

Programme



FEDERATION DE L'ENSEIGNEMENT SECONDAIRE CATHOLIQUE
Rue Guimard, 1 – 1040 Bruxelles

Gestion

2^e degré Technique de Qualification

Humanités professionnelles et techniques

La Fédération remercie:

Mmes M.Th Popeler, L. Marinig , A. Vandervoort et J. Tonglet pour tout le travail de préparation dans l'écriture de ce programme.

Elle remercie les très nombreux professeurs qui ont apporté leur collaboration par une relecture attentive et constructive de ce programme.

Table des matières

Statut et rôle du programme.....	5
Introduction.....	7
Grille horaire.....	13
Bureautique.....	15
Economie de l'entreprise.....	27
Techniques d'accueil, d'organisation et secrétariat.....	43

Statut et rôle du programme

Le décret définissant les missions prioritaires de l'enseignement fondamental et de l'enseignement secondaire du 24 juillet 1997 prévoit (article 39) que le "Gouvernement détermine les profils de formation et les soumet à la sanction du Conseil de la Communauté".

C'est la première fois dans notre pays que la société civile exprime explicitement ses attentes à l'égard de l'école en fixant, par les voies d'un décret, les compétences et les savoirs à atteindre par les élèves du secondaire au terme des humanités.

Disponibles sur le site AGERS de la Communauté française (<http://www.agers.cfwb.be>), les Profils de Formation rédigés par des groupes de travail composés de représentants des milieux professionnels et de représentants des réseaux d'enseignement, s'attachent à définir, pour chaque métier, les compétences et les savoirs à maîtriser et sur lesquels devra porter la certification.

Leur rédaction a été supervisée par la Commission Communautaire des Professions et des Qualifications (CCPQ). Les textes ont été approuvés par le Conseil général de concertation (inter-caractères), le Gouvernement les a fixés, le Parlement les a confirmés après les avoir amendés. Ils n'ont pas de prétention méthodologique, même si l'articulation des compétences et des savoirs qu'ils prévoient n'est pas neutre.

Ce sont les programmes "référentiels de situations d'apprentissage, de contenus d'apprentissage, obligatoires ou facultatifs, et d'orientations méthodologiques qu'un Pouvoir Organisateur définit afin d'atteindre les compétences fixées", qui proposent la mise en œuvre des documents "compétences". Leur approbation par la Commission des programmes¹ et par le Ministre qui a l'enseignement secondaire dans ses attributions confirme que, correctement mis en œuvre, ils permettent effectivement d'acquérir les compétences et de maîtriser les savoirs définis dans les documents officiels.

Les programmes s'imposent donc, pour les professeurs de l'enseignement secondaire catholique, puisqu'ils s'inscrivent dans la logique décrétable des compétences à atteindre et qu'ils explicitent les visées éducatives et pédagogiques telles qu'elles s'expriment dans Mission de l'Ecole Chrétienne² et dans le Projet pédagogique de la FESeC³.

¹ Commission composée, pour notre réseau, de J.M. DEMOUSTIER, J. GHYSSENS, B. DUELZ, J.G. NOEL.

² LICAP, 1995

³ FESeC, décembre 1997

Introduction

Le 2^e degré Technique de qualification a pour objectif de jeter les bases des compétences **communes** aux 4 profils de formation du 3^e degré Technique de qualification du secteur Economie à savoir:

- Technicien(ne) de bureau
- Technicien(ne) en comptabilité
- Technicien(ne) commercial(e)
- Agent(e) en accueil et tourisme

Cette situation nouvelle nécessite un regard neuf sur les compétences de base à installer durant ce degré. Il ne s'agit pas tant que l'élève soit déjà capable de réaliser des performances de secrétariat en terme de vitesse de travail au clavier que d'acquérir les compétences de base des 4 profils à ce niveau: produire divers documents dans le respect de la pertinence et des consignes du contenu, des règles syntaxiques et orthographiques, de la ponctuation. Seul le profil de technicien de bureau présentera des exigences supplémentaires en ce qui concerne la vitesse de travail.

De même l'apprentissage des compétences en technique comptable doit surtout jeter les bases de rigueur dans l'analyse des documents et leur tri, qui sont d'ailleurs autant de compétences de recherche et de traitement de l'information que de classement.

Enfin plusieurs profils mettent en avant les compétences nécessaires en communication orale : c'est le cas du technicien commercial, du technicien de bureau et de l'agent en accueil et tourisme.

Une lecture de ces profils constitue certainement pour le professeur du 2^e degré une bonne manière de se rendre compte du niveau de compétences demandé pour chacun d'entre eux.

Le programme du 2^e degré de qualification exerce les mêmes compétences tant en Gestion qu'en Secrétariat-Tourisme (à l'exception du cours d'Etudes touristiques du milieu) tout en laissant à chaque école, en fonction du type d'élèves à former et des options du 3^e degré, l'opportunité de choisir un volume horaire légèrement différent pour s'adapter au mieux aux différentes réalités.

L'élève avec ses professeurs et ses parents aura l'occasion de dégager ses points forts et d'analyser son orientation au 3^e degré sur base de l'évaluation des compétences exercées. A ce niveau l'évaluation reste essentiellement formative.

Il ne s'agit pas de sanctionner l'élève sur ses manquements (compétences difficiles à maîtriser) mais de dégager son mode de fonctionnement intellectuel, ses aptitudes, ses goûts et le niveau de compétences déjà acquis lors de ce degré dans les différents aspects de l'option.

L'élève sera clairement informé des compétences à maîtriser au 3^e degré dans chaque option et des défis qui l'attendent.

Une orientation éclairée et positive dans les différentes options du 3^e degré n'en sera que facilitée.

Ces compétences de base s'articulent autour de:

1) la Bureautique: l'outil informatique envahit autant la vie quotidienne que les bureaux, aussi une bonne formation de base aux logiciels utilisés dans les différentes tâches administratives personnelles et professionnelles constituent un atout pour les élèves qui par ailleurs ont souvent des difficultés dans la maîtrise de la langue écrite et de l'orthographe.

Les quatre profils de formation du 3^e degré du secteur économie nécessitent une initiation à l'utilisation de l'ordinateur ainsi qu'aux fonctions courantes de logiciels de base en bureautique comme le traitement de texte, le tableur, la présentation et ou la publication assistée par ordinateur. L'acquisition d'une dextérité dans la maîtrise du clavier constituera en outre un atout incontestable.

2) l'Economie de l'entreprise qui ambitionne d'ouvrir le champ de compréhension de nos jeunes au monde de l'entreprise tout en les initiant à la vie économique, politique, juridique et sociale. Ils acquerront une rigueur dans l'utilisation de la terminologie de base de la vie de l'entreprise. Dans cette perspective les professeurs s'efforceront autant que possible d'exercer les compétences de recherche et de traitement de l'information à travers les situations d'apprentissage proposées.

En outre, chaque fois que l'occasion se présentera, le professeur n'hésitera pas à prendre le temps nécessaire pour développer les aspects d'**éducation du consommateur** comme l'impose le document des compétences terminales et savoirs communs pour les humanités professionnelles et techniques: "Agir en consommateur responsable".

Le cours d'économie de l'entreprise permettra aussi, en fonction des circonstances et de l'actualité, d'initier les élèves au droit civil, commercial ou social ainsi qu'à des notions plus globales d'économie générale.

Les élèves s'exerceront aux compétences de base dans le domaine des techniques de gestion d'entreprise basées sur des documents réels à analyser. D'une manière générale, la place de la comptabilité au 2^e degré est plus restreinte que dans le précédent programme. Il s'agit d'asseoir les bases de la comptabilité. Au 3^e degré, un cours spécifique de comptabilité sur un logiciel comptable donne de la comptabilité les aspects essentiels à des niveaux de compétences variables en fonction des profils. La comptabilité ne fait pas partie du profil d'Agent en accueil et tourisme.

3) les Techniques d'accueil, d'organisation et secrétariat: une formation à la communication orale et téléphonique, au décodage de l'information sous toutes ses formes, à la recherche et au traitement de l'information, à la prise de notes, aux tâches de base du secrétariat comme le classement ou encore la gestion du courrier est amorcée dès le 2^e degré.

Dans les formations du 3^e degré la communication orale revêt une énorme importance dans plusieurs profils de formation dont le technicien commercial, l'agent en accueil et tourisme et le technicien de bureau.

De la maîtrise du français écrit et de l'orthographe

Nombreux sont les élèves qui paradoxalement arrivent dans une section de qualification parce qu'ils ont une difficulté majeure de maîtrise de l'écrit en français, et plus particulièrement de l'orthographe.

Les professeurs veilleront systématiquement, dans tous les travaux, à faire faire par les élèves un travail de correction y compris en Bureautique. Ce travail sur l'orthographe insérée dans un contexte peut donner plus de sens à un apprentissage souvent considéré par les élèves comme rébarbatif. Une collaboration avec tous les professeurs de cette option, particulièrement avec le professeur de français, s'impose pour créer une dynamique à ce sujet. La maîtrise de la langue est en effet fondamentale pour ce secteur d'activité.

Des situations d'apprentissage intégrées, des projets à réaliser

Les professeurs peuvent choisir de travailler, seul ou en équipe, des situations d'apprentissage plus complexes notamment en 4^e par exemple dans le cours de Techniques d'accueil, d'organisation et secrétariat, pour donner plus de sens à tous ces apprentissages et exercer ainsi conjointement plusieurs compétences. Ces situations d'apprentissage sont autant d'occasion de pratiquer la **recherche et le traitement de l'information**.

a) La recherche d'information pour l'acquisition et l'utilisation d'un scooter par exemple

- ◆ Choix du mode d'acquisition:
 - achat d'occasion: consulter et décoder des petites annonces, rédiger une petite annonce à insérer dans un journal;
 - achat neuf: rechercher des fournisseurs, faire un appel d'offres, établir un tableau de comparaison des offres, étudier le contrat de vente;
- ◆ Paiement:
 - calculer la somme d'argent nécessaire;
 - chercher le financement: s'informer, comparer les conditions, comparer achat comptant et à crédit, étudier le contrat de crédit, choisir un mode de paiement et effectuer le paiement;
- ◆ Utilisation du scooter:
 - assurer le scooter: étudier un contrat d'assurance, étudier l'étendue de la couverture de responsabilité civile, comparer plusieurs propositions et choisir, payer;
 - analyser les conséquences d'une infraction commise;
 - faire face à un accident: étudier le constat, l'explication orale et écrite,...

Toutes ces recherches sont autant d'occasions pour le professeur d'initier les élèves au droit civil et pénal par exemple, comme le suggère le document des compétences terminales, notamment en différenciant les démarches et conditions en fonction de la majorité ou minorité civile de l'acheteur.

