

## Programme du module Secrétariat Bureautique

### Pré-requis

L'accès à la formation est soumis à deux conditions : deux ans d'expérience professionnelle dans l'entreprise artisanale et un niveau de formation générale équivalent à un niveau de celui de 3ème ou un niveau V

### Durée

112 heures de formation (16 jours)

### Objectif général

- maîtriser les techniques, les méthodes et outils nécessaires pour assumer toutes les tâches de secrétariat au sein de l'entreprise artisanale
- se doter des outils, informatiques notamment, et de l'organisation les plus adaptés pour être efficace et productif

### Contenu

- l'environnement informatique et l'évolution des tendances de l'informatique, les outils bureautiques et leurs applications, les outils de télécommunications et de paiement, l'organisation administrative

### Méthode pédagogique

- exercices pratiques appliqués à des situations concrètes d'entreprises artisanales

### ◆ Sous-module 1 : l'outil informatique

#### ☛ Objectif pédagogique :

- identifier les nouveaux outils informatiques et leurs usages
- définir les tâches susceptibles d'être informatisées, comprendre le processus d'informatisation
- dialoguer avec des vendeurs de matériel et de logiciels ainsi qu'avec des revendeurs

#### ☛ Cadrage du contenu :

- se centrer sur les outils et non sur la composition de base d'un ordinateur
- indiquer au stagiaire les outils informatiques nouveaux et leurs fonctionnalités les plus utiles sans traiter les principes de fonctionnement et les spécificités techniques

#### ☛ Contenu :

##### 1. Rappel rapide des bases de l'informatique et présentation des nouveaux outils

- l'identification des différents éléments de l'ordinateur : l'unité centrale, la souris, le clavier, le système d'exploitation, les périphériques (disque dur, imprimante, lecteur, CD, graveur...), les outils de sauvegarde, les outils réseaux (modem, fax électronique, ADSL ...), les réseaux internes
- l'organisation du poste périphérique : organisations des applications (raccourcis, installations réduites, répartition entre les postes ...)
- l'organisation des fichiers (répertoire, dossiers ...)

## 2. Le processus d'informatisation de l'entreprise artisanale

- le projet informatique de l'entreprise
- l'analyse de documents techniques présentant du matériel ou des logiciels
- les logiciels de marché
- les logiciels personnalisés et développements spécifiques (avantages comparés avec progiciels)
- la demande d'informatisation : cahier des charges, relations avec les fournisseurs, le projet informatique de l'entreprise, critères de choix du matériel ou des logiciels
- les contrats informatiques et la législation en vigueur
- la préparation de l'entreprise (circulation de l'informatisation, importance de l'élément humain) et la mise en œuvre
- le suivi de la maintenance

### ◆ Sous-module 2 : la Bureautique

#### ☛ Objectif pédagogique :

- maîtriser l'ensemble des outils bureautiques utiles à l'entreprise artisanale

#### ☛ Cadrage du contenu :

- se limiter aux fonctionnalités strictement nécessaires en entreprise
- utilisation d'un logiciel de traitement de texte : se centrer sur des fonctionnalités (ex : définition de styles, publipostage ...), éviter les fonctionnalités comme la réalisation de dessin, rappeler uniquement les fautes de grammaire les plus fréquentes (ex : confusion entre l'infinitif et le participe passé des verbes du premier groupe) et indiquer l'usage du correcteur d'orthographe
- utilisation d'un tableur : se centrer sur des fonctionnalités comme la création de tableaux, éviter les fonctionnalités comme l'usage de fonctions mathématiques, la programmation de macros, rappeler les principales règles de calcul et principales formules nécessaires (ex : règle de 3, pourcentages, moyennes)

#### ☛ Contenu :

##### 1. La rédaction et la mise en page sous traitement de texte

- la création de courriers
- le publipostage
- la rédaction des correspondances : rappel des règles d'orthographe et de grammaire, principe de rédaction de lettres (présentation et formules), études de cas (relatives à la commande de matériel, la livraison, les transports, les banques, les assurances, les services financiers, la facturation, les impayés, les consignes, le règlement intérieur, autres ...)
- la mise en forme de documents : révision du clavier, présentation des outils d'auto formation et frappe (lettre, symbole, chiffre ...), règles de mise en page et élaboration de documents type (texte, lettre, fax, devis, facture, bon de livraison de courriers, plannings, avoirs, tableau chiffré, enveloppe normalisée PTT/enveloppe non normalisée, document préimprimé)
- la présentation de logiciels graphiques

##### 2. L'utilisation d'un tableur

- les règles de calcul de base, les pourcentages
- la création de tableaux
- les liaisons entre tableaux
- les applications : devis, facture, graphiques, tableau de gestion du personnel
- la présentation des bases de données

### ◆ Sous-module 3 : les outils de télécommunication et de paiement

#### ☛ Objectif pédagogique :

- appréhender la fonctionnalité de l'ensemble des outils de télécommunication utiles à l'entreprise artisanale (l'usage est vu en communication)
- savoir choisir et utiliser les outils de paiement et d'encaissement

#### ☛ Cadrage du contenu :

- donner les principales fonctionnalités de chacun des outils et signaler éventuellement les fonctions plus avancées sans cependant les traiter
- ne pas aborder le fonctionnement et les spécificités techniques
- identifier les principaux critères de choix de ces outils et repérer succinctement comment les traiter dans une grille de dépouillement d'offres

#### ☛ Contenu :

##### 1. Les outils de télécommunication

- téléphonie : les offres des opérateurs de télécommunications (fonctionnalités techniques, tarification, services, mise en concurrence ...), la place du téléphone et la rentabilisation de son utilisation, le renvoi de lignes, l'utilisation d'un répondeur, le choix d'un mobile
- modem, télécopie, minitel
- internet
- messagerie électronique : recherche d'informations (navigateur, réglementation, nouveaux produits, fournisseurs ...)
- communication et commerce électronique

##### 2. Les outils de paiement et d'encaissement

### ◆ Sous-module 4 : l'organisation administrative

#### ☛ Objectif pédagogique :

- prendre en charge et améliorer l'organisation administrative de l'entreprise artisanale

#### ☛ Cadrage du contenu :

- procéder à l'enseignement par la réalisation d'exercices pratiques appliqués à des situations concrètes de l'entreprise artisanale
- se concentrer sur les situations les plus fréquemment rencontrées dans les TPE et éviter complètement les outils des PME et des grandes entreprises (ex : circulaire, intranet, organisation de services fonctionnels composés de plusieurs personnes ...)

#### ☛ Contenu :

##### 1. L'organisation du poste de travail

- l'ergonomie
- la photocopieuse
- les fournitures
- le classement : choix du mot directeur, modes de classement
- les différents procédés de rangement (les rangements horizontaux, les rangements verticaux, les rangements rotatifs)
- la gestion des archives (durée de conservation des documents, stockage physique)

## 2. L'organisation du travail

- l'agenda, la gestion du temps, les outils (agenda électronique, logiciels ...)
- l'organisation du planning des salariés
- l'évaluation de sa charge de travail
- la planification en fonction des urgences et des priorités

## 3. la gestion des flux

- le suivi des fournisseurs et des achats : commandes, délais, factures ...
- le suivi des clients : carnets de commandes, suivi des commandes, devis, factures, réclamations, mise en recouvrement

## 4. Le traitement de l'information

- la recherche d'informations (centres de ressources, revues, Internet, réunions d'informations)
- l'identification rapide des informations clef
- l'organisation de la circulation de l'information dans l'entreprise