République Algérienne Démocratique et Populaire

Ministère de la Formation et de l'enseignement Professionnels

وزارة التكـــويـــن والتعليـــم المهنيـــين

INSTITUT NATIONAL
DE LA FORMATION ET DE l'ENSEIGNEMENT
PROFESSIONNELS

المعهد الوطني
للتكوين و التعليم المهنيين

Référentiel des Activités Professionnelles

Secrétariat bureautique

CODE : TAG 0709

Comité d'homologation
Visa N° TAG : 19/07/13

BT

Niveau IV

2013

9شارع اوعمروش محندأولحاج طريق حيدرة سابقا الابيار الجزائر

09 rue OUAMROUCHE MOHAND OULHADJ ex 09 chemin d'Hydra El-biar Alger tél ☎:(021)92.24.27.92.14.71 fax🖷 (021)-92.23.18

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

DO*NNÉES GÉNÉRALES SUR LA PROFESSION*

I – PRESENTATION DE LA PROFESSION :

1- **Branche professionnelle : Techniques Administratives et de Gestion (TAG)**
2- **Famille de métiers : Secrétariat.**
3- **Dénomination de la spécialité : Secrétariat Bureautique (Niv. IV)**
4- **Description de la spécialité**

La secrétaire bureautique exerce sous l'autorité d'un responsable ; elle assure la diffusion de l'information, l'organisation et la gestion des taches administratives. Elle est chargée de la gestion, de classement et diffusion de courrier.

Dans la réalisation de ses activités, elle doit maîtriser les techniques de la communication, les logiciels de traitement de texte et les tableurs, l'utilisation de la télécopie et d'Internet.

II- CONDITIONS DE TRAVAIL :

- Eclairage de bureau : Naturel ou artificiel
- Température et humidité :
    1. Température : normale
    2. Humidité : atmosphère sèche.

- Bruits et vibrations : A éviter, bureau isolé et calme
- Poussière : due aux dossiers archivés
- Risque et maladies professionnelles :
    1. Pression constante,
    2. Surmenage
    3. Allergie à la poussière
    4. Etat dépressif.

- Contacts sociaux :
    1. – Relations internes : responsables et personnels
    2. – Relations externes : avec les particuliers – organismes – partenaires.

III – EXIGENCES DE LA PROFESSION :

- **Physique** : bonne santé, bonne acuité visuelle, et une présentation soignée.
- **Intellectuelle** : bonne culture générale, sens de contact, sens de communication, méthodique, organisée, capacité rédactionnelle..
- **Contre indication** : fragilité nerveuse.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

VI- RESPONSABILITE DE L'OPERATEUR :

- Matérielle : Responsable du matériel mis à sa disposition, (tel que l'équipement de bureau, l'outil informatique, et les moyens de communication).
- Décisionnelle : Organisation de ses activités.
- Morale : intégrité, discrétion.
- Sécurité : confidentialité des dossiers.

V– POSSIBILITES DE PROMOTION :

- Cadre règlementaire : Conformément aux statuts.
- Accès aux postes supérieurs :
  - Par expérience professionnelle,
  - Par formation spécifique,

Conditions d'accès :

-2ème Année secondaire

-CMP secrétariat + 3 ans d'expérience Professionnelle ou sur étude du dossier

Durée globale de la formation :

- 24 mois soit 2448 h
- 6 mois soit 612 h

Aptitudes requises :

- Esprit d'initiative
- Etre présentable
- Sens de l'organisation

Modes de formation à privilégier : modes résidentiel et apprentissage

Niveau de qualification : Niveau IV

Diplôme : Brevet de technicien en Techniques Administratives et de Gestion

Option : Secrétaire bureautique

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

ANALYSES DES TACHES

Postes	Tâches
Traitement des travaux de secrétariat	**T.1 – Utilisation d'un logiciel de Traitement de texte** **T.2- Utilisation d'un logiciel de Tableur** **T.3 – Utilisation d'un logiciel de PowerPoint** **T.4 – Utilisation d'un logiciel de Publisher** **T.5 – Utilisation d'un logiciel de Microsoft Outlook** **T.6 – Organisation et mise à jour d'un système de classement** **T.7– Communication orale** **T.8 – Rédaction des correspondances administratives et commerciales**