Chacun de ces aspects peut être traité dans l'un ou l'autre cours avec éventuellement un objectif de présentation orale des résultats à une autre classe ou de réalisation d'une exposition ou d'une affiche etc.

b) A partir d'une carte de menu à confectionner à l'occasion de ...

par exemple:

- ◆ Etablir la liste de produits à acheter;
- ◆ Comparer des publicités, établir un tableau comparatif;
- ◆ Identifier les structures d'information du consommateur, le rôle des organismes de protection et de défense des consommateurs;
- ◆ Analyser la classification des produits dans les magasins (produits, groupe, famille,...);
- ◆ Identifier sur le plan d'un hypermarché l'orientation à prendre, décrire le circuit à emprunter;
- ◆ Analyser une plaquette d'information relative à un produit;
- ◆ Analyser l'étiquetage des produits alimentaires et les comparer pour un produit identique (étiquette, label: mentions obligatoires, mentions facultatives, signes de qualité...);
- ◆ Rechercher les circuits possibles de distribution d'un produit;
- ◆ Réaliser une menu type pour une circonstance à l'aide de l'outil informatique;
- ◆ Calculer le coût global des achats en fonction de l'objectif poursuivi.

c) A partir d'un voyage à organiser:

par exemple

- ◆ Consulter les sources d'information sur le pays, ses us et coutumes;
- ◆ Rechercher les possibilités d'achat d'un voyage: analyser les offres, les comparer, relever les prestations comprises et non comprises dans le prix;
- ◆ Souscrire une assurance: analyser des contrats, comparer et rechercher le plus intéressant;
- ◆ Analyser et critiquer la publicité;
- ◆ Calculer le prix de revient d'un séjour – Comparer avec le prix annoncé dans la publicité;
- ◆ Effectuer les démarches et formalités à remplir avant de partir (différence carte d'identité – passeport...);
- ◆ Calculer la somme d'argent à prévoir pour le séjour en monnaie nationale, en monnaie étrangère;
- ◆ Rechercher les moyens de paiement à l'étranger, les analyser et faire ressortir les avantages et inconvénients;
- ◆ Voir les démarches à effectuer en cas de perte ou de vol d'une carte bancaire etc.

d) A la recherche d'un job d'étudiant en Belgique (dans une région touristique au Nord ou au Sud du pays)

par exemple:

- ◆ Démarches à effectuer pour obtenir un job étudiant:

- techniques de recherche d'un job,
- rédaction d'un CV et envoi à une ou plusieurs entreprises,
- analyse d'une offre (dans un journal, sur Internet, ...).
- ◆ Utiliser les moyens de communication pour prendre contact avec une entreprise:
 - le face à face,
 - le téléphone,
 - le courrier,
 - l'e-mail,
 - ...
- ◆ Rechercher le moyen de transport le plus adéquat:
 - repérage sur un plan du chemin à suivre du lieu de départ au lieu d'arrivée, explication par écrit et/ou oralement,
 - calcul du kilométrage,
 - tableau comparatif des coûts (avantages et inconvénients),
 - calcul du coût.
- ◆ Analyser le contrat de travail étudiant;
- ◆ Analyser la feuille de paie.
- ◆ etc.

Grille Horaire

Option "Gestion"

Gestion	3e année	4e année
Economie de l'entreprise	3 ou 4	3 ou 4
Techniques d'accueil, d'organisation et secrétariat	2 ou 3	2 ou 3
Bureautique	4	4
Langue moderne 1	3 ou 4	3 ou 4
Langue moderne 2	3 ou 4	3 ou 4
Volume à organiser	16 à 18	16 à 18

Bureautique

3^e année: 4 périodes/semaine

4^e année: 4 périodes/semaine

1. Objectifs et finalités

L'outil informatique envahit autant la vie quotidienne que les bureaux et une bonne formation de base aux différents logiciels utilisés dans les différentes tâches administratives personnelles ou professionnelles constitue un atout pour ces élèves qui par ailleurs ont souvent des difficultés dans la maîtrise de la langue écrite et de l'orthographe.

Idéalement le cours qui sera dispensé par tranche de 2 périodes consécutives suppose la mise à disposition d'un poste informatique pour chaque élève.

Les quatre profils de formation du 3^e degré du secteur économie présupposent une initiation à l'utilisation de l'ordinateur et de ses possibilités, ainsi qu'aux fonctions courantes des logiciels de base en bureautique comme le traitement de texte, le tableur, la présentation et/ou la publication assistée par ordinateur.

L'acquisition d'une dextérité dans la maîtrise du clavier constituera en outre un atout incontestable pour les élèves et s'inscrira impérativement dans un apprentissage coordonné avec le traitement de texte.

Au 2^e degré **les situations d'apprentissage** partiront du vécu des élèves, de l'actualité, de leurs loisirs... Les autres cours constitueront aussi des contextes d'apprentissage qui permettront de donner sens aux textes ou aux documents et permettront d'envisager à la fois un travail différencié pour les élèves et une collaboration entre les professeurs. Les projets interdisciplinaires seront à cet égard encouragés.

Le cours sera bâti entièrement sur des applications pratiques. Le choix des exercices tiendra compte **du quotidien des élèves, des projets de l'école ou de l'option groupée** ainsi que de l'orientation future de chacun. Le travail en collaboration avec les autres cours de l'option voire d'autres options de l'établissement sera toujours privilégié lorsque l'occasion s'en présentera.

L'apprentissage du logiciel de présentation et/ou de publication assistée par ordinateur suivra la même logique de collaboration autant que faire se peut.

Les fonctions d'un logiciel ne sont donc pas apprises en tant que telles mais comme outils au service d'un travail précis à réaliser.

Ainsi, rédiger un document, une lettre, des textes sont bien entendu d'excellentes situations d'apprentissage pour la maîtrise du clavier, l'acquisition d'une certaine vitesse de travail, et pour les différentes fonctions du traitement de texte. Le professeur dispose donc sur les 2 années de temps pour développer de façon progressive les différentes compétences proposées dans ce cours au rythme et dans l'ordre qu'il juge opportun.

Les élèves seront amenés à développer une rigueur dans leur travail en respectant les règles syntaxiques et orthographiques et les règles de ponctuation. A chaque occasion, en collaboration avec les professeurs des autres cours, les professeurs travailleront **l'orthographe** et exerceront les élèves à une utilisation raisonnée du correcteur orthographique. Bien que cette démarche prenne du temps elle est cependant essentielle car la maîtrise de l'orthographe est une exigence présente dans les compétences terminales des quatre profils de formation.

L'application **des normes** de l'Institut Belge de Normalisation sera envisagée avec intelligence et souplesse. En effet ces normes varient dans le temps et l'espace et évoluent en fonction du développement technologique, de l'internationalisation des échanges d'informations etc.

Par ailleurs, l'usage généralisé du traitement de texte, intégré à d'autres logiciels de bureautique à caractère mathématique ou graphique, ainsi que le développement de la mondialisation des échanges commerciaux ont complètement modifié la donne en très peu de temps.

Dans son édition de 1991, le document de l'Institut Belge de Normalisation précisait dans ses considérations générales: "Ces points de repères ne sont pas pour autant des absolus. Des circonstances particulières (utilisation du traitement de texte, "travaux spéciaux"...), peuvent expliquer et/ou justifier des écarts minimes pour les interlignes blancs et/ou pour des espaces sans altérer pour autant l'esprit de la norme et/ou l'esprit du document."

Cette phrase nous montre le chemin parcouru en 12 ans, où les circonstances particulières de l'époque sont devenues la norme de travail.

N'y aurait-il pas lieu d'ailleurs dans ce contexte de parler plutôt de normes bureautiques? L'important est de rechercher l'harmonie visuelle du document (comme par exemple de veiller à avoir les mêmes espacements dans un document), de considérer que la langue française est le vecteur de travail essentiel dans les choix éventuels à effectuer comme l'emploi des majuscules, des signes de ponctuation, des coupures de mots ou l'emploi raisonné du correcteur orthographique.

De même tout le travail de disposition du texte s'appuie sur l'apprentissage des fonctions du traitement de texte comme les différentes techniques de formatage: format de paragraphe, insertion des pages, insertion des images, formatage des colonnes, insertion de tableaux textes, insertion de listes à puces ou numéros etc...

En 2003 de nouvelles normes verront le jour, qui naturellement ne peuvent que tenir compte de ces évolutions.

Au 2^e degré, s'il le juge opportun, le professeur peut utiliser les normes par défaut du traitement de texte à sa disposition. Aucun objectif de temps ne sera exigé à ce niveau. Les compétences des élèves et leurs aptitudes à la fin du 2^e degré permettront une orientation judicieuse de l'élève au 3^e degré. Il est évident que les élèves qui poursuivront la filière "Technicien de bureau" devront acquérir une

vitesse de travail qui justifie de les encourager dès le 2^e degré à une maîtrise de leur doigté mais la qualité des productions reste la première exigence.

Dans les profils de formation du 3^e degré l'exigence de maîtrise de la qualité, tant au niveau de la pertinence du contenu que des erreurs de syntaxe ou d'orthographe, se situe après relecture par le professeur et une fois les corrections effectuées.

Dans chaque cas, l'élève doit exécuter les tâches proposées en respectant les consignes reçues et en mettant en application les fonctions adéquates découvertes au fur et à mesure des besoins.

2. Le programme

Ce programme couvre les activités suivantes :

1. identifier les composants de l'ordinateur et de l'environnement matériel,
2. comprendre et utiliser adéquatement un système d'exploitation,
3. mettre en œuvre les ressources du système d'exploitation,
4. apprendre à maîtriser le clavier,
5. utiliser un logiciel de traitement de texte,
6. utiliser un logiciel de traitement de texte pour présenter des documents, du courrier rédigé,
7. utiliser un logiciel tableur,
8. utiliser un logiciel de Présentation Assistée par Ordinateur,
9. en extension: utiliser un logiciel de Publication Assistée par Ordinateur.

