

# Bachelier : assistant de direction option : médical

<b>HELHa Campus Montignies</b> 136 Rue Trieu Kaisin 6061 MONTIGNIES-SUR-SAMBRE		
Tél : +32 (0) 71 15 98 00	Fax :	Mail : <a href="mailto:eco.montignies@helha.be">eco.montignies@helha.be</a>

## 1. Identification de l'Unité d'Enseignement

UE AD102 Méthode d'organisation et de gestion			
Code	ECAM1B02AD102	Caractère	Obligatoire
Bloc	1B	Quadrimestre(s)	Q1
Crédits ECTS	2 C	Volume horaire	30 h
Coordonnées des responsables et des intervenants dans l'UE	<b>Florence CARLIER</b> ( <a href="mailto:florence.carlier@helha.be">florence.carlier@helha.be</a> )		
Coefficient de pondération		20	
Cycle et niveau du Cadre Francophone de Certification		bachelier / niveau 6 du CFC	
Langue d'enseignement et d'évaluation		Français	

## 2. Présentation

### Introduction

Cette unité d'enseignement a pour objectif de présenter le monde de l'entreprise, son environnement interne/externe ainsi que les principales tâches et activités qui incombent au métier.

### Contribution au profil d'enseignement (cf. référentiel de compétences)

Cette Unité d'Enseignement contribue au développement des compétences et capacités suivantes :

- Compétence 1 **S'insérer dans son milieu professionnel et s'adapter à son évolution**
  - 1.2 Collaborer à la résolution de problèmes complexes avec méthode, rigueur, proactivité et créativité
  - 1.4 Développer une approche responsable, critique et réflexive des pratiques professionnelles
- Compétence 2 **Communiquer : écouter, informer et conseiller les acteurs, tant en interne**
  - 2.5 Synthétiser des documents et élaborer des dossiers
  - 2.6 Diffuser de l'information au sein de l'équipe
- Compétence 3 **Mobiliser les savoirs et savoir-faire propres au bachelier en secrétariat de direction**
  - 3.2 Utiliser adéquatement les technologies de l'information et de la communication
  - 3.5 Respecter les codes liés à la culture, aux activités et aux stratégies des milieux professionnels
- Compétence 4 **Analyser les données utiles à la réalisation de sa mission en adoptant une démarche systémique**
  - 4.1 Identifier les structures, la culture, la stratégie et les priorités de l'organisation
  - 4.3 Rechercher, sélectionner, vérifier, comparer, synthétiser, hiérarchiser les informations
  - 4.4 Évaluer sa pratique professionnelle pour évoluer
- Compétence 5 **S'organiser : structurer, planifier, coordonner, gérer de manière rigoureuse les actions et tâches liées à sa mission**
  - 5.1 Gérer l'agenda, les plannings et le suivi des différents projets, dossiers et actions
  - 5.3 Coordonner et animer une équipe
  - 5.4 Gérer les priorités et son stress
  - 5.5 Gérer et suivre l'information imprimée et numérique : classer, archiver, dispatcher

### Acquis d'apprentissage visés

L'étudiant sera capable de :

1. Face à un projet sollicitant l'intégration dans une équipe et la mise en œuvre de méthodes et de techniques de gestion d'un secrétariat ou d'une entreprise :
  - a. D'identifier les principes d'organisation et de gestion
    - des différents types d'entreprise ·

- des différentes étapes de travail ·
- des contacts, des tâches ·
- des documents y afférant ·
- des ressources documentaires (diffusion, classement et archivage).

- D'assurer le suivi des travaux et l'accessibilité aux informations essentielles
- D'exploiter, de manière appropriée, les ressources de logiciels et de communication d'organisation et de tenue d'agenda.

2. Face à des situations-problèmes illustrant différents modes d'organisation:

a. D'identifier les fonctions au sein d'une organisation et/ou d'un secrétariat en tenant compte des règles en vigueur (déontologie, ponctualité, sociétales, ...) qui y sont associées et ce dans différentes perspectives comme par exemple : ·

L'accueil et la gestion des rendez-vous ; ·

La gestion documentaire y compris l'archivage ; ·

La gestion du courrier interne et externe ; ·

L'organisation du service ; · ...

b. De mobiliser des compétences professionnelles pour organiser, d'une manière appropriée, son travail : ·

D'appliquer des méthodes de classement, d'archivage prenant en compte :

- o Le type de support (papier, informatique, ...)
- o Les différentes classifications
- o Le caractère du document. ·

De dégager les implications sur les modes d'organisation et les structures de l'entreprise.

D'expliquer les structures, le mode d'organisation et les aspects de la gestion en appliquant les principes fondamentaux de management.

### **Liens avec d'autres UE**

Prérequis pour cette UE : aucun

Corequis pour cette UE : aucun

## **3. Description des activités d'apprentissage**

Cette unité d'enseignement comprend l(es) activité(s) d'apprentissage suivante(s) :

ECAM1B02AD102A Méthode d'organisation et de gestion 30 h / 2 C

Les descriptions détaillées des différentes activités d'apprentissage sont reprises dans les fiches descriptives jointes.

## **4. Modalités d'évaluation**

Les 20 points attribués dans cette UE sont répartis entre les différentes activités de la manière suivante :

ECAM1B02AD102A Méthode d'organisation et de gestion 20

Les formes d'évaluation et les dispositions complémentaires particulières des différentes activités d'apprentissage sont reprises dans les fiches descriptives jointes.

### **Dispositions complémentaires relatives à l'UE**

Principe général : la note de l'unité d'enseignement est obtenue en effectuant une moyenne arithmétique pondérée des notes finales obtenues lors des évaluations des différentes activités d'apprentissage qui la composent, notes obtenues selon les modalités d'évaluation décrites dans les fiches ECTS de l'activité d'apprentissage.

Lorsqu'une unité d'enseignement ne contient qu'une activité d'apprentissage, la note de l'unité d'enseignement est la note d'évaluation de cette activité d'apprentissage, note obtenue selon les modalités d'évaluation décrites dans les fiches ECTS de l'activité d'apprentissage.

Exceptions :

En cas de mention CM (certificat médical), ML (motif légitime), PP (pas présenté), Z (zéro), PR (note de présence) ou FR (fraude) dans une des activités d'apprentissage composant l'UE, la mention dont question sera portée au relevé de notes de la période d'évaluation pour l'ensemble de l'UE (quelle que soit la note obtenue pour l'autre/les autres activités d'apprentissage composant l'UE).

N.B. La non-présentation d'une partie de l'épreuve (par exemple un travail) entraînera la mention PP pour l'ensemble de l'activité d'apprentissage, quelles que soient les notes obtenues aux autres parties de l'évaluation.

Le principe général et les exceptions en matière de pondération des activités d'apprentissage de l'UE et de notation restent identiques quelle que soit la période d'évaluation.

Référence au RGE

En cas de force majeure, une modification éventuelle en cours d'année peut être faite en accord avec le Directeur de département, et notifiée par écrit aux étudiants. (article 66 du règlement général des études 2023-2024).

## Bachelier : assistant de direction option : médical

**HELHa Campus Montignies** 136 Rue Trieu Kaisin 6061 MONTIGNIES-SUR-SAMBRE  
Tél : +32 (0) 71 15 98 00 Fax : Mail : [eco.montignies@helha.be](mailto:eco.montignies@helha.be)

### 1. Identification de l'activité d'apprentissage

Méthode d'organisation et de gestion			
Code	20_ECAM1B02AD102A	Caractère	Obligatoire
Bloc	1B	Quadrimestre(s)	Q1
Crédits ECTS	2 C	Volume horaire	30 h
Coordonnées du Titulaire de l'activité et des intervenants	Florence CARLIER ( <a href="mailto:florence.carlier@helha.be">florence.carlier@helha.be</a> )		
Coefficient de pondération	20		
Langue d'enseignement et d'évaluation	Français		

### 2. Présentation

#### Introduction

Présentation et description des principales tâches courantes effectuées par un assistant de direction : téléphone, rédaction de différents types de documents écrits de l'entreprise, classement, recherche documentaire. Cette activité d'apprentissage vise à sensibiliser l'étudiant aux qualités (fiabilité, disponibilité, discrétion, confidentialité, ...) et aux capacités nécessaires à l'exercice de la fonction d'assistant de direction.

