الجمهـــوريـــة الجـــزائـــريـــة الديمقـــراطيـــة الشعبيـــة

République Algérienne Démocratique et Populaire

وزارة التكـــويـــن والتعليـــم المهنيـــين

Ministère de la Formation et de l'Enseignement Professionnels

المعهـــد الوطـــني للتكـويـــن والتعليـم المهنيـين
قـاسـي الطـاهـر

Institut National de la Formation et de l'Enseignement Professionnels

- KACI Taher -

REFERENTIEL DES ACTIVITES PROFESSIONNELLES

SERCETARIAT DE DIRECTION

CODE : TAG 0713

Visa d'homologation N°: TAG37/07/19

BTS

Niveau : V

2019

9، شارع أوعمروش محند أولحاج طريق حيدرة سابقا الأبيار الجزائر

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

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

TABLE DES MATIERES

Introduction ---------- **02**

I – Données générales sur la profession ---------- **03 - 05**

II – Identification des tâches ---------- **06**

III – Tableau des tâches et des opérations ---------- **07**

IV – Description des tâches ---------- **08 - 17**

V – Analyse des risques professionnels ---------- **18**

VI – Equipements et matériaux utilisés ---------- **19**

VII – Connaissances complémentaires ---------- **20**

VIII – Suggestions quand à la formation ---------- **21**

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

INTRODUCTION

Ce programme de formation s'inscrit dans le cadre des orientations retenues par le secteur de la formation et de l'enseignement professionnels. Il est conçu suivant la méthodologie d'élaboration des programmes par **A.P.C (Approche Par Compétence)** qui exige notamment la participation du milieu professionnel.

Le programme est défini par compétences formulées par objectifs ; on énonce les compétences nécessaires que le stagiaire doit acquérir pour répondre aux exigences du milieu du travail.
Pour répondre aux objectifs escomptés, le programme ainsi élaboré et diffusé dans sa totalité :

Rend le stagiaire efficace dans l'exercice de sa profession en ;
Lui permettant d'effectuer correctement les tâches du métier,
Lui permettant d'évoluer dans le cadre du travail en favorisant l'acquisition des savoirs, savoir être et savoir faire nécessaires pour la maîtrise des techniques appropriées au métier de **« Technicien Supérieur Secrétariat de Direction ».**

Favoriser son évolution par l'approfondissement de ses savoirs professionnels en développant en lui le sens de la créativité et de l'initiative,

Lui assure une mobilité professionnelle en ;
Lui donnant une formation de base relativement polyvalente,
Le préparant à la recherche d'emploi ou à la création de son propre emploi,
Lui permettant d'acquérir des attitudes positives par rapport aux évolutions technologiques éventuelles,

Dans ce contexte d'approche globale par compétence, trois **(03)** documents essentiels constituent le programme de formation ;

- Le référentiel des activités professionnelles **(RAP)**
- Le référentiel de certification **(RC)**
- Le programme d'étude **(PE)**

Le référentiel des activités professionnelles **(RAP)** constitue le premier des trois **(03)** documents d'accompagnement du programme de formation. Il présente l'analyse de la spécialité (le métier) en milieu professionnel. Cette description succincte de l'exécution du métier permet de définir, dans le référentiel de certification, les compétences nécessaires à faire acquérir aux apprenants pour répondre aux besoins du milieu de travail.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

I – DONNEES GENERALES SUR LA PROFESSION

1- PRESENTATION DE LA PROFESSION :

1.1- Branche professionnelle : Techniques administratives et de gestion

1.2- Dénomination du métier : Technicien supérieur secrétariat de direction, niveau V

1.3- Description du métier :

La secrétaire de direction est une spécialiste chargée d'assurer le rôle d'interface relationnelle entre son responsable et les différents interlocuteurs internes et externes. Ses tâches consistent à : organiser, gérer les différents travaux administratifs, réaliser les écrits professionnels et assurer la transmission de l'information. Dans la réalisation de ses activités, elle doit maîtriser les techniques de la communication et les logiciels de bureautique.

Même si le métier de secrétariat est sous la responsabilité de son chef hiérarchique et que les besoins sont souvent dictés, il est fort apprécié que la secrétaire de direction soit autonome.

