

Direction de la Recherche et de l'Ingénierie de la Formation

Secteur : AGC (Administration, Gestion & Commerce)

PROGRAMME DE FORMATION

*Filière : TSD (Technique de Secrétariat de
Direction)*



DRIF, CDC TERTIAIRE

Remerciements

La DRIF/CDC TERTIAIRE remercie les personnes qui ont participé à l'actualisation de ce programme de formation :

Pour la supervision

- Mme LATIFA KAMILI : Directrice du CDC Tertiaire
- Mme AZIZA AMIZ : Formatrice Animatrice au CDC Tertiaire

Pour la mise à jour

- Mme HAYAT SAOUAQUI : Formatrice Animatrice au CDC Tertiaire
- Mme GOULIN FATIMA : Formatrice Secrétariat CF TERTIAIRE I (ISGI)
- Mme M'HADEB NADIA : Formatrice Secrétariat CF TERTIAIRE I (ISGI)
- Mme ABIDI Nadia : Formatrice Secrétariat CF EL FIDA

Les utilisateurs de ce document sont invités à communiquer à la DRIF/CDC TERTIAIRE toutes les remarques et suggestions afin de les prendre en considération pour l'enrichissement et l'amélioration de ce programme.

DRIF

TABLE DES MATIÈRES

| | |
|---|----|
| Présentation du programme de formation | 3 |
| Conditions d'accès..... | 5 |
| Vocabulaire..... | 6 |
| PREMIÈRE PARTIE | |
| Synthèse du programme de formation..... | 8 |
| Buts du programme de formation..... | 9 |
| Compétences visées et matrice des objets de formation. | 10 |
| Objectifs généraux..... | 11 |
| DEUXIÈME PARTIE | |
| EGTS 1. Arabe | 14 |
| EGTS 2. Communication écrite et orale (Notions de français)..... | 15 |
| EGTS 3. Anglais technique | 18 |
| EGTS 4. Législation / PME..... | 20 |
| Module 1. Métier et formation..... | 22 |
| Module 2. L'entreprise et Son environnement | 24 |
| Module 3. Etude du clavier et initiation à la bureautique | 27 |
| Module 4. Nouvelles technologies de l'information et de communication | 29 |
| Module 5. Correspondance d'affaires en arabe | 33 |
| Module 6. Documents et calculs commerciaux | 35 |
| Module 7. Communication interpersonnelle..... | 37 |
| Module 8. Correspondance d'affaires en français | 40 |
| Module 9. Techniques de gestion du fonds documentaire..... | 42 |
| Module 10. Techniques de gestion du temps..... | 44 |
| Module 11. Techniques de prise de notes | 46 |
| Module 12. Bureautique en arabe | 48 |
| Module 13. Communication en anglais | 50 |
| Module 14. Bureautique avancée..... | 52 |
| Module 15. Technique de recherche d'emploi | 56 |
| Module 16. Correspondance d'affaires en anglais..... | 58 |
| Module 17. Notion en comptabilité | 60 |
| Module 18. Logiciel de gestion commerciale..... | 62 |
| Module 19. Production des documents (les écrits professionnels)..... | 64 |
| Module 20. SGBDR..... | 66 |
| Module 21. Préparations d'activités | 68 |
| Module 22. Outils de résolutions de problèmes..... | 70 |
| Module 23. Etude de cas dans l'entreprise Fil d'Art | 72 |
| Module 24. Dossier de création d'entreprise | 81 |
| Module 25. Stage en entreprise..... | 84 |
| | 90 |

PRÉSENTATION DU PROGRAMME DE FORMATION

Le programme de formation *Techniques de Secrétariat de Direction* s'inscrit dans les orientations retenues par le *Secrétariat d'État chargé de la Formation Professionnelle*, concernant la formation professionnelle. Il a été conçu suivant le *Cadre Méthodologique d'Elaboration et de Mise en Oeuvre des Programmes de Formation selon l'Approche Par Compétences* qui exige, notamment, la participation des milieux du travail et de la formation.

Le programme de formation est défini par compétences, formulé par objectifs et structuré en modules. Il est conçu selon une approche globale qui tient compte à la fois de facteurs tels les besoins de formation, la situation de travail, les finalités, les buts ainsi que les stratégies et les moyens pour atteindre les objectifs.

Dans le programme de formation, on énonce et structure les compétences minimales que le stagiaire doit acquérir pour obtenir son diplôme. Ce programme de formation doit servir de référence pour la planification de la formation et de l'apprentissage ainsi que pour la préparation du matériel didactique et du matériel d'évaluation.

La durée du programme de formation est de 2000 heures ; de ce nombre, 1000 heures sont consacrées à l'acquisition de compétences liées directement à la maîtrise des tâches du métier et 1000 heures à l'acquisition de compétences transversales. Le programme de formation est divisé en 29 modules dont la durée varie de 15 à 240 heures. Cette durée comprend le temps requis pour l'évaluation des apprentissages aux fins de l'obtention du diplôme.

Dans ce contexte d'approche globale, trois documents accompagnent le programme de formation : le *Guide Pédagogique*, le *Guide d'Evaluation* et le *Guide d'Organisation Pédagogique et Matérielle*.

CONDITIONS D'ACCES

Pour être admis au concours donnant accès au programme *Techniques de Secrétariat de Direction*, il faut satisfaire aux conditions suivantes :

- Âge maximum : 23 ans ; 26 ans pour les licenciés
- Niveau requis : Titulaire d'un Baccalauréat
- Deuxième langue : anglais obligatoire

Programme de formation professionnelle

Un programme est un ensemble cohérent de compétences à acquérir, formulé en termes d'objectifs et découpé en modules. Il décrit les apprentissages attendus du stagiaire en fonction d'une performance déterminée. Ses objectifs et son contenu sont obligatoires.

Buts de la formation

Les buts de la formation sont des énoncés des intentions éducatives retenues pour le programme. Il s'agit d'une adaptation des buts généraux de la formation professionnelle pour un programme de formation donné.

Compétence

Une compétence est un pouvoir d'agir, de réussir et de progresser qui permet de réaliser adéquatement des tâches ou des activités et qui se fonde sur un ensemble intégré de connaissances, d'habiletés, d'attitudes et de comportements. Les compétences sont de deux types :

- Les *compétences spécifiques* portent sur des tâches types du métier ou de la fonction de travail et qui rendent la personne apte à assurer avec efficacité la production d'un bien ou d'un service.
- Les *compétences transversales* portent sur une activité de travail ou de vie professionnelle qui déborde du champ spécifique des tâches du métier lui-même ; ces compétences peuvent être transférables à plusieurs activités de travail.

Objectifs généraux

Les objectifs généraux servent à catégoriser les compétences à faire acquérir par le stagiaire. Ils servent à orienter et à regrouper les objectifs opérationnels.

Objectifs opérationnels

L'objectif opérationnel est défini en fonction d'un comportement relativement fermé et décrit les actions et les résultats attendus du stagiaire. Il comprend cinq composantes :

- Le comportement attendu présente la compétence.
- Les conditions d'évaluation renseignent sur les conditions qui prévalent au moment de l'évaluation de sanction : contexte, matériel, etc.
- Les critères généraux de performance définissent des exigences liées à l'accomplissement d'une tâche ou d'une activité et donnent des indications sur le niveau de performance recherché ou sur la qualité globale d'un produit ou d'un service. Ils sont rattachés à l'ensemble ou à plusieurs précisions sur le comportement attendu.
- Les précisions sur le comportement attendu décrivent des éléments essentiels à la compréhension de la compétence.
- Les critères particuliers de performance définissent des exigences à respecter et accompagnent chacune des précisions sur le comportement. Ils permettent de porter un jugement rigoureux sur l'atteinte de la compétence.

Module de formation

Subdivision autonome d'un programme de formation professionnelle formant en soi un tout cohérent et signifiant.

Unité

Étalon servant à exprimer la valeur de chacun des modules d'un programme de formation en attribuant à ces composantes un certain nombre de points pouvant s'accumuler pour l'obtention d'un diplôme ; l'unité correspond à 15 heures de formation.

PREMIÈRE PARTIE

SYNTHÈSE DU PROGRAMME DE FORMATION

Techniques de Secrétariat de Direction

Nombre de modules : 29
Durée en heures : 2000
Code du programme : TSD

| N° Module | Modules | Année1 Semestre1 | Année1 Semestre 2 | Année2 Semestre 1 | Année2 Semestre 2 | Total |
|-----------|---|------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------|
| EGT1 | Arabe | 15 | 15 | | | 30 |
| EGT2 | Communication écrite et orale | 35 | 35 | 35 | | 105 |
| EGT3 | Anglais technique | | 35 | 35 | | 70 |
| EGT4 | Législation/PME | | | 30 | | 30 |
| M01 | Métier et formation | 15 | | | | 15 |
| M02 | L'entreprise et son environnement | 90 | | | | 90 |
| M03 | Etude du clavier et initiation à la bureautique | 150 | | | | 150 |
| M04 | Nouvelles Technologies de l'information et de communication | 30 | | | | 30 |
| M05 | Correspondance d'affaires en arabe | 45 | | | | 45 |
| M06 | Documents et calculs commerciaux | 60 | | | | 60 |
| M07 | Communication interpersonnelle | 60 | | | | 60 |
| M08 | Correspondance d'affaires en français | | 120 | | | 120 |
| M09 | Techniques de gestion du fonds documentaire | | 80 | | | 80 |
| M10 | Technique de gestion du temps | | 50 | | | 50 |
| M11 | Techniques de prise de notes | | 70 | | | 70 |
| M12 | Bureautique en arabe | | 30 | | | 30 |
| M13 | Communication en anglais | | 65 | | | 65 |
| M14 | Bureautique avancée | | | 90 | | 90 |
| M15 | Techniques de recherche d'emploi | | | 25 | | 25 |
| M16 | Correspondance d'affaires en anglais | | | 60 | | 60 |
| M17 | Notions de comptabilité | | | 75 | | 75 |
| M18 | Logiciel de gestion commerciale | | | 30 | | 30 |
| M19 | Production de documents (les écrits professionnels) | | | 60 | | 60 |
| M20 | SGBDR | | | 60 | | 60 |
| M21 | Préparation d'activités | | | | 60 | 60 |
| M22 | Outils de résolution de problèmes | | | | 60 | 60 |
| M23 | Etudes de cas dans l'entreprise Fil d'Art | | | | 80 | 80 |
| M24 | Dossier de création d'entreprise | | | | 60 | 60 |
| M25 | Stage en entreprise | | | | 240 | 240 |
| | | 500 | 500 | 500 | 500 | 2000 |

Ce programme de formation conduit au diplôme de Technicien Spécialisé en Secrétariat de Direction.

BUTS DU PROGRAMME DE FORMATION

Le programme *Techniques de Secrétariat de Direction* vise à former des personnes aptes à exercer la fonction de *Technicien Spécialisé en Secrétariat de Direction*.

En plus de la maîtrise des tâches liées au métier, l'exercice de la fonction de travail nécessite des habiletés variées. D'abord, l'évolution des nouvelles technologies de l'information et des communications a modifié le travail des secrétaires de direction, de plus, ces personnes doivent se soucier de la qualité de la communication orale et écrite afin de donner une image positive et professionnelle de l'entreprise. Finalement, la fonction de travail nécessite l'habileté à établir de bonnes relations professionnelles, à l'intérieur comme à l'extérieur de l'entreprise.

Le programme *Techniques de Secrétariat de Direction* permet de concilier deux exigences de la formation technique, c'est-à-dire la polyvalence et la maîtrise de la fonction technique. La polyvalence est assurée, notamment, par l'acquisition de compétences générales en logiciels, en langues, en gestion du temps et en communication. La maîtrise de la fonction technique est assurée par l'acquisition des compétences particulières nécessaires à l'exercice de la profession.

Le programme *Techniques de Secrétariat de Direction* prépare à l'exercice du métier de Technicien Spécialisé en Techniques de Secrétariat de Direction.

Conformément aux buts généraux de la formation professionnelle, le programme de formation *Techniques de Secrétariat de Direction* vise à :

- Rendre la personne efficace dans l'exercice d'une fonction de travail, soit :
 - Lui permettre dès l'entrée sur le marché du travail, de jouer les rôles, d'exercer les fonctions et d'exécuter les tâches et les activités associées au métier ;
 - Lui permettre d'évoluer adéquatement dans un milieu de travail, ce qui implique des connaissances et des habiletés techniques et technologiques en matière de communication, de résolution de problèmes, de prise de décision, d'éthique professionnelle, de santé et sécurité et de préoccupation du respect de l'environnement.
- Assurer l'intégration de la personne à la vie professionnelle, soit :
 - Lui faire connaître le marché du travail en général ainsi que le contexte particulier du métier ;
 - Lui faire connaître ses droits et responsabilités comme travailleur.
- Favoriser l'évolution et l'approfondissement des savoirs professionnels chez la personne, soit :
 - Lui permettre de développer son autonomie ainsi que sa capacité d'apprendre et d'acquérir des méthodes de travail ;
 - Lui permettre de comprendre les principes sous-jacents aux techniques et aux technologies utilisées ;
 - Lui permettre de développer sa faculté d'expression, sa créativité, son sens de l'initiative ;
 - Lui permettre d'adopter des attitudes essentielles à son succès professionnel, de développer son sens des responsabilités et de viser l'excellence.
- Assurer la mobilité professionnelle de la personne, soit :
 - lui permettre d'adopter une attitude positive à l'égard des changements ;
 - lui permettre de se donner des moyens pour gérer sa carrière.

COMPÉTENCES VISÉES ET MATRICE DES OBJETS DE FORMATION

La matrice des objets de formation met en évidence les compétences transversales (ou générales), les compétences spécifiques (ou propres au métier) ainsi que les grandes étapes du processus de travail.