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Tâches	Opérations
Utilisation de logiciel de traitement de texte (Word)	Op.6 – Utiliser les touches de base du doigté Op.7 – Utiliser les touches de la rangée du doigté ainsi que des rangées supérieure et inférieure Op.8 – Utiliser les touches numériques Op.9 – Utiliser l'ensemble des touches du Clavier. Op.10- Déterminer la taille et l'apparence des caractères Op.11 – Déterminer des marges et des alignements Op.12 – Disposer le texte : - Sur une page - Sur une ligne - En colonne - Pour l'ensemble d'un document Op.13- Sauvegarder et récupérer les fichiers Op.14- Créer des sommaires et des descripteurs pour la gestion de documents Op.15- Déplacer et copier des blocs de texte. Op.16- Rechercher et remplacer des caractères Op.17- Corriger le texte Op.18- Imprimer des documents Op.19- Insérer des dates dans des documents Op.20- Fusionner des textes avec des listes de données provenant de fichiers du même logiciel. Op.21- Ajouter et retirer des données dans des documents Op.22- Changer des éléments de la mise en forme des documents Op.23- Réaménager des lites de données Op.24- Produire les nouvelles versions des documents Op.25- Vérifier le travail Op.26- Assurer le suivi ou l'acheminement des documents mis à jour.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Tâches	Opérations
Utilisation d'un Tableur (Excel)	Op1- Mettre en forme un document complexe Op2- Fusionner et créer un environnement de publipostage Op3- Automatiser des tâches Op4 – Utiliser le tableur Op5- Créer des formules dans une feuille de calcul Op6- Utiliser la fonction SI et les fonctions logiques Op7- Utiliser les fonctions non communes dans un tableur Op8- Créer des bases de données sous Excel Op9- Utiliser un critère de filtre mémorisé et tableaux croisés dynamiques Op10- Créer des graphiques Op11- Protéger les feuilles et les classeurs.
Utilisation de PowerPoint	Op.1– Créer une présentation simple sous PowerPoint Op.2 - Mettre en forme du texte Op.3 – Créer un album photo Op.4 - Ajouter des images Op.5 – Utiliser les modèles de conception Op.6 – Créer une présentation enrichie sous PowerPoint Op.7 – Créer des graphiques Op.8 – Utiliser des outils de dessins Op.9 – Dessiner un tableau Op.10 – Utiliser la bibliothèque des cliparts

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Utilisation de Publisher	Op.1 - Utiliser les outils de Traitement de texte sous Publisher Op.2 - Utiliser les outils de dessin sous Publisher Op.3 – Utiliser une image (clipart, photo, ou récupérer un visuel sur Internet et l utiliser sous Publisher Op.4 – Utiliser des modèles Publisher Op.5 – Personnaliser un modèle sous Publisher Op.6 – Créer une présentation sous Publisher
Utilisation d'un Microsoft Outlook	Op.1- Création de signatures automatiques Op.2 -Création et envoi d'un message Op.3 - Lecture, réponse et transfert d'un message Op.4 - Gérer les alarmes de suivi Op.5 - Gestion de dossiers de classement Op.6 - Créer un contact depuis un message reçu Op.7 - Création et gestion d'adresses Op.8 - Création et gestion de listes de distribution Op.9 - Naviguer dans le calendrier et modifier son affichage Op.10 - Créer un rendez-vous, le modifier, le déplacer, le supprimer Op. 11- Créer un rendez-vous ou un événement périodique

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Communication orale	Op.1 – Utiliser le téléphone et les appareils terminaux susceptibles d'être branchés en ligne téléphonique ; Op.2 – Etablir /recevoir une communication orale à distance interne – externe Op.3 – Recevoir – filtrer et orienter les visiteurs.
Organisation et mise à jour d'un système de classement	Op1- Faire l'inventaire des types et des séries de documents Op2- Concevoir un plan de classification et un calendrier des délais de conservation Op3- Classifier des documents Op4- Classer des documents Op5- Traiter des documents semi actifs et inactifs

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Tâches	Opérations
Rédaction des correspondances administratives et commerciales	1 – Noter des messages oraux sous forme de mémos, prendre des notes sous la dictée. 2- Ecrire des lettres courantes 3- Elaborer de brefs rapports et de comptes-rendus succincts.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

DESCRIPTION DES TACHES

Tâche 1 : Utilisation d'un logiciel de traitement de texte (Word)

