



Royaume du Maroc

مكتب التكوين المهني وإنعاش الشغل

Office de la Formation Professionnelle
et de la Promotion du Travail

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

*Secteur : Administration, Gestion & Commerce
AGC*

PROGRAMME DE FORMATION

*Filière : TSB(Technicien en Secrétariat et
Bureautique)*



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 SAOUAQI : Formatrice Animatrice au CDC Tertiaire
- Mme ABIDI Nadia : Formatrice Secrétariat CF EL FIDA
- Mme GOULIN FATIMA : Formatrice Secrétariat CF TERTIAIRE I (ISGI)
- Mme M'HADEB NADIA : Formatrice Secrétariat CF TERTIAIRE I (ISGI)
- Mme BOUGRINI HASNA : Formatrice Secrétariat CF TERTII (ITA GEST H M)

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

SOMMAIRE

MODULE	N° DE PAGE
PRESENTATION	4
SYNTHESE DU PROGRAMME D'ETUDE	7
ARABE	14
COMMUNICATION ECRITE ET ORALE	16
ANGLAIS TECHNIQUE	20
LEGISLATION / PME	23
METIER ET FORMATION DANS LE SECTEUR AGC	27
L'ENTREPRISE ET SON ENVIRONNEMENT	23
NOUVELLE TECHNOLOGIE DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION	32
ETUDE DE CLAVIER ET INITIATION A LA BUREAUTIQUE	34
TECHNIQUES DE PRISE DE NOTES RAPIDE	40
CORRESPONDANCE D'AFFAIRES EN ARABE	43
TECHNIQUES DE GESTION DU TEMPS	45
TECHNIQUES DE GESTION DU FONDS DOCUMENTAIRE	48
TECHNIQUES DE COMMUNICATION ET PHONING	52
DOCUMENTS ET CALCULS COMMERCIAUX	56
CORRESPONDANCE D'AFFAIRES EN ANGLAIS	59
BUREAUTIQUE AVANCEE	61
NOTIONS DE COMPTABILITE	67
LOGICIEL DE GESTION COMMERCIALE	69
PRINCIPES ET FONCTIONNEMENT D'UN SGBDR	71
CORRESPONDANCE COMMERCIALE EN LANGUE FRANCAISE	74
TECHNIQUES DE RECHERCHE D'EMPLOI	78
ECRITS PROFESSIONNELS	81
BUREAUTIQUE EN ARABE	83
ETUDES DE CAS DANS L'ENTREPRISE FIL D'ART	85
DOSSIER DE CREATION D'ENTREPRISE	87
STAGE EN ENTREPRISE	94

PRESENTATION DU PROGRAMME

Le programme Technicien en Secrétariat et Bureautique (TSB) s'inscrit dans les orientations retenues par l'OFPPT concernant la formation professionnelle. Il a été conçu suivant un nouveau cadre d'élaboration des programmes qui exige, notamment, la participation des milieux du travail et de la formation.

Le programme est défini par compétences, formulé par objectifs, découpé par 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 fins, les buts ainsi que les stratégies et les moyens pour atteindre les objectifs.

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

La durée du programme est de **2000** heures ; de ce nombre, 1000 heures sont relatives à la première année et 1000 heures à l'acquisition de compétences en deuxième année. Chaque année est décomposée en deux semestres de **500 chacun**. Le programme est divisé en **26** modules.

Le programme comprend deux parties :

- La première, d'intérêt général, présente une vue d'ensemble du projet de formation, elle comprend cinq chapitres. Le premier chapitre synthétise, sous forme de tableau, des données essentielles. Le deuxième définit les buts de la formation, le troisième, les compétences visées, le quatrième, les objectifs généraux. Enfin, le cinquième chapitre apporte des précisions au sujet des objectifs opérationnels.
- La seconde partie vise davantage les personnes touchées par l'application du programme. On y décrit les objectifs opérationnels de chacun des modules.

Buts de la formation

Énoncés des intentions éducatives retenus pour le programme. Il s'agit d'une adaptation des buts généraux de la formation professionnelle pour une formation donnée.

Compétence

Ensemble de comportements socio-effectifs ainsi que d'habilités cognitives ou d'habilités psycho-sensori-motrices permettant d'exercer convenablement un rôle, une fonction, une activité ou une tâche.

Objectifs généraux

Expression des intentions éducatives en catégories de compétences à développer chez le stagiaire. Ils servent d'orientation et de regroupement aux objectifs opérationnels.

Objectifs opérationnels

Traduction des intentions éducatives en termes pratiques pour l'enseignement, l'apprentissage et l'évaluation.

Module (Module d'un programme)

Unité constitutive ou composante d'un programme de formation comprenant un objectif opérationnel de premier niveau et les objectifs opérationnels de second niveau qui l'accompagnent

PREMIERE PARTIE

1- SYNTHESE DU PROGRAMME D'ETUDES

Nombre de modules : 26
Durée en heures : 2000

Modules	Durée 1ère année		Durée 2ème année		Total
	1er Semestre	2ème Semestre	1er Semestre	2ème Semestre	
ARABE	15	15			30
COMMUNICATION ECRITE ET ORALE	70	70	70		210
ANGLAIS TECHNIQUE		35	35		70
LEGISLATION / PME			30		30
METIER ET FORMATION DANS LE SECTEUR AGC	10				30
ENVIRONNEMENT DE L'ENTREPRISE	90				90
NOUVELLE TECHNOLOGIE DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION	30				30
ETUDE DE CLAVIER ET INITIATION A LA BUREAUTIQUE	150				150
TECHNIQUES DE PRISE DE NOTES RAPIDE	70				100
CORRESPONDANCE D'AFFAIRE EN ARABE	60				
TECHNIQUES DE GESTION DU TEMPS		50			50
TECHNIQUES DE GESTION DU FONDS DOCUMENTAIRE		90			90
TECHNIQUES DE COMMUNICATION ET PHONING		80			80
DOCUMENTS ET CALCULS COMMERCIAUX		70			70
CORRESPONDANCE D'AFFAIRES EN ANGLAIS		90			90
BUREAUTIQUE AVANCEE			90		90
NOTIONS DE COMPTABILITE			75		75
LOGICIEL DE GESTION COMMERCIALE			30		30
PRINCIPES ET FONCTIONNEMENT D'UN SGBDR			50		50
CORRESPONDANCE COMMERCIALE EN LANGUE FRANCAISE			90		90
TECHNIQUES DE RECHRECHE D'EMPLOI			30		30
ECRITS PROFESSIONNELS				70	70
BUREAUTIQUE EN ARABE				40	40
ETUDES DE CAS DANS L'ENTREPRISE FIL D'ART				90	90
DOSSIER DE CREATION D'ENTREPRISE				60	60
STAGE EN ENTREPRISE				240	240
Total	500	500	500	500	2000