Les compétences transversales portent sur des activités communes à plusieurs tâches. Elles portent, entre autres choses, sur la compréhension de principes techniques ou scientifiques liés au métier. Les compétences spécifiques portent sur des tâches et des activités inhérentes à l'exercice du métier. Quant au processus de travail, il met en évidence les étapes les plus importantes de l'exécution des tâches et des activités propres au métier.



La matrice des objets de formation, à double entrée, permet de voir les liens entre des éléments placés à l'horizontale et des éléments placés à la verticale. Le symbole « Δ » montre qu'il existe un lien entre une compétence spécifique et une étape du processus de travail. Le symbole «o» indique un rapport entre une compétence transversale et une compétence spécifique. Des symboles noircis indiquent, en plus, que l'on tient compte de ces liens dans la formulation d'objectifs visant l'acquisition de compétences spécifiques.

La matrice des objets de formation est conçue en tenant compte des finalités et des buts de la formation professionnelle, à partir des tâches et des opérations définies au moment de l'analyse de la situation de travail. La logique qui a présidé à sa conception influe sur la séquence d'enseignement des modules. De façon générale, on prend en considération une certaine progression en fonction de la complexité des apprentissages et du développement de l'autonomie du stagiaire. De ce fait, l'axe vertical présente les compétences spécifiques dans l'ordre où elles devraient être acquises et sert de point de départ à l'agencement de l'ensemble des modules. Certains modules deviennent ainsi préalables à d'autres ou doivent être vus en parallèle avec eux.

| MATRICE DES OBJETS DE FORMATION | | Objectifs opérationnels de premier niveau | Durée | PROCESSUS | | | COMPÉTENCES TRANSVERSALES | | | | | | | | | | | | | | |
|--|---|---|-------|-----------|---|-------|---------------------------|---------------------|---------------------|-------|-------------------------------|-------------------|-------------------|------------------------------------|------------------------|-----------------------------|--------------------------------|------------------|-----------------|--------------------------|---------------------|
| | | | | | | | Organiser le travail | Exécuter le travail | Vérifier le travail | Arabe | Communication écrite et orale | Anglais technique | Législation / PME | L'entreprise et ses interlocuteurs | Bureautique Initiation | Moyen de recherche d'emploi | Communication interpersonnelle | Gestion du temps | Ecriture rapide | Communication en anglais | Bureautique avancée |
| EN TECHNIQUES DE SECRETARIAT DE | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| D I R E C T I O N | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| COMPÉTENCE SPECIFIQUES | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| (Tâches ou activités dans le cadre du métier et de la vie professionnelle) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Numéros | | | | | | EGTS1 | EGTS2 | EGTS3 | EGTS4 | 2 | 4 | 5 | 6 | 8 | 9 | 11 | 12 | 16 | 18 | 20 | |
| Objectifs opérationnels de premier niveau | | T | | | | C | C | C | C | C | C | C | C | C | C | C | C | C | C | C | |
| Durée | | H | | | | 30 | 105 | 70 | 30 | 100 | 130 | 30 | 75 | 55 | 100 | 75 | 100 | 50 | 80 | 80 | |
| 1 | Décrire le métier et la démarche de formation | C | 15 | △ | △ | △ | | | | | | | O | | | | | | | | |
| 3 | Saisir rapidement sur clavier latin | C | 40 | ▲ | ▲ | ▲ | | | | | | | | | | | | | | | |
| 7 | Gérer des documents administratifs | C | 100 | ▲ | ▲ | ▲ | | | | | O | | | | O | | | | | | |
| 10 | Produire de la correspondance d'affaires en français | C | 125 | ▲ | ▲ | ▲ | | O | | | O | | | | O | | O | | | | |
| 13 | Produire de la correspondance d'affaires en anglais | C | 60 | ▲ | ▲ | ▲ | | | O | O | O | | | | O | O | | | | | |
| 14 | Effectuer des tâches comptables de base et saisir sur logiciel de gestion | C | 120 | ▲ | ▲ | ▲ | | | | O | O | | | | O | | | | | | |
| 15 | Produire des documents (Les écrits professionnels) | C | 80 | ▲ | ▲ | ▲ | | O | | | O | | | | O | | | O | | | |
| 17 | Produire de la correspondance d'affaire en arabe | C | 50 | ▲ | ▲ | ▲ | | O | O | | O | | | | | | | | O | | |
| 19 | Préparation d'activités | C | 90 | ▲ | ▲ | ▲ | | O | O | O | O | | | O | O | | | O | O | O | O |
| 22 | Etudes de cas dans l'entreprise Fil d'Art | C | 100 | ▲ | ▲ | ▲ | | O | | | O | | | | O | | | O | | O | O |
| 23 | Intégrer le milieu de travail | C | 240 | △ | ▲ | ▲ | | O | O | | | | | | O | | | | | | O |
| NOMBRE D'OBJECTIFS | | 11 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| DUREE | | 1080 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

T : Existence d'un lien fonctionnel
e : Comportement
H : Heures

△ Existence d'un lien fonctionnel entre le processus et les compétences particulières
▲ Application d'un lien fonctionnel entre le processus

 Existence d'un lien fonctionnel entre et les compétences générales et les compétences particulières
 Application d'un lien fonctionnel entre et les compétences générales et les compétences particulières

et les compétences particulières

OBJECTIFS GÉNÉRAUX

Les objectifs généraux du programme *Techniques de Secrétariat de Direction* sont présentés ci-après. Ils sont accompagnés de l'énoncé des compétences liées à chacun des objectifs opérationnels de premier niveau qu'ils regroupent.

Faire acquérir à l'élève les compétences nécessaires pour l'intégration harmonieuse au milieu scolaire et au milieu de travail.

- Se situer au regard du métier et de la formation.
- Utiliser des moyens de recherche d'emploi.
- Débuter la pratique du métier.
- S'intégrer au marché du travail.

Faire acquérir à l'élève les compétences nécessaires pour l'application des principes, des règles et des méthodes essentielles à la pratique du métier.

- Produire des documents commerciaux.
- Gérer des documents administratifs.
- Effectuer des tâches comptables de base.
- Utiliser un logiciel de gestion commerciale.
- Appliquer une méthode de gestion du temps.
- Appliquer une méthode d'écriture rapide.
- Appliquer les outils de résolution de problèmes.

Développer chez l'élève les compétences nécessaires pour l'utilisation des outils informatiques.

- Saisir rapidement sur un clavier latin.
- Exploiter les fonctions de base et avancées d'un logiciel de traitement de texte.
- Exploiter un logiciel de PréAO.
- Exploiter les fonctions de base et avancées d'un tableur.
- Exploiter une base de données.
- Exploiter les fonctions de base, en langue arabe, d'un logiciel de traitement de texte et d'un tableur
- Exploiter des outils de télécommunication

Faire acquérir à l'élève les compétences nécessaires pour communiquer en milieu de travail.

- Communiquer dans un contexte de travail.
- Communiquer en anglais dans un contexte de travail.

Faire acquérir à l'élève les compétences nécessaires pour l'exécution des tâches de Techniques de Secrétariat de Direction.

- Mettre à niveau ses connaissances en français.
- Produire de la correspondance d'affaires en français.
- Produire de la correspondance d'affaires en anglais.
- Produire de la correspondance d'affaires en arabe.
- Produire des documents.
- Préparer des activités.

DEUXIÈME PARTIE

EGTS 1 : ARABE

Durée : 30 h

OBJECTIF OPÉRATIONNEL

COMPORTEMENT ATTENDU

Pour démontrer sa compétence, le stagiaire doit **appliquer les notions d'Arabe commercial** selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

CONDITIONS D'ÉVALUATION

- Individuellement ;
- Echange commercial oral ou écrit.

CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE

- Respect des règles de grammaire et d'orthographe, respect du fond et de la forme.



OBJECTIF OPERATIONNEL

| PRECISION SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU | CRITERES PARTICULIERS DE PERFORMANCE |
|--|---|
| A. Accueillir un visiteur en langue arabe par téléphone | <ul style="list-style-type: none">• Le message est bien compréhensible,• Le stagiaire s'exprime avec enthousiasme.• Le stagiaire a le sourire |
| B. Questionner en langue arabe par téléphone | <ul style="list-style-type: none">• Pose des questions ouvertes, fermées, d'approfondissement. |
| C. Faire des interventions d'appui par téléphone | <ul style="list-style-type: none">• Reformule correctement• Réagit conformément à l'interlocuteur |
| D. Argumenter par téléphone | <ul style="list-style-type: none">• Argumente en utilisant les SPA (ou les caractéristiques et avantages).• Utilise le langage et les expressions de l'interlocuteur. |
| E. Effectuer une correspondance en Arabe | <ul style="list-style-type: none">• Rédige correctement une proposition commerciale• Rédige correctement une offre commerciale• Rédige correctement une lettre de réclamation ou pour répondre à une réclamation. |

EGTS 2 : COMMUNICATION ECRITE ET ORALE (NOTIONS DE FRANÇAIS)

Durée : 105 h

OBJECTIF OPÉRATIONNEL

COMPORTEMENT ATTENDU

Pour démontrer sa compétence, le stagiaire doit **mettre à niveau ses connaissances en français** selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

CONDITIONS D'ÉVALUATION

- Individuellement ;
- Travail effectué à partir :
 - de directives et de consignes du formateur.
- Travail effectué à l'aide :
 - d'un texte comportant des difficultés d'orthographe, de syntaxe, de conjugaison et de grammaire ;
 - d'un texte comportant des éléments de terminologie, de compréhension et exigeant un résumé.

CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE

- Respect des règles orthographiques, syntaxiques et grammaticales ;
- Utilisation d'une terminologie appropriée ;
- Souci d'un travail soigné.

OBJECTIF OPÉRATIONNEL

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU

- A. Analyser grammaticalement des textes

- B. Appliquer les règles orthographiques, syntaxiques et grammaticales

- C. Conjugaison des verbes

- D. Appliquer les règles ponctuation, des signes de présentation et des majuscules

- E. Résumer des textes courts

- F. Présenter un court exposé

CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE

- Reconnaissance exacte de la nature et de la fonction des mots ;
- Détermination appropriée du genre et du nombre des mots ;
- Vérification correcte des accords.

- Orthographe correcte des mots ;
- Respect des règles d'accord des mots ;
- Vérification appropriée de la structure des phrases.

- Application des règles relatives au temps, au mode et à la personne du verbe ;
- Respect des règles de concordance de temps ;
- Vérification correcte des accords.

- Mise en place exacte des signes de ponctuation et des signes de présentation ;
- Respect des règles d'application des majuscules.

- Interprétation correcte du texte ;
- Respect des règles syntaxiques, orthographes et grammaticales ;
- Organisation structurée du texte ;
- Qualité du résumé

- Elocution correcte des mots ;
- Respect des règles syntaxiques ;
- Ordonnement correct des idées ;
- Qualité de la langue orale ;
- Respect du temps alloué.

EGTS 3 : ANGLAIS TECHNIQUE

Durée : 70 h

OBJECTIF OPÉRATIONNEL

COMPORTEMENT ATTENDU

Pour démontrer sa compétence, le stagiaire doit **Communiquer en anglais** selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

CONDITIONS D'ÉVALUATION

Travaux effectués à partir de situations représentatives du milieu des affaires et consistantes :

- A prendre en dictée un texte comportant des difficultés d'orthographe d'usage et grammaticale ;
- A traduire un texte du français à l'anglais.
- A prendre en note le contenu d'un message verbal, à partir d'une mise en situation.

Sans outil de références pour la dictée.

CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE

- Respect des règles de grammaire et d'orthographe.



OBJECTIF OPERATIONNEL

PRECISION SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU

- A. Analyser grammaticalement des textes
- B. Accorder des termes
- C. Accorder et conjuguer des verbes
- D. Orthographier des textes
- E. Ponctuer des textes.
- F. Corriger des textes.
- G. Prendre en note le contenu de messages verbaux.
- H. Traduire des textes du français à l'anglais et vice versa
- I. Traduire les documents commerciaux de l'entreprise.
- J. Rédiger en anglais, des écrits professionnels.

CRITERES PARTICULIERS DE PERFORMANCE

- Reconnaissance exacte de la nature et de la fonction des mots.
- Détermination appropriée du genre et du nombre Des mots
- Accords appropriés des :
 - Noms ;
 - Déterminants ;
 - Pronoms ;
 - Adjectifs ;
 - Participes.
- Accord approprié, en nombre et en personne, avec le sujet.
- Respect du temps, du mode, de la personne et des règles de concordance des temps.
- Orthographe appropriée des mots.
- Utilisation des signes appropriés.
- Emplacement approprié des signes.
- Utilisation appropriée du vocabulaire d'affaires.
- Respect de la structure des phrases simples et complexes.
- Respect des règles de ponctuation
- Accord approprié des mots.
- Reconnaissance exacte de l'objet.
- Présence des idées principales.
- Présence des détails importants à retenir.
- Reconnaissance des idées principales.
- Reconnaissance des idées secondaires.
- Reconnaissance de l'idée générale.
- Il s'agit de traduire les documents suivants :
 - Documents d'achats ;
 - Documents de ventes ;
- Respect des normes ;
- Respect des règles d'orthographe ;
- Indication des informations nécessaires.

EGTS 4 : LEGISLATION / PME

Durée : 30 h

OBJECTIF OPÉRATIONNEL

COMPORTEMENT ATTENDU

Pour démontrer sa compétence, le stagiaire doit **Connaître les règles de la législation de travail marocaine** selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

CONDITIONS D'ÉVALUATION

- A partir des études de cas, mise en situation, consignes du formateur, toute documentation nécessaire.
- A l'aide de : Nouveau Code de travail.

CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE

- Respect de la démarche juridique.
- Respect des principes de gestion de temps.
- Respect des pratiques courantes et des règles établies par l'entreprise.
- Vérification appropriée du travail.