Opérations	Conditions de réalisation	Critères de performance
Op1 – Utiliser les touches de base du doigté Op2 – Utiliser les touches de la rangée du doigté ainsi que des rangées supérieure et inférieure Op3 – Utiliser les touches numériques Op4 – Utiliser l'ensemble des touches du clavier Op5- Déterminer la taille et l'apparence des caractères Op6 – Déterminer des marges et des alignements Op7 – Disposer le texte : - Sur une page - Sur une ligne - En colonne - Pour l'ensemble d'un document Op8- Sauvegarder et récupérer les fichiers Op9- Créer des sommaires et des descripteurs pour la gestion de documents Op10- Déplacer et copier des blocs de texte. Op11- Rechercher et remplacer des caractères Op12- Corriger le texte Op13- Imprimer des documents	A l'aide de : - Micro-ordinateur ou Machine à écrire - Logiciels de traitement de texte - Une imprimante A partir de : - Un texte à taper - Documents - Versions corrigés	- Maintien des doigts sur les touches de base - Maintien des yeux sur le texte à taper - Utilisation des doigts appropriés. - Choix approprié de la police et de la taille des caractères - Centrage (horizontal/vertical) approprié - Etablissement approprié des marges - Coupure appropriée mots - Détermination de l'interligne approprié - Détermination juste de l'en tête et du bas de page. - Numérotation appropriée des pages - Utilisation des modalités appropriées de sauvegarde et de récupération - Présence des fichiers sauvegardés sur la disquette - Etablissement approprié du sommaire - Déplacement des blocs aux endroits appropriés - Recherche et remplacement appropriés - Utilisation appropriée d'un logiciel - Choix des formats appropriés - Présence des dates aux endroits appropriés - Fusion réussie - Emplacement approprié de l'information sur : - La lettre - L'enveloppe - Récupération exacte des données à partir de sources variées telle que : - Documents imprimés

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Op14- Insérer des dates dans des documents Op15- Fusionner des textes avec des listes de données provenant de fichiers du même logiciel. Op16- Ajouter et retirer des données dans des documents Op17- Changer des éléments de la mise en forme des documents Op18- Réaménager des lites de données Op19- Produire les nouvelles versions des documents Op20- Vérifier le travail Op21- Assurer le suivi ou l'acheminement des documents mis à jour.		- Appareils de télé communication - Modifications appropriées des documents quant à : - l'ajout et au retrait de textes - l'ajout et au retrait de chapitres - l'ajout de glossaires ou d'index - Ajustement de la numérotation et de la table des matières en fonction des ajouts et des retraits effectués. - Insertion correcte de dessins, tableaux et graphiques - Changement appropriés de la mise en forme des documents - Fusions exacte de champs contenus dans différentes bases de données - Application correcte d'une procédure de vérification « la comparaison » - Etablissement d'un calendrier respectant les priorités.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Tâche 2 : Utilisation d'un Tableur (Excel) :

Opérations	Conditions de réalisation	Critères de performance
Op1- Mettre en forme un document complexe Op2- Fusionner et créer un environnement de publipostage Op3- Automatiser des tâches Op4 – Utiliser le tableur Op5- Créer des formules dans une feuille de calcul Op6- Utiliser la fonction SI et les fonctions logiques	A l'aide de : - Micro-ordinateur - Logiciels * Excel -Imprimante A partir de : -	- Insertion correcte des images dans des textes - Mettre en forme un document complexe - Utilisation juste des tableurs - Utiliser les formules dans une feuille de calcul - Utiliser la fonction SI et les fonctions logiques - Créer des bases de données convenablement sous Excel : - Créer des graphiques correctement - Protéger les feuilles - Protéger les classeurs

Tâche 3 : utilisation d'un logiciel PowerPoint

Opérations	Conditions de réalisation	Critères de performance
Op.1– Créer une présentation simple sous PowerPoint Op.2 - Mettre en forme du texte Op.3 – Créer un album photo Op.4 - Ajouter des images Op.5 – Utiliser les modèles de conception Op.6 – Créer une	A l'aide de : - Micro-ordinateur - Logiciels * PowerPoint -Imprimante A partir de :	- Mise en forme correcte. - création correcte. - Insertion juste des images. - Utilisation appropriés des modèles de conception. - Utilisation juste des outils de

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

présentation enrichie sous PowerPoint Op.7 – Créer des graphiques Op.8 – Utiliser des outils de dessins Op.9 – Dessiner un tableau Op.10 – Utiliser la bibliothèque des cliparts Op.11 – Créer une présentation dynamique sous PowerPoint		création, - Attribuer un nom a la présentation, - Ajouter des effets de transitions, des effets sonores. - Utilisation adéquate des effets de dessein - Création intégrale de la présentation, - Utilisation correcte des modes d affichage : - Affichage normal - Mode trieuse de diapositives - Mode diaporama