2- BUTS DE LA FORMATION

Les buts de la formation en Secrétariat sont définis à partir des buts de généraux de la formation professionnelle en tenant compte, en particulier, de la situation de travail. Ces buts sont :

Rendre la personne efficace dans l'exercice d'une profession

- lui permettre d'effectuer correctement et avec une performance acceptable, au niveau du seuil d'entrée sur le marché du travail, les tâches et les activités inhérentes au travail de secrétariat ;
- lui permettre d'évoluer convenablement dans le cadre du travail en favorisant :
 - l'acquisition des habiletés intellectuelles qui rendent possibles des choix judicieux au moment de l'exécution des tâches ;
 - le développement des capacités d'analyse et de résolution de problèmes reliés à l'exécution des tâches ;
 - le renforcement des habitudes de précision et de rapidité dans l'exécution des tâches reliées au travail de secrétariat ;
 - le développement du souci de communiquer efficacement avec ses supérieurs et collègues, en faisant un bon usage du français et de l'anglais à titre de langue seconde ;
 - le développement des attitudes d'éthique professionnelle et le sens des responsabilités ;
 - l'habitude d'une préoccupation constante au regard de la santé et de la sécurité au travail.

Assurer l'intégration à la vie professionnelle

- faire connaître les droits et responsabilités comme travailleuse et travailleur ;
- faire connaître le marché du travail, en général, et le contexte du métier en particulier ;
- lui permettre de se familiariser avec le métier en l'intégrant à un milieu de travail.

Favoriser l'évolution et l'approfondissement des savoirs professionnels

- permettre de développer son initiative, sa créativité, son autonomie, le goût de la réussite et le sens des responsabilités ;
- permettre de développer le souci de la qualité dans l'exécution de ses tâches ;
- permettre de comprendre des concepts reliés aux techniques et aux outils de travail en constante évolution ;
- permettre d'acquérir des méthodes de travail efficace.

Assurer la mobilité professionnelle

- permettre d'acquérir une solide formation de base ;
- permettre de développer des attitudes positives à l'égard des changements professionnels et technologiques ;
- permettre d'accroître sa capacité d'apprendre, de s'informer et de se documenter ;
- permettre de se préparer à la recherche dynamique d'un emploi.

3. OBJECTIFS GENERAUX

- Les objectifs généraux du programme TSB sont présentés ci-après. Ils sont accompagnés des énoncés de compétences liés à chacun des objectifs opérationnels de premier niveau qu'ils regroupent.

Développer chez le stagiaire les compétences nécessaires pour l'intégration harmonieuse au milieu du travail

- Se situer au regard du métier et de la démarche de formation.
- Utiliser des moyens de recherche d'emploi.
- S'intégrer au milieu du travail
- Cerner l'environnement du travail

Développer chez le stagiaire les compétences nécessaires pour l'application des principes, des règles et des méthodes essentielles à la pratique du métier

- Appliquer des notions de français à la correspondance d'affaires.
- Appliquer une méthode de doigté du clavier latin et arabe.
- Appliquer des notions de gestion de documents.
- Appliquer les méthodes de gestion de temps
- Se situer au regard de la qualité.
- Appliquer des notions de disposition de correspondance.

Développer chez le stagiaire les compétences nécessaires pour l'utilisation des outils informatiques

- Utiliser un logiciel de Gestion Commerciale

- Utiliser un logiciel de base de données.
- Utiliser les fonctions de base d'un logiciel de traitement de texte.
- Utiliser les fonctions de base d'un tableur
- Utiliser les fonctions de base d'un logiciel comptable.
- Utiliser les fonctions avancées d'un logiciel de traitement de texte.
- Utiliser les fonctions avancées d'un tableur
- Utiliser les fonctions d'un traitement de texte en arabe

Développer chez le stagiaire les compétences nécessaires pour communiquer en milieu de travail

- Communiquer dans un contexte de travail de bureau.
- Gérer, en français, en arabe et en anglais, les communications d'un bureau.

Développer chez le stagiaire les compétences nécessaires pour la réalisation des tâches de secrétariat et Bureautique

- Produire de la correspondance
- Produire des documents d'affaires.
- Traiter les demandes relatives à la législation du travail.
- Tenir les livres comptables d'entreprises de services et d'entreprises commerciales.

4-OBJECTIFS OPERATIONNELS DE PREMIER ET SECOND NIVEAU

4.1 DEFINITION DES OBJECTIFS OPERATIONNELS

Un objectif opérationnel de premier niveau est défini pour chacune des compétences visées conformément à leur présentation au chapitre 3 ; celles-ci sont structurées et articulées en un projet intégré de formation permettant de préparer le stagiaire à la pratique d'un métier. Cette organisation systémique des compétences produit des résultats qui dépassent ceux de la formation par éléments isolés. Une telle façon de procéder assure, en particulier, la progression harmonieuse d'un objectif à un autre, l'économie dans les apprentissages (en évitant les répétitions inutiles), l'intégration et le renforcement d'apprentissage, etc.

Les objectifs opérationnels de premier niveau constituent les cibles principales et obligatoires de la formation et de l'apprentissage. Ils sont pris en considération pour l'évaluation aux fins de la sanction des études. Ils sont définis en fonction d'un comportement ou d'une situation et présentent, selon le cas, les caractéristiques suivantes :

- Un objectif défini en fonction d'un comportement est un objectif relativement fermé qui décrit des actions et des résultats attendus du stagiaire au terme d'une étape de sa formation. L'évaluation porte sur les résultats attendus.
- Un objectif défini en fonction d'une situation est un objectif relativement ouvert qui décrit les phases d'une situation éducative dans laquelle on place le stagiaire. Les produits et les résultats varient d'un stagiaire à un autre. L'évaluation porte sur la participation du stagiaire aux activités proposées selon le plan de mise en situation

Les objectifs opérationnels de second niveau servent de repères quant aux apprentissages préalables à ceux qui sont directement requis pour l'atteinte d'un objectif de premier niveau. Ils sont groupés en fonction des précisions ou des phases de l'objectif opérationnel de premier niveau.