Activités	Compétences à exercer	Situations d'apprentissage et pistes méthodologiques
1) Identifier les composants de l'ordinateur et de l'environnement matériel	<p>Apprendre quels sont les différents éléments composant un PC et comprendre leur utilité:</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ unité centrale, ◆ moniteur, ◆ clavier, ◆ souris, ◆ imprimante, ◆ disque dur, ◆ ... 	
2) Comprendre et utiliser adéquatement un système d'exploitation	<p>L'élève doit être capable, en utilisant les commandes appropriées, de:</p> <p>démarrer/quitter le système d'exploitation:</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ connaître les notions de base (bureau, fenêtre, icône, fichier, dossier, menu déroulant, objet, ...); ◆ identifier les éléments du bureau (poste de travail, corbeille, barre d'outils, ...). <p>utiliser le clavier</p> <p>utiliser la souris:</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ maîtriser des notions comme déplacer, cliquer, double-cliquer, glisser, ...; ◆ manipuler la souris; <p>utiliser les objets (icônes, fenêtres, les ascenseurs...).</p>	<p>Pour utiliser efficacement le système d'exploitation, un peu de théorie est nécessaire mais il faut beaucoup de pratique.</p> <p>Ces commandes doivent être utilisées dans le respect des règles d'utilisation de l'équipement et du matériel.</p>

Activités	Compétences à exercer	Situations d'apprentissage et pistes méthodologiques
3) Mettre en œuvre les ressources du système d'exploitation	<p>Charger un logiciel et terminer une session de travail en respectant les procédures adéquates.</p> <p>Créer l'environnement de travail.</p> <p>L'élève doit être capable en utilisant les commandes appropriées de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ faire apparaître le contenu des disques (lecteurs): <ul style="list-style-type: none"> • maîtriser les notions de vocabulaire (octet, Ko, Mo, Go,...), • afficher via le Poste de travail l'arborescence (dossiers, fichiers, etc.), • réorganiser les icônes (par nom, par taille, par date, etc.). ◆ gérer les dossiers: créer, renommer, copier, déplacer, supprimer, ◆ gérer les fichiers: créer, renommer, copier, déplacer, supprimer, ◆ rechercher un dossier, un fichier, ◆ effectuer des copies de sauvegarde et des "backups", ◆ retrouver les informations sauvegardées, gérer l'imprimante (la choisir), ◆ utiliser les outils d'aide. 	<p>Ces commandes doivent être utilisées durant tout le degré dans le respect des règles d'utilisation de l'équipement et du matériel.</p> <p>Pour utiliser efficacement le système d'exploitation, un peu de théorie est nécessaire mais il faut beaucoup de pratique.</p> <p>L'objectif est que l'élève retrouve facilement des fichiers pour les modifier.</p> <p>La compétence de classement informatisé sera initiée par une bonne maîtrise de l'arborescence.</p>
4) Apprendre à maîtriser le clavier principal et le pavé numérique	<p>Maîtriser le clavier principal avec dextérité en utilisant un logiciel adéquat.</p> <p>Appliquer la normalisation en matière de ponctuation en s'adaptant, si nécessaire, au traitement de texte utilisé.</p> <p>Respecter un maintien conforme aux règles d'ergonomie.</p>	<p>L'apprentissage de la maîtrise du clavier s'effectue via un logiciel de traitement de texte ou via un logiciel spécifique.</p> <p>Déterminer une ligne de départ (position des doigts) afin de créer les automatismes indispensables.</p> <p>Travailler avec méthode pour acquérir, immédiatement, des habitudes correctes et définitives.</p> <p>Des exercices variés permettront une meilleure approche des compétences en fonction des besoins (apprendre à cerner les difficultés de l'apprenant) et en fonction de la spécialisation envisagée.</p>

Activités	Compétences à exercer	Situations d'apprentissage et pistes méthodologiques
		<p>La frappe à l'aveugle et l'utilisation des dix doigts constituent un avantage certain pour l'élève dans l'utilisation rationnelle de l'outil informatique, mais seule l'option technicien de bureau au 3^e degré exige des compétences particulières à ce niveau-là.</p>

Activités	Compétences à exercer	Situations d'apprentissage et pistes méthodologiques
5) Utiliser un logiciel de traitement de texte	<p>L'élève doit être capable, à partir d'un logiciel de traitement de texte, de maîtriser les fonctions de base suivantes:</p> <p>1) Mise en forme de documents:</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ saisir un texte au kilomètre, ◆ vérifier le résultat à l'écran (aperçu avant impression), en utilisant l'affichage des codes, ◆ utiliser les vérificateurs d'orthographe et de grammaire, ◆ utiliser la correction automatique, ◆ fermer, ouvrir, se déplacer, sauvegarder un document, ◆ utiliser les commandes couper ou copier/ coller, ◆ sélectionner un mot, un caractère, un paragraphe..., ◆ mettre en forme les caractères, les paragraphes, ◆ modifier, insérer, écraser, supprimer un mot, une phrase, un paragraphe. <p>2) Mise en page de documents:</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ mettre en page (marges, orientation...), ◆ imprimer le document (en tout ou en partie), ◆ insérer une image, un objet, ◆ utiliser les commandes rechercher et remplacer, ◆ insérer, modifier, mettre en forme et supprimer un en-tête/un pied de page, ◆ insérer et supprimer un saut de page, ◆ insérer et supprimer un n° de page, ◆ insérer, modifier et supprimer des puces, des listes numérotées, des caractères spéciaux, des bordures 	<p>Dès le départ le professeur veillera à former les élèves à la notion de caractère et de paragraphe en utilisant l'affichage des codes.</p> <p>D'une façon systématique, et même si cela prend du temps, le professeur travaillera avec ses élèves l'utilisation raisonnée du correcteur orthographique.</p> <p>Au fur et à mesure des nécessités, le professeur apprendra aux élèves à utiliser les touches de raccourci clavier, les icônes, les menus....</p> <p>Au départ ceux-ci réaliseront la mise en forme et la mise en page sur base de documents simples et variés donnés, préencodés par le professeur, qu'ils réaliseront eux-mêmes au fur et à mesure de leur maîtrise du clavier (petits textes, poèmes, affiches, pages de garde d'un cours, menus, journal, description d'un produit, d'un magasin, invitations, lettres...).</p> <p>Ils pourront aussi réaliser des documents en fonction des besoins du moment (affiche de Noël, lettre pour un projet de visite...).</p> <p>Les documents réalisés ne seront donc pas nécessairement des documents commerciaux.</p> <p>Au fur et à mesure de l'apprentissage l'élève sera progressivement capable de recopier sans faute de saisie. Il est tenu d'utiliser le correcteur orthographique avant de remettre son travail pour l'évaluation.</p> <p>Petit à petit, il réalisera les travaux à partir de textes et de courrier qu'il réalisera lui-même (voir ci-dessous: utiliser le traitement de texte pour encoder des documents rédigés).</p> <p>Les situations problèmes données permettront l'apprentissage de différentes dispositions.</p> <p>La présentation du document sera propre et esthétique, conforme aux consignes, et sans faute d'orthographe.</p> <p>L'évaluation s'effectuera après relecture du professeur et corrections.</p> <p>L'élève apprendra à consulter les fiches théoriques lorsqu'il se trouvera</p>

Activités	Compétences à exercer	Situations d'apprentissage et pistes méthodologiques
	<p>et trames,</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ insérer, modifier, supprimer des tabulations. <p>En extension</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ insérer, modifier, supprimer des lettrines, ◆ insérer, modifier, supprimer des notes de bas de page, ◆ présenter un texte en colonnes, ◆ créer, modifier, mettre en forme un tableau, ◆ travailler sur plusieurs documents. 	face à un "blocage".

Activités	Compétences à exercer	Situations d'apprentissage et pistes méthodologiques
6) Utiliser le traitement de texte pour encoder des documents rédigés	Dans différentes mises en situation l'élève s'exerce à analyser, rédiger et encoder selon différentes dispositions, textes, documents, courrier personnel ou commercial ou toutes autres communications écrites, en utilisant les fonctions du traitement de texte.	<ul style="list-style-type: none"> ◆ L'analyse et la rédaction d'un texte, d'une lettre, passent par un travail de réflexion et d'apprentissage au niveau de la communication d'un message écrit qui suppose différentes activités comme par exemple: <ul style="list-style-type: none"> • analyser le contenu d'un texte, d'une lettre, • identifier les différentes parties d'un document, d'une lettre, • reconstruire un texte, une lettre déchirée, • remettre les paragraphes dans l'ordre, • compléter un texte, une lettre à partir d'une liste de mots, • supprimer dans une lettre les mots ou expressions inutiles, • réfléchir au message à transmettre, • rassembler les informations nécessaires. ◆ De nombreux exercices doivent être réalisés afin de permettre à l'élève de maîtriser les différentes composantes de la lettre: <ul style="list-style-type: none"> • distinguer expéditeur – destinataire, • rechercher l'objet d'une lettre, • distinguer nos et vos références, • organiser l'ordre du corps de la lettre (introduction – développement – conclusion – formule de politesse), • choisir une formule de politesse en fonction d'une situation. • Rédiger un document publicitaire pour une ville donnée en utilisant les informations fournies. <p>La présentation du texte, du document, de la lettre sera esthétique et permettra l'apprentissage de différentes dispositions. Le travail réalisé aura une unité de présentation.</p> <p>Les collaborations avec les autres cours de l'option sont toujours souhaitables.</p>
7) Utiliser un logiciel tableur	A l'aide d'un tableur, l'élève réalisera de petits problèmes sur base de situations personnelles ou étudiées dans le cadre des	L'apprentissage doit se faire au travers de différents exercices simples dans le but de réaliser au 3 ^e degré des tâches plus complexes.

Activités	Compétences à exercer	Situations d'apprentissage et pistes méthodologiques
	<p>cours de l'option.</p> <p>L'élève s'assurera de la vraisemblance des résultats et corrigera ses erreurs. Il apprendra à concevoir des feuilles de calcul qui permettent de résoudre un problème simple donné.</p> <p>Au terme de sa formation l'élève sera capable de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ saisir des données et les mettre en forme; ◆ réaliser une recopie automatique simple; ◆ construire une formule (à l'aide des 4 opérateurs); ◆ utiliser les fonctions simples (somme, moyenne); ◆ insérer, supprimer, déplacer des cellules; ◆ insérer, renommer, supprimer et déplacer des feuilles dans un classeur; ◆ réaliser la mise en page et l'impression; ◆ réaliser des graphiques simples à l'aide de l'assistant; ◆ sauvegarder le travail. 	<p>Réalisation de leur horaire, d'un calendrier, d'une liste de produits, clients, fournisseurs, calcul d'un bénéfice, réalisation d'un tarif, d'un modèle de facture...</p> <p>Réaliser des documents commerciaux comme une note d'envoi, un bon de commande, une facture en construisant les formules adéquates.</p> <p>Le professeur veillera à faire réfléchir les élèves sur la vraisemblance des résultats obtenus pour leur faire corriger leurs erreurs. Il n'hésitera pas à obliger les élèves à prendre du temps sur papier pour comprendre et réaliser le cheminement du raisonnement.</p>