Tâche 4 : Utilisation d'un Publisher

Opérations	Conditions de réalisation	Critères de performances
Op.1 - Utiliser les outils de Traitement de texte sous Publisher Op.2 - Utiliser les outils de dessin sous Publisher Op.3 – Utiliser une image (clipart, photo, ou récupérer un visuel sur Internet et l utiliser sous Publisher Op.4 – Utiliser des modèles Publisher Op.5 – Personnaliser un	A l'aide de : - Micro-ordinateur - Logiciels * Publisher -Imprimante A partir de :	- Choix approprié de la police et de la taille des caractères - Centrage (horizontal/vertical) approprié - Etablissement approprié des marges - Coupure appropriée mots - Détermination de l'interligne approprié - Détermination juste de l'en tête et du bas de page. - Numérotation appropriée des pages - Utilisation des modalités

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

modèle sous Publisher Op.6 – Créer une présentation sous Publisher		appropriées de sauvegarde et de récupération - Présence des fichiers sauvegardés sur la disquette - Etablissement approprié du sommaire - Déplacement des blocs aux endroits appropriés - Recherche et remplacement appropriés - Utilisation appropriée d'un logiciel - Choix des formats appropriés - Présence des dates aux endroits appropriés - Fusion réussie - Emplacement approprié de l'information sur : - La lettre - L'enveloppe - Récupération exacte des données à partir de sources variées telle que : - Documents imprimés - Appareils de télé communication - Modifications appropriées des documents quant à : - l'ajout et au retrait de textes - l'ajout et au retrait de chapitres - l'ajout de glossaires ou d'index - Ajustement de la numérotation et de la table des matières en fonction des ajouts et des retraits effectués. - Insertion correcte de dessins, tableaux et graphiques - Changement appropriés de la mise en forme des documents - Fusions exacte de champs contenus dans différentes bases de données - Application correcte

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Tâche 5 : Utilisation d'un Microsoft Outlook.

Opérations	Conditions de réalisation	Critères de performances
Op.1- Création de signatures automatiques Op.2 -Création et envoi d'un message Op.3 - Lecture, réponse et transfert d'un message Op.4 - Gérer les alarmes de suivi Op.5 - Gestion de dossiers de classement Op.6 - Créer un contact depuis un message reçu Op.7 - Création et gestion d'adresses Op.8 - Création et gestion de listes de distribution Op.9 - Naviguer dans le calendrier et modifier son affichage Op.10 - Créer un rendez-vous, le modifier, le déplacer, le supprimer Op. 11- Créer un rendez-vous ou un événement périodique	**A l'aide de :** - Micro-ordinateur - Logiciels * Microsoft Outlook -Imprimante **A partir de :** - Documents représentant un milieu professionnel et nécessitant l'emploi du logiciel « **Microsoft Outlook**».	• Création correcte • Bonne lecture et réponse correcte • Gestion parfaite • Créer correctement le rendez vous • Respect des règles d'utilisation de l'Internet

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Tâche 6 : Organisation et mise à jour d'un système de classement.

Opérations	Conditions de réalisation	Critères de performance
op1- Caractériser les documents et planifier l'inventaire op2- Etablir un plan de classification op3- Classer les documents op4- Déclasser les documents Archiver des dossiers Op5-Utiliser l'indexage et signalisation Op6-Déterminer les procédés de classement Op7-Maitriser les fiches Op8-Maitriser les dossiers et classeurs	A l'aide de : - Lieux de conservation - Supports de classement A partir de : - Plan de classification - Calendrier des délais de conservation	- Choix de l'approche appropriée - Localisation exacte des lieux de conservation et de l'utilisation de l'information - Etablissement de liens pertinents entre le Plan de classification et la structure d'une entreprise - Reconnaissance exacte de la valeur des documents - Identification exacte de la personne autorisée à déterminer les délais de conservation - Reconnaissance exacte de l'objet de chaque document - Présence de tous les éléments nécessaires à la classification des documents - Ordre des documents respectant les modes de classement - Application correcte des méthodes respectant la confidentialité de l'information - Respect des procédures de : * Transfert des documents * Destruction des documents * Mise à jour d'un plan de classification - Indication de délais de conservation de documents appropriés au calendrier

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Tâche 7 : Communication orale

Opérations	Conditions de réalisation	Critères de performances
Op.1 – Utiliser le téléphone et les appareils terminaux susceptibles d'être branchés en ligne téléphonique ; Op.2 – Etablir /recevoir une communication orale à distance interne – externe Op.3 – Recevoir – filtrer et orienter les visiteurs.	A l aide de : téléphone, interphone, répertoire téléphonique A partir de : - Directives	- identification correcte des différents outils et les services disponibles, - Identifier correctement les types de systèmes d intercommunications et leurs avantages et leurs contraintes, - transmettre un message correctement. - Noter le contenu d une communication. - filtrer les appels avant transmission - Appliquer les techniques d accueil.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Tâche 8 : Rédaction des correspondances administratives et commerciales