REMARQUES

Les objectifs opérationnels de premier et de second niveau supposent la distinction nette de deux paliers d'apprentissage :

- au premier palier, les apprentissages qui concernent les savoirs préalables ;
- au second palier, les apprentissages qui concernent la compétence.

Les objectifs opérationnels de second niveau indiquent les savoirs préalables. Ils servent à préparer les stagiaires à entreprendre correctement les apprentissages directement nécessaires à l'acquisition d'une compétence. On devrait toujours les adapter aux besoins particuliers des stagiaires ou des groupes en formation.

Les objectifs opérationnels de premier niveau guident les apprentissages que les stagiaires doivent faire pour acquérir une compétence :

- Les précisions ou les phases de l'objectif déterminent ou orientent des apprentissages particuliers à réaliser, ce qui permet le développement d'une compétence de façon progressive par élément ou par étape.

L'ensemble de l'objectif détermine ou oriente des apprentissages globaux, d'intégration et de synthèse ; cela permet de parfaire le développement d'une compétence. des activités particulières pour les précisions ou des phases des objectifs de premier niveau.

4.2 GUIDE DE LECTURE DES OBJECTIFS OPERATIONNELS DE PREMIER NIVEAU

A. Lecture d'un objectif défini en fonction d'un comportement

Un objectif défini en fonction d'un comportement comprend six composantes. Les trois premières composantes donnent une vue d'ensemble de l'objectif :

- **Le comportement attendu** présente une compétence, comme le comportement globale attendu à la fin des apprentissages dans le cadre d'un module.
- **Les conditions d'évaluation** définissent ce qui est nécessaire ou permis au stagiaire au moment de vérifier s'il a atteint l'objectif ; on peut ainsi appliquer les mêmes conditions d'évaluation partout.
- **Les critères généraux de performance** définissent des exigences qui permettent de voir globalement si les résultats obtenus sont satisfaisants.

Les trois dernières composantes permettent d'avoir une vue précise et une compréhension univoque de l'objectif :

- **Les précisions sur le comportement attendu** décrivent les éléments essentiels de la compétence sous la forme de comportements particuliers.
- **Les critères particuliers de performance** définissent des exigences à respecter et accompagnent habituellement chacun des précisions. Ils permettent de porter un jugement plus éclairé sur l'atteinte de l'objectif.
- **Le champ d'application de la compétence** précise les limites de l'objectif, le cas échéant. Il indique si l'objectif s'applique à une ou à plusieurs tâches, à une ou à plusieurs professions, à un ou à plusieurs domaines, etc.

B. Lecture d'un objectif défini en fonction d'une situation

Un objectif défini en fonction d'une situation comprend six composantes :

- **L'intention** poursuivie présente une compétence, comme une intention à poursuivre tout au long des apprentissages dans le cadre d'un module.
- **Les précisions** mettent en évidence l'essentiel de la compétence et permettent une meilleure compréhension de l'intention poursuivie.
- **Le plan de mise en situation** décrit, dans ses grandes lignes, la situation éducative dans la quelle on place le stagiaire pour lui permettre d'acquérir la compétence visée. Il comporte habituellement trois phases d'apprentissage telles :
 - une phase d'information ;
 - une phase de réalisation et d'approfondissement ou d'engagement
 - une phase de synthèse, d'intégration et d'auto-évaluation.
- **Les conditions d'encadrement** définissent des balises à respecter et des moyens à mettre en place, de façon à rendre possible les apprentissages et à avoir les mêmes conditions partout. Elles peuvent comprendre des principes d'action ou des modalités particulières.
- **Les critères de participation** décrivent les exigences de participation que le stagiaire doit respecter pendant l'apprentissage. Ils portent sur la façon d'agir et non sur des résultats à obtenir en fonction de la compétence visée. Des critères de participation sont généralement présentés pour chacune des phases du plan de mise en situation.
- **Le champ d'application de la compétence** précise les limites de l'objectif, le cas échéant. Il indique si l'objectif s'applique à une ou à plusieurs professions, à un ou à plusieurs domaines, etc.

DEUXIEME PARTIE

MODULE EGT1 : ARABE

Durée 30 h

OBJECTIF OPERATIONNEL DE COMPORTEMENT

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 :

- Travail individuel
- Echange commercial oral ou écrit.

CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE

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

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.

OBJECTIFS OPERATIONNELS

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

Avant d'accueillir un visiteur en langue arabe (A) :

1. Peut exprimer différents messages d'accueil).
2. Connaît différentes expressions en fonction des coutumes régionales
3. Peut exprimer un non verbal en accord avec le message.

Avant de questionner en langue arabe (B) :

4. Connaître une liste de questions ouvertes à poser
5. A préparé une liste de questions fermées ou d'orientation

Avant de faire des interventions d'appui (C) :

6. Est capable de reformuler dans le langage de l'interlocuteur en langue arabe.

Avant d'argumenter (D) :

7. A préparé un argumentaire en arabe
8. Comprend le besoin du client en langue arabe.

Avant de conclure la vente ou la négociation (E) :

9. A préparé différents types de conclusions en arabe.
10. Est capable d'identifier des signaux d'achat liés à la culture arabe.

Avant d'effectuer une correspondance en Arabe (F) :

11. Maîtrise les signes de l'alphabet arabe
12. Maîtrise les règles d'orthographe et de grammaire arabe.
13. Maîtrise les règles de forme d'une lettre commerciale en Arabe.
14. Se met à la place du client pour en mesurer l'impact.

MODULE EGT 2 : COMMUNICATION ECRITE ET ORALE

Durée : 210 h

OBJECTIF OPERATIONNEL DE SITUATION

INTENTION POURSUIVIE

Acquérir la compétence pour

Communiquer en milieu de travail.

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 principes de base et les principales techniques de communication interpersonnelle.
- Comprendre l'importance de la communication pour le travail.
- Appliquer des principes et des techniques de communication
- Appliquer les techniques et les principes relatifs au travail d'équipe
- Etre consciente ou conscient de ses forces et de ses limites quant à sa façon de communiquer.

PLAN DE MISE EN SITUATION

PHASE 1 : Information sur les principes généraux de la communication :

- S'informer sur les éléments du processus de communication.
- Inventorier les obstacles à la communication.
- S'informer sur les éléments permettant une communication efficace.
- S'informer sur la communication non verbale.
- A partir de situations vécues dans sa vie personnelle ou professionnelle, examiner sa façon de communiquer en reconnaissant son style de communication ainsi que ses points forts et ses points faibles.

