'aménagement d'un bureau de secrétariat,

- ◆ d'identifier les règles ergonomiques et de sécurité ;
- ◆ de proposer un plan d'aménagement des locaux et d'achat de meubles, de matériel, ... ;

face aux ressources de logiciels permettant la gestion intégrée des contacts, du temps, des tâches (à effectuer individuellement ou en réseau) et la tenue d'un agenda,

- ◆ de mettre en œuvre des habiletés et des techniques appropriées pour :
 - ◆ enregistrer des informations ciblées ;
 - ◆ organiser le travail du secrétariat :
 - ◆ noter les rendez-vous, les déplacements et les activités à mener pour des personnes ciblées ;
 - ◆ assurer le suivi des affaires en cours ;
 - ◆ planifier des travaux cycliques, à moyen ou long terme ;
 - ◆ organiser la gestion et la distribution de documents sur le réseau ;
 - ◆ gérer des échanges d'informations sur le réseau et des travaux d'équipe ;
 - ◆ administrer une messagerie (récupérer/envoyer des mémos, des notes de service, des lettres-circulaires, ...) directe ou indirecte, pour des individus ou des groupes ;
 - ◆ ... ;
 - ◆ appliquer les règles de sécurité adéquates pour la protection et la confidentialité des informations ;
- ◆ d'utiliser, d'une manière appropriée, différents matériels bureautiques, comme par l'exemple : photocopieur, fax, télex, machine à affranchir, plieuse de courrier, systèmes coms, ... ;
- ◆ de mettre en œuvre des techniques et des méthodes de télétravail ou d'élaboration de dossiers en réseaux, comme par exemple :
 - ◆ assurer le suivi des modifications de textes ;
 - ◆ mise à jour de ressources documentaires, ... ;
 - ◆ ... ;
- ◆ de mettre en œuvre des techniques et des méthodes pour mener en équipe l'organisation :
 - ◆ d'un voyage d'affaires ;
 - ◆ d'une conférence ;
 - ◆ d'un événement de relations publiques ;
 - ◆ d'une opération commerciale ;
 - ◆ d'une mise à jour d'un catalogue ;
 - ◆ d'une étude technique de logiciels nouveaux ;
- ◆ de planifier son travail individuel en fonction du projet et du planning de l'équipe ;
- ◆ de respecter les standards préalablement négociés en équipe ;
- ◆ de communiquer, d'échanger des informations ;

- ◆ de justifier les méthodes de travail et les techniques mises en œuvre.

5. CAPACITES TERMINALES

Pour atteindre le seuil de réussite, l'étudiant devra prouver qu'il est capable,

face à un projet sollicitant l'intégration dans une équipe et la mise en œuvre de méthodes et de techniques de gestion d'un secrétariat,

- ◆ d'identifier les principes d'organisation et gestion :
 - ◆ des différentes étapes de travail ;
 - ◆ des contacts , des tâches ;
 - ◆ des documents y afférents ;
 - ◆ des ressources documentaires (diffusion , classement et archivage) ;
- ◆ d'assurer le suivi des travaux et l'accessibilité aux informations essentielles ;
- ◆ d'exploiter, d'une manière appropriée, les ressources de logiciels de communication, d'organisation et de tenue d'agenda.

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

- ◆ du degré d'autonomie atteint ;
- ◆ de la capacité à prendre en charge les différentes étapes ;
- ◆ de la capacité à s'intégrer dans un travail d'équipe ;
- ◆ du sens de l'organisation ;
- ◆ du niveau de flexibilité ;
- ◆ de la prise en compte des règles de déontologie.

6. CHARGE(S) DE COURS

Un enseignant ou un expert.

Un expert qui peut prouver d'une expérience professionnelle dans la gestion d'un secrétariat de direction et de compétences actualisées dans l'exploitation des ressources logicielles de communication et d'organisation.

7. CONSTITUTION DES GROUPES OU REGROUPEMENT

Aucune recommandation particulière.