

## CONDITIONS D'ACCES

En 5<sup>e</sup> année: avoir réussi une 4<sup>e</sup> année secondaire (Technique ou Professionnelle) du secteur commercial de préférence.

En 6<sup>e</sup> année: avoir réussi une 5<sup>e</sup> Professionnelle Auxiliaire Administratif et d'Accueil ou une 5<sup>e</sup> Technique du même secteur.

## OBJECTIFS GENERAUX

La formation d'Auxiliaire administratif et d'accueil vise à rendre l'élève efficace dans l'exercice de la profession d'employé(e) de bureau polyvalent(e) de premier niveau. Ce terme regroupe:

- divers emplois tels que: réceptionniste-téléphoniste, hôte/hôtesse d'accueil, huissier, encodeur/encodeuse...
- diverses fonctions exercées dans une entreprise, une banque, un hôtel, une administration publique, un centre hospitalier, une association, un musée, un centre de loisirs, ...

La formation s'articule autour de deux grands axes:

- l'accueil des personnes en face à face ou au téléphone.
- les activités de secrétariat.

Actuellement, l'évolution constante des outils de gestion, d'information et de communication

- nécessite une attitude positive de l'élève à l'égard de ces changements professionnels et technologiques
- exige, dès l'entrée dans la vie professionnelle, l'acquisition de compétences nouvelles et complémentaires qui viennent renforcer sa formation initiale.

## OBJECTIFS SPECIFIQUES DES COURS

### Techniques d'organisation: relation publique – sociale - secrétariat

Accueillir de manière professionnelle ne s'improvise pas. A partir d'activités concrètes et de mise en situation, ce cours développe:

- la maîtrise de la langue orale
- des compétences relationnelles: présentation, signification des gestes et du regard, maîtrise de la voix, techniques pour faire face à l'agressivité...
- des compétences techniques:
  - *au téléphone:*
    - \* appliquer les formules de politesse et les usages habituels lors d'échanges téléphoniques
    - \* rédiger un mémo pour transmettre une information
    - \* transmettre un appel de manière efficace, mettre en attente, réorienter

- *à l'accueil:*
  - \* développer des attitudes de disponibilité, d'écoute, de service,
  - \* utiliser des sources d'information (fichiers, catalogues, tarifs, plans...)
  - \* accomplir des formalités
  - \* donner des informations, ...
- *au secrétariat:*
  - \* utiliser une photocopieuse
  - \* trier le courrier selon les destinataires
  - \* expédier le courrier sortant
  - \* expédier un fax
  - \* classer et archiver des documents (procédés manuels et bureautiques)

### Outils et applications bureautiques

Une bonne maîtrise de logiciels utilisés dans les différentes tâches administratives étant indispensable, ce cours vise à développer notamment les compétences suivantes:

- utiliser l'outil informatique: par ex.: gérer les fichiers, effectuer des copies de sauvegarde
- utiliser les outils d'aide...
- utiliser les principales fonctions d'un traitement de texte, d'un tableur...
- réaliser la présentation visuelle d'un document (ex.: titres, sous-titres, mots-clés...)
- envoyer et recevoir des informations par courrier électronique
- faire une recherche efficace sur internet...

## Activités d'insertion professionnelle

Les objectifs de ce cours sont de plusieurs ordres:

- l'organisation d'activités ponctuelles qui permettent d'exercer des compétences dans un milieu de travail réel
- la préparation et l'analyse des stages, la rédaction d'un rapport de stages
- une meilleure connaissance du métier (par la rencontre de professionnels par ex.) afin de clarifier le projet professionnel de l'élève
- la préparation d'un plan de recherche d'emploi (sources d'information, rédaction d'un curriculum vitae, préparation d'une entrevue de sélection...)

## CERTIFICATION (FIN DE 6e)

Certificat d'Etudes de 6<sup>e</sup> Professionnelle.  
Certificat de Qualification de 6<sup>e</sup> Professionnelle

## ETUDES ULTERIEURES

7<sup>e</sup> Professionnelle

- B. Agent médico-social
- B. Complément en accueil

## GRILLE HORAIRE

	5 <sup>e</sup>	6 <sup>e</sup>
<u>Formation commune</u>		
Education physique	2h	2h
Français	4h	4h
Religion catholique	2h	2h
Sciences et Technologie	2h	2h
Sciences Humaines	2h	2h

### Formation optionnelle

Activités d'insertion profes.	2h	2h
Langue mod.: Néerlandais	4h	3h
Outils-Application bur.	6h	4h
Techniques d'organisation	6h	4h
Stages		8h

### Activités au choix

Analyse écon. et sociale	2h	2h
Français: travaux dirigés	1h	
Mathématique orientée	2h	1h

**Inscriptions:**  
**Sur rendez-vous**

**Tél.: 02/648.10.70**

Notre école est située entre la Place Flagey et l'avenue Louise.



Elle est accessible par les bus et les trams suivants: **38-60-59-71-81-82-93-94**



## **AUXILIAIRE ADMINISTRATIF ET D'ACCUEIL**

### **3<sup>e</sup> degré professionnel**



**C.S. Saint Vincent de Paul  
Enfant Jésus  
Chaussée de Vleurgat 55  
1050 Bruxelles  
Tél.: 02/648.10.70  
svpxl.be**