PHASE 2 : Sensibilisation à la réalisation de travaux en équipe :

- S'informer sur le fonctionnement d'équipes de travail.
- Observer le fonctionnement d'équipes de travail et constater l'influence d'une bonne communication sur l'adaptation des personnes au changement.
- S'informer sur les principales étapes permettant de résoudre des problèmes en équipe.
- Expérimenter des techniques de travail créatif en équipe.

OBJECTIF OPERATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE SITUATION

PHASE 3 : Sensibilisation aux techniques de communication :

- Conduire une réunion d'ordre professionnel : définir une date, un lieu et un ordre de jour, savoir renseigner une réunion, prendre parole en public.
- Mener à bien un entretien d'ordre professionnel : préparer un argumentaire, préciser l'objet de l'entretien, savoir argumenter et conclure l'entretien.

PHASE 4 : Evaluation de sa façon de communiquer :

- Faire le bilan de ses points forts et de points faibles relativement à sa façon de communiquer avec des collègues, des patronnes ou des patrons et la clientèle.
- Faire le bilan des habiletés acquises dans ce module.
- Indiquer des moyens à prendre pour s'améliorer en matière de communication.

CONDITIONS D'ENCADREMENT

- Créer un climat de confiance et d'ouverture.
- Utiliser de façon importante les techniques du jeu de rôle et de simulation dans des mises en situation représentatives du milieu du travail.
- Faciliter les échanges d'opinions par l'utilisation des techniques d'animation.
- Encourager et soutenir les élèves éprouvant des difficultés à communiquer.
- Encourager les élèves à expérimenter de nouveaux comportements.
- Privilégier le travail en sous-groupe en s'assurant que les personnes puissent à tour de rôle, participer à des situations et les observer.
- Fournir des grilles facilitant l'observation et l'analyse des mises en situation.
- Guider la démarche d'évaluation des élèves, en ce qui a trait à leur façon de communiquer, en leur fournissant des outils appropriés (questionnaires ou grilles d'analyse).

CRITERES DE PARTICIPATION

PHASE 1 :

- Consulte les sources d'information mises à sa disposition
- Recueille des données
- S'applique à examiner sa façon de communiquer.

OBJECTIF OPERATIONNEL DE SITUATION

PHASE 2 :

- Relève les éléments qui facilitent l'adaptation des personnes au changement
- Accepte d'expérimenter diverses techniques de travail en équipe
- Participe aux activités d'information

PHASE 3 :

- Manifeste le souci d'apprendre en participant avec sérieux aux activités.
- Adopte un langage et un comportement acceptables pour le contexte.
- Utilise les outils d'observation et d'analyse fournis.
- Accepte d'expérimenter différents rôles.

PHASE 4 :

- Présente un bilan de sa façon de communiquer.

OBJECTIFS OPERATIONNELS

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

Avant d'entreprendre d'ensemble des phases :

1. Rappeler les principes de base de la grammaire et conjugaison de la langue française.
2. Entraîner le stagiaire au résumé de texte.
3. Entraîner le stagiaire à la prise de notes.
4. Décrire la façon de consulter les outils de références usuels.
5. Décrire les parties d'un écrit professionnel commercial.
6. Présenter les divers écrits professionnels selon leurs objets.
7. Présenter les règles à respecter lors de l'établissement du document

Avant d'entreprendre des activités de la phase 2 (Sensibilisation à la réalisation de travaux en équipe) :

8. Reconnaître les obstacles à la créativité

Avant d'entreprendre des activités de la phase 3 (Sensibilisation aux techniques de communication) :

9. Connaître les divers types de réunions
10. Expliquer les divers types d'entretien

MODULE EGT 3 : ANGLAIS TECHNIQUE

Durée : 70 h

OBJECTIF OPERATIONNEL DE COMPORTEMENT

COMPORTEMENT ATTENDU

Pour démontrer sa compétence, l'élève 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 consistant :

- 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.

CRITERES GENERAUX

- Respecter des règles d'orthographe d'usage et grammaticale

PRECISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU

A. Analyser grammaticalement des textes.

B. Accorder des termes

CRITERES PARTICULIERS DE PERFORMANCE

- Reconnaissance exacte de la nature et de la fonction des mots.
60. Détermination appropriée du genre et du nombre des mots
- Accords appropriés des :
 - Noms ;
 - Déterminants ;
 - Pronoms ;
 - Adjectifs ;
 - Participes.

**OBJECTIF OPERATIONNEL
DE COMPORTEMENT (suite)**

**PRECISIONS SUR LE
COMPORTEMENT ATTENDU**

**CRITERES PARTICULIERES DE
PERFORMANCE**

C. Accorder et conjuguer des verbes.

- 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.

D. Orthographier des textes.

- Orthographe appropriée des mots.

E. Ponctuer des textes.

- Utilisation des signes appropriés.
- Emplacement approprié des signes.

F. Corriger des textes.

- Utilisation appropriée du vocabulaire d'affaires.
- Respect de la structure des phrases simples et complexes.
- Respect des règles de ponctuation
- Accord approprié des mots.

G. Prendre en note le contenu de messages verbaux.

- Reconnaissance exacte de l'objet.
- Présence des idées principales.
- Présence des détails importants à retenir.

H. Traduire des textes du français à l'anglais et vice versa

- Reconnaissance des idées principales.
- Reconnaissance des idées secondaires.
- Reconnaissance de l'idée générale.

I. Traduire les documents commerciaux de l'entreprise.

- Il s'agit de traduire les documents suivants :
 - Documents d'achats ;
 - Documents de ventes ;

J. Rédiger en anglais, des écrits professionnels.

- Respect des normes ;
- Respect des règles d'orthographe ;
- Indication des informations nécessaires.