Activités	Compétences à exercer	Situations d'apprentissage et pistes méthodologiques
8) Utiliser un logiciel de Présentation Assistée par Ordinateur	<p>En appui à une présentation orale l'élève sera capable de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ lancer le logiciel, ◆ ouvrir une présentation existante, ◆ fermer une présentation, ◆ enregistrer une présentation, ◆ ouvrir et utiliser les menus contextuels, ◆ écrire et mettre en forme des textes, ◆ mettre en forme une présentation: <ul style="list-style-type: none"> • créer une nouvelle présentation vierge, • utiliser les différents modes d'affichage (plan, trieuse de diapositives, • créer une nouvelle diapositive, • déplacer, dupliquer, supprimer une diapositive, • insérer, modifier, supprimer un objet une image, ...), ◆ visionner une présentation: <ul style="list-style-type: none"> • démarrer le mode Diaporama, • se déplacer dans le Diaporama, • créer, modifier l'ordre des animations, • donner un effet d'animation à l'affichage d'un objet. 	<p>L'objectif d'un logiciel de présentation assistée par ordinateur est de permettre à un orateur (l'élève par exemple) de rendre une communication orale plus attractive grâce à l'utilisation d'un diaporama.</p> <p>Il s'agit de permettre à l'élève de se familiariser avec ce logiciel. Les mises en situation se feront dans le cadre de présentation de travaux, projets notamment en collaboration avec d'autres cours (Techniques d'accueil, d'organisation et secrétariat, Economie de l'entreprise, Etude touristique du milieu, Français, Sciences humaines, ...) ou au départ de projets personnels (sports, vedette)</p> <p>Exemples:</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ apprendre à se présenter ◆ pour présenter un exposé sur: <ul style="list-style-type: none"> • un chanteur • un métier en rapport avec l'option • une entreprise • la vie d'un produit • une ville, une région, un pays, un monument, ... • etc <p>Vous devez vous contenter d'une présentation linéaire et manuelle (sans bouton d'action et lien hypertexte).</p>
<p>En extension</p> <p>9) Utiliser un logiciel de publication assistée par ordinateur</p>	<p>En extension</p> <p>A partir de petits projets, l'élève s'exercera à:</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ démarrer le logiciel, ouvrir, fermer, enregistrer une composition, quitter le logiciel, ◆ créer une composition à l'aide de l'assistant, ◆ créer une composition sans l'assistant, ◆ insérer, modifier, supprimer un cadre de texte (gérer la mise en forme du cadre et de ses éléments), 	<p>A l'occasion de projets, l'utilisation d'un logiciel de publication assistée par ordinateur peut permettre la réalisation de documents écrits comme des affiches pour une soirée, une fête, des tarifs, des menus pour une fête familiale, des logos, des cartes de visites, des petites revues etc</p>

Activités	Compétences à exercer	Situations d'apprentissage et pistes méthodologiques
	<ul style="list-style-type: none"> ◆ insérer, modifier, supprimer un cadre d'image (avec le travail de l'image), ◆ insérer, modifier, supprimer un cadre, une image, ◆ insérer, modifier, supprimer des objets de dessins, ◆ insérer, modifier, supprimer des pages, ◆ utiliser les éléments de la bibliothèque de présentation, ◆ gérer l'impression d'une composition. 	

Economie de l'entreprise

3^e année : 3 ou 4 périodes/semaine
4^e année : 3 ou 4 périodes/semaine

Objectifs et finalités

Le cours d'"Economie de l'entreprise" est l'occasion pour les élèves de comprendre, à partir de situations concrètes, le monde économique dans lequel ils vivent en tant que consommateur et dans lequel ils vont progressivement s'insérer en tant que travailleur.

Ce cours doit aussi leur permettre de mieux comprendre le caractère systémique du monde économique, social et politique qui les entoure. L'activité économique s'articule en effet autour d'un schéma économique où tous les acteurs sont interdépendants.

Ce programme présente donc les compétences à exercer, les notions et les documents à aborder ainsi que des situations d'apprentissage à titre d'exemples.

Chaque fois que l'occasion se présente, le professeur n'hésitera pas à prendre le temps nécessaire pour développer les aspects **d'éducation du consommateur** comme l'impose le document «Compétences terminales et savoirs communs pour les humanités professionnelles et techniques: Agir en consommateur responsable, notamment : assurer l'équilibre entre les besoins, leurs désirs et leurs revenus; estimer dans le budget la part du coût du transport, de l'alimentation, de l'habillement, des loisirs...; maîtriser l'acte d'achat: analyser un contrat, lire une étiquette, comparer les prix, calculer des remises exprimées en pourcentage, vérifier un ticket de caisse».

Le cours permet aussi en fonction des circonstances et de l'actualité d'initier les élèves au droit civil, commercial ou social ainsi qu'à des notions plus globales d'économie générale.

Il est évident que la participation à une activité concrète au sein de l'école, un thème travaillé collectivement avec l'un ou l'autre professeur ou dans le cadre

d'un projet interdisciplinaire, des visites d'entreprises ou autres rencontres sont autant **de situations d'apprentissage** qui permettent d'exercer une ou plusieurs compétences prévues par le présent programme.

Ce cours est donc l'occasion pour les élèves:

- ◆ de découvrir le monde de l'entreprise tout en s'initiant à la vie économique, juridique et sociale dans un contexte plus large,
- ◆ d'acquérir une rigueur dans l'utilisation de la terminologie de base de la vie de l'entreprise,
- ◆ d'exercer des compétences de base dans le domaine des techniques de gestion d'entreprise.

L'élève exercera ces compétences **de recherche, d'analyse et de traitement de l'information** à partir de situations d'apprentissage liées à la vie de l'entreprise:

1. Une entreprise pourquoi?

- les besoins du client, ses revenus et son budget,
- la création d'une entreprise.

2. Une entreprise comme lieu de fabrication et de vente d'un bien ou d'un service

- les achats, les circuits de distribution, les fournisseurs, la commande, la livraison, les documents commerciaux et les calculs commerciaux;
- la vente, la présentation des produits, les modes de vente, les documents commerciaux et les calculs commerciaux;
- les opérations de paiement.

3. Initiation à la technique comptable

4. Une entreprise et ses travailleurs dans l'entreprise

Chaque étape du travail d'apprentissage nécessite une analyse des documents réels ou simulés qui sont autant d'occasions de contextualiser et de structurer les notions.

L'acquisition des compétences dans les **techniques de gestion** suppose un travail progressif, répété, sur base de documents réels ou simulés pour faire acquérir réflexes et automatismes. Il est indispensable que les professeurs du 2^e degré lisent les programmes et/ou les profils de formation des options du 3^e degré pour comprendre la perspective à donner au travail d'apprentissage de la comptabilité. A l'heure de l'informatisation de la comptabilité des entreprises, le **travail préparatoire** d'analyse des documents et de réalisation des tickets de préimputation directement sur ceux-ci sont des démarches pédagogiques efficaces pour favoriser la continuité des apprentissages sur les deux degrés ainsi qu'un passage en souplesse à l'utilisation des logiciels comptables.

Ceci s'applique aussi particulièrement aux **calculs commerciaux** tels que le prévoit le document des compétences terminales et savoirs communs et les profils de formation (Pouvoir calculer des proportions, des pourcentages, un taux, appliquer une règle de trois, utiliser à bon escient une calculatrice et la manipuler avec aisance...).

Il ne s'agit pas de plonger l'élève dans du théorique mais de le confronter à des notions liées au monde du travail et de l'entreprise et à son implication dans la vie économique c'est-à-dire lui faire connaître le monde de l'entreprise et découvrir de façon graduelle les étapes de la vie d'une entreprise depuis sa création.

Les étapes de l'activité économique	Compétences à exercer	Situations d'apprentissage et pistes méthodologiques
<p>1) UNE ENTREPRISE...</p> <p>Pourquoi?</p> <p>les besoins du client, ses revenus, son budget</p>	<p>Sur base d'exemples liés à la vie quotidienne, l'élève doit être capable:</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ de distinguer la notion de besoins, de biens et de services, ◆ d'identifier les limites à la consommation par une analyse: <ul style="list-style-type: none"> • de l'origine des revenus des ménages, • du budget du ménage. 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Faire observer globalement que, dans la vie quotidienne, le contact avec l'entreprise est constant... ◆ Dans une liste de biens et services: <ul style="list-style-type: none"> • rechercher les biens et services qui font l'objet d'une satisfaction indispensable, occasionnelle, ... • distinguer les biens et services individuels des biens et services collectifs (qui paie quoi?). ◆ Sur base de films, documentaires, reportages, comparer l'évolution des besoins: <ul style="list-style-type: none"> • au fil des siècles, • en fonction des tranches d'âge, • en fonction de l'endroit où l'on vit (continent, environnement climatique, ...). ◆ Commenter un tableau sur l'évolution (sur 20 ans par ex) d'un budget type d'un ménage selon les principaux postes de consommation. ◆ A partir d'un brainstorming, de documents, de textes, dégager quelques sources de revenus. ◆ Identifier à partir de documents de la vie quotidienne, les revenus et les dépenses d'un ménage.
<p>La création d'une entreprise:</p>	<p>A partir d'une grille d'analyse, l'élève doit être capable:</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ de distinguer les différents types d'activités des entreprises, ◆ de distinguer les différents secteurs (primaire, secondaire, tertiaire). 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Sélectionner des entreprises intéressantes de sa région afin de les solliciter pour une visite de classe. Rédiger une lettre de demande de visite et préparer un questionnaire permettant de connaître le produit, d'établir la fiche d'identité de l'entreprise. La structure du questionnaire s'articule autour des points suivants: caractéristiques du produit, public visé, fiche d'identité complète – relations avec l'environnement (fournisseurs, clients, concurrents, personnel...). ◆ Au départ de documents (articles de journaux, sites internet, pages d'or...):