OBJECTIF OPERATIONNEL

| PRECISION SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU | CRITERES PARTICULIERS DE PERFORMANCE |
|---|--|
| <p>A. Décrire les principaux types de contrats</p> | <p>Distinction des caractéristiques des contrats :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contrat synallagmatique • Contrat à titre onéreux • Contrat à exécution successive • Contrat conclu intuitu-personae • Contrat d'adhésion |
| <p>B. Elaboration de modèle de contrats de travail</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Elaboration d'un contrat à durée déterminée • Elaboration d'un contrat à durée indéterminée. • Préparation d'un contrat à l'essai |
| <p>C. Conclure un contrat de travail</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Respect du formalisme • Respect des règles de protection : <ul style="list-style-type: none"> - du mineur - des personnes majeures • prise en compte de la clause de non concurrence • prise en compte de la réglementation et des usages en vigueur |
| <p>D. Exécuter un contrat de travail</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Connaissance des principaux droits et obligations de l'employeur <ul style="list-style-type: none"> - La rémunération du salarié - La durée, le repos et le congé - Hygiène, sécurité et médecine du travail - Prévention et réparation des accidents de travail et des maladies professionnelles - Sécurité sociale et formation professionnelle • Connaissance des principaux droits et obligations du salarié |
| <p>E. La cessation du contrat de travail.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Connaissance de conséquences juridiques de la Cessation provisoire (suspension du contrat de travail) : • Connaissance de conséquences juridiques de la cessation définitive <ul style="list-style-type: none"> - La cessation du contrat à durée déterminée - Cessation du contrat à durée indéterminée • Respect du préavis • Connaissance de la protection du salarié contre la rupture abusive du contrat de travail : <ul style="list-style-type: none"> - L'indemnité de licenciement - Le reçu pour solde de tout compte - Le certificat de travail |

MODULE 01 : METIER ET FORMATION

Durée : 15 h

OBJECTIF OPÉRATIONNEL

COMPORTEMENT ATTENDU

Pour démontrer sa compétence, le stagiaire doit **décrire le métier et la démarche de formation** selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

CONDITIONS D'ÉVALUATION

- Individuellement ;
- À partir de documentations, d'information, etc. ;
- À l'aide :
 - de formulaires ;
 - du rapport d'analyse de situation ;
 - du programme de formation ;
 - de sites internet pertinents.

CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE

- Prise de notes structurée ;
- Informations pertinentes ;
- Classement approprié de l'information.

| OBJECTIF OPÉRATIONNEL | |
|--|--|
| PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU | CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE |
| <p>A. Recueillir de l'information sur le marché du travail.</p> <p>B. Recueillir de l'information sur la nature et les exigences de l'emploi.</p> <p>C. Présenter les données lors d'une rencontre de groupe.</p> <p>D. Décrire les fonctions et les tâches propres à l'exercice du métier de secrétaire de direction.</p> <p>E. Recueillir de l'information sur le programme et la démarche de formation.</p> <p>F. Déterminer ses forces et ses faiblesses au regard du métier de secrétaire de direction.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Information sur les caractéristiques du marché du travail dans le domaine du secrétariat ; • Détermination de l'importance du secteur gestion en secrétariat de direction. • Information claire et précise sur : <ul style="list-style-type: none"> - les conditions de travail ; - la rémunération ; - les possibilités d'avancement ; - la hiérarchisation des entreprises. • Présentation correcte des données. • Description juste des habiletés nécessaires à l'exercice du métier ; • Description juste des comportements appropriés ; • Description correcte des diverses tâches. • Information précise sur le programme de formation ; • Information juste sur la démarche de formation ; • Distinction des différents modes d'évaluation. • Indentification correcte de ses forces ; • Identification correcte de ses faiblesses. |

OBJECTIF OPÉRATIONNEL

COMPORTEMENT ATTENDU

Pour démontrer sa compétence, le stagiaire doit **analyser l'environnement de l'entreprise** selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

CONDITIONS D'ÉVALUATION

- Individuellement ;
- Travail effectué à partir :
 - de directives et de consignes fournies par le formateur ;
 - enquêtes réalisées auprès des entreprises.
- Travail effectué à l'aide :
 - D'une matrice PESTEL

CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE

- Respect des consignes et du temps ;
- Souci d'un travail bien fait.



OBJECTIF OPERATIONNEL

PRECISION SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU

- A. Connaître l'entreprise.

- B. Classifier les entreprises ;

- C. Connaître le circuit économique ;

- D. Comprendre les principales structures d'organisation d'entreprise ;

- E. Comprendre les fonctions de l'entreprise et leurs interrelations avec l'environnement.

- F. Connaître le système d'information et prise de décision dans l'entreprise.

- G. Prendre conscience des influences extérieures.

CRITERES PARTICULIERS DE PERFORMANCE

- Définition du concept entreprise ;
- Connaître les rôles de l'entreprise ;
- Précision des finalités de l'entreprise ;
- Information sur des principaux agents de l'environnement ;

- Connaître les différents types d'entreprise ;
- Classification selon :
 - Le statut juridique ;
 - La dimension ;
 - L'activité économique ou la branche ;
 - Le secteur d'activité

- Connaître les agents économique ;
- Distinguer les différents types de marchés.

- Les principaux facteurs de choix d'une structure de l'entreprise ;
- Description exacte des différentes structures d'entreprises ;
 - La structure hiérarchique ;
 - la structure fonctionnelle ;
 - la structure divisionnelle ;
 - la structure matricielle.

- Enumération des fonctions de l'entreprise ;
- Connaître les principales fonctions de l'entreprise ;
 - les fonctions de direction ;
 - les fonctions de production ;
 - les fonctions de distribution ;
 - les fonctions de logistique.

- Définir la notion d'un système d'information ;
- Savoir utiliser les différents sources d'information pour prendre une décision ;
- Connaître les types de décision.

- Définition du concept de l'environnement de l'entreprise ;
- Détailler le Micro environnement de l'entreprise ;
- Savoir utiliser la matrice PESTE

OBJECTIF OPÉRATIONNEL

COMPORTEMENT ATTENDU

Pour démontrer sa compétence, la stagiaire doit appliquer une méthode de doigté d'un clavier latin ; et savoir **exploiter les fonctions de base d'un logiciel de traitement de texte en français, d'un tableur et d'un logiciel de pré AO** selon les conditions, les critères et les selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent :

CONDITIONS D'ÉVALUATION

A partir de deux textes simples différents, d'environ 200 mots (frappes) chacun, disposés à double interligne et ne contenant aucune disposition sauf le retrait de début de paragraphe.

◆ Sur micro-ordinateur.

CRITERES GENERAUX

- Individuellement ;
- Travail effectué à partir :
 - de directives et consignes du formateur ;
- Travail effectué à l'aide :
 - d'un micro-ordinateur ;
 - d'une imprimante ;
 - d'un logiciel d'apprentissage du clavier ;
 - d'un logiciel de traitement de texte, d'un tableur et d'un logiciel de pré AO;

CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE

- Utilisation appropriée d'une méthode d'apprentissage de clavier ;
- Respect des règles d'utilisation du matériel informatiques ;
- Atteinte d'une vitesse nette de 20 mots à la minute pendant trois minutes,
- Respect des consignes et du temps alloué.

OBJECTIF OPÉRATIONNEL

| PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU | CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE |
|--|---|
| <p>A. Utiliser les touches de base du doigté.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Maintien des doigts sur les touches de base. • Maintien des yeux sur le texte à taper. |
| <p>B. Utiliser les touches de la rangée du doigté ainsi que des rangées supérieure et inférieure.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Maintien des doigts sur les touches de base. • Utilisation des doigts appropriés. • Maintien des yeux sur le texte à taper. |
| <p>C. Utiliser les touches numériques.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Maintien des doigts sur les touches de base. • Utilisation des doigts appropriés. • Maintien des yeux sur le texte à taper. |
| <p>D. Utiliser l'ensemble des touches du clavier.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Maintien des doigts sur les touches de base. • Utilisation des doigts appropriés. • Maintien des yeux le texte à taper. |
| <p>E. Mettre en forme des textes</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Utilisation judicieuse du doigté au clavier ; • Saisie correcte des textes au kilomètre ; • Traitement juste des caractères et des groupes de caractères ; • Formatage et modification appropriés des textes ; • Traitement correct des paragraphes ; • Enregistrement correct des fichiers. |
| <p>F. Insérer des objets ou des formes automatiques dans un document.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Utilisation appropriée des commandes de Word Art ; • Mise en forme correcte d'images ; • Emplacement précis des images dans un texte ; • Enregistrement correct des fichiers. |
| <p>G. Produire des tableaux simples ;</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Interprétation juste des données ; • Qualité de présentation correcte du tableau ; • Enregistrement correct du fichier ; • Conformité du travail aux données. |
| <p>H. Présenter une lettre selon les normes</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Interprétation des données de la lettre ; • Respect du protocole épistolaire ; • Qualité de présentation ; • Enregistrement correct du fichier. |

| PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU | CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE |
|---|--|
| <p>I. Effectuer des opérations de corrections</p> <p>J. Réorganiser des cellules</p> <p>K. Créer des graphiques simples</p> <p>L. Imprimer des données et des graphiques</p> <p>M. Effectuer des copies de sécurité des fichiers</p> <p>N. Créer une présentation</p> <p>O. Mettre en forme une présentation</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Modification exacte d'une cellule ou d'une étendue de cellules quant : <ul style="list-style-type: none"> - à l'affichage des cellules; - à la modification du nombre de colonnes, de lignes et de la nature des données ; - à la suppression de fichiers, de données, de colonnes et de lignes. • Détermination exacte de l'étendue des cellules ; • Déplacement à l'endroit approprié ; • Copie exacte des cellules. • Présence et emplacement appropriés de tous les paramètres : <ul style="list-style-type: none"> - titres et sous-titres ; - pagination ; - légende ; - axes des « X » et des « Y ». • Conformité du graphique aux données ; • Détermination du type approprié de sauvegarde et de récupération ; • Présence des fichiers de sauvegarde des graphiques ; • Conformité du travail aux consignes reçues. • Exactitude des paramètres nécessaires pour l'impression ; • Création des types de fichiers appropriés pour l'impression : <ul style="list-style-type: none"> - en format tableur ; - en format texte ; - en format graphique. • Présence de données sur les fichiers de sauvegarde. • Interprétation correcte des données ; • Établissement d'un plan de diapositives ; • Ajout correct de diapositives ; • Saisie correcte de texte ; • Sauvegarde correcte des fichiers ; • Utilisation judicieuse du mode Arrière-plan • Insertion adéquate d'objets permanents tels que la date du jour, le logo, etc. ; • Respect des polices et des paramètres établis dans un plan. |

| PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU | CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE |
|--|--|
| <p>P. Ajouter des objets à la présentation</p> <p>Q. Créer des effets animés</p> <p>R. Modifier la présentation</p> <p>S. Vérifier le travail</p> <p>T. Imprimer la présentation.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Insertion et modification correctes : <ul style="list-style-type: none"> - De dessins ; - Des images ; - Des diagrammes ; - Des tableaux ; • Sélection appropriée des effets : <ul style="list-style-type: none"> - Sur les objets ; - Sur les diapositives ; - Aux transitions. • Détermination adéquate des paramètres de présentation. • Modifications correctes : <ul style="list-style-type: none"> - Du texte ; - Des polices ; - De l'arrière-plan ; - Des objets ; - Des effets animés ; - Des effets de transitions. • Conformité de la présentation aux consignes fournies ; • Conformité de la présentation aux règles de rédaction ; • Correctifs apportés s'il y a lieu. • Détermination correcte des paramètres d'impression. |

OBJECTIF OPERATIONNEL DE SECOND NIVEAU

LE STAGIAIRE DOIT MAITRISER LES SAVOIRS ET LES SAVOIR-FAIRE, SAVOIR PERCEVOIR, OU SAVOIR-ETRE JUGES PREALABLES AUX APPRENTISSAGES DIRECTEMENT REQUIS POUR L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF DE PREMIER NIVEAU, TELS QUE :

A. Avant d'apprendre à utiliser les touches-guides du doigté :

1. Distinguer les différentes parties de la machine à écrire ou du micro-ordinateur.
2. Prendre conscience de l'importance du respect des règles ergonomiques.
3. Effectuer des ajustements préliminaires à l'utilisation d'une machine à écrire ou d'un ordinateur.
4. Utiliser la méthode de calcul de la vitesse nette.
5. Se soucier de l'importance du respect du doigté pour développer la vitesse de frappe.

B. Avant d'utiliser les fonctions d'un logiciel de traitement de texte :

6. Connaître les composantes du micro ordinateur
7. S'initier à l'environnement WINDOWS
8. Installer le logiciel
9. Lancer le logiciel
10. Décrire les caractéristiques des logiciels de traitement de texte.
11. Décrire le mode de fonctionnement des logiciels.
12. Utiliser le manuel du fabricant du logiciel de traitement de texte.

C. Avant d'utiliser les fonctions d'un tableur :

13. Installer le logiciel
14. Lancer le logiciel
15. Expliquer les utilités du logiciel

D. Avant d'utiliser les fonctions d'une application de présentation et de graphisme (POWER POINT):

- 16.11. Déterminer le champ d'application de ce genre de travail (soutenances de rapport de fin de stage, réunions, conférences...).
- 17.12. S'initier aux techniques d'utilisation d'un matériel de projection (Rétroprojecteur, Data Show, tableau de projection,...).
- 18.13. Déterminer les différents éléments qui composent la fenêtre du logiciel.

**MODULE 04 : NOUVELLES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION
ET DE LA COMMUNICATION**

Durée : 30H

**OBJECTIF OPERATIONNELS DE PREMIER NIVEAU
DE COMPORTEMENT**

COMPORTEMENT ATTENDU

Pour démontrer sa compétence, le stagiaire doit exploiter **les NTIC selon** les conditions les critères et les précisions qui suivent.