Tâches principales :

La secrétaire de direction est capable de :

- Accueillir les visiteurs et répondre à leurs demandes,
- Gérer les appels téléphoniques (entrants et sortants),
- Réceptionner, rédiger et transmettre les courriers et les e-mails,
- Gérer les agendas et les plannings,
- Préparer les voyages et les déplacements professionnels,
- Organiser des réunions,
- Prendre des notes lors d'une réunion et rédiger les procès verbaux,
- Trier et organiser le classement des documents et dossiers,
- Archiver les documents,
- Réaliser des différents travaux à l'aide des outils de bureautique.

2- CONDITIONS DE TRAVAIL :

2.1- Lieu de travail : Bureau

2.2- Eclairage : Naturel et artificiel

2.3- Température et humidité : Ambiante adéquate

2.4- Bruit et vibrations : Bureau isolé et calme

2.5- Poussière : Propreté et bonne aération

2.6- Risques professionnels :

- Pression constante
- Surmenage
- Allergie à la poussière
- Etat dépressif

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

2.7- Contacts socioprofessionnels :

Responsables - personnel – particuliers – organismes partenaires

2.8- Travail seul ou en équipe : En équipe

3- EXIGENCES DE LA PROFESSION :

3.1- Physiques :

- Bonne présentation
- Bonne acuité visuelle
- Dextérité manuelle
- Résistance à la fatigue nerveuse

3.2- Intellectuelles :

- Concentration et calme
- Discrétion
- Sens de responsabilité
- Sens de l'organisation
- Sens de communication
- Sens de contact
- Courtoisie
- Culture générale

3.3- Contre indication : Inaptitude physique au travail devant écran - Allergies à la poussière - fragilité nerveuse

4- RESPONSABILITES DE L'OPERATEUR :

4.1- Matérielles :

- Responsable du matériel mis à sa disposition

4.2- Décisionnelles :

- Prise de décision individuelle en l'absence du responsable
- Esprit d'initiative
- Organisation de ses activités

4.3- Morales :

- Discrétion
- Dynamisme
- Vigilance et capacité d'adaptation
- Ouverture d'esprit aux problèmes humains

4.4- Sécuritaires :

- Confidentialité

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- Conscience des risques liés aux métiers

5- RESPONSABILITES DE L'OPERATEUR :

5.1- Accès aux postes de promotion :

- La secrétaire de direction à la possibilité d'accéder à certains postes supérieurs conformément à son statut juridique,
- Expérience professionnelle.

6- FORMATION :

6.1- Conditions d'accès : 3ème année secondaire

6.2- Mode de formation : Résidentielle

6.3- Durée de formation : 30 mois soit 2465 h dont 24 semaines de stage pratique

6.4- Niveau de qualification : V

6.5- Diplôme : Brevet de technicien supérieur (BTS) en secrétariat de direction

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

II – IDENTIFICATION DES TACHES

N°	Tâches professionnelles
Tâche (1)	Classer et Archiver les documents
Tâche (2)	Gérer le courrier
Tâche (3)	Organiser et Planifier les tâches administratives
Tâche (4)	Rédiger la correspondance administrative
Tâche (5)	Rédiger et Exploiter les documents commerciaux
Tâche (6)	Accueillir les visiteurs
Tâche (7)	Gérer les appels téléphoniques
Tâche (8)	Exploiter les outils bureautiques