Les étapes de l'activité économique	Compétences à exercer	Situations d'apprentissage et pistes méthodologiques
Avoir une idée de produit		<ul style="list-style-type: none"> • classer les entreprises d'après leur objet, leur nature juridique, leur secteur d'activités, leur taille; • classer les entreprises en entreprises de production, de distribution, de services, administrations, entreprises artisanales ou professions libérales ... ◆ En effectuant des recherches dans la presse, créer 2 fiches d'identité d'entreprises locales ou régionales, si possible de tailles différentes.
choisir une identité	<p>A partir de visites ou de l'observation de supports écrits ou visuels, d'une recherche sur Internet, l'élève doit être capable:</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ de dégager la personnalité juridique d'un individu et d'une entreprise: nom, domicile,... ◆ de compléter des fiches d'identité d'entreprises; ◆ de comparer les caractéristiques telles que secteur, forme juridique, chiffre d'affaires, nombre de travailleurs, ...; ◆ d'identifier en petites ou grandes entreprises selon la classification des résultats de la recherche ou de l'observation. 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Les critères de classification de l'entreprise doivent être fournis à l'élève et <u>non mémorisés</u>. ◆ Sur base de documents d'identité: ◆ distinguer les notions de personne physique et de personne morale, ◆ dégager les composantes de la personnalité juridique, les possibilités de changement (initiation au droit civil). ◆ A partir d'un tableau, comparer les différentes formes juridiques: indépendant, société (SA, SPRL...). ◆ A partir de documents et/ou d'adresses de sites, définir la notion de commerçant (notion juridique, personne civile et morale, droits et obligations: formalités à accomplir, ...). ◆ A partir d'un descriptif d'entreprise, établir sa fiche d'identité (raison sociale, siège social, objet social, capital, listes des associés (par ordre alphabétique), ...
<p>2) Une entreprise comme lieu de fabrication et de vente d'un bien ou d'un service :</p> <p>le processus de fabrication Le coût de revient le prix de vente le bénéfice</p>	<p>Sur base d'une situation chiffrée simple donnée, liée aux différentes étapes de la fabrication d'un produit, l'élève sera capable de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ dégager les étapes de fabrication et les éléments de coûts, ◆ calculer un coût de revient sur bases de ces données, ◆ déterminer le bénéfice en fonction d'un prix de vente donné. 	<p>La visite d'une entreprise, des reportages permettent une meilleure compréhension des processus de fabrication.</p> <p>L'objectif de cette introduction est de concrétiser pour les élèves, d'une façon très simple, le processus de fabrication d'un produit pour une entreprise.</p> <p>Ces observations doivent permettre à l'élève de dégager et différencier les notions de coût de revient, prix de vente et chiffre d'affaires, bénéfice et de montrer les liens entre ces notions à partir d'exemples concrets.</p>
Les achats	<p>A partir de visites, d'une situation simulée, de documents, l'élève doit être capable:</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ d'identifier les différentes formes de distribution, 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Sur base de visites, construire une liste des commerces locaux dégager les différentes formes de distribution (du producteur aux consommateurs, commerce indépendant, commerce intégré etc). ◆ La recherche d'informations relatives à un fournisseur:

Les étapes de l'activité économique	Compétences à exercer	Situations d'apprentissage et pistes méthodologiques
<p>Les circuits de distribution</p> <p>les fournisseurs</p> <p>la commande</p> <p>La livraison</p> <p>les documents commerciaux liés à l'achat</p> <p>les calculs commerciaux</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ de rechercher un renseignement, un prix et sélectionner un fournisseur après avoir effectué les calculs nécessaires, ◆ d'analyser les conditions d'un contrat d'achat-vente, ◆ d'analyser et de compléter les documents commerciaux liés à l'achat: comme par exemple: <ul style="list-style-type: none"> • demande de prix, • offre de prix, • bon de commande, • planning de commande, • bon de livraison, • fiche de stock, ◆ de contrôler la facture d'achat. <p>N.B.: L'étude de certains documents réclame la maîtrise des notions suivantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - la règle de trois, - le calcul des pourcentages, - le calcul d'un taux (prix HTVA, prix TVAC), - les règles de l'arrondi. <p>Ces notions doivent être abordées au travers des situations d'apprentissage.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • analyser la fiche du fournisseur (nom, adresse, articles fournis, conditions d'achat); • mettre à jour une fiche fournisseur si de nouvelles informations sont connues; • consulter les pages jaunes de l'annuaire téléphonique; • rechercher dans la presse des encarts, des cartes réponses concernant un produit intéressant, les remplir et les renvoyer aux fournisseurs; • téléphoner à un fournisseur, consulter le site Internet pour se renseigner sur le prix d'un article; • rassembler une documentation sur tel produit; • exploiter un catalogue reçu à l'occasion de la visite d'une foire; • consulter une documentation. <p>◆ Les documents commerciaux analysés et complétés pourront constituer des situations d'apprentissage pour le cours de Bureautique.</p> <p>◆ La demande d'offres de prix c'est-à-dire:</p> <ul style="list-style-type: none"> • recevoir une réponse d'offre de prix; • compléter un document pré-imprimé demandant prix et conditions de vente d'un produit; • centraliser des offres de prix c'est-à-dire notamment: <ul style="list-style-type: none"> - classer toute documentation reçue d'après le type de classement choisi (en lien avec le cours de Techniques d'accueil, d'organisation et secrétariat) - construire un tableau comparatif d'offres reçues afin de choisir le fournisseur répondant le mieux à des critères fixés (délai de livraison, modicité du prix, conditions de paiement, service après vente...). Argumenter le choix effectué. <p>◆ L'identification des conditions générales de vente au travers de l'analyse d'un contrat d'achat-vente: quantité, qualité, prix: montant, réductions (remise, rabais, ristourne, escompte), conditions de livraison et conditions de paiement.</p>

Les étapes de l'activité économique	Compétences à exercer	Situations d'apprentissage et pistes méthodologiques
		<ul style="list-style-type: none"> ◆ La commande: analyser une commande, compléter les documents qui permettent à l'entreprise de se réapprovisionner sur base de l'offre ou d'un catalogue. ◆ La réception des livraisons: prendre connaissance d'un bon de livraison et procéder aux contrôles nécessaires: <ul style="list-style-type: none"> • comparer bon de commande et bon de livraison ou note d'envoi, contrôler qualité et quantité et donner décharge par signature; • faire part des anomalies au fournisseur; • compléter document et lettre de réclamation; • enregistrer une livraison sur une fiche de commande (mise à jour du fichier des commandes); • mettre à jour la fiche de stock de la marchandise. ◆ Le contrôle de la facture: <ul style="list-style-type: none"> • analyser les composants d'une facture; • comparer les factures reçues aux bons de commande, notes d'envoi ou bons de livraison au point de vue: prix unitaire, quantité, désignation et total de facture; • vérifier la conformité du taux de TVA, la base taxable, le montant total.

Les étapes de l'activité économique	Compétences à exercer	Situations d'apprentissage et pistes méthodologiques
<p>La vente</p> <p>La présentation des produits</p>	<p>A partir de supports variés, l'élève sera capable :</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ de décrire et d'analyser l'information commerciale comme par exemple: <ul style="list-style-type: none"> • la présentation du produit, • l'étiquetage, • le label, • l'essai comparatif, • l'incidence de la présentation du produit sur le lieu de vente, • la publicité ◆ d'analyser une campagne publicitaire sur base d'une grille (au départ de différents supports). 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Donner les caractéristiques de certains produits. ◆ Enquêter sur l'évolution des produits (exemple: demander à l'élève d'effectuer une recherche sur l'évolution de l'image d'un produit) ◆ Rechercher les éléments composant l'image d'un produit (forme, couleur, publicité, prix magasin, marque, logo, conditionnement, emballage, ...) • demander à l'élève de constituer un dossier de photos présentant des conditionnements différents – liste non exhaustive: bac, barquette, biberon, bidon, blisters, bocaux, boîtes, boîtiers, bouchons, bouteille, cageot, caisse, caissette, canettes, capsule, étui, tube, ... • analyser une marque, son évolution, • citer des marques dont le nom évoque la nature, l'origine, • établir pour un même produit et au travers de différentes marques, un tableau comparatif: conditionnement, prix, publicité, ... • critiquer l'utilisation abusive des emballages – rechercher les problèmes posés par les emballages perdus (en lien avec le tri des déchets). ◆ relever dans la vie quotidienne un ensemble de publicités sur des produits dans différents domaines et compléter un tableau reprenant les éléments suivants: <ul style="list-style-type: none"> • l'origine (détaillant, producteur, grand magasin,...), • la cible (enfants, adolescents, étudiants, ménagères, profession ...), • la durée de promotion, • le slogan publicitaire, • le prix.

Les étapes de l'activité économique	Compétences à exercer	Situations d'apprentissage et pistes méthodologiques
		<ul style="list-style-type: none"> ◆ A partir de visites de magasins expliquer comment la présentation du produit sur le lieu de vente sert l'information commerciale: <ul style="list-style-type: none"> • analyser la présentation du produit (présentation marchande: disposition, groupement, mise en valeur, magasin et étalage: vitrine, étalage, enseigne ...), • comparer la présentation des articles dans différents magasins. ◆ Expliquer l'importance de la promotion: citer et commenter les techniques de promotion: baisse de prix, carte de fidélité, coupon, échantillon, prime, cadeau, concours, ... ◆ Expliquer l'importance de l'étiquetage: <ul style="list-style-type: none"> • demander à l'élève d'établir la carte d'identité d'un produit: nom, origine, composition, précautions, date de validité, additifs. ◆ Expliquer l'importance du label: <ul style="list-style-type: none"> • définir le rôle du label, • analyser les labels. ◆ Expliquer l'importance des essais comparatifs (exemple: voir Test-Achats). ◆ Choisir une campagne publicitaire du moment et l'analyser avec ses élèves. <p>Relever, par la même occasion, les différents supports utilisés: affichage mural, page publicitaire, prospectus, circulaire, lettre de vente, spots à la radio, à la TV, au cinéma, bande annonce sur un site Web, ...</p>
Les modes de vente	<ul style="list-style-type: none"> ◆ de comparer les différents modes de vente: <ul style="list-style-type: none"> • vente traditionnelle • vente automatique • libre-service • par correspondance • via e-commerce • ... 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Relever tous les magasins dans l'environnement des élèves et établir un tableau à double entrée reprenant par exemple les éléments suivants: <ul style="list-style-type: none"> • le mode de vente, • les jours et heures d'ouverture, • le domaine d'activités (alimentation, vêtements, bijoux, bricolage, chaussures, ...). ◆ Constituer un dossier présentant chacune de ces technologies (éventuellement présentation en PowerPoint) et expliquer l'influence des nouvelles technologies comme: <ul style="list-style-type: none"> • caisse scanning, • téléshopping, • télévente,