OBJECTIFS OPERATIONNELS

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'apprendre à analyser grammaticalement des textes (A) :

1. Utiliser une grammaire et un dictionnaire.
2. Interpréter le vocabulaire d'affaires.

Avant d'apprendre à orthographier des textes (D) :

3. Décrire la façon de consulter les outils de référence usuels.

Avant d'apprendre à traduire des textes (H) :

4. Utiliser et interpréter les mots techniques et le vocabulaire commercial.

Avant d'apprendre à rédiger en anglais, des écrits professionnels (J) :

5. lister et expliquer chaque écrit

MODULE EGT 4 : LEGISLATION / PME

Durée : 30 h

OBJECTIF OPERATIONNEL DE COMPORTEMENT

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'EVALUATION

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

CRITERES GENERAUX

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

**OBJECTIF OPERATIONNEL
DE COMPORTEMENT (suite)**

**PRECISIONS SUR LE
COMPORTEMENT ATTENDU**

**CRITERES PARTICULIERES DE
PERFORMANCE**

C. Conclure un contrat de travail

- Respect du formalisme
- Respect des règles de protection :
 - 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

D. Exécuter un contrat de travail

- Connaissance des principaux droits et obligations de l'employeur
 - 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

E. La cessation du contrat de travail.

- Connaissance de conséquences juridiques de la Cessation provisoire (suspension du contrat de travail) :
- Connaissance de conséquences juridiques de la cessation définitive
 - **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 :
 - L'indemnité de licenciement
 - Le reçu pour solde de tout compte
 - Le certificat de travail

OBJECTIFS OPERATIONNELS

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 de décrire les principaux types de contrats (A) :

Définir le droit du travail

les rapports individuels

Rapports collectifs

Les sources du droit de travail

- La constitution
- La loi
- Le règlement
- La jurisprudence
- Les sources professionnelles
- Les conventions collectives
- Les usages
- Le règlement intérieur de l'entreprise
- Les sources internationales

Avant d'exécuter un contrat de travail (D) :

Connaître la Caisse nationale de sécurité sociale

Connaître l'Office de la formation professionnelle

**OBJECTIF OPERATIONNEL
DE SITUATION**

INTENTION POURSUIVIE

Acquérir la compétence pour
Se situer au regard du métier et de la démarche de formation
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

- Connaître la réalité du métier.
- Comprendre le projet de formation.
- Confirmer son orientation professionnelle.

PLAN DE MISE EN SITUATION

PHASE 1 : Information sur le métier

- S'informer sur les caractéristiques du marché du travail dans le domaine du secrétariat : milieux de travail, perspectives d'emploi, rémunération, possibilités d'avancement et de mutation et les critères d'embauche des candidates et candidats.
- S'informer sur la nature et les exigences de l'emploi (tâches, conditions de travail, etc.)
- Présenter des données recueillies et discuter de sa perception du métier.
- S'informer sur la possibilité de créer son entreprise ou de travailler à son compte.

PHASE 2 : Information sur le projet de formation et engagement dans la démarche

- Discuter des habiletés, des aptitudes et des connaissances nécessaires pour pratiquer le métier.
- S'informer sur le projet de formation : programme de formation, démarche de formation, modes d'évaluation, sanction des études.
- Discuter de la pertinence du programme de formation par rapport à la situation de travail.

OBJECTIF OPERATIONNEL DE SITUATION (suite)

PHASE 3 : Evaluation et confirmation de son orientation

- Préciser ses goûts, ses aptitudes, ses champs d'intérêt et ses qualités personnelles.
- Comparer ses goûts, ses aptitudes, ses champs d'intérêt et ses qualités personnelles avec les exigences liées au travail du gestionnaire.
- Reconnaître les forces qui facilitent son travail ainsi que les faiblesses qu'il faudra palier.
- Donner les raisons qui motivent son choix de poursuivre ou non la démarche de formation.

CONDITIONS D'ENCADREMENT

- Créer un climat d'épanouissement personnel et d'intégration professionnelle.
- Privilégier les échanges d'opinions entre les stagiaires et favoriser l'expression de toutes et de tous.
- Motiver les stagiaires à entreprendre les activités proposées.
- Permettre aux stagiaires d'avoir une vue juste du métier.
- Fournir aux stagiaires les moyens d'évaluer leur orientation professionnelle avec honnêteté et objectivité.
- Organiser des visites d'entreprises représentatives des principaux milieux de travail.
- Assurer la disponibilité de la documentation pertinente : information sur le métier, programmes de formation, guides, etc.
- Organiser une rencontre avec des spécialistes du métier.

CRITERES DE PARTICIPATION

PHASE 1 :

- Recueille des données sur la majorité des sujets à traiter.
- Exprime sa perception du métier au moment d'une rencontre de groupe en faisant le lien avec les données recueillies.

PHASE 2 :

- Donne son opinion sur quelques exigences auxquelles il faut satisfaire pour pratiquer le Métier.
- Ecoute attentivement les explications.
- Explique sa perception du programme de formation.
- Exprime clairement ses réactions.

PHASE 3 :

- Présente un sommaire de ses goûts, de ses champs d'intérêt, de ses aptitudes et de ses qualités personnelles.
- Justifie sa décision quant à poursuivre ou non le programme de formation.

OBJECTIFS OPERATIONNELS

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 chacune des phases :

1. Etre réceptive ou réceptif à l'information relative au métier et à la formation
2. Prendre conscience de l'importance de partager sa perception du métier avec les autres Personnes du groupe.

Avant d'entreprendre des activités de la phase 1, information sur le métier :

3. Repérer des données.
4. Déterminer une façon de noter et de présenter des données
5. Distinguer les tâches du poste de travail.
6. Donner le sens de qualification requise au seuil d'entrée sur le marché du travail.
7. Expliquer les principales règles permettant de discuter correctement en groupe.

Avant d'entreprendre des activités de la phase 2, information sur le projet de formation et Engagement dans la démarche :

91. Distinguer les habiletés des aptitudes et des connaissances nécessaires pour exercer un métier.
92. Décrire la nature, la fonction et le contenu d'un programme de formation.

Avant d'entreprendre des activités de la phase 3, évaluation et confirmation de son orientation :

10. Distinguer les goûts des aptitudes et des intérêts.
11. Décrire les principaux éléments d'un rapport confirmant un choix d'orientation professionnelle.

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 interpolations 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 économiques ;
- 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

MODULE 03 : 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

A. *Se connecter à Internet et utiliser les protocoles standards définis sur Internet*

- Modems dans les communications réseau
- Supports des télécommunications
- Définition des protocoles d'Internet
- Configuration de ces protocoles
- Lancement des services offerts par ces protocoles

B. *Connaître et utiliser les réseaux et les outils de communication*

- La conférence à trois par téléphone
- L'audio conférence
- La visioconférence
- La vidéo transmission

C. *Connaître et utiliser le matériel de communication écrite*

- La télécopie
- La messagerie et le courrier électronique
- Le vidéotex et le système télétext

OBJECTIFS OPERATIONNELS

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

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.