CONDITIONS D'EVALUATIONS

- Naviguer sur site Web en partant des données suivantes :
 - un contenu textuel ;
 - un contenu multimédia ;
 - un objectif bien précis du site.
- Utiliser un fax et un télex
- Connaître tous les moyens de télécommunication à distance (télé conférence)
- Utiliser un modem
- Connaître et utiliser les banques de données

CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE

- Utilisation des commandes appropriées.
- Respect du temps alloué.
- Respect des règles d'utilisation de l'équipement et du matériel Informatique

**PRECISIONS SUR LE COMPORTEMENT
ATTENDU**

**CRITERES PARTICULIERS DE
PERFORMANCE**

| | |
|--|--|
| <p>A. Se connecter à Internet et utiliser les protocoles standards définis sur Internet</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Modems dans les communications réseau • Supports des télécommunications • Définition des protocoles d'Internet • Configuration de ces protocoles • Lancement des services offerts par ces protocoles |
| <p>B. Connaître et utiliser les réseaux et les outils de communication</p> | <ul style="list-style-type: none"> • La conférence à trois par téléphone • L'audio conférence • La visioconférence • La vidéo transmission |
| <p>C. Connaître et utiliser le matériel de communication écrite</p> | <ul style="list-style-type: none"> • La télécopie • La messagerie et le courrier électronique • Le vidéotex et le système télétext |

OBJECTIFS OPERATIONNELS DE SECOND NIVEAU

LE STAGIAIRE DOIT MAITRISER LES SAVOIRS, SAVOIR-FAIRE, SAVOIR -PERCEVOIR OU SAVOIR-ETRE JUGES PREALABLES AUX APPRENTISSAGES DIRECTEMENT REQUIS POUR L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF DE PREMIER NIVEAU, TELS QUE :

Avant d'apprendre à Se connecter à Internet et utiliser les protocoles standards définis sur Internet :

1. Identifier les types de signaux transmis
2. Présenter l'Internet et ses services
3. Rappeler le protocole TCP/IP

OBJECTIF OPÉRATIONNEL

COMPORTEMENT ATTENDU

Pour démontrer sa compétence, la stagiaire doit **produire de la correspondance d'affaires en arabe** selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

CONDITIONS D’ÉVALUATION

- Individuellement ;
- Travail consistant à rédiger et à mettre en forme de la correspondance ;
- Travail effectué à partir :
 - de consignes et de directives émises par le formateur ;
 - de mises en situation réelle.
- Travail effectué à l'aide :
 - d'une grammaire et d'un dictionnaire ;
 - du micro-ordinateur ;
 - de logiciels d'application en arabe.

CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE

- Respect des règles d'ergonomie ;
- Texte exempt d'erreurs ;
- Souci d'un travail bien présenté ;
- Respect du temps alloué ;
- Utilisation minutieuse du matériel et de l'équipement informatiques ;
- Souci d'économie de la matière d'œuvre ;
- Souci de l'image de marque de l'entreprise ;
- Manifestation du sens des responsabilités.

OBJECTIF OPÉRATIONNEL

| PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU | CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE |
|---|---|
| A Organiser le travail | <ul style="list-style-type: none">• Interprétation juste des directives ;• Rassemblement de tous les documents et renseignements nécessaires à la production. |
| B Établir un plan de rédaction | <ul style="list-style-type: none">• Détermination exacte du destinataire ;• Formulation correcte de l'objet de la lettre et de la note ;• Identification appropriée des idées à développer• Organisation juste des informations du corps de la lettre et de la note. |
| C Rédiger des lettres et des notes | <ul style="list-style-type: none">• Présence des idées principales ;• Organisation logique des idées ;• Utilisation correcte des mots de liaison entre les paragraphes ;• Formulation claire et concise des informations à transmettre ;• Utilisation de la terminologie appropriée à chaque situation. |
| D Mettre en forme les lettres et les notes | <ul style="list-style-type: none">• Respect du style de présentation ;• Présence de toutes les parties ;• Réglage correct des paramètres ;• Espacement approprié entre les parties ;• Emplacement et apparence corrects de toutes les parties. |
| F Vérifier le travail | <ul style="list-style-type: none">• Conformité des lettres et des notes selon les règles de rédaction et de présentation des lettres et des notes ;• Correctifs apportés s'il y a lieu. |

Durée : 60 H

**OBJECTIF OPERATIONNEL
DE COMPORTEMENT**

COMPORTEMENT ATTENDU

Pour démontrer sa compétence, la stagiaire doit **être capable de produire des documents commerciaux et d'effectuer les calculs nécessaires** selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

CONDITIONS D'ÉVALUATION

- Travail individuel
- Exercices ou mini-cas
- En situation de face à face, négociation, vente
- Papier, crayon et calculette

CRITERES DE GENERAUX DE PERFORMANCE

- Respect des consignes et du temps alloué
- Calculs corrects de nombres
- Exactitude des données dans les documents produits

**OBJECTIFS OPERATIONNELS
DE COMPORTEMENT**

D. Calculer une marge, un taux de marge

- Calcule exactement une marge sur un prix d'achat
- Calcul exactement une marge sur un prix de vente
- En déduit les taux correspondants
- Calcul une marge sur les coûts variables
- Passage de l'amont vers l'aval et vice versa.

E. Calculer les prix de ventes en fonction des marges définies

-
- Calcule exactement le coefficient multiplicateur
- L'applique pour déterminer les prix de vente.

A. Produire les documents relatifs à l'achat et à la vente

- Distinction correcte des caractéristiques des différents documents nécessaires à chaque type d'opération ;
- Inscription exacte des données. ;
- Exactitude des calculs nécessaires ;
- Report exact des montants sur la facture :
 - La facture doit sans réduction et majorations ;
 - Facture doit avec réductions et majoration de la TVA ;
 - Facture doit avec frais de transport assuré par un tiers ;
 - Facture doit avec frais de transport assuré par le fournisseur ;
 - Facture doit avec consignation d'emballages ;
 - La facture avoir
- Vérification du travail selon les règles.

B. Produire les documents relatifs

OBJECTIFS OPERATIONNELS (suite)

LE STAGIAIRE DOIT MAÎTRISER LES SAVOIRS, SAVOIR-FAIRE, SAVOIR-PERCEVOIR OU SAVOIR ÊTRE JUGES PREALABLES AUX APPENTISSAGES DIRECTEMENT REQUIS POUR L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF DE PREMIER NIVEAU, TELS QUE :

Avant d'établir des documents commerciaux(A)

Expliquer l'importance des documents commerciaux
La loi N°86 Du PCG relatif à l'obligation de tenir des documents commerciaux
Le respect du formalisme

Avant de calculer la remise (A)

Connaît les règles de la proportionnalité
Prend conscience de la valeur commerciale mais aussi du coût pour l'entreprise des remises
Connaît les différents types de remise (remise commerciale, ristourne)

Avant de calculer une TVA (B)

Connaît les principes de la TVA et l'obligation légale de la faire ressortir sur les factures

Avant de calculer une marge, un taux de marge et un taux de marque (C)

Connaît les définitions d'une marge

Trouve les marges en fonction des taux et d'une donnée (prix de vente ou prix d'achat, pour les marges commerciales et prix de vente pour la marge sur coûts variables)

Avant de calculer les prix de vente en fonction des marges définies (D)

Connaît le principe d'un coefficient multiplicateur et de son utilité pour calculer et afficher les prix

Avant de calculer le montant d'une traite suivant un délai de échéance retardé ou avancé (E)

Connaît les principes de la traite, de l'effet à payer, de l'effet à recevoir et de l'intérêt de ces modes de paiement
Connaît la définition de l'inflation
Définit ce qu'est un taux d'escompte
Définit ce qu'est le nominal d'une traite

MODULE 07 : COMMUNICATION INTERPERSONNELLE

Durée : 60h

OBJECTIF OPÉRATIONNEL

COMPORTEMENT ATTENDU

Pour démontrer sa compétence, le stagiaire doit **communiquer dans un contexte de travail et exploiter les outils de télécommunication** selon les conditions et les critères qui suivent :

CONDITIONS D'ÉVALUATION

- Individuellement ;
- Travail effectué à partir :
 - - de directives et consignes du formateur ;
 - - de mises en situation réelle.
- Travail effectué à l'aide :
 - -de documents pertinents ;
 - -d'un poste téléphonique ;
 - -d'un télécopieur ;
 - -d'un photocopieur ;
 - -d'un poste informatique relié à l'Internet ;
 - -de logiciels de bureautique ;
 - -de dictionnaire et de grammaire.

CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE

- Compréhension univoque des messages oraux et écrits ;
- Utilisation de termes précis à l'oral et à l'écrit ;
- Expression claire et ordonnée des idées ;
- Manifestation de comportements conformes à l'éthique professionnelle.
- Utilisation judicieuse des documents de référence ;
- Utilisation adéquate du matériel et de l'équipement informatiques ;
- Respect des règles d'ergonomie ;
- Respect des règles relatives à la protection de l'environnement ;
- Souci d'économie de la matière d'œuvre.

OBJECTIF OPÉRATIONNEL

PRECISIONS SUR LE COMPORTEMENTS ATTENDU

- A. Établir des relations interpersonnelles.

- B. Accueillir les clients.

- C. Traiter des appels téléphoniques.

- D. Appliquer des techniques de gestion du stress et des situations conflictuelles.

- E. Appliquer une approche client

- F. Appliquer les techniques et les règles d'éthique relatives à un travail d'équipe

CRITERES PARTICULIERS DE PERFORMANCE

- Identification des composantes formelles et relationnelles ;
- Utilisation efficace des différents registres de langages ;
- Identification correcte de ses forces et de ses faiblesses ;
- Application correcte des techniques de questionnement ;
- Application correcte des règles de courtoisie ;
- Adaptation appropriée de son approche selon les personnes et les situations.

- Identification exacte de l'objet des demandes ;
- Prise en note exacte des éléments importants des demandes ;
- Réponses appropriées aux demandes ;
- Réponses appropriées aux demandes ;
- Application des règles d'accueil ;
- Qualité de l'accueil.

- Qualité de l'accueil téléphonique ;
- Identification exacte de l'objet des demandes ;
- Filtrage approprié des appels ;
- Application correcte des procédures d'acheminement et de transfert des appels ;
- Relevé exact des éléments importants des messages ;
- Transmission cohérente des messages.

- Identification des freins et bruits liés à la communication ;
- Utilisation appropriée des techniques de gestion du stress et des situations conflictuelles.

- Utilisation appropriée des techniques de négociation et d'argumentation ;
- Respect de la charte marketing de l'entreprise.

- Distinction exacte du rôle et des responsabilités de chacun dans le groupe ;
- Application appropriée des techniques de négociation et de persuasion ;
- Utilisation des techniques de délégation ;
- Participation efficace à la résolution de problèmes ;
- Participation judicieuse à la prise de décision.

OBJECTIF OPÉRATIONNEL

PRECISIONS SUR LE COMPORTEMENTS ATTENDU

- G.** Utiliser un poste téléphonique

- H.** Utiliser un télécopieur

- I.** Utiliser la messagerie électronique

- J.** Rechercher de l'information dans des réseaux interne et externe

- K.** Reproduire des documents

CRITERES PARTICULIERS DE PERFORMANCE

- Identification correcte des fonctions disponibles ;
- Préparation et enregistrement appropriés de messages dans une boîte vocale ;
- Gestion appropriée d'une boîte vocale.

- Préparation adéquate de la fiche de transmission ;
- Application correcte des techniques d'expédition et de réception ;
- Manipulation appropriée du papier et des cartouches ;
- Gestion adéquate des documents émis et reçus

- Préparation correcte du message et de tous les éléments de l'information à expédier ;
- Sélection correcte des destinataires ;
- Association correcte des pièces jointes aux messages ;
- Respect des procédures d'expédition et de réception de l'information ;
- Gestion adéquate des messages.

- Sélection du moteur de recherche approprié ;
- Détermination des critères selon l'information recherchée ;
- Sélection des documents pertinents ;
- Respect de la procédure d'importation des fichiers.

- Identification appropriée de la fonction d'un numériseur ;
- Utilisation correcte des fonctions d'un photocopieur.

MODULE 08 : CORRESPONDANCE D’AFFAIRES EN FRANÇAIS

Durée : 120 h

OBJECTIF OPÉRATIONNEL

COMPORTEMENT ATTENDU

Pour démontrer sa compétence, la stagiaire doit **produire de la correspondance d’affaires en français** selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

CONDITIONS D’ÉVALUATION

- Individuellement ;
- Travail consistant à rédiger de la correspondance ;
- Travail effectué à partir :
 - de consignes et de directives du formateur ;
 - de mises en situation réelle.
- Travail effectué à l’aide :
 - d’un dictionnaire et d’une grammaire.

CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE

- Respect des règles d’ergonomie ;
- Souci d’un travail bien présenté ;
- Respect du temps alloué ;
- Utilisation minutieuse du matériel et de l’équipement informatiques ;
- Souci de l’image de marque de l’entreprise ;
- Souci d’économie de la matière d’œuvre.