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

III – TABLEAU DES TACHES ET DES OPERATIONS

Tâches	Opérations
T1- Classer et Archiver les documents	**OP1-** Caractériser un document **OP2-** Gérer et mettre à jour un dossier et un fichier **OP3-** Effectuer les opérations de classement **OP4-** Archiver les documents
T2 - Gérer le courrier	**OP1-** Exploiter le matériel de traitement du courrier **OP2-** Traiter le courrier « Arrivée » **OP3-** Traiter le courrier « Départ » **OP4-** Transmettre les informations au sein de l'institution
T3 - Organiser et Planifier les tâches administratives	**OP1-** Gérer les agendas et les plannings **OP2-** Préparer et Organiser des réunions **OP3-** Préparer et Organiser les déplacements et les voyages professionnels
T4 - Rédiger la correspondance administrative	**OP1-** Recueillir les informations **OP2-** Rédiger des lettres courantes administratives **OP3-** Rédiger les différents types de documents professionnels
T5 - Rédiger et Exploiter les documents commerciaux	**OP1-** Décrire l'activité commerciale **OP2-** Rédiger des lettres commerciales **OP3-** Exploiter les différents types de documents commerciaux
T6 - Accueillir les visiteurs	**OP1-** Recevoir les visiteurs **OP2-** Répondre aux besoins des visiteurs
T7- Gérer les appels téléphoniques	**OP1-** Utiliser les différents matériels de téléphonie **OP2-** Recevoir et Emettre un appel téléphonique
T8 - Exploiter les outils bureautiques	**OP1-** Exploiter le système d'exploitation « Windows » **OP2-** Saisir un document à l'aide d'un logiciel de traitement de texte **OP3-** Utiliser un logiciel tableur **OP4-** Utiliser un logiciel de présentation **OP5-** Réaliser des supports d'information et de publicité à l'aide d'un logiciel de publication **OP6-** Utiliser un logiciel de base de données **OP7-** Envoyer et recevoir le courrier à l'aide d'un logiciel de messagerie électronique

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

IV – DESCRIPTION DES TACHES

Tâche (1) : Classer et Archiver les documents

Opérations	Conditions de réalisation	Critères de performance
OP1- Caractériser un document	**A partir de :** - Nature du document - Contenu du document	- Identification correcte des différents types de documents à classer - Garantie de l'authentification des documents
OP2- Gérer et mettre à jour un dossier et un fichier	**A partir de :** - Plan de classification **A l'aide de :** - Différents dossiers (chemises cartonnées, sous chemises, dossiers à sangle, dossiers à tirette, …) - Différentes fiches et fichiers - Matériel de signalisation - Matériel de classement	- Ouverture d'un dossier au moment opportun - Affectation d'un code adéquat à un dossier - Choix approprié des supports de dossiers - Mise à jour régulière des données - Exploitation correcte d'un fichier - Respect des règles de conservation
OP3- Effectuer les opérations de classement	**A partir de :** - Plan de classement **A l'aide de :** - Différents dossiers (chemises cartonnées, sous chemises, dossiers à sangle, dossiers à tirette, …) - Mobilier de rangement	- Respect de la méthode de classement - Choix adéquat d'un mode de classement - Choix approprié des procédés de classement - Mobilier adéquat du classement
OP4- Archiver les documents	**A partir de :** - Guide pratique d'archivage **A l'aide de :** - Rayonnage - Boites d'archives	- Application correcte des techniques d'archivage - Conservation des documents conforme aux normes d'archivage - Choix adéquat des procédés d'archivage - Respect des règles d'hygiène, sécurité et environnement

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Tâche (2) : Gérer le courrier

Opérations	Conditions de réalisation	Critères de performance
OP1- Exploiter le matériel de traitement du courrier	**A partir de :** - Manuels pratiques	- Exploitation correcte des différents outils de la gestion du courrier - Choix adéquat du matériel du courrier « Arrivée » - Choix adéquat du matériel du courrier « Départ »
OP2- Traiter le courrier « Arrivée »	**A partir de :** - Consignes **A l'aide de :** - Fax - photocopieur - Parapheur - Registre « courrier Arrivée » - Agrafeuse, trombones, tampons encreurs, … - Cachet « Arrivée » - Fiche de suivi du courrier « Arrivée » - Registre de diffusion interne - Corbeilles à courrier	- Consultation et lecture soigneuse du « courrier Arrivées » - Tenue à jour du registre « courrier Arrivée » - Vérification de l'exactitude des différentes pièces jointes au courrier - Enregistrement correcte des données utiles du courrier dans le registre « Arrivée » - Nécessité de prise en compte de l'urgence du courrier - Confidentialité du courrier - Diffusion sans erreurs du courrier aux destinataires concernés
OP3- Traiter le courrier « Départ »	**A partir de :** - Consignes relatives à l'envoi du courrier **A l'aide de :** - Micro ordinateur - Fax - photocopieur - Parapheur - Registre « courrier épart » - Cachet - Griffe - Enveloppes	- Information transmise est conforme à la demande - Mode de transmission de l'information est adapté à la situation - Respect des délais de la transmission des informations - Confidentialité des informations transmise - Choix adéquat du mode de transmission du courrier - Tenue à jour du registre « courrier Arrivée »