**OBJECTIF OPERATIONNEL DE PREMIER NIVEAU
DE COMPORTEMENT**

COMPORTEMENT ATTENDU

Pour démontrer sa compétence, le stagiaire doit **appliquer les règles d'une prise de notes**, selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent :

CONDITIONS D'EVALUATION

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

- à prendre à prendre note de texte, de réunions de conférences d'enregistrement audio ou vidéo.
- à reconstituer le texte pris en note (abréviations ou signes conventionnels)

CRITERES GENERAUX

- Respect des règles d'orthographe d'usage et grammaticales.
- Respect du contenu initial
- Présentation normalisée de la lettre et documents d'affaires

PRECISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU

CRITERES PARTICULIERES DE PERFORMANCE

A. L'utilité d'une prise de note

- Mémoriser un apport d'informations en provenance de l'extérieur
- Participer à un événement
- Lecture d'un texte
- Réception d'une information
- Réception de consignes
- Préparation d'une action future
- Rédaction d'un document....

B. Exercer une écoute active

- reformuler
- être attentif et réceptif
- recueil et enregistrement de l'information
- écouter avec attention et exercer la mémoire

<p>C. Noter sélectivement</p>	<ul style="list-style-type: none"> • avoir l'aptitude à dégager l'essentiel de l'accessoire • avoir la capacité à structurer des notes
<p>D. Identifier les éléments de la prise de note</p>	<ul style="list-style-type: none"> • date • lieu • récepteur • destinataire....
<p>E. Organiser votre prise de note</p>	<ul style="list-style-type: none"> • utiliser une méthode de prononciation intérieure • utiliser une méthode de régression • utiliser une méthode d'anticipation • à partir d'une communication orale • à partir d'un support écrit • comment disposer une prise de note
<p>F. Comment prendre des notes et les exploiter</p>	<ul style="list-style-type: none"> • attitudes à prendre avant la prise de note • attitudes à prendre pendant la prise de note • attitudes à prendre après la prise de note
<p>G. Abréviations pour la prise de notes</p>	<ul style="list-style-type: none"> • symboles • graphismes • abréviations courantes et conventionnelles

OBJECTIFS OPERATIONNELS

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

Avant d'apprendre une méthode de prise de note

1. Maîtriser les règles de grammaire et de conjugaison.
2. Interpréter le vocabulaire d'affaires.
3. Maîtriser la gestion du temps
4. Connaître les éléments d'un processus de communication
5. Etre capable à repérer ce qui est essentiel dans un message par rapport à notre besoin

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 • 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.

OBJECTIF OPERATIONNEL DE COMPORTEMENT	
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’EVALUATION <ul style="list-style-type: none">• Travail consistant à planifier l’exécution d’activités.• A partir de situations représentatives du milieu des affaires et portant sur la planification et la gestion du temps.• A l’aide des outils de gestion du temps utilisés dans l’entreprise.	
CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE <ul style="list-style-type: none">• Respect de la méthode de gestion du temps.• Utilisation optimale du temps.	
PRECISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU A. Classifier les activités. B. Planifier l’exécution d’activités.	CRITERES PARTICULIERS Classification des activités en fonction de : <ul style="list-style-type: none">➤ leur niveau de rendement ;➤ leur échéance ;➤ leur complexité. <ul style="list-style-type: none">• Evaluation réaliste de la durée d’exécution des activités.• Détermination exacte des priorités.• Réservation de périodes appropriées pour les imprévus.• Détermination du moment d’exécution en fonction de la classification et des priorités.

OBJECTIF OPERATIONNEL DE COMPORTEMENT	
PRECISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU	CRITERS PARTICULIERS DE PERFORMANCE
<p>B. Planifier l'exécution d'activités. (suite)</p> <p>C. Déterminer les activités pouvant être exécutées par d'autres personnes.</p> <p>D. Gérer les obstacles à l'exécution des activités.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Utilisation judicieuse des outils de gestion du temps. • Reconnaissance exacte des activités à déléguer. • Détermination des personnes appropriées. • Transmission correcte des données relatives aux activités déléguées. • Reconnaissance exacte des principaux obstacles. • Signalisation des moyens pertinents pour gérer les obstacles.

OBJECTIFS OPERATIONNELS

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

Avant d'entreprendre des activités de la phase 2 (Sensibilisation à la réalisation de travaux en équipe) :

1. Reconnaître les obstacles à la créativité

Avant d'entreprendre des activités de la phase 3 (Sensibilisation aux techniques de communication):

2. Connaître les divers types de réunions
3. Expliquer les divers types d'entretien

OBJECTIF OPERATIONNEL DE COMPORTEMENT	
<p>COMPORTEMENT ATTENDU Pour démontrer sa compétence, le stagiaire doit Exploiter efficacement les techniques d'organisation de l'information Selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.</p> <p>CONDITIONS D'EVALUATION</p> <ul style="list-style-type: none"> • Individuellement • A l'aide de cas marocains • Avec Utilisation du mobilier et du matériel <p>CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Respect des consignes et du temps alloué. • Respect des règles d'utilisation de l'équipement et du matériel de classement et gestion de temps. • Souci de la qualité 	
PRECISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU	CRITERES PARTICULIERS DE PERFORMANCE
<p>A. <i>Organiser son travail</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Détermination d'un plan de classement approprié à la nature des dossiers, leurs caractéristiques et leurs fréquences de consultation • Hiérarchisation des tâches en fonction des critères d'urgence et d'importance • Choix judicieux de la fourniture, du mobilier et du matériel du bureau

PRECISION SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU	CRITERES PARTICULIERS DE PERFORMANCE
<p>B. connaître la norme AFNOR</p> <p>C. appliquer les ordres de classement :</p> <ul style="list-style-type: none"> • l'ordre alphabétique • l'ordre numérique • l'ordre idéologique • l'ordre chronologique • l'ordre alphanumérique • l'ordre géographique • l'ordre décimal <p>D. connaître les procédés de classement</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procédé horizontal • Procédé vertical ordinaire • Procédé vertical suspendu à visibilité supérieure et latérale <p>E. Préciser, structurer et organiser les différents types de fichiers manuels et déterminer leurs caractéristiques</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Identification de la rubrique • Définition du mot directeur • Choix du mot directeur en respectant les règles préconisées par l'AFNOR <ul style="list-style-type: none"> • Respect des lettres de l'alphabet • Respect de la succession des entiers naturels • Elaboration d'un plan de classement par thème • Respect des dates • Elaboration des guides classes alphabétiquement et classement numérique des dénominations relevant de chaque guide • Répartition des dénominations selon leur lieu géographique (lieux géographiques sont à classer alphabétiquement) • Répartition des thèmes par classe • Attribution d'un numéro à chaque classe <p>Choix du procédé en fonction de :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre de dossier • Fréquence de consultation • Durée de conservation • Des fournitures du mobilier et des meubles disponibles <p>Connaissance des fiches ordinaires</p> <ul style="list-style-type: none"> • Connaissance des différents types de fiches visibles (fiche horizontale visible, verticale décalée, suspendues...) • Elaboration des fiches