OBJECTIF OPÉRATIONNEL

| PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU | CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE |
|---|---|
| A Organiser le travail | <ul style="list-style-type: none">• Interprétation juste des directives ;• Rassemblement de tous les documents et renseignements nécessaires à la production. |
| B Établir un plan de rédaction d'une lettre | <ul style="list-style-type: none">• Détermination exacte du destinataire ;• Formulation correcte de l'objet de la lettre;• Identification appropriée des idées ;• Organisation correcte du corps de la lettre. |
| C Rédiger des lettres relatives à l'achat et à la Vente | <ul style="list-style-type: none">• Présence des idées principales ;• Organisation logique des idées ;• Utilisation correcte des mots de liaison entre les paragraphes ;• Formulation claire et concise des informations à transmettre ;• Utilisation de la terminologie appropriée à chaque situation ;• Absence d'erreurs syntaxiques, grammaticales et orthographiques. |
| D Mettre en forme les lettres | <ul style="list-style-type: none">• Respect du style de présentation ;• Présence de toutes les parties ;• Réglage correct des paramètres ;• Espacement approprié entre les parties ;• Emplacement et apparence corrects de toutes les parties. |
| E Vérifier le travail | <ul style="list-style-type: none">• Conformité du travail aux règles de rédaction et de présentation des lettres ;• Correctifs apportés s'il y a lieu. |
| F Adresser le courrier | <ul style="list-style-type: none">• Choix approprié de l'enveloppe ;• Pliage correct des lettres ;• Emplacement et inscription corrects des données du destinataire, de l'expéditeur et des mentions• Détermination correcte du coût de postage de l'enveloppe. |

MODULE 09 : TECHNIQUES DE GESTION DU FONDS DOCUMENTAIRES

Durée : 80 h

OBJECTIF OPÉRATIONNEL

COMPORTEMENT ATTENDU

Pour démontrer sa compétence, le stagiaire doit **gérer des documents administratifs** selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

CONDITIONS D'ÉVALUATION

- Individuellement ;
- Travail effectué à partir :
 - de directives et de consignes du formateur ;
 - d'étude de cas comportant des rubriques et dossiers à classer selon les normes du classement avec le choix du mode, du procédé et du matériel approprié.
- Travail effectué à l'aide :
 - d'un micro-ordinateur ;
 - d'un logiciel de traitement de texte.

CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE

- Respect de la terminologie appropriée ;
- Respect du matériel de classement ;
- Souci d'un travail soigné et ordonné ;
- Respect des échéanciers.

| PRECISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU | CRITERES PARTICULIERS DE PERFORMANCE |
|--|---|
| <p>A. Organiser son travail</p> <p>B. Classer les documents</p> <p>C. Effectuer des opérations de classement selon les différents procédés</p> <p>D. Archiver les dossiers</p> <p>E. Archiver les fichiers informatiques</p> <p>F. Préciser, structurer et organiser les différents types de fichiers manuels et déterminer leurs caractéristiques</p> <p>G. Préciser et connaître les différents types d'imprimés</p> <p>H. Vérifier le travail</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Identification exacte de l'objet de chaque document ; <ul style="list-style-type: none"> - Identification correcte des dossiers en fonction de leur nature, de leurs caractéristiques, de leur volume et de leur fréquence de consultation ; - Conception de fiches ou d'imprimés. <p>Interprétation correcte de la norme AFNOR ;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ordre des documents respectant les règles de classement alphabétique, numérique, et chronologique ; - Élaboration correcte d'un plan de classement par thème ; - Ordre des documents respectant les règles de classement alphabétique et du classement numérique ; - Ordonnement correct des dénominations selon leur lieu géographique ; - Ordonnement correct des thèmes. <ul style="list-style-type: none"> • Choix correct du procédé de classement ; • Localisation exacte du lieu de classement ; • Insertion précise des dossiers ; • Extraction correcte des dossiers ; • Mise à jour correcte des dossiers ; • Respect des règles de santé et de sécurité. <ul style="list-style-type: none"> • Identification correcte de la valeur des documents ; • Détermination exacte des délais de conservation ; • Respect des délais de conservation. <ul style="list-style-type: none"> • Organisation du classement des fiches sur micro ; • Elaboration d'arborescence. <ul style="list-style-type: none"> • Connaissance des fiches ordinaires ; • Connaissance des différents types de fiches visibles ; • Elaboration des fiches. <ul style="list-style-type: none"> • Connaissances des différents types d'imprimés • Conformité du travail aux règles et aux opérations de • Classement et d'archivage ; Correctifs apportés s'il y a lieu. |

MODULE 10 : TECHNIQUES DE GESTION DU TEMPS

Durée : 50h

OBJECTIF OPÉRATIONNEL

COMPORTEMENT ATTENDU

Pour démontrer sa compétence, le stagiaire doit **appliquer une méthode de gestion du temps** selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

CONDITIONS D'ÉVALUATION

- Individuellement ;
- Travail consistant à planifier et gérer les activités de travail à partir : - de situations représentatives du milieu de travail ;
 - des outils de planification appropriés ;
 - des consignes et directives du formateur.

CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE

- Utilisation efficace des outils de gestion du temps ;
- Souci constant d'une bonne gestion du temps.

| OBJECTIF OPÉRATIONNEL | |
|---|---|
| PRECISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU | CRITERES PARTICULIERS DE PERFORMANCE |
| <p>A. Analyser le travail à effectuer</p> <p>B. Planifier des activités</p> <p>C. Déterminer les activités à déléguer</p> <p>D. Assurer le suivi des activités de travail</p> <p>E. Reconnaître les obstacles liés à la gestion de temps</p> <p>F. Utiliser et créer différents types de plannings afin de gérer son temps et les temps qui lui incombent</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Identification correcte des principales tâches et de leur conséquence ; • Estimation du temps nécessaire à l'exécution des principales tâches ; • Respect des échéances établies pour l'exécution du travail <ul style="list-style-type: none"> • Utilisation appropriée des méthodes et des outils de planification ; • Évaluation réaliste de la durée d'exécution des activités ; • Établissement correct des priorités ; • Conformité de la planification des activités aux directives. <ul style="list-style-type: none"> • Identification correcte des ressources humaines et matérielles ; • Transmission correcte des données relatives aux activités déléguées. <ul style="list-style-type: none"> • Application d'une méthode appropriée de suivi des activités ; • Utilisation correcte d'un outil de suivi ; • Respect du calendrier des travaux ; • Adaptation régulière du calendrier des travaux en fonction des imprévus. <ul style="list-style-type: none"> • Identification correcte des principaux obstacles ; • Identification des moyens pertinents pour gérer les obstacles. <ul style="list-style-type: none"> • Répartition dans le temps d'opérations diverses ; • Organisation, prévision des activités et contrôle de leurs réalisations ; • Suivi de l'exécution des différentes phases prévues ; • Mise à jour des plannings. |

MODULE 11 : TECHNIQUES DE PRISE DE NOTES

Durée : 70 h

OBJECTIF OPÉRATIONNEL

COMPORTEMENT ATTENDU

Pour démontrer sa compétence, le stagiaire doit **appliquer une méthode d'écriture rapide** selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

CONDITIONS D'ÉVALUATION

- Individuellement ;
- Travail effectué à l'aide des consignes du formateur ;
- A partir de :
 - situations représentatives du milieu des affaires et consistant à noter un message oral direct ou enregistré à une vitesse devant atteindre les 60 mots à la minute et transcrire la note en français.

CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE

- Manifestation d'écoute active ;
- Manifestation du sens des responsabilités ;
- Respect des règles d'orthographe, de grammaire et de ponctuation.

| PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU | CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE |
|---|---|
| <p>A. Connaître les différentes techniques de prise de notes</p> <p>B. Noter un message oral ou enregistré une rapide</p> <p>C. Transcrire les textes pris en écriture rapide</p> <p>D. Vérifier le travail</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Respect des techniques de prise de note rapide ; • Atteinte d'une vitesse de 60 mots à la minute. • Transcription exacte et fidèle au texte initial ; • Respect du temps alloué ; • Texte transcrit exempt d'erreurs. • Conformité des transcriptions selon les règles d'écriture et de présentation ; • Correctifs apportés s'il y a lieu. |

MODULE 12 : BUREAUTIQUE EN ARABE

Durée : 30 H

OBJECTIF OPERATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT

COMPORTEMENT ATTENDU

Pour démontrer sa compétence, le stagiaire doit **utiliser les outils bureautiques en arabe** selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent :

CONDITIONS D'ÉVALUATION

- ◆ Individuellement
- ◆ Avec un micro-ordinateur et les logiciels usuels

CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE

- ◆ Atteinte d'une vitesse nette de 30 mots à la minute pendant trois minutes
- ◆ Justesse des calculs dans le tableur,
- ◆ Propreté des documents remis

| PRECISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU | CRITERES PARTICULIERS DE PERFORMANCE |
|--|---|
| A. Utiliser les touches de base du doigté. | <ul style="list-style-type: none">• Maintien des doigts sur les touches de base.• Maintien des yeux sur le texte à taper. |
| B. Utiliser les touches de la rangée du doigté ainsi que des rangées supérieure et inférieure. | <ul style="list-style-type: none">• Maintien des doigts sur les touches de base.• Utilisation des doigts appropriés.• Maintien des yeux sur le texte à taper. |
| C. Utiliser les touches numériques. | <ul style="list-style-type: none">• Maintien des doigts sur les touches de base.• Utilisation des doigts appropriés.• Maintien des yeux sur le texte à taper. |
| D. Utiliser l'ensemble des touches du clavier. | <ul style="list-style-type: none">• Maintien des doigts sur les touches de base.• Utilisation des doigts appropriés.• Maintien des yeux le texte à taper. |

| PRECISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU | CRITERES PARTICULIERS DE PERFORMANCE |
|---|--|
| <p>E. Utiliser les fonctions d'un logiciel de traitement de texte</p> | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Détermination de la taille et de l'apparence des caractères ▪ Détermination des marges et des alignements ▪ Disposer du texte pour l'ensemble d'un document ▪ Sauvegarder et récupérer des fichiers. ▪ Créer des sommaires et des descripteurs pour la gestion de documents. ▪ Déplacer et copier des blocs de texte. ▪ Rechercher et remplacer des caractères. <p>11. Utiliser des correcteurs orthographiques et grammaticaux.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Imprimer des documents. ▪ Insérer des dates dans des documents. ▪ Fusionner des textes avec des listes de données provenant de fichiers du même logiciel. ▪ Importer des fichiers provenant d'une base de données. |
| <p>F. Utiliser les fonctions d'un tableur</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Création d'un tableau. • Insertion des formules dans un tableau. • Création des graphiques représentatifs d'un tableau. • Gestion des bases de données sous un tableur. • Création des Tableaux Croisés Dynamiques • Impression des feuilles. |
| <p>G. Utiliser les fonctions d'une application de présentation et de graphisme (POWER POINT)</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Création de présentations. • Utilisation des diapositives. • Création de pages de commentaires et de documents. • Utilisation des différents affichages. • Utilisation de dessins, d'objets et de graphiques. • Création et modification de l'aspect d'une présentation. • Impression des présentations. |

LE STAGIAIRE DOIT MAITRISER LES SAVOIRS ET LES SAVOIR-FAIRE, SAVOIR-PERCEVOIR OU SAVOIR-ETRE JUGES PREALABLES AUX APPRENTISSAGES DIRECTEMENT REQUIS POUR L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF DE PREMIER NIVEAU, TELS QUE :

Avant d'apprendre à utiliser les touches guides du doigté (A) :

1. Distinguer les différentes parties du micro-ordinateur en arabe.
2. Prendre conscience de l'importance du respect des règles ergonomiques.
3. Utiliser la méthode de calcul de la vitesse nette.
4. Se soucier de l'importance du respect du doigté pour développer la vitesse de frappe.

OBJECTIF OPÉRATIONNEL

COMPORTEMENT ATTENDU

Pour démontrer sa compétence, le stagiaire doit **communiquer en anglais dans un contexte de travail** selon les conditions et les critères qui suivent :

CONDITIONS D'ÉVALUATION

- Individuellement ;
- Travail effectué à partir :
 - de consignes du formateur ;
 - de textes enregistrés ;
 - de mises en situation réelle.

CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE

- Utilisation appropriée des éléments structuraux de la langue anglaise ;
- Respect des règles d'orthographe, de grammaire et de concordance de temps d'usage ;
- Manifestation d'une approche client ;
- Souci de l'image de marque de l'entreprise.

OBJECTIF OPÉRATIONNEL

| PRECISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU | CRITERES PARTICULIERS DE PERFORMANCE |
|---|---|
| A Exprimer oralement un message. | <ul style="list-style-type: none">• Application appropriée des structures de la langue dans les énoncés oraux ;• Vocabulaire approprié ;• Application correcte des règles de conjugaison des verbes ;• Prononciation compréhensible ;• Enchaînement cohérent d'une suite de phrases simples dans un échange verbal. |
| B Accueillir le client. | <ul style="list-style-type: none">• Respect des techniques d'accueil physique et téléphonique ;• Utilisation appropriée du vocabulaire• Prononciation et intonation justes ;• Cohérence du message exprimé ;• Réponses pertinentes aux questions. |
| C Produire un texte. | <ul style="list-style-type: none">• Utilisation appropriée des structures de la langue ;• Application appropriée des règles grammaticales ;• Application correcte des règles de conjugaison des verbes ;• Terminologie appropriée ;• Conformité du texte aux consignes. |

MODULE 14 : BUREAUTIQUE AVANCEE

Durée : 90H

OBJECTIF OPERATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT

COMPORTEMENT ATTENDU

Pour démontrer sa compétence, la stagiaire doit
Utiliser les fonctions avancées de la bureautique (WORD et Excel)

Selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent

CONDITIONS D'EVALUATION

- Travaux réalisés à partir de documents de présentation professionnelle
- Travaux effectués avec un micro-ordinateur et les logiciels usuels
- Travail effectué à partir des modèles de documents des milieux professionnels

CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE

- Utilisation des commandes appropriées
- Respect des consignes et du temps alloué
- Respect des règles d'utilisation de l'équipement et du matériel informatique
- Respect de l'organisation du travail au sein du groupe
- Respect des règles d'économie des matières consommables (papier...)

PRECISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU

CRITERES PARTICULIERS DE PERFORMANCE

A. Modifier l'aspect d'un document

- Ajout, suppression et modification d'un arrière-plan du document
- Changement de l'alignement vertical d'un texte
- Insertion des sauts de page et de sauts de sections
- Ajout de bordures à des pages
- Positionnement de texte à l'aide de colonnes de type journal
- Positionnement de texte à l'aide de zones de texte liées

| PRECISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU | CRITERES PARTICULIERS DE PERFORMANCE |
|--|---|
| B. Importer des graphismes, des objets de Word-Art et créer des dessins dans un document | <p>Découvrir les manipulations d'insertion d'images et les fonctions de dessin pour :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Insérer et modifier des graphismes - Positionner l'image dans le document - Utiliser des cadres - Créer, redimensionner, supprimer des dessins et modifier leurs formes. - Améliorer l'aspect des images à l'aide de bordures, de trame |
| C. Utilisation de documents longs | <p>Choix des commandes appropriées pour :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Insérer des notes de bas de page et de notes de fin - Utiliser des renvois, des signets et des légendes - Réorganiser le document en mode plan - Créer un index, une table de matière et une table d'illustrations |
| D. Préparation de documents en vue d'une fusion et d'un publipostage | <p>Utilisation appropriée des fonctions de mailing pour :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Créer des lettres types, des enveloppes et des étiquettes - Préparer un document principal en vue d'une fusion - Fusionner un document principal et une source de données - Résoudre les problèmes liés à la fusion par une utilisation adéquate de la source de données - Imprimer ou envoyer un document de fusion. |
| E. Préparation d'une feuille de style | <p>Création d'un modèle de document par l'utilisation appropriée des styles :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identifier, créer, modifier et supprimer un style - Attribuer un nom à un style - Afficher des noms de style dans la fenêtre du document |

| | |
|---|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> - Spécifier un style pour les paragraphes suivants - Mettre en forme automatiquement un document en cours de frappe |
| <p>F. Adapter le fonctionnement de l'application à des besoins particuliers</p> | <p>Adaptation des paramètres de fonctionnement appropriée au besoin du poste de travail</p> |
| <p>G. Produire des formulaires et saisir des données</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Création de formulaires informatisés complets et bien disposés - Présence de toutes les données dans : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Les fichiers de données ▪ Les documents personnalisés - Préparation correcte de fichiers servant à disposer des données sur des formulaires pré- imprimés - Emplacement exact des données fusionnées dans : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Les formulaires informatisés ▪ Les formulaires pré-imprimés |
| <p>H. Effectuer la numérotation automatique, la création de banques de textes et de macro-commandes</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Utilisation judicieuse de la fonction de numérotation automatique quant : <ul style="list-style-type: none"> ▪ au type de numérotation ▪ à la position des niveaux ▪ au nombre de niveaux - création et utilisation judicieuse de banques de textes - création de macro-commandes fonctionnelles |
| <p>I. Présenter des tableaux et y effectuer des calculs</p> | <p>utilisation des fonctions avancées d'un tableau pour :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Création d'un graphique à partir d'un tableau - Recherche d'enregistrements spécifiques dans une table volumineuse - Numérotation de cellules dans un tableau - Création de référence à des cellules d'un tableau |

| PRECISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU | CRITERES PARTICULIERS DE PERFORMANCE |
|---|---|
| L. Gestion des listes de données | <p>Utiliser les manipulations appropriées pour :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Utiliser une liste comme base de données - Trier les données dans une liste - Rechercher des valeurs dans une liste à l'aide de filtres - Afficher des sous-ensembles de lignes à l'aide de filtres automatiques - Afficher des sous-ensembles de lignes à l'aide de critères élaborés |
| M. Analyse de données à l'aide de tableaux croisés dynamiques | <p>Choix des commandes appropriées pour :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Créer un tableau croisé dynamique à partir d'une source de données bien déterminée - Sélectionner des données dans un tableau croisé dynamique - Consolider plusieurs plages de données - Analyser les données en fonction de critères précis |
| N. Création de dessins et importation d'images | <p>Utilisation appropriée des fonctions de Pré.A.O pour :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Créer des graphismes dans les feuilles de calcul - Créer des dessins ou des formes libres - Ajouter du texte ou d'effets spéciaux de texte - Utiliser des images importées ou les images de la bibliothèque |
| O. Automatisation des tâches | <p>Automatisation des tâches de routine par l'utilisation appropriée des macros :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Planifier les étapes et les commandes qu'une macro doit effectuer - Enregistrer une macro - Exécuter une macro - Interrompre ou modifier une macro - Copier une macro |

| | |
|---|--|
| <p>P. Exécution d'analyse de simulation sur les données d'une feuille de calcul</p> | <p>Utilisation des tables de données à une seule variable ou à double variable pour :</p> <ul style="list-style-type: none">- Calculer plusieurs hypothèses en une seule opération- Visualiser et comparer les résultats regroupés sur la feuille de calcul- Utiliser et gérer plusieurs scénarios dans une simulation- Utiliser le Solveur pour analyser et résoudre des problèmes à plusieurs variables |
|---|--|

OBJECTIF OPERATIONNEL DE SECOND NIVEAU

LA STAGIAIRE DOIT MAÎTRISER LES SAVOIRS ET SAVOIR-FAIRE, SAVOIR-PERCEVOIR OU SAVOIR-ÊTRE JUGÉS PRÉALABLES AUX APPRENTISSAGES DIRECTEMENT REQUIS POUR L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF DE PREMIER NIVEAU, TELS QUE :

Avant d'apprendre à utiliser les fonctions du mailing

1. Expliquer l'importance en matière de temps à gagner en effectuant des publipostages
2. Expliquer l'importance de l'automatisation des fonctions pour l'exécution du travail
3. Utiliser les normes de présentation d'un document professionnel
4. S'initier aux principes de base de données

Avant d'apprendre à créer des formulaires et à les remplir :

1. Décrire le rôle des imprimés dans un milieu professionnel
2. Déterminer le champ d'utilisation des imprimés

Avant d'apprendre à exporter ou importer des fichiers :

1. Décrire les fonctionnalités internationales disponibles dans l'application
2. Expliquer les modes de partage de l'information via un micro-ordinateur

OBJECTIF OPERATIONNEL DE SECOND NIVEAU

LA STAGIAIRE DOIT MAÎTRISER LES SAVOIRS ET SAVOIR-FAIRE, SAVOIR-PERCEVOIR OU SAVOIR-ÊTRE JUGÉS PRÉALABLES AUX APPRENTISSAGES DIRECTEMENT REQUIS POUR L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF DE PREMIER NIVEAU, TELS QUE :

Avant d'apprendre à utiliser les formules statistiques

1. Expliquer l'importance de l'utilisation de statistiques dans une entreprise
2. Déterminer le rôle des variables statistiques dans la mise en place des tableaux de bord d'une entreprise
3. Apprendre la terminologie relative aux statistiques
4. S'initier aux principes calcul statistique

Avant d'apprendre à utiliser les formules financières :

5. Déterminer l'importance de la maîtrise du calcul commercial et financier pour l'élaboration de documents commerciaux
6. Rappeler la valeur juridique des documents commerciaux comportant des calculs
7. Apprendre les principes de l'arithmétique et du calcul commercial

Avant d'apprendre à travailler avec des bases de données :

3. Déterminer l'importance de l'informatisation des fichiers pour la gestion des activités courantes d'une entreprise
4. Déterminer les champs d'application d'une base de données dans un milieu professionnel (fichier clients, fichier fournisseurs, personnel...)

OBJECTIF OPERATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE SITUATION

INTENTION POURSUIVIE

Acquérir la compétence pour *utiliser les techniques et les outils de recherche d'emploi* en tenant compte des précisions et en participant aux activités proposées selon le plan de mise en situation, les conditions et les critères qui suivent.

PRECISIONS

- Connaître les différents aspects d'une méthode de recherche d'emploi.
- Consulter les sources d'information.
- Préparer les documents pour la recherche d'emploi.
- Planifier sa recherche d'emploi.
- Prendre contact avec des entreprises.

PLAN DE MISE EN SITUATION

PHASE 1 : Préparation à la recherche d'emploi

- S'informer sur les étapes à suivre pour rechercher un emploi.
- Prendre connaissance des sources d'information pouvant être consultées pendant la recherche d'emploi.
- S'informer sur les critères de recrutement selon les formes d'entreprises.
- Faire une liste d'employeurs potentiels
- Expérimenter des techniques d'entretiens

PHASE 2 : Application d'un plan de recherche d'emploi

- Planifier les étapes de réalisation de sa recherche.
- Rédiger un curriculum vitae et une lettre de présentation
- Effectuer les démarches prévues dans son plan de recherche
- Tenir un journal de bord faisant état des étapes du plan de recherche et des démarches effectuées.

PHASE 3 : Evaluation de ses démarches et des moyens utilisés

- En s'inspirant de son journal de bord, commenter la pertinence des documents utilisés et l'efficacité de ses démarches.

CONDITIONS D'ENCADREMENT

- Fournir aux stagiaires les ressources matérielles et des exemples facilitant la réalisation des travaux.
- Expliquer les modes d'utilisation des sources de références.
- Diriger les stagiaires vers les personnes ressources pouvant les aider dans leur démarche.
- Allouer du temps et des moyens pour permettre aux stagiaires d'expérimenter leur plan de recherche.
- Assurer un suivi tout au long de la progression des travaux.
- Favoriser les échanges d'opinions et la collaboration entre les stagiaires.
- Favoriser une démarche autonome et personnalisée.

CRITERES DE PARTICIPATION

PHASE 1 :

- Consulter les sources d'information mises à sa disposition.
- Recueillir des données.

PHASE 2 :

- Produire une lettre de présentation et un C.V respectant les règles de présentation et contenant des données relatives à l'expérience de travail, à la formation et à la compétence, aux renseignements personnels et aux activités.
- Déposer un journal de bord contenant les données relatives à chacune des étapes de son plan de recherche ainsi que la description des démarches qui ont été effectuées.

PHASE 3 :

- Commenter de manière réaliste et cohérente, le bilan de son expérience.

OBJECTIF OPERATIONNEL DE SECOND NIVEAU

LE STAGIAIRE DOIT MAITRISER LES SAVOIRS ET LES SAVOIR-FAIRE, SAVOIR-PERCEVOIR OU SAVOIR-ETRE JUGES PREALABLES AUX APPRENTISSAGES DIRECTEMENT REQUIS POUR L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF DE PREMIER NIVEAU, TELS QUE :

Avant d'apprendre des activités de la phase 2, application d'un plan de recherche d'emploi (A) :

1. Déterminer les caractéristiques du marché de l'emploi.
2. Repérer les secteurs d'activités sources d'emploi.
3. Expliquer dans quelle mesure les caractéristiques du marché du travail peuvent influencer sur son insertion au travail.
4. Se soucier de l'importance de maîtriser les techniques de communication pour se préparer aux éventuels entretiens professionnels

MODULE 16 : CORRESPONDANCE D'AFFAIRES EN ANGLAIS

Durée : 60 h

OBJECTIF OPÉRATIONNEL

COMPORTEMENT ATTENDU

Pour démontrer sa compétence, la stagiaire doit **produire de la correspondance d'affaires en anglais** selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

CONDITIONS D'ÉVALUATION

- Individuellement ;
- Travail consistant à rédiger et à disposer de la correspondance d'affaires ;
- Travail effectué à partir :
 - de consignes et de directives émises par le formateur ;
 - de mises en situation réelle.
- Travail effectué à l'aide :
 - d'un dictionnaire et d'une grammaire ;
 - d'un micro-ordinateur ;
 - d'un logiciel de traitement de textes ;
 - d'une imprimante.

CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE

- Respect des règles d'ergonomie ;
- Souci d'un travail bien présenté ;
- Respect du temps alloué ;
- Maîtrise des fonctions du logiciel de traitement de texte ;
- Utilisation minutieuse du matériel et de l'équipement informatiques ;
- Souci d'économie de la matière d'œuvre.

OBJECTIF OPÉRATIONNEL

| PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU | CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE |
|--|--|
| A Organiser le travail | <ul style="list-style-type: none"> • Interprétation juste des directives ; • Rassemblement de tous les documents et renseignements nécessaires à la production. |
| B Établir un plan de rédaction d'une lettre et note | <ul style="list-style-type: none"> • Détermination correcte du destinataire ; • Formulation correcte de l'objet de la lettre et de la note ; • Identification des idées à développer ; • Organisation du corps de la lettre et de la note. |
| C Rédiger des lettres et des notes | <ul style="list-style-type: none"> • Présence des idées principales ; • Organisation logique des idées ; • Utilisation correcte des mots de liaison entre les paragraphes ; • Formulation claire et concise des informations à transmettre ; • Utilisation de la terminologie appropriée à chaque situation ; • Absence d'erreurs syntaxiques, grammaticales et orthographiques. |
| D Mettre en forme des lettres et des notes | <ul style="list-style-type: none"> • Respect du style de présentation ; • Présence de toutes les parties ; • Réglage correct des paramètres ; • Espacement approprié entre les parties ; • Emplacement et apparence corrects de toutes les parties. |
| E Adresser le courrier | <ul style="list-style-type: none"> • Choix approprié de l'enveloppe ; • Pliage correct des lettres ; • Emplacement et inscription corrects des données du destinataire et de l'expéditeur sur l'enveloppe ; • Postage correct de l'enveloppe. |
| F Vérifier le travail | <ul style="list-style-type: none"> • Conformité du travail aux règles de rédaction et de présentation des lettres, des notes et des enveloppes • Correctifs apportés s'il y a lieu. |

MODULE 17 : NOTIONS DE COMPTABILITE

Durée : 75 H

OBJECTIF OPERATIONNEL

COMPORTEMENT ATTENDU

Pour démontrer sa compétence le stagiaire doit **effectuer des tâches comptables de base et pratiquer** selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

CONDITIONS D'ÉVALUATION

- Individuellement ;
- Travail effectué à partir :
 - de directives fournies par le formateur ;
 - de mises en situation réelle.
- Travail effectué à l'aide :
 - du plan comptable ;
 - de la calculatrice ;
 - des barèmes de retenues fiscales et sociales ;

CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE

- Manifestation du sens des responsabilités ;
- Organisation correcte des documents ;
- Utilisation judicieuse des pièces justificatives comptables ;
- Lisibilité des écritures ;
- Souci d'un travail bien fait ;
- Archivage sécuritaire des documents ;
- Respect des échéances.