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

OP4- Transmettre des informations au sein de l'institution	**A partir de :** - Consignes données **A l'aide de :** - Panneaux d'affichage - Micro ordinateur	- Communication efficace au sein de l'institution - Formulation correcte des informations à transmettre - Mise en évidence de l'information - Mise à jour régulière des informations à afficher - Choix adéquat des moyens d'affichage

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Tâche (3) : Organiser et Planifier les tâches administratives

Opérations	Conditions de réalisation	Critères de performance
OP1- Gérer les agendas et les plannings	**A partir de :** - Consignes - Calendrier des réunions et des événements professionnels **A l'aide de :** - Micros ordinateurs - Fournitures de bureau - Matériel et support de planning	- Précision dans la manière de noter les rendez-vous - Organisation du travail en fonction des priorités - Vérification complète et soignée des agendas - Mise à jour régulière des agendas - Choix approprié des plannings qui permettent de visualiser l'exécution des tâches administratives permanentes ou occasionnelles dans les délais - Réaction rapide aux imprévues en adaptant et rectifiant les plannings établis en fonction de circonstances particulières
OP2- Préparer et Organiser des réunions	**A partir de :** - Consignes **A l'aide de :** - Micros ordinateurs - Fournitures de bureau - Outils de communication	- Connaissance parfaite des différents types de réunions - Confirmation juste des attentes et des besoins - Identification exacte du nombre des participants, des intervenants ainsi que l'objectif d'une réunion - Aménagement de l'espace en fonction de l'objectif de la réunion et du nombre de participants - Choix adéquat du matériel d'accueil et matériel de communication
OP3- Préparer et Organiser les déplacements et les voyages professionnels	**A partir de :** - Directives **A l'aide de :** - Micros ordinateurs - Téléphone - Internet - Documents de déplacement	- Connaissance parfaite des différents types de déplacements et leurs objectifs - Respect des démarches administratives d'un déplacement - Connaissances parfaite des procédures de recherche et de commande / réservation de billet, de chambre d'hôtel sur Internet

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Tâche (4) : Rédiger la correspondance administrative

Opérations	Conditions de réalisation	Critères de performance
OP1- Recueillir les informations	**A partir de :** - Prise de notes - Correspondances - Message oral **A l'aide de :** - Blocs notes - Dictaphone - Fournitures de bureau	- Choix adéquat de la méthode de prise de notes - Identification et compréhension correcte des messages à noter - Prise de notes rapide et précise des informations - Filtrage juste des informations nécessaires à la rédaction
OP2- Rédiger des lettres courantes administratives	**A partir de :** - Prise de notes - Consignes écrites - Correspondances **A l'aide de :** - Micro-ordinateur - Outils bureautiques - Fournitures de bureau	- Connaissance parfaite des différentes lettres administratives - Respect des règles de fond et de forme de la rédaction - Respect du plan de rédaction - Utilisation correcte des expressions et formes de langages - Respect des règles de grammaire, orthographe et vocabulaire
OP3- Rédiger les différents types de documents professionnels	**A partir de :** - Prise de notes - Consignes écrites - Missions professionnelles - Réunions **A l'aide de :** - Micro-ordinateur - Outils bureautiques - Fournitures de bureau	- Connaissance parfaite des différents types de documents professionnels - Application correcte des techniques de rédaction des différents écrits professionnels - Elaboration juste et respect du plan de rédaction, le style et la forme - Utilisation correcte des expressions et formes de langage - Respect des règles de grammaire, orthographe et vocabulaire

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Tâche (5) : Rédiger et Exploiter les documents commerciaux

Opérations	Conditions de réalisation	Critères de performance
OP1- Décrire l'activité commerciale	**A partir de :** - Supports d'information **A l'aide de :** - Micro-ordinateur	- Identification correcte de l'activité commerciale
OP2- Rédiger des lettres commerciales	**A partir de :** - Prise de notes - Consignes écrites - Correspondances - Message oral **A l'aide de :** - Fournitures de bureau - Micro-ordinateur - Outils bureautiques - Blocs notes	- Connaissance parfaite des différentes lettres commerciales - Respect des règles de fond et de forme de la rédaction - Respect du plan de rédaction - Utilisation correcte des expressions et formes de langages - Respect des règles de grammaire, orthographe et vocabulaire
OP3- Exploiter les différents types de documents commerciaux	**A partir de :** - Consignes - Données d'informations à saisir **A l'aide de :** - Micro-ordinateur - Logiciels d'application - Imprimante - Supports de stockage	- Identification correcte des documents relatifs à la commande et la à livraison - Identification correcte des documents relatifs au paiement - Connaissance parfaite des principaux documents relatifs aux transports - Connaissance parfaite des principaux documents relatifs aux assurances