OBJECTIF OPERATIONNELS

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

Avant d'apprendre organiser son travail :

- Inventorier les dossiers
- Titrer les dossiers
- Connaître et utiliser la norme AFNOR du classement
- Distinguer les différents plannings
- Maîtriser la technique du QQQQC pour la conception des imprimés, des fiches

MODULE 09 : TECHNIQUES DE COMMUNICATION ET PHONING

Durée : 80 H

OBJECTIF OPERATIONNEL DE SITUATION

INTENTION POURSUIVIE

Acquérir la compétence **pour communiquer dans un contexte de travail de bureau en langue française** en tenant compte des précisions et en participant aux activités proposées selon le plan de mise en situation et en respectant les conditions et les critères qui suivent :

Précisions

- Comprendre l'importance de la communication pour le travail de bureau
- Appliquer des principes et des techniques de communication
- Etre consciente ou conscient de ses forces et de ses limites quant à sa façon de communiquer.

PLAN DE MISE EN SITUATION

PHASE 1 :

Participer à la valorisation de l'image de l'entreprise

- Caractériser les éléments de l'entreprise
- Adapter sa communication, son comportement, ses attitudes
- Maintenir la qualité de l'échange
- Fournir l'information attendue concernant le produit ou le service

PHASE 2 :

Préparer et émettre des appels téléphoniques

- Appeler pour vous informer
- Appeler pour résoudre le problème
- Appeler pour désamorcer

Recevoir des appels téléphoniques

- Reconnaître les défauts et les qualités d'une réception
- Pratiquer accueil et filtrage au téléphone

PHASE 3 :

Qu'est-ce qu'accueillir ?

- Repérer les éléments de l'accueil
- Evaluer la qualité de l'accueil et le degré d'ouverture
- Proposer des alternatives
- Caractériser des comportements

PHASE 4 :

Les techniques de vente en situation de face à face

- Adapter ces techniques à la vente à distance
- Etablissement une relation client par téléphone

PHASE 5 :

Maitriser les techniques de télémarketing et télévente

- Recevoir l'appel (prise de commande, renseignement, télé assistantat, réclamation, service après-vente)
- Emettre l'appel (Télévente, télé enquête, télémarketing, prise de rendez-vous, télé recouvrement...)

CONDITIONS D'ENCADREMENT

- Créer un climat de confiance et d'ouverture.
- Utiliser de façon importante les techniques du jeu de rôle et de simulation dans des mises en situation représentatives du milieu du travail.
- Faciliter les échanges d'opinions par l'utilisation des techniques d'animation.
- Encourager et soutenir les élèves éprouvant des difficultés à communiquer.
- Encourager les élèves à expérimenter de nouveaux comportements.
- Privilégier le travail en sous-groupe en s'assurant que les personnes puissent, à tour de rôle, participer à des situations et les observer.
- Fournir des grilles facilitant l'observation et l'analyse des mises en situation.
- Guider la démarche d'évaluation des élèves, en ce qui a trait à leur façon de communiquer, en leur fournissant des outils appropriés (questionnaires ou grilles d'analyse).

CRITERES DE PARTICIPATION

PHASE 1 :

- Consulter les sources d'information mises à sa disposition
- Recueillir des données
- S'appliquer à examiner sa façon de communiquer.

PHASE 2 :

- Relever les éléments qui facilitent l'adaptation des personnes au changement
- Accepter d'expérimenter diverses techniques de travail en équipe
- Participer aux activités d'information

PHASE 3 :

- Manifeste le souci d'apprendre en participant avec sérieux aux activités.
- Adopte un langage et un comportement acceptables pour le contexte.
- Utilise les outils d'observation et d'analyse fournis.
- Accepte d'expérimenter différents rôles.

PHASE 4 :

- Présente un bilan de sa façon de communiquer.

PHASE 5 :

- Connaît les techniques de ventes en situation de face à face
- Adapte ces techniques à la vente à distance

PHASE 6 :

- Reçoit l'appel (prise de commande, renseignement, télé assistanat, réclamation, service après vente)
- Emet l'appel (Télévente, télé enquête, télémarketing, prise de rendez-vous, télé recouvrement...)

OBJECTIFS OPERATIONNELS

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

Avant d'entreprendre des activités de la phase 2 (Sensibilisation à la réalisation de travaux en équipe) :

1. Reconnaître les obstacles à la créativité
2. Détecter les urgences, prendre en compte les enjeux, établir les priorités
3. Identifier ce qui ne doit pas être divulgué, préserver la confidentialité
4. Représenter un responsable dans une situation simple de délégation
5. Pratiquer l'écoute active et adopter les attitudes positives
6. S'adapter aux usages du milieu de travail
7. Maîtriser les techniques du questionnement

Avant d'apprendre à accueillir les visiteuses et les visiteurs :

1. Prendre conscience de l'importance du bilinguisme dans la pratique du métier.
2. Se soucier de l'importance de tenir à jour les listes de renseignements.
3. Expliquer les règles de convenance applicables à l'accueil de visiteuses et de visiteurs.

Avant d'apprendre à recevoir et à acheminer les appels téléphoniques (B) :

4. Distinguer les systèmes téléphoniques.
5. Distinguer les services offerts par les compagnies de téléphone.
6. Utiliser des annuaires téléphoniques.
7. Distinguer les types de répondeur.
8. Se soucier de la qualité des communications téléphoniques

**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.

F. 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.

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 déchéance 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

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
<p>A Organiser le travail</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Interprétation juste des directives ; • Rassemblement de tous les documents et renseignements nécessaires à la production.
<p>B Établir un plan de rédaction d'une lettre et d'une Note</p>	<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.
<p>C Rédiger des lettres et des notes</p>	<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.
<p>D Mettre en forme des lettres et des notes</p>	<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.
<p>E Adresser le courrier</p>	<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.
<p>F Vérifier le travail</p>	<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.