Les étapes de l'activité économique	Compétences à exercer	Situations d'apprentissage et pistes méthodologiques
		<ul style="list-style-type: none"> • argent électronique, • transaction à domicile, • commerce électronique. <ul style="list-style-type: none"> ◆ Au départ d'une analyse de l'origine d'une série de produits relevés dans un magasin, dans un marché, à partir de la lecture de documents, dans un projet d'école, discuter des conséquences économiques et sociales de cette analyse (mondialisation, conditions de travail, commerce équitable...). ◆ A partir d'observations, d'un brainstorming, de documents, établir un tableau comparatif des principaux modes de vente en fonction des produits étudiés : dégager les avantages et les inconvénients pour le commerçant et le consommateur.
<p>Les documents commerciaux liés à la vente</p> <p>Calculs commerciaux</p>	<p>Sur base de documents réels ou simulés, l'élève doit être capable:</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ de rechercher une information sur un client à partir d'un fichier donné, ◆ de compléter ou modifier un fichier clients, ◆ d'analyser et de compléter les documents commerciaux courants liés à la vente, ◆ d'établir la facture sur base de consignes, ◆ de vérifier le paiement de la facture. <p>N.B.: L'étude de certains documents réclame la maîtrise des calculs commerciaux</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Rechercher des informations sur un client connu en consultant et interrogeant le fichier clients réel ou fictif c'est-à-dire: analyser et exploiter la fiche du client (nom, adresse, articles souvent commandés, conditions de vente, ...) pour une facturation, l'envoi d'un folder ou la mise à jour du fichier... ◆ analyser la rédaction d'une offre de prix. ◆ analyser et comparer un bon de livraison, un bon de commande et un bon de réception. ◆ analyser les documents de réception d'une commande d'un client : <ul style="list-style-type: none"> • contrôler l'exactitude, • consulter l'état du stock, • établir un bon de sortie, un bon de livraison. ◆ Sur base d'une grille d'analyse, à partir de documents (catalogues, visites, ...), l'entreprise compare les conditions de vente pour un produit, choisit son fournisseur après avoir effectué les différents calculs nécessaires. ◆ analyser et établir une facture sur base de consignes: <ul style="list-style-type: none"> • comprendre le mécanisme de la TVA, • rechercher sur base d'une règle apprise, le montant TVA comprise, le montant de la TVA, le montant hors TVA, le taux de TVA, • analyser les éléments à ajouter ou à retrancher lors du calcul

Les étapes de l'activité économique	Compétences à exercer	Situations d'apprentissage et pistes méthodologiques
		<p>du montant à payer, (par exemple des réductions),</p> <ul style="list-style-type: none"> • établir une facture, • estimer la vraisemblance des résultats, • rectifier la facture:note de crédit.
Les opérations de paiement	<p>L'élève doit être capable en fonction de la situation concrète évoquée:</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ d'identifier, d'analyser, de choisir et d'utiliser les différents: <ul style="list-style-type: none"> • moyens de paiement, • types de compte, • moyens de paiement électronique (cartes, home'bank, self'bank, etc) ◆ de distinguer un avis de domiciliation d'un ordre permanent et de les compléter. 	<p>L'étude des documents de paiement peut se travailler au travers d'un volet à caractère personnel et/ou d'un volet proche de l'entreprise.</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Justifier au moyen d'une situation concrète l'usage de l'acquit, de la quittance, du reçu. Mettre en évidence leur rôle en tant que preuve. ◆ Compléter ces documents, les vérifier. ◆ Créer une farde de documentation reprenant les différents moyens de paiement proposés par différents organismes financiers. ◆ Etablir un tableau comparatif sur les conditions d'ouverture d'un compte et sur les frais de gestion. ◆ Analyser un ticket de caisse. ◆ Choisir sur base de situations problèmes, le moyen de paiement actuel le plus adéquat, comme par exemple: <ul style="list-style-type: none"> en espèces, par mandat, chèque, bulletin de versement , de virement, cartes de débit, cartes de crédit, cartes de magasin: distinguer carte de fidélité, carte de crédit propre au magasin. ◆ Analyser les limites et les risques d'utilisation de ces cartes tant du point de vue des consommateurs que des entreprises. ◆ Schématiser le mécanisme de fonctionnement pour chaque document. ◆ Effectuer un versement en espèces sur un compte et analyser le document reçu. ◆ Identifier les différents éléments d'un extrait de compte, dépister les erreurs éventuelles.
3) Initiation à la technique comptable	<p>L'élève recueille les informations comptables, les trie, les classe, analyse les documents, les complète, les vérifie.</p>	<p>Sur base d'une liasse de documents rencontrés dans le vécu professionnel, l'élève doit être capable:</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ de lire et d'analyser les documents pour: <ul style="list-style-type: none"> • trier les documents professionnels en pièces comptables justificatives et non justificatives;

Les étapes de l'activité économique	Compétences à exercer	Situations d'apprentissage et pistes méthodologiques
		<ul style="list-style-type: none"> • trier les pièces comptables justificatives en: <ul style="list-style-type: none"> - documents d'achat, - documents de vente, - documents financiers, • trier les documents d'achat en: <ul style="list-style-type: none"> - factures, - notes de crédit, • trier les documents de vente en: <ul style="list-style-type: none"> - factures, - notes de crédit, • trier les documents financiers en: <ul style="list-style-type: none"> - documents de caisse, - documents bancaires, • trier les extraits de compte et autres documents provenant d'organismes financiers: <ul style="list-style-type: none"> - suivant les différents organismes financiers, - par ordre chronologique et numérique, - le journal des recettes.
	<p>Sur base d'une situation très simple, réelle ou simulée, l'élève construit un bilan initial en se référant à la présentation légale des principaux postes du bilan.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Sur base d'un bilan réel complété d'une petite entreprise, sur base d'une mise en situation, d'une idée de produit, dégager les ressources de base nécessaires à la création concrète d'une petite entreprise sociétaire (artisanale ou commerciale) et construire un bilan initial à partir de chiffres réalistes, en se référant dès le départ à la présentation légale des principaux postes du bilan. ◆ Faire imaginer différentes simulations par les élèves. ◆ Comprendre ce qu'est un bilan, la manière dont il est structuré, le rôle et l'utilité des bilans, en abordant uniquement les principales rubriques de la forme légale. ◆ Modifier en fonction d'opérations de bilan (bilans successifs)
	<p>Sur base de documents réels ou simulés, l'élève applique les principes de la comptabilité en partie double et impute dans les comptes de bilan les écritures comptables demandées sur base du plan comptable normalisé simplifié (PCNM).</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Montrer que les bilans successifs peuvent être avantageusement remplacés par des comptes et que le fonctionnement en partie double respecte l'équilibre du bilan. ◆ Montrer que les comptes de gestion ne sont pas des comptes de bilan et fonctionnent comme une comptabilité «annexe» dont

Les étapes de l'activité économique	Compétences à exercer	Situations d'apprentissage et pistes méthodologiques
	<p>Sur base de documents réels ou simulés, l'élève applique les principes de la comptabilité en partie double et impute dans les comptes de gestion les écritures comptables demandées sur base du plan comptable normalisé simplifié (PCNM).</p> <p>L'élève est capable d'expliquer la différence entre un compte de bilan et un compte de gestion.</p>	<p>l'utilité est de calculer le résultat. L'affectation permettra de retrouver un bilan équilibré.</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Chercher avec les élèves des «critères» qui permettent de choisir sans se tromper entre un compte de bilan et un compte de gestion. ◆ Analyser chaque document, réaliser le ticket de préimputation.
	<p>Sur base de documents réels ou simulés et d'une petite monographie adaptée, l'élève applique les principes de la comptabilité en partie double et enregistre manuellement, les écritures comptables demandées:</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ factures d'achat et de vente avec TVA (investissement, marchandises, services et biens divers). Les documents comptables n'aborderont impérativement que la TVA nationale, déductible, ◆ documents de paiement, extraits de compte, pièce de caisse, ◆ calcul du résultat et affectation simple (report du résultat). 	<p>Il convient d'analyser chaque pièce justificative retenue et de réaliser le ticket de préimputation sur le document en se posant notamment les questions suivantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ s'agit-il d'une charge: une diminution ou une augmentation de charge? ◆ s'agit-il d'un produit: une diminution ou une augmentation de produit? ◆ s'agit-il d'une créance: une diminution ou une augmentation de créance? ◆ s'agit-il d'une dette: une diminution ou une augmentation de dette? ◆ s'agit-il d'un mouvement financier: une diminution ou augmentation? <p>Sur base d'un enregistrement comptable, retrouver l'énoncé correspondant. Corriger une erreur éventuelle dans un enregistrement comptable (annuler et réenregistrer).</p>
	<p>En extension:</p> <p>Sur base de documents réels et d'une petite monographie adaptée, l'élève enregistre manuellement et/ou à l'aide d'un logiciel adapté, les écritures comptables demandées:</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ factures d'achat et vente avec TVA (investissements, marchandises, services et biens divers + frais annexes - réductions annexes). Les documents comptables 	<p>Pour faire acquérir aux élèves les réflexes et réflexions nécessaires à l'emploi d'un logiciel de comptabilité, il convient, dès le travail manuel, d'analyser chaque pièce justificative retenue, de réaliser manuellement sur le document comptable le ticket de préimputation nécessaire avant tout enregistrement comptable et d'apprendre aux élèves à corriger une erreur éventuelle dans un enregistrement comptable (annuler et réenregistrer).</p>

Les étapes de l'activité économique	Compétences à exercer	Situations d'apprentissage et pistes méthodologiques
	<p>n'aborderont impérativement que la TVA nationale, déductible,</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ notes de crédit, ◆ documents de paiement, extraits de compte, pièce de caisse, ◆ charges et produits financiers, ◆ variations de stocks, ◆ calcul du résultat et affectation simple (report du résultat). 	
<p>4) Une entreprise et ses travailleurs</p>	<p>Au départ de données, l'élève doit être capable:</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ de les représenter à l'aide d'un graphique, ◆ de construire l'organigramme de l'entreprise, ◆ d'observer un contrat d'occupation étudiant et d'analyser les droits et devoirs qui en découlent. 	<p><i>Recherche d'informations sur la population active</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Calcul de la part relative de chaque catégorie professionnelle dans l'effectif total d'une entreprise. Représenter à l'aide d'un graphique à barres la part relative des hommes par rapport aux femmes. ◆ Représenter la répartition de la population active et non active, par sexe et âge ... par région ◆ ou selon la catégorie professionnelle (évolution par exemple sur 10 ans). <p><i>L'entreprise recrute son personnel: initiation au droit social.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Construire l'organigramme de l'entreprise. ◆ Observer un exemple de contrat d'occupation étudiant, compléter un tableau synthétisant les principales clauses du contrat (du côté du recruteur: raison sociale, représentant, siège social – du côté du recruté: nom, fonction, adresse, caractéristiques du contrat: durée, période d'essai, rémunération...). ◆ Reconnaître, dans une liste d'obligations créées par un contrat d'occupation d'étudiant, les obligations de l'employeur envers le jeune et celles du jeune vis-à-vis de l'employeur. Comparer cette situation avec le "travail au noir". ◆ Lire la feuille de paie d'un contrat d'étudiant et répondre à des questions telles que: montant salaire brut, montant salaire net, cotisations dues par l'employeur, montant global des retenues,

Les étapes de l'activité économique	Compétences à exercer	Situations d'apprentissage et pistes méthodologiques
		<p>période de travail prise en compte, nombre d'heures prestées, employeur, salarié, ...</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Utiliser le mot adéquat pour désigner la rémunération de ceux qui travaillent: honoraire, paie, cachet, traitement, solde, commission, pourboire, salaire, émolument, ... ◆ A partir du vécu de l'étudiant, comparer deux contrats d'occupation étudiant dans un tableau sur base des caractéristiques suivantes: nom du jeune, nom de l'employeur, nature du contrat, date du contrat, date de l'embauche, durée du contrat, date de fin du contrat, poste, qualification, rémunération, durée période essai, ... ◆ Sur base des formations proposées au 3e degré, s'informer sur les métiers proposés: quel est le travail à fournir, les qualités nécessaires d'un comptable, d'un vendeur, d'une secrétaire, travailler son projet personnel.

Techniques d'accueil, d'organisation et secrétariat

3^e année : 2 ou 3 périodes/semaine

4^e année : 2 ou 3 périodes/semaine

Objectifs et finalités

Le cours de Techniques d'accueil, d'organisation et secrétariat propose une initiation à différentes compétences présentes dans plusieurs profils du 3^e degré:

1) Communiquer oralement

La communication orale est une compétence demandée dans les profils de formation du 3^e degré dans le cadre de l'accueil d'un visiteur, d'un client en face à face ou par téléphone.

Les mises en situations s'appuieront en 3^e sur des expériences personnelles, des sujets d'actualité, les loisirs, d'autres activités, des événements de la vie courante des élèves pour progressivement s'orienter vers la vie professionnelle, comme présenter l'école ou la section lors d'une "journée portes ouvertes" (en collaboration avec le cours de "Bureautique").

Une collaboration avec le cours de "Français" de la formation commune s'impose.

Des situations d'apprentissages intégrées ou des projets collectifs (tels que ceux donnés à titre d'exemple dans l'introduction) réalisés avec les autres cours de l'option sont toujours facteurs de sens et donc de motivation pour les élèves.

Ce cours est aussi l'occasion de favoriser le développement personnel de l'élève et de "décortiquer" avec lui les éléments physiques, psychologiques et verbaux de sa propre communication. Il n'en maîtrisera que mieux sa relation aux autres, et ultérieurement aux visiteurs et aux clients dans sa vie et son métier: comme maîtriser l'expression du visage, les émotions et leurs manifestations, exprimer et détecter un sentiment (dans le regard, l'expression du visage, la posture), corriger ses mauvaises habitudes corporelles.

Tout au long du degré et en fonction des compétences des élèves et de leur progression, les professeurs exerceront les compétences concernant l'accueil et l'orientation d'un visiteur, d'un client en face à face et au téléphone:

- ◆ communiquer en face à face ,
- ◆ communiquer par téléphone.

2) Informer ou orienter un visiteur ou un client:

- ◆ lire, comprendre une information codifiée,
- ◆ décrire un parcours,
- ◆ codifier une information dans un formulaire,
- ◆ orienter un visiteur.

3) Prendre des notes

4) Assumer des travaux administratifs de premier niveau:

- ◆ agencer et utiliser le mobilier, le petit matériel de bureau et de classement,
- ◆ classer,
- ◆ tenir à jour des dossiers, archiver et réaliser les fardes d'information et ou de documentation,
- ◆ planifier.

5) Assurer le traitement du courrier entrant et sortant

Le professeur choisira des situations d'apprentissage liées à la vie quotidienne des élèves pour passer progressivement à des mises en situation plus professionnelle. Le 3^e degré laisse suffisamment de temps pour amplifier les cas pratiques liés au monde du travail. De plus, partir de sa vie quotidienne montre aux élèves le bien fondé de cette initiation à diverses compétences de base qui amélioreront leur maîtrise du monde contemporain.

De la nécessité de disposer de matériel

La création d'un bureau didactique équipé de matériel didactique comme par exemple des annuaires, des dictionnaires, la mise à disposition de 2 postes téléphoniques, la documentation en tous genres, le matériel pour les activités de classement et du petit matériel de bureau, une caméra et un magnétoscope etc. permettra au professeur de pratiquer effectivement une pédagogie active basée sur des situations d'apprentissage variées. Les écoles veilleront à mettre progressivement à disposition le matériel nécessaire.

La possibilité d'exercer certaines compétences au secrétariat ou à la bibliothèque de l'école sont autant de terrains d'expérimentation.

Les mises en situation réelles ou virtuelles, les projets collectifs sont l'occasion d'exercer ces compétences qui demandent beaucoup d'exercices de difficultés progressives, de répétitions pour arriver à un certain degré de maîtrise. Certaines mises en situation permettront d'exercer une ou plusieurs compétences simultanément.

Le professeur veillera à constituer progressivement pour l'élève un fichier de références des notions à pouvoir utiliser dans d'autres mises en situation similaires.

De même si le niveau de compétences du groupe le permet, le travail de situations d'apprentissage plus complexes, en collaboration avec les autres cours de l'option groupée, peut être initié pour permettre la mise en œuvre de plusieurs compétences

simultanément (voir suggestions de situations d'apprentissage intégrées ou de projets dans l'introduction).

La maîtrise du français écrit et de l'orthographe

Nombreux sont les élèves qui arrivent dans la section Secrétariat-Tourisme ou Gestion en ayant une difficulté majeure de maîtrise de l'écrit en Français, et particulièrement de l'orthographe.

Les professeurs veilleront systématiquement dans tous les travaux, si courts soient-ils, à faire faire un travail de correction aux élèves à ce sujet. Ce travail sur l'orthographe, inséré dans un contexte, peut donner plus de sens à un apprentissage souvent considéré par les élèves comme rébarbatif, alors que la correction de l'orthographe est fondamentale pour ce secteur d'activités, particulièrement pour les futurs techniciens/nes de bureau.

Dans ce cadre, le professeur peut, en collaboration avec le professeur de bureautique, travailler particulièrement la communication écrite au travers des différentes activités de ce programme.

Activités	Compétences à exercer	Situations d'apprentissage et pistes méthodologiques
1) Communiquer	<p>A partir de différents messages simples oraux, écrits, audio, visuels, liés à la vie quotidienne et professionnelle, l'élève</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ reconnaîtra les composantes de la communication: <ul style="list-style-type: none"> • émetteur, • récepteur • canal. ◆ formulera l'objet du message. 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ A partir d'un extrait d'une communication orale, téléphonique, identifier: <ul style="list-style-type: none"> • l'émetteur, • le récepteur, • le mode de transmission, • le moyen de communication, donner le résumé du message. ◆ Une démarche identique sera réalisée à partir de documents écrits, visuels (lettre, fax, e-mail, message téléphonique, plan, pictogramme, graphique, organigramme, arbre généalogique, affiche, photos, extrait de vidéo). ◆ De nombreux exercices d'observation et de réalisation de messages sur ces différents supports permettront d'exercer les compétences des élèves quant à la maîtrise des outils et au choix approprié du support en fonction du message, du récepteur. Les mises en situation peuvent être l'occasion d'une communication pour une campagne interne à l'école (en collaboration avec le cours de Bureautique).

Activités	Compétences à exercer	Situations d'apprentissage et pistes méthodologiques
<p>- Communiquer en face à face: pour par exemple:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ accueillir un visiteur, un client, ▪ demander un renseignement, ▪ informer un supérieur hiérarchique de l'objet d'une visite..., ▪ présenter une association, une entreprise, ▪ etc. 	<p>La communication orale</p> <p>a) Au départ de petites mises en situation liées à la vie quotidienne puis professionnelle, l'élève s'exercera à:</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ utiliser les différentes formes de communication: <ul style="list-style-type: none"> • langage verbal: niveau de langage, élocution, formule de salutation; • langage non verbal ou paralangage: regard, attitude corporelle, apparence, mimique, geste; ◆ pratiquer l'écoute active; ◆ reformuler en un temps limité en distinguant dans un message, l'essentiel de l'accessoire; ◆ identifier les freins à la communication (bruits, environnement, état d'esprit, langage, cadre de référence, malentendu, quiproquo, ...). <p>Il connaîtra et appliquera les formules de politesse et de salutation dans une situation de rencontre personnelle ou professionnelle.</p> <p>Il adapte son langage à la situation.</p>	<p>Pour une meilleure communication:</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ être conscient des obstacles qui entravent une communication efficace: les émotions et les sentiments à l'égard de l'interlocuteur (peur, timidité, inimitié, préjugés); ◆ réfléchir au message que l'on désire transmettre si on est émetteur; ◆ oser poser les questions qui permettront de mieux comprendre le message (si on est récepteur); ◆ être attentif aux paralangages (communication non verbale): tics de comportement, expressions du visage, position du corps, gestes. Ces indices inconscients renseignent sur l'état d'esprit de son interlocuteur; ◆ avoir une tenue vestimentaire, une coiffure, un maquillage adaptés à un environnement de travail (ne pas penser qu'une personne capable de bien faire son travail peut adopter une tenue négligée). <p>Dans une situation proposée, indiquer si le langage utilisé est adapté (le cas échéant, corriger).</p> <p>A partir de jeux de rôle, cassettes, dessins, photos, faire découvrir les différents freins qui nuisent à la bonne compréhension d'un message.</p>
	<p>b) L'élève s'exerce à s'exprimer devant un groupe:</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ prendre la parole, ◆ surmonter son trac, ◆ maîtriser le ton de sa voix, ◆ maîtriser le débit, ◆ articuler et prononcer correctement. 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ L'élève doit apprendre, dans la vie courante et dans la vie professionnelle, à adapter (maîtriser) son corps, sa voix, son regard lorsqu'il: <ul style="list-style-type: none"> • se présente, face à 2 ou 3 personnes ou à un groupe plus important • présente quelqu'un d'autre; • présente une activité, une entreprise, un pays, une ville, un site touristique, ... <p>Après la présentation, évaluer le comportement de l'élève par la classe à l'aide d'une grille d'observation.</p>

Activités	Compétences à exercer	Situations d'apprentissage et pistes méthodologiques
		<ul style="list-style-type: none"> ◆ Raconter un voyage effectué, décrire un lieu à partir de photos de sites visités, choisir une destination de voyage, conseiller des visites, (ex.: vous décidez de faire un voyage entre amis, vous proposez plusieurs destinations et discutez de ces destinations, vous expliquez à un ami ce qu'il peut visiter dans votre pays). ◆ Etre capable de demander des renseignements (ex.: écrire à un club de gymnastique pour demander les formules proposées (activités, fréquence, ...)). <p>Dans des jeux de rôle, des débats dont les thèmes choisis seront au départ personnels ou liés à la vie courante, l'élève pratique les techniques de communication incitative: choix des questions, reformulation...</p> <p>Les jeux de rôle seront réalisés avec des élèves observateurs. Dans les exercices de communication l'usage d'une camera permet aux élèves de visualiser leurs comportements et de les modifier.</p> <p>Dans un certain nombre de tâche de présentation orale, l'apprentissage d'un logiciel de présentation assistée (PréAO) peut être un bon appoint en collaboration avec le cours de Bureautique.</p>
Communiquer par téléphone	La communication téléphonique L'élève doit être capable dans des mises en situations variées: <ul style="list-style-type: none"> ◆ de pratiquer des recherches dans des annuaires téléphoniques (support papier, CD-ROM, Internet...); ◆ de se familiariser à l'analyse et à la préparation d'un message téléphonique simple notamment personnel dans différentes situations liées à la vie courante; ◆ de recevoir un message simple: prendre note des informations utiles et répondre correctement; connaître et appliquer les formules de politesse et les usages téléphoniques courants tant au niveau personnel	Demander des renseignements par exemple à propos d'une petite annonce, d'une visite à effectuer ...

Activités	Compétences à exercer	Situations d'apprentissage et pistes méthodologiques
	que dans un lieu de travail.	
<p>2) Informer ou orienter des visiteurs, des clients:</p> <p>Interpréter les abréviations et les pictogrammes et utiliser des références courantes: fichiers, catalogues, répertoires, tarifs, annuaires, dictionnaires etc</p>	<p>Lire et comprendre une information codifiée</p> <p>Au travers de situations rencontrées dans la vie quotidienne l'élève sera capable de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ décodage des différents symboles et pictogrammes, abréviations, sigles: <ul style="list-style-type: none"> • lire l'information donnée, • se reporter au code, • rechercher la signification. ◆ utiliser ce décodage adéquatement dans une situation problème donnée pour fournir une information, un renseignement. 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Les situations rencontrées dans la vie quotidienne qui utilisent des pictogrammes sont nombreuses et variées comme: des cartes météorologiques, panneaux routiers, dessins, annuaires téléphoniques, guides touristiques, recettes de cuisine, gare, aéroport, hôpital, et autres lieux publics, étiquettes (de vêtements, de produits..), drapeaux de pays etc ◆ comprendre les informations contenues sur le billet de train, les abréviations et les sigles (relier des sigles à leur contexte, créer des sigles). ◆ À partir d'une annonce: <ul style="list-style-type: none"> • écrire un texte complet, • rédiger un texte abrégé. ◆ Demander à l'élève d'apporter des pictogrammes qu'il a rencontrés.
		<ul style="list-style-type: none"> ◆ Le professeur peut envisager la traduction suivant plusieurs pistes: <ul style="list-style-type: none"> • associer le pictogramme à sa signification, • faire découvrir la signification du pictogramme sans aide. ◆ Découvrir des abréviations au travers d'articles d'actualité, de courrier personnel, ... ◆ Pratiquer des exercices de recherche dans des ouvrages, des annuaires, des catalogues et fournir l'information demandée.
	<p>Orienter un visiteur : décrire un parcours</p> <p>A partir de situations problèmes réelles ou virtuelles, l'élève sera capable de rechercher l'information sur un plan (carte</p>	<p>Les scénarios donnés seront liés à la vie quotidienne (déplacements, voyages, excursions, visites, localisations,).</p>

Activités	Compétences à exercer	Situations d'apprentissage et pistes méthodologiques
	routière, gare, plan d'implantation...) de comprendre la relation entre le plan, les pictogrammes, les textes et donner les informations exactes.	
	<p>Codifier une information</p> <p>Pour remplir un formulaire, une inscription, un bon de commande, une réservation, l'élève doit être capable:</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ de lire l'information, ◆ de sélectionner l'information à coder, ◆ de se référer au code, ◆ d'utiliser le symbole correspondant à l'information à coder. 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Au travers de situations rencontrées dans la vie quotidienne telles que formulaires d'inscription, références d'article, catalogues, amener l'élève à coder l'information.
<p>3) Prendre des notes:</p> <p>pour coder par exemple sous forme de mémo (comme dans le cas d'une conversation téléphonique).</p>	<p>Initiation à la prise de notes</p> <p>L'élève s'exercera à:</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ coder: prendre des notes de manière rapide au moyen d'outils tels qu'abréviations, style télégraphique, ... ◆ décoder: relire un mot, une phrase, un paragraphe, un texte abrégé, ◆ reformuler lisiblement et avec fidélité, oralement et/ou par écrit, tout texte ou toute prise de notes. <p>L'écrit réalisé sera correctement orthographié après corrections.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ La prise de note suppose: <ul style="list-style-type: none"> • écouter, • lire attentivement, • comprendre, • travailler la mémoire. ◆ Les exercices choisis seront construits au départ de supports variés comme: <ul style="list-style-type: none"> • écouter un message enregistré, • écouter une présentation orale, • écouter un texte lu. ◆ A partir d'un texte court: <ul style="list-style-type: none"> • extraire la ou les phrase(s) résumante(s), • repérer le ou les mot(s) clé(s), • titrer le texte, • distinguer les idées principales et les illustrations de ces idées. ◆ Au départ d'une liste de mots dictés, noter le maximum de mots entendus et/ou répartir les mots par thème dans un

Activités	Compétences à exercer	Situations d'apprentissage et pistes méthodologiques
		<p>tableau donné.</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Elaborer avec la classe un code d'abréviations liées à la vie courante, à une matière enseignée. ◆ Au départ d'une liste de mots, donner les abréviations ou les symboles. ◆ Au départ d'un support, rédiger des petites annonces, des télégrammes ou utiliser le style télégraphique ne comportant que les termes indispensables à la compréhension du message. ◆ Employer à bon escient les sigles les plus utilisés en milieu professionnel. ◆ Prendre des notes en utilisant le maximum d'abréviations et de symboles. ◆ Traduire en clair un message et un document ayant fait l'objet d'une prise de notes. ◆ Contrôler la justesse du message par rapport à la communication. <p>Les exercices proposés qui font l'objet d'une transcription peuvent servir de situations d'apprentissage pour le cours de Bureautique.</p>
<p>4) Assumer des travaux administratifs de premier niveau:</p> <ul style="list-style-type: none"> - gérer le petit matériel de bureau et de classement - classer 	<p>le petit matériel de bureau et le matériel de classement :</p> <p>L'élève sera capable de choisir et d'utiliser le matériel de bureau et de classement en fonction des tâches à accomplir.</p> <p>LE CLASSEMENT</p> <p>Au départ de mises en situation l'élève sera capable :</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ de classer des données, des documents (lettres, revues, fiches ...) selon les ordres suivants: <ul style="list-style-type: none"> • alphabétique • numérique • idéologique <p>Selon les mises en situation, le professeur peut élargir les</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ A l'aide de revues, de catalogues, de visites de bureau ou de salons, d'expositions repérer les différents matériels de bureau, de classement et autres mobiliers. ◆ Utiliser pour différentes tâches concrètes le petit matériel de bureau mis à disposition. ◆ Résoudre une situation problème (exemple: classer le nom des personnes physiques et/ou morales en tenant compte du mot directeur) en suivant des règles bien précises ◆ Utiliser des documents de référence (dictionnaire, atlas, annuaire téléphonique, ...). ◆ A partir d'un matériel et/ou d'un mobilier donné(s), déterminer l'ordre de classement adéquat. ◆ Sur base d'un grand nombre de documents:

Activités	Compétences à exercer	Situations d'apprentissage et pistes méthodologiques
	<p>types de classement comme le classement alphanumérique, chronologique, décimal ou géographique,</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ de rechercher des informations classées et d'extraire un document ou fiche d'un classement, ◆ de tenir à jour tout classement organisé d'après un ordre ci-dessus. 	<ul style="list-style-type: none"> • classer des documents en provenance d'organismes différents (classement alphabétique) • classer des extraits de compte (classement numérique) • classer des revues et/ou journaux (classement chronologique) • répartir le courrier en fonction d'un organigramme (classement idéologique) • classer des livres de bibliothèque (classement décimal) • classer la fiche des clients par commune, par province, (classement géographique) • ... ◆ Présenter sous forme de tableaux des données chiffrées à classer dans un ordre croissant ou décroissant. ◆ Être capable de classer par ordre alphabétique une liste de vêtements afin de créer le sommaire d'un catalogue de vente par correspondance.
- Tenir un dossier et archiver	<p>LA TENUE DE DOSSIER ET L'ARCHIVAGE</p> <p>A partir d'un classement de fiches, de documents, l'élève sera capable</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ de créer un dossier en l'indexant, ◆ d'utiliser un dossier et de compléter les documents de sortie, ◆ d'archiver un dossier, ◆ d'établir et de mettre à jour un répertoire, ◆ de choisir le matériel de classement: en fonction des tâches à accomplir et de classer selon le mode adéquat. 	<p>La première situation d'apprentissage au niveau de cette compétence est bien entendu la tenue de ses propres documents dans toutes les règles de l'art.</p> <p>Différents exercices pratiques permettront de choisir le matériel de classement (classeur, farde, dossier suspendu, chemise...) et de classer selon les modes en vigueur.</p>
- Planifier	<p>La planification du travail</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ de repérer les différents types de planning, 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ noter vos rendez-vous sur un agenda (personnel, scolaire),

Activités	Compétences à exercer	Situations d'apprentissage et pistes méthodologiques
	<ul style="list-style-type: none"> ◆ de lire un planning, ◆ de mettre à jour un planning, ◆ de concevoir un planning. 	<p>tenir à jour votre journal de classe.</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ établir l'ordre des priorités dans une liste de tâches. ◆ organiser les rendez-vous entre plusieurs personnes. ◆ ordonner les étapes de son travail en liaison avec les activités des autres membres de l'équipe (lors d'une activité dans l'école par exemple).
<p>5) Assurer le traitement du courrier entrant et sortant</p>	<p>Réceptionner le courrier L'élève vérifie la destination du courrier lors de son arrivée:</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ ouvrir les enveloppes et examiner le contenu, ◆ enregistrer le courrier reçu, ◆ distribuer le courrier au sein de l'association, de l'entreprise. <p>Expédier le courrier A partir d'une tarification et de consignes, l'élève sera capable d'affranchir correctement des envois de nature, de destination, de format, de poids, ... différents (utilisation d'un pèse-lettre). A partir d'enveloppes de formats différents l'élève mettra le courrier sous enveloppe et réalisera les adresses.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Compléter un tableau à double entrée afin d'enregistrer le courrier entrant et, dans un autre, le courrier sortant. ◆ Plier le courrier en fonction de l'enveloppe. ◆ Choisir la disposition de la lettre en fonction de l'enveloppe. ◆ Affranchir des envois de nature, de destination, de poids et de format différents (utiliser un pèse-lettre et un tarif postal) y compris le recommandé. ◆ ...