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Tâche (6) : Accueillir les visiteurs

Opérations	Conditions de réalisation	Critères de performance
OP1- Recevoir les visiteurs	**A partir de :** - Directives - Programme de la visite **A l'aide de :** - Agendas des rendez-vous - Outils de télécommunication - Bloc notes - Brochures	- Environnement d'accueil conforme aux attentes de l'entreprise - Présentation de la structure ou du service d'une manière professionnelle - Connaissance parfaite des règles de politesse - Identification correcte du visiteur et de l'objet de sa visite - Utilisation d'un vocabulaire précis et adapté à l'interlocuteur
OP2- Répondre aux besoins des visiteurs	**A partir de :** - Demandes du visiteur **A l'aide de :** - Outils de télécommunication - Micro-ordinateur - Bloc notes - Agendas des rendez-vous - Outils bureautiques	- Délais de l'attente sont correctement évalués et transmis - Réponse adaptée à la nature de l'information demandée - Confidentialité des informations transmises - Explications claires et précises - Prise rapide des moyens qui répondent à la demande du visiteur - Conseil pertinent adapté à l'interlocuteur - Orientation adéquate par rapport au problème posé - Visiteur visiblement satisfait du traitement de sa demande

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Tâche (7) : Gérer les appels téléphoniques

Opérations	Conditions de réalisation	Critères de performance
OP1- Utiliser les différents matériels de téléphonie	**A partir de :** - Manuels pratiques - Catalogues **A l'aide de :** - Annuaires téléphoniques - Blocs notes	- Maitrise des principales fonctionnalités d'un standard téléphonique - Utilisation correcte des principaux services du téléphone
OP2- Recevoir et Emettre un appel téléphonique	**A partir de :** - Consignes **A l'aide de :** - Outils de communication - Micro-ordinateur - Bloc notes - Agendas des rendez-vous - Mémo (Fiche téléphonique) - Outils bureautiques - Annuaires téléphoniques - Liste des postes intérieurs - Cartes professionnelles	- Présentation de la structure ou du service d'une manière professionnelle - Connaissance parfaite des règles de politesse - Identification correcte de l'interlocuteur et de l'objet de son appel - Utilisation d'un vocabulaire précis et adapté à l'interlocuteur - Prise en charge rapide de l'appel - Enregistrement correcte du message sur le répondeur de l'appel émis ou reçu - Traitement efficace des appels reçus

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Tâche (8) : Exploiter les outils bureautiques

Opérations	Conditions de réalisation	Critères de performance
OP1- Exploiter le système d'exploitation « Windows »	**A partir de :** - Manuels pratiques - Consignes **A l'aide de :** - Micro-ordinateur - Matériel Hardware et Software - Matériel de connexion - Outillage de travail	- Connaissance parfaite de la fonction de chaque composant d'un Micro-ordinateur - Manipulation judicieuse de chaque matériel du système informatique - Connaissance parfaite des logiciels d'exploitation et des logiciels d'applications - Utilisation appropriée des commandes du système d'exploitation Windows - Interprétation correcte des messages du système d'exploitation Windows - Respect des règles d'hygiène, sécurité et environnement
OP2- Saisir un document à l'aide d'un logiciel de traitement de texte	**A partir de :** - Consignes - Textes manuscrits - Prise de notes **A l'aide de :** - Micro-ordinateur - Logiciel de traitement de texte - Imprimante - Supports de stockage - Fournitures de bureau	- Connaissance parfaite des différentes fonctionnalités du logiciel de traitement de texte - Manipulation correcte du clavier lors de la saisie du texte - Application correcte d'une mise en forme et d'une mise en page - Insertion correcte des tableaux et objets (images, ...) - Vérification automatique de l'orthographe et la grammaire
OP3- Utiliser un logiciel tableur	**A partir de :** - Consignes - Textes manuscrits **A l'aide de :** - Micro-ordinateur - Logiciel tableur - Imprimante - Périphérique de stockage - Fournitures de bureau	- Connaissance parfaite des différentes fonctionnalités du logiciel tableur - Application correcte d'une mise en forme et d'une mise en page - Traitement efficace des données d'un tableur - Utilisation juste des formules dans une feuille de calcul - Création juste des bases de données et des graphiques