**OBJECTIF OPERATIONNEL
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. <p>Création d'un modèle de document par l'utilisation appropriée des styles :</p>
E. Préparation d'une feuille de style	<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 - Spécifier un style pour les paragraphes suivants - Mettre en forme automatiquement un document en cours de frappe
F. Adapter le fonctionnement de l'application à des besoins particuliers	<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 - Mise à jour de champs afin d'afficher l'information les plus récentes - Numérotation de cellules dans un tableau - Exécution de calculs dans un tableau - Modification d'une liste dans un tableau à l'aide d'une feuille de données
<p>J. Exporter et importer des fichiers</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Sélection du mode de conversion approprié - Importation de fichiers à l'endroit approprié - Création de fichiers d'exportation appropriés au besoin
<p>K. Création de feuilles de calcul à partir de fonctions spécifiques de calcul</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Détermination des formules à appliquer aux données de la feuille de calcul selon le travail demandé.

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. Exécution d'analyse de simulation sur les données d'une feuille de calcul	<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

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

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 :^[u1][C2]

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...)

MODULE 13 : NOTIONS DE COMPTABILITE

Durée : 75 H

OBJECTIF OPERATIONNEL

COMPORTEMENT ATTENDU

Pour démontrer sa compétence le stagiaire doit **effectuer des tâches comptables de base et les 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.

MODULE 14 : LOGICIEL DE GESTION COMMERCIALE

Durée : 30 H

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.

**OBJECTIF OPERATIONNEL
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

- Choix du mode de création
 - mode assistant
 - mode création
- Définition de la structure de chaque table
- Définition des clés des tables
- Définition de la nature des clés
 - Clés primaires
 - Clés secondaires

**OBJECTIF OPERATIONNEL
DE COMPORTEMENT (suite)**

PRECISION SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU	CRITERES PARTICULIERS DE PERFORMANCE
<p>B. Définir des relations entre les tables.</p> <p>C. Extraire des données.</p> <p>D. Créer des formulaires.</p> <p>E. Produire des Etats.</p> <p>F. Exporter les données :</p> <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"> • 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 • 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 • 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 • 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. • Export de manière automatique • Sélection de la partie des données appropriées. • Utilisation des données dans le logiciel de destination.

OBJECTIF OPERATIONNELS

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.

Module 16 : CORRESPONDANCE COMMERCIALE EN FRANÇAIS

Durée : 90 H

OBJECTIF OPERATIONNEL DE COMPORTEMENT

COMPORTEMENT ATTENDU :

- Pour démontrer sa compétence la stagiaire doit « **Produire de la correspondance en langue française** » selon les conditions, les critères et les conditions qui suivent :

CONDITIONS D'ÉVALUATION :

- travail consistant à :
- rédiger en français tout type du courrier professionnel
- disposer l'écrit en respectant les règles de grammaire et d'orthographe
- saisir l'écrit sur micro-ordinateur
- classer la correspondance reçue et les doubles de celle envoyée

CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE :

- application des règles de rédaction et de disposition
- respect des règles d'utilisation de l'équipement et de l'outil bureautique
- maîtrise de l'utilisation des fonctions de traitement de texte
- souci de la qualité

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU	CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE
A– Définir la correspondance : la lettre : <ul style="list-style-type: none">- le fond- la forme	Connaissance des mentions d'identification de la lettre ; leur rôle et leur utilité Respect de leur disposition sur le papier à lettre par référence aux modèles de disposition : normalisé, français et américain

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU	CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE
<p>B – Rédiger la correspondance entre acheteur et vendeur</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ la lettre de demande de renseignements / de prix ✓ la réponse à la demande de renseignements ✓ la lettre contre proposition ✓ la commande ✓ la livraison et les documents l'accompagnant ✓ la réception ✓ le transport et ses modalités ✓ le règlement et ses modalités ✓ le rappel de règlement ✓ la correspondance avec les transporteurs ✓ la correspondance avec les banques ✓ la correspondance avec les assurances 	<p>Rassemblement de tous les documents et renseignements nécessaires à la production</p> <p>Interprétation juste des idées générales fournies</p> <p>Etablissement des liens appropriés entre les idées</p> <p>Application correcte des règles de rédaction (orthographe, grammaire, plan, ponctuation et disposition)</p> <p>Utilisation de la terminologie appropriée</p>
<p>C- Rédiger la correspondance administrative</p>	<p>Détermination des types de documents</p> <p>Maîtrise des définitions des écrits</p> <p>Respect des règles de disposition de chaque écrit</p> <p>Respect des règles de grammaire et d'orthographe</p>

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU	CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE
D – Saisir les correspondances rédigées	<p>Réglage de tous les paramètres sans fautes de frappes</p> <p>Présence de toutes les parties de la correspondance</p> <p>Atteinte d'une vitesse de saisie de 30m/mn</p>
E– vérifier les contenus des correspondances	Utilisation des logiciels correcteurs orthographiques et grammaticaux

OBJECTIF OPERATIONNEL

LA STAGIAIRE DOIT MAÎTRISER LES SAVOIRS, 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 ORGANISER SON TRAVAIL

- différencier le contenu de chaque correspondance
- expliquer le rôle de chaque correspondance
- expliquer l'enchaînement logique qui existe entre les correspondances
- connaître et appliquer les règles et les modèles de disposition des lettres
- distinguer les modes de présentation de la correspondance administrative (les écrits professionnels)

AVANT D'APPRENDRE À CLASSIFIER LES CORRESPONDANCES ADMINISTRATIVE ET OU COMMERCIALE

- expliquer les raisons motivant la prise de copies de sécurité des documents ayant une valeur juridique.

**OBJECTIF OPERATIONNEL
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

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 18 : LES ECRITS PROFESSIONNELS

Durée : 70 H

OBJECTIF OPERATIONNEL 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'ÉVALUATION

- 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

**OBJECTIF OPERATIONNEL
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’EVALUATION

- ◆ 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> <p>F. Utiliser les fonctions d'un tableur</p> <p>G. Utiliser les fonctions d'une application de présentation et de graphisme (POWER POINT)</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>146. 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. <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. <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.

OBJECTIF OPERATIONNEL

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 OPERATIONNEL
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

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

Module 21 : Dossier de création d'entreprise

Durée : 60 h

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. Maîtriser 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.

<p>MATÉRIEL ET ÉQUIPEMENT :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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'Entrepreneuriat.

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. Maitriser 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. Maitriser 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 maitrise des couts. • Techniques de base de la gestion financière.

MODULE 22 : STAGE EN ENTREPRISE

Durée : 240 H

OBJECTIF OPERATIONNEL 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 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

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.