#### Objectifs / Acquis d'apprentissage

Il est attendu que l'étudiant puisse :

- Face à un projet sollicitant l'intégration dans une équipe et la mise en œuvre de méthodes et techniques de gestion d'un secrétariat, identifier les principes d'organisation et de gestion des contacts, des tâches, des documents y afférant, des ressources documentaires (diffusion, classement et archivage).
- Exploiter, de manière appropriée, les ressources de logiciels et de communication d'organisation et de tenue d'agenda.
- Mobiliser des compétences professionnelles pour organiser, d'une manière appropriée, son travail et d'appliquer les méthodes de classement, d'archivage prenant en compte le type de support, les différentes classifications et le caractère du document.
- Identifier les fonctions au sein d'un secrétariat en tenant compte des règles en vigueur qui y sont associées et ce dans différentes perspectives comme par exemple l'accueil et la gestion des rendez-vous, la gestion documentaire y compris l'archivage, la gestion du courrier interne et externe, ...

### 3. Description des activités d'apprentissage

#### Contenu

Table des matières :

1. La gestion du téléphone - Attitude - Professionnalisme
2. La gestion de l'agenda - organisation des réunions, séminaires, colloques, congrès, ...
3. Les documents écrits de l'entreprise - traitement du courrier et du courriel - archivage, classement
4. La secrétaire accueillante (savoir être) - la culture d'entreprise - les règles de savoir vivre en entreprise - l'accueil, ...
5. Les voyages d'affaire

#### Démarches d'apprentissage

Approche par situation-problème

Approche par projets

Cours magistral

Travail de groupe  
Travail en autonomie

### Dispositifs d'aide à la réussite

Guidance permanente du professeur lors des séances

Une séance de « questions-réponses » est organisée lors de la dernière séance de cours.

Aide à la demande formulée par courriel et aide personnalisée en fonction des demandes Echanges avec le professeur et les autres étudiants

### Sources et références

Ce point reprend les références de base mais les références exhaustives se trouveront à la fin de chaque module constituant le syllabus

Bazin, D., & Broilliard, A. (2017). *Le Guide des Assistant(e)s de A à Z* (5e éd.). DUNOD.

### Supports en ligne

Les supports en ligne et indispensables pour acquérir les compétences requises sont :

1. Notes de cours
2. Syllabus
3. Sites internet
4. Articles de presse (www.lesoir.be)

Les notes de cours seront déposées sur la plateforme numérique au regard de l'AA.

## 4. Modalités d'évaluation

### Principe

- Le chapitre concernant "l'organisation d'un voyage d'affaires" fera l'objet d'un travail personnel.
- Les modalités opérationnelles seront déposées sur la plateforme numérique au regard de l'AA.

### Pondérations

	Q1		Q2		Q3	
	Modalités	%	Modalités	%	Modalités	%
production journalière	Trv	20				
Période d'évaluation	Exe	80			Exe	100

Trv = Travaux, Exe = Examen écrit

La pondération de cette activité d'apprentissage au sein de l'UE dont elle fait partie vaut 20

### Dispositions complémentaires

Principe général : la note de l'unité d'enseignement est obtenue en effectuant une moyenne arithmétique pondérée des notes finales obtenues lors des évaluations des différentes activités d'apprentissage qui la composent, notes obtenues selon les modalités d'évaluation décrites dans les fiches ECTS de l'activité d'apprentissage.

Lorsqu'une unité d'enseignement ne contient qu'une activité d'apprentissage, la note de l'unité d'enseignement est la note d'évaluation de cette activité d'apprentissage, note obtenue selon les modalités d'évaluation décrites dans les fiches ECTS de l'activité d'apprentissage.

Exceptions :

En cas de mention CM (certificat médical), ML (motif légitime), PP (pas présenté), Z (zéro), PR (note de présence) ou FR (fraude) dans une des activités d'apprentissage composant l'UE, la mention dont question sera portée au relevé de notes de la période d'évaluation pour l'ensemble de l'UE (quelle que soit la note obtenue pour l'autre/les autres activités d'apprentissage composant l'UE).

N.B. La non-présentation d'une partie de l'épreuve (par exemple un travail) entraînera la mention PP pour l'ensemble de l'activité d'apprentissage, quelles que soient les notes obtenues aux autres parties de l'évaluation.

Le principe général et les exceptions en matière de pondération des activités d'apprentissage de l'UE et de notation restent identiques quelle que soit la période d'évaluation.

#### Référence au RGE

En cas de force majeure, une modification éventuelle en cours d'année peut être faite en accord avec le Directeur de département, et notifiée par écrit aux étudiants. (article 66 du règlement général des études 2023-2024).