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Opérations	Conditions de réalisation	Critères de performance
OP4- Utiliser un logiciel de présentation	**A partir de :** - Consignes - Données manuscrites **A l'aide de :** - Micro-ordinateur - Logiciel de présentation - Imprimante - Supports de stockage - Fournitures de bureau	- Connaissance parfaite des différentes fonctionnalités du logiciel de présentation - Utilisation appropriés des modèles de conception - Utilisation juste des outils de création - Application correcte d'une mise en forme et d'une mise en page d'une diapositive - Insertion correcte des objets dans une diapositive - Utilisation appropriée d'un mode d'affichage
OP5- Réaliser des supports d'information et de publicité à l'aide d'un logiciel de publication	**A partir de :** - Consignes - Données manuscrites - Modèles de conception **A l'aide de :** - Micro-ordinateur - Logiciel de publication - Imprimante - Supports de stockage - Fournitures de bureau	- Connaissance parfaite des différentes fonctionnalités du logiciel de publication - Utilisation appropriées des modèles de conception - Utilisation adéquate des outils de création - Choix approprié des formats d'une conception - Application correcte d'une mise en forme et d'une mise en page - Insertion correcte des objets, textes et tableaux
OP6- Utiliser un logiciel de base de données	**A partir de :** - Consignes - Données manuscrites **A l'aide de :** - Micro-ordinateur - Logiciel de base de données - Imprimante - Supports de stockage - Fournitures de bureau	- Connaissance parfaite des différentes fonctionnalités du logiciel de base de données - Utilisation juste des outils de création - Création correcte d'une base de données - Utilisation des commandes appropriées - Application correcte d'une mise en forme et d'une mise en page - Insertion correcte des objets

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

opérations	Conditions de réalisation	Critères de performance
OP7- Envoyer et Recevoir le courrier à l'aide d'un logiciel de messagerie électronique	**A partir de :** - Consignes - Données manuscrites - Adresses électroniques **A l'aide de :** - Micro-ordinateur - Logiciel de messagerie électronique - Internet - Imprimante - Supports de stockage - Fournitures de bureau	- Connaissance parfaite des différentes fonctionnalités du logiciel de messagerie électronique - Exploitation pertinente du menu d'un logiciel de messagerie - Utilisation juste des outils de messagerie - Application correcte des procédures relatives à l'envoi et à la réception de courriel - Gestion parfaite de la messagerie électronique

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

V – ANALYSE DES RISQUES PROFESSIONNELS

Sources de risques	Effets de la santé	Moyens de prévention
- Stress au travail - Harcèlement - Violence - Épuisement	- Hypertension - Nervosité - Fatigue - Anxiété - Dépression	- Existence d'une culture de santé et sécurité au travail - Communication sur la culture de l'entreprise et réduction des conflits - Échanges et dialogue entre tous les acteurs de l'entreprise - Installation d'une cellule des écoutes
- Micro-ordinateur - Position assise	- Problèmes de vision - Fatigue posturale (position de l'écran) - Surcharge mentale - Mal de dos	- Distance œil-écran 70 cm - Ecran orientable ni face à une fenêtre ni dos à celle-ci - Mobilier adapté - Siège opérateur réglable en hauteur - Reflets : réglages de la luminosité et contraste - Utilisation des filtres
- Clavier	- Fatigue posturale (position du clavier) - Surcharge mentale (trop de données à saisir en même temps) - Fatigue des doigts	- Claviers très plat et incliné vers l'opérateur - Non glissant - Frappe facile et agréable - Placé suffisamment bas
- Bruit	- Lésions auditives - Pathologie cardiovasculaire - Perte temporaire perte de l'audition - Baisse des performances - Hypertension	- S'éloigner de la source sonore - Porter des protections antibruit professionnelles
- Stress professionnel	- Douleurs, troubles du sommeil, sensibilité et nervosité accrues, crise de nerfs, angoisse - Perturbation de la concentration nécessaire à la tâche entraînant des erreurs et des oublis - Difficultés à prendre des initiatives ou des décisions - Comportements violents et agressifs et difficultés à coopérer	- Offrir à la secrétaire les conditions et les moyens indispensables à l'exercice des ces taches. - Permettre des pauses régulières pendant le travail

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

VI – EQUIPEMENTS ET MATERIAUX UTILISES

1- Outillage et petit matériel divers :

- Dateurs
- Blocs-notes
- Crayons - Gommes
- Stylos et surligneurs
- Bâtons de colle - Étiquettes autocollantes
- Trombones - Ciseaux - Tapis de souris - Perforatrices - Agrafeuses et agrafes
- Porte documents
- Matériel de visualisation (indexage et signalisation)
- Calculatrice
- Supports audio vidéo et magnétiques (cassettes, disques, films, micro films, microformes.)
- CD-Rom – Supports de stockage amovibles tels que : Clés USB - Disques durs externes

2- Matière d'œuvre :

- Papiers blancs - Chemises pour classement - Enveloppes de différentes tailles
- Supports transparents
- Fiches cartonnées de différents formats
- Registres

3- Matériels utilisés :

- Bureau - Chaises – Armoires - Classeur
- Appareil de timbrage - Étiqueteuse - Plastifieuse - Relieuse
- Déchiqueteuse (broyeur)
- Ordinateur et ses périphériques - Imprimante - Photocopieur
- Télécopieur (Fax)
- Scanner
- Matériel de télécommunication

4- Documentations :

- Ouvrages spécialisés
- Revues professionnelles
- Prospectus - Brochures
- Dictionnaires

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

VII – CONNAISSANCES COMPLEMENTAIRES

Discipline/domaine	Limite des connaissances
• Organisation de l'entreprise	- Classification de l'entreprise - Structure de l'entreprise - Différentes fonctions de l'entreprise
• Législation du travail	- Notions de base de la législation du travail - Droit et obligation du travailleur - Modalités de règlement des conflits
• Hygiène et sécurité et environnement	- Notions élémentaires d'hygiène et de sécurité au travail - Risques liés au métier - Mise en œuvre des actions de prévention - Mesures et moyens de protection
• Communication	- Processus de la communication - Différentes situations de communication - Différents types et formes de communication - Obstacles de la communication
• Techniques d'expression en langue Arabe	- Lecture et analyse d'un texte - Synthétisation d'un texte - Traduction des termes et des expressions techniques
• Techniques d'expression en langue Française	- Règles de grammaire, d'orthographe et de conjugaison - Règles de ponctuation - Analyse d'un texte
• Techniques d'expression en langue Anglaise	- Notions de base de la langue anglaise - Terminologie spécifique au domaine professionnel
• Méthodes de doigté en langue Française	- Etude du clavier - Manipulation de l'ensemble des touches du clavier avec les dix doigts pour la saisie d'un texte
• Méthodes de doigté en langue Arabe	- Etude du clavier - Manipulation de l'ensemble des touches du clavier avec les dix doigts pour la saisie d'un texte
• Internet	- Fonctions de base d'Internet - Navigation su Internet - E-mails
• Méthodologie d'élaboration d'un mémoire de fin de stage	- Démarche méthodologique d'un mémoire - Déroulement du stage pratique - Rédaction du mémoire - Préparation de la soutenance
• Protection du consommateur	- Notions liées à la protection du consommateur - Droits et responsabilités du consommateur - Enjeux de la consommation des produits

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

VIII – SUGGESTIONS QUAND A LA FORMTION

Dans le cadre de cette formation et pour avoir une idée claire sur le métier ou la spécialité de **« Technicien Supérieur Secrétariat de Direction »,** il serait souhaitable d'envisager dès le début des visites dans des entreprises à caractère administratif ou commercial pour permettre aux stagiaires de se motiver et les aider à acquérir l'ensemble des compétences visées pour l'exercice de ce métier.

Pour permettre l'atteinte de cet objectif, les formateurs doivent :

- Inspirer des situations pédagogiques d'apprentissage par rapport aux réalités du travail,
- Privilégier les interventions des professionnels faisant part de leur expérience et faire le point entre le milieu de formation et le milieu professionnel,
- Faire participer activement les stagiaires et les rendre responsables de leur apprentissage.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر