

**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**

**TECHNIQUES D'ACCUEIL ET ORGANISATION DE  
BUREAU**

**ENSEIGNEMENT SECONDAIRE SUPERIEUR DE TRANSITION**

<p><b>CODE : 72 52 01 U21 D1</b> <b>CODE DU DOMAINE DE FORMATION : 701</b> <b>DOCUMENT DE REFERENCE INTER-RESEAUX</b></p>
---

**Approbation du Gouvernement de la Communauté française du 27 juillet 2001**  
**sur avis conforme de la Commission de concertation**

# **TECHNIQUES D'ACCUEIL ET ORGANISATION DE BUREAU**

## **ENSEIGNEMENT SECONDAIRE SUPERIEUR DE TRANSITION**

### **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, 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'effectuer les principales tâches administratives de secrétariat au sein d'un service ;
- ◆ d'acquérir les savoir-faire et savoir-être essentiels relatifs aux techniques de la communication et de l'accueil ;
- ◆ de gérer son temps, de prendre en charge l'organisation d'une réunion ponctuelle, d'établir et de gérer un planning.

### **2. CAPACITES PREALABLES REQUISES**

#### **2.1. Capacités**

L'étudiant sera capable :

- ◆ de comprendre un texte écrit (+/- 30 lignes) dans un langage usuel, par exemple en réalisant une synthèse écrite et/ou en répondant à des questions sur le fond ;
- ◆ d'émettre, de manière cohérente et structurée, un commentaire personnel à propos d'un texte.

#### **2.2. Titres pouvant en tenir lieu**

Certificat de l'enseignement secondaire inférieur ou certificat de l'enseignement secondaire du deuxième degré.

### 3. HORAIRE MINIMUM DE L'UNITE DE FORMATION

3.1. Dénomination du cours	Classement	Code U	Nombre de périodes
Techniques d'accueil et organisation de bureau	CT	B	32
<b>3.2. Part d'autonomie</b>		P	8
Total des périodes			40

### 4. PROGRAMME

Au travers de situations concrètes reflétant la vie en entreprise, l'étudiant sera capable :

- ◆ de gérer une situation d'accueil :
  - ◆ accueillir un visiteur ;
  - ◆ mener un entretien ;
  - ◆ appliquer les règles de courtoisie ;
  - ◆ développer son empathie ;
  - ◆ identifier, caractériser les éléments de psychologie indispensables à l'établissement d'un climat relationnel favorable et développer une stratégie adaptée ;
- ◆ de communiquer et d'assurer les appels téléphoniques :
  - ◆ utiliser de manière adéquate les outils de communication mis à sa disposition (téléphone, messagerie électronique,...) ;
  - ◆ établir des contacts efficaces soit directement soit en utilisant les moyens actuels de communication : téléphone, répondeur, télécopie, traitement de textes,... ;
  - ◆ définir et caractériser les objectifs de la communication ;
  - ◆ décrypter les intentions des messages émis ou reçus ;
  - ◆ donner des instructions de manière efficace ;
  - ◆ s'assurer de l'écoute et de la bonne compréhension de son interlocuteur ;
- ◆ d'organiser le travail :
  - ◆ participer à l'aménagement de son cadre de travail en respectant les règles ergonomiques et en sélectionnant ou en proposant le matériel le plus adapté ;
  - ◆ utiliser à bon escient le matériel de bureau ;
  - ◆ appliquer les procédures relatives (archivage électronique ou manuel, sauvegarde) :
    - ◆ à la réception du courrier,
    - ◆ à l'expédition du courrier ;
  - ◆ veiller à la sécurité, à l'archivage des données ;
  - ◆ gérer le matériel et les fournitures de bureau ;
  - ◆ établir et gérer un agenda, un planning ;
  - ◆ participer à l'organisation d'une réunion ponctuelle ;
- ◆ de s'intégrer dans la vie professionnelle en développant des attitudes professionnelles :
  - ◆ libérer son expression devant un groupe, une personne inconnue ;
  - ◆ prendre la parole spontanément ;
  - ◆ poser des questions pour clarifier sa compréhension des messages ;
  - ◆ poser des questions facilitant l'expression de l'interlocuteur ;
  - ◆ prendre conscience de la dimension non - verbale d'un message ;
  - ◆ gérer efficacement son temps professionnel ;

- ◆ de développer des attitudes déontologiques :
  - ◆ ponctualité,
  - ◆ tenue,
  - ◆ courtoisie,
  - ◆ respect du secret professionnel et de la confidentialité des données ;
- ◆ de développer des attitudes relationnelles positives.

## **5. CAPACITES TERMINALES**

Pour atteindre le seuil de réussite, face à une situation problème, l'étudiant sera capable :

- ◆ de sélectionner le matériel et les méthodes de travail les plus adaptés ;
- ◆ de participer à l'aménagement de son cadre de travail en respectant les règles ergonomiques ;
- ◆ de gérer une situation d'accueil ;
- ◆ de participer spontanément à des situations de communication et d'accueil qu'elles soient directes ou indirectes (par exemple : téléphone) :
  - ◆ en formulant une réponse à une demande d'information ;
  - ◆ en encourageant la participation de l'autre ou du groupe ;
  - ◆ en relatant objectivement la relation d'un événement ;
- ◆ d'exposer une méthodologie d'organisation du travail.

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

- ◆ la présentation judicieuse des choix retenus et la cohérence de la solution proposée,
- ◆ l'argumentation développée,
- ◆ la capacité d'adaptation.

## **6. CHARGE DE COURS**

Un enseignant.

## **7. CONSTITUTION DES GROUPES OU REGROUPEMENT**

Aucune recommandation particulière.