OBJECTIF OPÉRATIONNEL

| PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU | CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE |
|---|--|
| A Organiser le travail | <ul style="list-style-type: none"> • Rassemblement des pièces comptables selon l'ordre d'exécution des tâches; • Association des pièces comptables aux dossiers correspondants. |
| B Traiter des factures d'achat | <ul style="list-style-type: none"> • Concordance de la facture à payer avec le bon de réception et le bon de commande ; • Libellé et montant appropriés sur le chèque ; • Enregistrement correct des écritures au journal achat. |
| C Traiter des factures de vente | <ul style="list-style-type: none"> • Concordance de la facture avec le bon de livraison et le bon de commande ; • Enregistrement correct des écritures au journal vente. |
| D Préparer les dépôts bancaires | <ul style="list-style-type: none"> • Concordance des données et des montants des chèques et des effets avec le bordereau de • Enregistrement correct des écritures au journal banque. |
| E Gérer une petite caisse | <ul style="list-style-type: none"> • Rassemblement des pièces comptables ; • Exactitude du solde disponible ; • Concordance de l'état de la petite caisse avec les pièces comptables ; • Alimentation correcte de la petite caisse ; • Enregistrement correct des écritures au journal caisse. |
| F Interpréter des bulletins de paie | <ul style="list-style-type: none"> • Lecture exacte des rubriques d'un bulletin de paie • Conformité des données du chèque au bulletin de paie |
| G Effectuer des tâches préliminaires relatives à un rapprochement bancaire | <ul style="list-style-type: none"> • Respect de la procédure de pointage des chèques, des paiements directs et autres pièces • Détermination correcte : <ul style="list-style-type: none"> - du montant total des chèques en circulation ; - et des dépôts ; - des entrées et sorties de fonds non comptabilisées. |
| H Remplir des formulaires statutaires | <ul style="list-style-type: none"> • Justesse des inscriptions et des calculs ; • Pertinence des documents joints aux formulaires. |

OBJECTIF OPERATIONNEL

COMPORTEMENT ATTENDU

Pour démontrer sa compétence le stagiaire doit **pratiquer un logiciel de gestion commerciale** selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

CONDITIONS D'ÉVALUATION

- Individuellement ;
- Travail effectué à partir :
 - de directives fournies par le formateur ;
 - de mises en situation réelle.
- Travail effectué à l'aide :
 - d'un micro-ordinateur ;
 - d'un logiciel de gestion commerciale et imprimante.

CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE

- Manifestation du sens des responsabilités ;
- Organisation correcte des documents ;
- Souci d'un travail bien fait ;
- Archivage sécuritaire des documents ;
- Respect des échéances.

Durée : 60 H

**OBJECTIF OPERATIONNEL DE PREMIER NIVEAU
DE COMPORTEMENT**

COMPORTEMENT ATTENDU

Pour démontrer sa compétence, le stagiaire doit
Rédiger et disposer des écrits professionnels en langue française Selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

CONDITIONS D’EVALUATION

- Individuellement
- A l’aide de cas pratiques marocains

CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE

- Respect des consignes de l’outil bureautique
- Respect des règles d’orthographe, d’usage et de grammaire
- Maîtrise des fonctions des différents logiciels
- Respect du temps alloué

**PRECISIONS SUR LE
COMPORTEMENT ATTENDU**

A. *Rédiger des notes*

B. *Rédiger un compte rendu*

**CRITERES PARTICULIERS DE
PERFORMANCE**

- Connaissance des caractéristiques et rédaction :
 - D’une note d’information
 - D’une de service
 - D’une note de consigne
 - D’une note d’instructions

Identification et rédaction des différents types de comptes rendus

- Compte rendu de réunion
- Compte rendu d’événement
- Compte rendu à partir d’une prise de notes

| PRECISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU | CRITERES PARTICULIERS DE PERFORMANCE |
|--|--|
| <p>C. Rédiger un Rapport</p> <p>D. Rédiger un Procès-verbal</p> | <ul style="list-style-type: none">• Identification et rédaction des différents types de rapports :<ul style="list-style-type: none">- Rapport d'opportunité- Rapport d'étude- Rapport de synthèse • Identification et rédaction des différents types de procès-verbaux :<ul style="list-style-type: none">- Procès-verbal de réunion- Procès-verbal d'accident- Procès-verbal d'évènement |

**OBJECTIF OPERATIONNEL DE PREMIER NIVEAU
DE COMPORTEMENT**

COMPORTEMENT ATTENDU

Pour démontrer sa compétence, le stagiaire doit

Utiliser un logiciel de base de données

Selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

CONDITIONS D’EVALUATION

- Travail effectué avec :
 - un micro-ordinateur ;
 - un logiciel de base de données ;
 - une imprimante.
- A partir de mises en situation représentatives du milieu des affaires et de consignes du formateur.
- Avec manuel de référence.

CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE

- Respect des consignes et du temps alloué.
- Utilisation des commandes appropriées.
- Respect des règles d’utilisation de l’équipement et du matériel informatiques.

| PRECISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU | CRITERES PARTICULIERS DE PERFORMANCE |
|---|--|
| A. Créer la Base de données | <ul style="list-style-type: none"> • Choix du mode de création <ul style="list-style-type: none"> ➤ mode assistant ➤ mode création • Définition de la structure de chaque table • Définition des clés des tables • Définition de la nature des clés <ul style="list-style-type: none"> ➤ Clés primaires ➤ Clés secondaires |

**OBJECTIF OPERATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE
COMPORTEMENT (suite)**

| PRECISION SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU | CRITERES PARTICULIERS DE PERFORMANCE |
|---|---|
| B. Définir des relations entre les tables. | <ul style="list-style-type: none"> • Sélection des tables à lier • Choix des clés à migrer d'une table à l'autre • Définition de la nature de la relation : <ul style="list-style-type: none"> ➤ Une à plusieurs ➤ Un à un ➤ Application des règles de l'intégrité référentielle |
| C. Extraire des données. | <ul style="list-style-type: none"> • Choix du mode des requêtes : <ul style="list-style-type: none"> ➤ Mode assistant ➤ Mode création • Sélection des tables appropriées • Choix des champs à afficher • Définition des critères de la requête |
| D. Créer des formulaires. | <ul style="list-style-type: none"> • Choix du mode de création des formulaires : <ul style="list-style-type: none"> ➤ Mode assistant ➤ Mode création • Sélection des tables ou requêtes sur lesquelles portera le formulaire • Choix du modèle préétabli • Mise en forme des formulaires • Définition des propriétés des contrôles : <ul style="list-style-type: none"> ➤ Zone de label ➤ Zone de texte ➤ Buttons |
| E. Produire des Etats. | <ul style="list-style-type: none"> • Choix du mode de création des Etats : <ul style="list-style-type: none"> ➤ Mode assistant ➤ Etat vierge • Sélection des tables ou requêtes sur lesquelles portera l'état • Choix du modèle préétabli • Mise en forme des états • Définition des propriétés de l'état. |
| F. Exporter les données : <ul style="list-style-type: none"> • Vers un autre SGBDR • vers un tableur • vers un logiciel de traitement de texte | <ul style="list-style-type: none"> • Export de manière automatique • Sélection de la partie des données appropriées. • Utilisation des données dans le logiciel de destination. |

OBJECTIF OPERATIONNELS DE SECOND NIVEAU

LE STAGIAIRE DOIT MIATRISER LES SAVOIRS-FAIRE-SAVOIR-PERCEVOIR OU SAVOIR-ETRE JUGES PREALABLES AUX APPARENTISSAGES DIRECTEMENT REQUIS POUR L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF DE PREMIER NIVEAU, TELS QUE :

Avant d'apprendre à créer la Base de données (A) :

1. Décrire les conséquences des systèmes de gestion de base de données sur le fonctionnement d'une entreprise.
2. Décrire les caractéristiques des bases de données et des Banques de données.
3. Distinguer les types de bases de données.
4. Enumérer les utilisations possibles d'une base de données

Avant d'apprendre à extraire des données (C) :

5. Enumérer les inconvénients d'une méthode classique de recherche des données.
6. Montrer la souplesse d'utilisation d'un SGBDR pour la recherche des données.

Avant d'apprendre à utiliser les formulaires et les états (D) et (E) :

7. Démontrer les inconvénients d'une méthode classique pour la création des écrans d'affichage et de saisie.
8. Montrer les points forts d'un SGBDR concernant la création des formulaires et des états d'impression.

OBJECTIF OPÉRATIONNEL

COMPORTEMENT ATTENDU

Pour démontrer sa compétence, le stagiaire doit **organiser des réunions d'affaires et évènements** selon les conditions et les critères qui suivent.

CONDITIONS D'ÉVALUATION

- Individuellement ;
- A partir de :
 - mises en situation réelle ;
 - consignes du formateur.
- Avec de l'équipement informatique et les logiciels utilisés dans l'entreprise, soit :
 - Base de données ;
 - Traitement de texte ;
 - Tableur ;
 - Outils de télécommunication.
- À l'aide d'extraits d'annuaires téléphoniques et de documents de références relatifs aux services postaux, moyens de transport et lieux d'hébergement ;
- A l'aide d'un dictionnaire et d'une grammaire.

CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE

- Utilisation judicieuse des outils de télécommunication ;
- Respect des échéances ;
- Respect des règles d'utilisation de l'équipement et du matériel informatiques ;
- Respect des règles d'ergonomie ;
- Souci de l'image de marque de l'entreprise ;
- Souci d'économie de la matière d'œuvre ;
- Souci de la qualité linguistique.

OBJECTIF OPÉRATIONNEL

| PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU | CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE |
|---|---|
| A Organiser le travail | <ul style="list-style-type: none">• Interprétation des données ;• Détermination des besoins ;• Détermination des étapes de préparation des événements ou des réunions ;• Détermination de calendriers réalistes pour l'accomplissement des tâches ;• Établissement exact de la liste des participants ;• Identification exacte des ressources matérielles nécessaires ;• Réservation correcte des ressources matérielles. |
| B Produire des avis de convocation et les documents d'accompagnement | <ul style="list-style-type: none">• Rédaction correcte des avis de convocation et des documents ;• Texte exempt d'erreurs de frappe, orthographiques et grammaticales ;• Réglage correct des paramètres ;• Choix approprié des objets et des effets animés pour la présentation. |
| C Vérifier le travail | <ul style="list-style-type: none">• Conformité des documents aux règles de présentation ;• Correctifs apportés s'il a lieu. |
| D Adresser les documents | <ul style="list-style-type: none">• Choix approprié des moyens d'expédition ;• Préparation correcte des documents pour l'expédition ;• Expédition correcte des documents au moment opportun. |
| E Préparer les locaux et l'accueil | <ul style="list-style-type: none">• Mise en place correcte des documents, de l'équipement et du mobilier ;• Organisation appropriée de l'accueil des participants ;• Organisation appropriée des pauses et des repas. |
| F Rendre compte de la réunion | <ul style="list-style-type: none">• Production correcte d'un compte rendu ou d'un procès-verbal à partir de la prise de notes ;• Respect des échéances ;• Préparation correcte des documents pour l'expédition ;• Classement correct des documents. |

OBJECTIF OPÉRATIONNEL

COMPORTEMENT ATTENDU

Pour démontrer sa compétence, la stagiaire doit **Appliquer une démarche pour résoudre un problème** selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

CONDITIONS D'ÉVALUATION

- Individuellement et en groupe;
- À partir de :
 - directives et consignes du formateur ;
 - de mises en situation réelle (cas marocain).

CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE

- Respect du temps alloué ;
- Cohérence des diagrammes ;
- Présentation correcte des documents et schéma.

| OBJECTIF OPÉRATIONNEL | |
|---|---|
| PRECISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU | CRITERES PARTICULIERS DE PERFORMANCE |
| <p>A. Réparer les types de problèmes</p> <p>B. Analyser le problème</p> <p>C. Maîtriser les outils de résolution de problèmes</p> <p>D. Savoir prendre une décision</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Problèmes de communication • Problèmes d'organisation • Problèmes de circulation de l'information • Problèmes de qualité • Problèmes de production • Observation et réflexion • Représentation du problème, aspects et points de vue • Rechercher d'une formulation commune du problème • Présentation du diagramme d'ISHIKAWA • conception du réseau PERT • Maîtrise des techniques de remue-ménages • Gestion de l'hésitation • négociation |

**OBJECTIF OPERATIONNEL DE PREMIER NIVEAU
DE SITUATION**

INTENTION POURSUIVIE

Acquérir la compétence pour **appliquer les techniques commerciales, comptables, calculs commerciaux, réaliser des travaux sur imprimés administratifs**, en tenant compte des précisions et en participant aux activités proposées selon le plan de mise en situation, les conditions et les critères qui suivent.

PLAN DE MISE EN SITUATION

PHASE 1 : Techniques commerciales

- ◆ Prendre connaissance des sources d'information pouvant être consultées pendant la réalisation des travaux.
- ◆ Préparer le matériel de bureau nécessaire pour effectuer et présenter le travail.
- ◆ Saisir les travaux et les présenter en respectant les règles de disposition

PHASE 2 : Techniques comptables

PHASE 3 : Calculs commerciaux

PHASE 4 : remplir des imprimés administratifs

CONDITIONS D'ENCADREMENT

- ◆ Fournir aux stagiaires les ressources matérielles et des documents facilitant la réalisation des travaux.
- ◆ Expliquer le mode de fonctionnement de la simulation.
- ◆ Fixer au départ les objectifs de la simulation.
- ◆ Déterminer les modalités de réalisation et de présentation du travail.
- ◆ Assurer un suivi tout au long de la réalisation des travaux.
- ◆ Favoriser les échanges d'opinions et la collaboration entre les stagiaires.
- ◆ Favoriser une démarche autonome et personnalisée.

CRITERES DE PARTICIPATION

PHASE 1 :

- ◆ Consulter le guide de présentation de l'entreprise.
- ◆ Consulter les sources d'information mises à sa disposition.
- ◆ Recueillir des données.

PHASE 2 :

- ◆ Exploiter les données et les consignes pour produire les documents ou correspondances relatifs à la situation étudiée.
- ◆ Présenter de manière professionnelle les différents travaux réalisés.

OBJECTIF OPERATIONNEL DE SECOND NIVEAU

LE STAGIAIRE DOIT MAITRISER LES SAVOIRS ET LES SAVOIR-FAIRE, SAVOIR-PERCEVOIR OU SAVOIR-ETRE JUGES PREALABLES AUX APPRENTISSAGES DIRECTEMENT REQUIS POUR L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF DE PREMIER NIVEAU, TELS QUE :

- Connaître la législation de travail
- Identifier les documents commerciaux et administratifs
- Connaître les différents calculs commerciaux
- Connaître la technique comptable
- Maîtriser la saisie sur tous les logiciels

1- Sensibilisation à l'Entrepreneuriat et à l'Auto-emploi

OBJECTIF OPÉRATIONNEL

OBJECTIF :

Permettre aux stagiaires de développer une attitude favorable à l'Entrepreneuriat et à l'Auto-emploi.

DESCRIPTION :

Ce module permettra au stagiaire de maîtriser les bases de développement de l'esprit d'entreprise.

STRATÉGIES D'ENSEIGNEMENT :

La démarche pédagogique vise la mise en œuvre d'une pratique pédagogique innovante et participative centrée sur l'activité de l'étudiant.

Cette pratique a pour principal objectif d'impliquer les étudiants dans leur propre processus de changement et les amener ainsi à une plus grande autonomie. Elle vise également à développer chez ces derniers l'esprit d'initiatives et l'esprit d'équipe et de travail collectif.

Cette approche participative peut s'articuler autour des techniques de formation suivantes :

L'exposé, les discussions de groupe, les petits groupes de travail, les études de cas, les devoirs individuels, les projets et mini-entreprises, les séances de brainstorming, les jeux de rôle, les intervenants externes (Témoignage d'un entrepreneur).

ÉVALUATION :

Évaluation formative :

Un test d'évaluation sera proposé à la fin de chaque séquence de formation pour mesurer le degré de maîtrise des objectifs qui ont fait l'objet de la séquence.

Les titres des Chapitres sont présentés sous forme de questions, auxquelles les étudiants devraient pouvoir apporter une réponse à la fin de chaque chapitre.

Évaluation sommative :

Cette évaluation comprendra :

Une épreuve pratique d'une durée de 1h. Il s'agit de questionnaire qui peut être remis aux étudiants à la fin de chaque module pour en évaluer la maîtrise du vocabulaire et des concepts fondamentaux de l'Entrepreneuriat.

| PRÉCISIONS | ÉLÉMENTS DE CONTENU |
|---|--|
| A. Maitriser la notion d'Entreprendre | <ul style="list-style-type: none"> • Signification et portée de l'acte d'entreprendre. • Notion de prise de risque. |
| B. Développer l'esprit d'Entreprise | <ul style="list-style-type: none"> • Signification et portée de l'esprit d'Entreprise. • Motivations d'un entrepreneur. • Fixation des objectifs d'une entreprise. |
| C. Identifier le profil et les potentiels d'un entrepreneur | <ul style="list-style-type: none"> • Évaluation du potentiel d'un entrepreneur. • Identification du profil d'un entrepreneur. • Entrepreneur en tant que leader. |
| D. Identifier les compétences essentielles et les facteurs déterminants pour être son propre employeur | <ul style="list-style-type: none"> • Être son propre employeur. • Principaux facteurs de réussite lors de la création d'une entreprise. • Décision de devenir entrepreneur. |

MATÉRIEL ET ÉQUIPEMENT :

- Vidéo projecteur (pour les exposés). , PC
- Tableau magnétique.

2- Techniques de développement d'une idée d'affaires

OBJECTIF OPÉRATIONNEL

OBJECTIF :

Permettre aux stagiaires de maîtriser les techniques de développement des aptitudes créatives et d'évaluation des opportunités d'affaires.

DESCRIPTION :

Ce module permettra au stagiaire de maîtriser les techniques de développement des idées et d'évaluation des opportunités d'affaires.

STRATÉGIES D'ENSEIGNEMENT :

La démarche pédagogique vise la mise en œuvre d'une pratique pédagogique innovante et participative centrée sur l'activité de l'étudiant.

Cette pratique a pour principal objectif d'impliquer les étudiants dans leur propre processus de changement et les amener ainsi à une plus grande autonomie. Elle vise également à développer chez ces derniers l'esprit d'initiatives et l'esprit d'équipe et de travail collectif.

Cette approche participative peut s'articuler autour des techniques de formation suivantes :

L'exposé, les discussions de groupe, les petits groupes de travail, les études de cas, les devoirs individuels, les projets et mini-entreprises, les séances de brainstorming, les jeux de rôle, les intervenants externes (Témoignage d'un entrepreneur).

ÉVALUATION :

Évaluation formative :

Un test d'évaluation sera proposé à la fin de chaque séquence de formation pour mesurer le degré de maîtrise des objectifs qui ont fait l'objet de la séquence.

Les titres des Chapitres sont présentés sous forme de questions, auxquelles les étudiants devraient pouvoir apporter une réponse à la fin de chaque chapitre.

Évaluation sommative :

Cette évaluation comprendra :

Une épreuve pratique d'une durée de 1h. Il s'agit de questionnaire qui peut être remis aux étudiants à la fin de chaque module pour en évaluer la maîtrise du vocabulaire et des concepts fondamentaux de l'Entreprenariat.

MATÉRIEL ET ÉQUIPEMENT :

Vidéo projecteur (pour les exposés).

- Tableau magnétique.

| PRÉCISIONS | ÉLÉMENTS DE CONTENU |
|--|---|
| A. S'enquérir des techniques de développement des idées d'affaires | <ul style="list-style-type: none"> • Techniques d'identification et de développement des opportunités d'affaires. • Techniques d'appréciation de l'importance d'une bonne idée d'affaires, commercialement valable. |
| B. Développer son potentiel créatif | <ul style="list-style-type: none"> • Appréciation de son propre potentiel créatif et innovant. • Développement des aptitudes créatives. |
| C. S'enquérir des techniques d'évaluation des opportunités d'affaires | <ul style="list-style-type: none"> • Développement des techniques d'évaluation des opportunités d'affaires. • Les techniques de transformation d'idées en opportunités d'affaires. |

3- Techniques de montage d'un plan d'affaires

OBJECTIF OPÉRATIONNEL

OBJECTIF :

Permettre aux stagiaires de maîtriser les techniques d'élaboration d'un plan d'affaires.

DESCRIPTION :

Ce module permettra au stagiaire de maîtriser les techniques d'élaboration d'un plan d'affaires et le lancement et démarrage d'une petite entreprise.

STRATÉGIES D'ENSEIGNEMENT :

La démarche pédagogique vise la mise en œuvre d'une pratique pédagogique innovante et participative centrée sur l'activité de l'étudiant.

Cette pratique a pour principal objectif d'impliquer les étudiants dans leur propre processus de changement et les amener ainsi à une plus grande autonomie. Elle vise également à développer chez ces derniers l'esprit d'initiatives et l'esprit d'équipe et de travail collectif.

Cette approche participative peut s'articuler autour des techniques de formation suivantes :

L'exposé, les discussions de groupe, les petits groupes de travail, les études de cas, les devoirs individuels, les projets et mini-entreprises, les séances de brainstorming, les jeux de rôle, les intervenants externes (Témoignage d'un entrepreneur).

ÉVALUATION :

Évaluation formative :

Un test d'évaluation sera proposé à la fin de chaque séquence de formation pour mesurer le degré de maîtrise des objectifs qui ont fait l'objet de la séquence.

Les titres des Chapitres sont présentés sous forme de questions, auxquelles les étudiants devraient pouvoir apporter une réponse à la fin de chaque chapitre.

Évaluation sommative :

Cette évaluation comprendra :

Une épreuve pratique d'une durée de 2 h. Il s'agit de questionnaire et/ou cas pratique qui peut être remis aux étudiants à la fin de chaque module pour en évaluer la maîtrise du vocabulaire et des concepts fondamentaux de l'Entreprenariat.

MATÉRIEL ET ÉQUIPEMENT :

Matériel :

- Vidéo projecteur (pour les exposés).
- Tableau magnétique.
- Mallette de simulation de création d'entreprise (Jeu d'entreprise).

| PRÉCISIONS | ÉLÉMENTS DE CONTENU |
|--|---|
| A. Maîtriser les techniques d'élaboration d'un plan d'affaires | <ul style="list-style-type: none"> • Composantes d'un plan d'affaires. • Techniques de préparation d'un plan d'affaires. • Techniques de montage d'un plan d'affaires (Jeu d'entreprise). |
| B. S'enquérir des grandes étapes de création et de lancement d'une entreprise | <ul style="list-style-type: none"> • Interprétation des résultats et des conclusions d'un plan d'affaires. • Évaluation des facteurs de lancement et démarrage d'une entreprise. • Identification des sources d'informations et d'assistance pour le lancement d'une entreprise |
| C. Maîtriser les techniques de base de gestion d'une entreprise | <ul style="list-style-type: none"> • Techniques de base de recrutement et de gestion du personnel. • Techniques de base de la gestion du temps. • Techniques de base de la gestion des ventes et relation avec les clients. • Techniques de base de la gestion des achats et relation avec les fournisseurs. • Techniques de base de calcul et maîtrise des coûts. • Techniques de base de la gestion financière. |

MODULE 25 : STAGE EN ENTREPRISE

Durée : 240 H

OBJECTIF OPERATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE SITUATION

INTENTION POURSUIVIE

Acquérir la compétence pour

S'intégrer au milieu de travail,

en tenant compte des précisions en participant aux activités proposées selon le plan de mise en situation, les conditions et les critères qui suivent.

PRECISIONS

- Etre consciente de la place qu'on occupe dans une entreprise.
- Exercer des tâches dans une entreprise.
- Etre consciente des changements de perception qu'entraîne un séjour en milieu de travail.

PLAN DE MISE EN SITUATION

PHASE 1 : Préparation au séjour en milieu de travail

- Prendre connaissance des renseignements et des modalités relatives au stage.
- S'informer sur l'organisation de l'entreprise.
- Se situer dans l'organisation de l'entreprise relativement à la tâche et à la place occupée dans la structure.

PHASE 2 : Observations et réalisation d'activités en milieu professionnel

- Observer le contexte de travail.
- Effectuer diverses tâches professionnelles ou participer à leur réalisation.
- Vérifier la satisfaction de la personne responsable du stage relativement aux activités réalisées.
- Faire état de ses observations sur le contexte de travail et sur les tâches exercées dans l'entreprise.

**OBJECTIF OPERATIONNEL DE PREMIER NIVEAU
DE SITUATION (suite)**

PHASE 3 : Comparaison des perceptions de départ aux réalités du milieu professionnel.

- Comparer la perception du métier que l'on avait avant le stage avec celle que l'on a après.
- Comparer ses goûts, ses aptitudes, ses champs d'intérêt et ses qualités personnelles avec les réalités du travail de secrétariat.
- Reconnaître les points forts qui faciliteront son travail ainsi que les carences qu'il faudra pallier.
- Evaluer l'influence de l'expérience sur le choix d'un futur emploi.

CONDITIONS D'ENCADREMENT

- Maintenir une collaboration étroite entre l'établissement de formation et l'entreprise.
- Rendre possible l'observation et l'exécution des tâches professionnelles.
- S'assurer de la supervision des stagiaires par une personne responsable de l'entreprise (tuteur ou tutrice).
- Assurer l'encadrement périodique des stagiaires.
- Intervenir en cas de difficultés ou de problèmes.
- Favoriser les échanges d'opinions entre les stagiaires ainsi que l'expression de tous, particulièrement au moment de la confrontation des perceptions de départ aux réalités vécues en milieu professionnel.

CRITERES DE PARTICIPATION

PHASE 1 :

- **Recueil des données relatives au stage et à l'organisation de l'entreprise.**
- Décrit les tâches prévues pour les stagiaires.

PHASE 2 :

- **Respecte les directives de l'entreprise relativement aux activités qu'on lui permet d'exercer à titre de stagiaire, les horaires et la réglementation de travail.**
- **Fait état de ses observations sur au moins cinq aspects du contexte professionnel et sur les tâches exercées au cours du stage.**

PHASE 3 :

Résume son expérience en milieu professionnel en indiquant quelle influence elle aura sur le choix d'un futur emploi.

OBJECTIFS OPERATIONNELS DE SECOND NIVEAU

LE STAGIAIRE DOIT MAÎTRISER LES SAVOIRS, SAVOIR-FAIRE, SAVOIR-PERCEVOIR OU SAVOIR ÊTRE JUGES PREALABLES AUX APPENTISSAGES DIRECTEMENT REQUIS POUR L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF DE PREMIER NIVEAU, TELS QUE :

Avant d'entreprendre les activités de la phase (préparation au séjour en milieu professionnel) :

1. Appliquer les étapes de planification de la recherche d'un lieu de stage.
2. Se soucier de l'importance des attitudes au moment de la recherche dynamique d'un lieu de stage.

Avant d'entreprendre les activités de la phase 2 (Observation et réalisation d'activités en milieu professionnel) :

1. Décrire les éléments à consigner en cours de stage.
2. Décrire le comportement à adopter en milieu professionnel.