Opérations	Conditions de réalisation	Critères de performance
1 – Noter des messages oraux sous forme de mémos, prendre des notes sous la dictée. 2- Ecrire des lettres courantes 3- Elaborer de brefs rapports et de comptes-rendus succincts.	A l'aide de : - bloc notes, stylos A partir de : - directives	- Utiliser une technique de prise de notes rapide. - Synthétiser une communication orale (propos échangés en réunion, relevés de conclusion, notes prises sous la dictée) sous forme de mémos. Ecrire des lettres à partir d éléments puisés dans une banque de données (lettres-types) en les adaptant à des situations concrètes. Rédiger une lettre courante à partir de consignes écrites (document annoté) ou (indication enregistrée sous la dictée). Rédiger tout type d écrits professionnels (note de service, convocation, compte rendu, procès verbal, rapport, message pour transmission électronique, correspondance commerciale, devis facture. Saisir et mettre en forme les documents élaborés.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

CONNAISSANCES COMPLEMENTAIRES

Discipline, Domaine	Limite des connaissances exigées
Anglais	- Utiliser le vocabulaire de base - Lire la documentation technique
Français	- Les ouvrages de référence - Le Fonctionnement de la langue - La nature des mots - Les relations entre les mots - Les règles d'accord - Les variables orthographiques - Le résumé de texte. - Les éléments de syntaxiques
Arabe	- تحليل نص - أشكال التحليل - تركيب نص - أشكال التركيب - النقد - أشكال النقد
Statistiques	- Généralités sur les séries statistiques et les échantillons - Les distributions statistiques à un caractère - Les analyses statistiques
Législation du travail	- Le contrat de travail - L'exercice des droits et obligations du travailleur - Les conventions collectives - Le droit à la formation professionnelle - La cessation de la relation de travail
Mathématiques commerciales Et financières	- Calcul les intérêts - Calcul les annuités - Evaluation des actions et obligations
Documents commerciaux	- Les documents relatifs à la commande - Les documents relatifs à la livraison - Les documents relatifs au paiement - Contrat de transport
Comptabilité	- Vérifier les pièces comptables - Enregistrer les opérations chronologiquement - Classer les pièces comptables - Elaborer les documents de synthèses (balance après l'inventaire, bilan de clôture et annexes). - Procéder à la réouverture du bilan.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Analyse des risques professionnels

Source de danger	Effets sur la santé	Moyens de prévention
Utilisation de l'outil informatique	- Fatigue des yeux - Mal de dos	- Filtre à écran - Utilisation des chaises adéquates - Eviter l'utilisation prolongée de l'outil informatique

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

EQUIPEMENTS ET MATERIAUX UTILISES

Machines et appareils utilisés :

- Micro-ordinateur + logiciels de : traitement de texte, tableur, grapheur, base de données, accès, PowerPoint,….) radio, cd..
- Matériel d'archivage
- Supports magnétiques
- Matériel de rangement : armoires et rayonnages
- Magnétothèque, magnétophone,
- Poste téléphonique : (simple ou standard) avec répondeur enregistreur, téléphone intérieur
- Télex
- Télécopieur (fax)
- Scanner
- Terminal : minitel et électronique
- Appareil de reprographie
- Machine à dicter
- Machine de traitement de texte conforme à la norme télex
- Télécopieur
- Matériel vidéo (caméra, projecteur, caméscope, magnétoscope, rétroprojecteur…)
- Matériel et visualisation (indexage et signalisation)

Outillage et petits matériels divers :

- Tableaux – plannings
- Meubles et matériels de classement
- Divers types de dossiers
- Agenda électronique
- Petit matériel de dessinateur
- Appareil de prises de vues
-

Matières d'œuvre et matériaux utilisés :

- Chemises et sous chemises de différents matériaux
- Supports transparents
- Supports audio vidéo et magnétiques (cassettes, disques, films, micro films, microformes.)
- Petit matériel de bureau
- Fiches de différents formats, grammage et présentation suivant leur utilisation (fichiers, divers planning…)
- Registres
- Ramettes de papier de divers grammages, formats et présentation correspondant aux travaux à réaliser.
- Disquettes, cd, flash disque
- Petit matériel (brosse.)

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر