

# Bachelier : assistant de direction option : langues et gestion

<b>HELHa Campus Mons</b> 159 Chaussée de Binche 7000 MONS
Tél : +32 (0) 65 40 41 44 Fax : +32 (0) 65 40 41 54 Mail : <a href="mailto:eco.mons@helha.be">eco.mons@helha.be</a>

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

UE AD236 Gestion d'un secrétariat			
Code	ECAD2B36AD236	Caractère	Obligatoire
Bloc	2B	Quadrimestre(s)	Q1Q2
Crédits ECTS	3 C	Volume horaire	36 h
Coordonnées des responsables et des intervenants dans l'UE	<b>Nancy ROUELLE</b> ( <a href="mailto:nancy.rouelle@helha.be">nancy.rouelle@helha.be</a> )		
Coefficient de pondération	30		
Cycle et niveau du Cadre Francophone de Certification	bachelier / niveau 6 du CFC		
Langue d'enseignement et d'évaluation	Français		

## 2. Présentation

### Introduction

D'une part, cette Unité d'Enseignement a pour objectif de familiariser l'étudiant au monde du travail et à son environnement interne/externe ainsi que de l'exercer à certaines tâches et activités qui incombent à l'assistant(e) de direction (téléphone, accueil physique, agendas, etc.).

D'autre part, notamment axée sur l'élaboration de projets professionnels, l'engagement dans un groupe, la recherche d'informations et la méthodologie de travail, cette Unité d'Enseignement met également l'accent sur la capacité de l'étudiant à transposer des savoir théoriques sur des situations pratiques et à mobiliser et combiner différentes ressources (savoir, savoir-être et savoir-faire).

### 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**

- 1.1 Travailler, tant en autonomie qu'en équipe dans le respect de la culture de l'entreprise et de son environnement multiculturel
- 1.2 Collaborer à la résolution de problèmes complexes avec méthode, rigueur, proactivité et créativité
- 1.3 Adopter une attitude éthique et respecter les règles déontologiques
- 1.4 Développer une approche responsable, critique et réflexive des pratiques professionnelles
- 1.5 Appliquer les règles et les bonnes pratiques en matière de savoir-vivre, de discrétion, d'amabilité, de confidentialité
- 1.6 Identifier ses besoins de développement et s'inscrire dans une démarche de formation permanente

#### Compétence 2 **Communiquer : écouter, informer et conseiller les acteurs, tant en interne**

- 2.3 Préparer et présenter oralement des exposés
- 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**

- 3.5 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
- 4.4 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**

5.3 Coordonner et animer une équipe

5.4 Gérer les priorités et son stress

### **Acquis d'apprentissage visés**

Au terme de cette Unité d'Enseignement, l'étudiant sera capable :

- de téléphoner avec professionnalisme ;
- d'accueillir et d'informer les visiteurs ;
- de traiter les demandes quel que soit le canal utilisé ;
- de tenir des agendas via les outils technologiques existants et d'organiser des plannings ;
- d'appliquer les bonnes pratiques et règles de savoir-vivre au travail ;
- de maîtriser les concepts nécessaires à l'organisation d'un voyage d'affaires et d'identifier les contraintes organisationnelles spécifiques ;
- de gérer aussi bien seul qu'en équipe un projet d'envergure similaire à ceux qu'il rencontrera dans l'exercice de son futur métier ;
- de rechercher, sélectionner, hiérarchiser et synthétiser des informations ainsi que d'en élaborer des dossiers ;
- d'exprimer, tant à l'oral qu'à l'écrit les informations obtenues.

### **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) :

ECAD2B36AD236A Gestion d'un secrétariat

36 h / 3 C

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

## **4. Modalités d'évaluation**

Les 30 points attribués dans cette UE sont répartis entre les différentes activités de la manière suivante :

ECAD2B36AD236A Gestion d'un secrétariat

30

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 pondérée des notes finales obtenues lors des évaluations des différentes activités d'apprentissage qui la composent.

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 : langues et gestion

**HELHa Campus Mons** 159 Chaussée de Binche 7000 MONS  
 Tél : +32 (0) 65 40 41 44 Fax : +32 (0) 65 40 41 54 Mail : [eco.mons@helha.be](mailto:eco.mons@helha.be)

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

Gestion d'un secrétariat			
Code	3_ECAD2B36AD236A	Caractère	Obligatoire
Bloc	2B	Quadrimestre(s)	Q1Q2
Crédits ECTS	3 C	Volume horaire	36 h
Coordonnées du Titulaire de l'activité et des intervenants	<b>Nancy ROUELLE</b> ( <a href="mailto:nancy.rouelle@helha.be">nancy.rouelle@helha.be</a> )		
Coefficient de pondération	30		
Langue d'enseignement et d'évaluation	Français		

## 2. Présentation

### Introduction

D'une part, cette activité d'apprentissage a pour objectif de familiariser l'étudiant au monde du travail et à son environnement interne/externe ainsi que de l'exercer à certaines tâches et activités qui incombent à l'assistant(e) de direction (téléphone, accueil physique, agendas, etc.).

D'autre part, notamment axée sur l'élaboration de projets professionnels, l'engagement dans un groupe, la recherche d'informations et la méthodologie de travail, cette activité d'apprentissage met également l'accent sur la capacité de l'étudiant à transposer des savoir théoriques sur des situations pratiques et à mobiliser et combiner différentes ressources (savoir, savoir-être et savoir-faire).

### Objectifs / Acquis d'apprentissage

Au terme de l'activité d'apprentissage, l'étudiant sera capable:

- de téléphoner avec professionnalisme ;
- d'accueillir et d'informer les visiteurs ;
- de traiter les demandes quel que soit le canal utilisé ;
- de tenir des agendas via les outils technologiques existants et d'organiser des plannings ;
- d'appliquer les bonnes pratiques et règles de savoir-vivre au travail ;
- de maîtriser les concepts nécessaires à l'organisation d'un voyage d'affaires et d'identifier les contraintes organisationnelles spécifiques ;
- de gérer aussi bien seul qu'en équipe un projet d'envergure similaire à ceux qu'il rencontrera dans l'exercice de son futur métier ;
- de rechercher, sélectionner, hiérarchiser et synthétiser des informations ainsi que d'en élaborer des dossiers ;
- d'exprimer, tant à l'oral qu'à l'écrit les informations obtenues.

## 3. Description des activités d'apprentissage

### Contenu

Les principaux points développés à travers la théorie, les applications et mises en situation réalisées en classe sont :

- rappel de la matière vue en bloc 1,
- le téléphone,
- l'accueil physique,
- la gestion de l'agenda et du planning,
- les bonnes pratiques et savoir-vivre en entreprise,
- les voyages d'affaires.

## Démarches d'apprentissage

- Alternance de mises en situation, cas pratiques et théorie.
- Prise de note des informations énoncées lors des séances. L'étudiant(e) pourra utiliser comme support les présentations PowerPoint disponibles sur ConnectED.

La participation régulière et active de l'étudiant(e) à l'activité d'apprentissage permet un apprentissage progressif et performant en classe sans induire de travail supplémentaire intense à domicile.

## Dispositifs d'aide à la réussite

- Un accompagnement permanent du professeur lors des séances ainsi qu'une aide personnalisée en fonction des demandes.
- Le travail réalisé en grande partie en classe.
- Des corrections collectives pour les étudiants présents au cours.
- Des évaluations formatives afin de fixer au fur et à mesure la matière.
- Des révisions avant les sessions d'examen.

## Sources et références

Les syllabus théoriques et pratiques réalisés par l'enseignante responsable de l'activité d'apprentissage.

## Supports en ligne

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

Les présentations Powerpoint ainsi que syllabus théoriques et pratiques déposés au fur et à mesure sur Connected, téléchargeables et imprimables.

Prise de notes indispensable et en autonomie par les étudiants.

## 4. Modalités d'évaluation

### Principe

Au Q1, une première évaluation basée sur la matière vue en classe est réalisée au cours d'un examen oral pratique et théorique durant la session de janvier et intervient pour 50% de la note globale de l'UE (note individuelle).

Au Q2, une deuxième évaluation est réalisée sur base d'un travail de groupe pour la session de juin (Q2) et intervient pour 50% de la note globale de l'UE (note individuelle et collective).

Ce travail consiste à :

- la rédaction d'un rapport sur base d'une mise en situation donnée (30% - note collective),

**L'évaluation du rapport tiendra compte autant du fond** (élaboration de la mise en situation donnée) **que de la forme** (en collaboration avec Mme Durez au point de vue du respect des normes typographiques et d'une présentation professionnelle).

- la production de rapports de réunion rédigés à l'issue de chaque réunion de travail (5% - note collective),
- la présentation d'un exposé oral de cette réalisation (15% note individuelle).

En cas d'échec lors de la note finale (Q1+Q2), l'étudiant(e) est tenu de représenter un examen écrit lors de la session du Q3 pour 100% de la note globale.

### Pondérations

	Q1		Q2		Q3	
	Modalités	%	Modalités	%	Modalités	%
production journalière			Rap + Trv	50		
Période d'évaluation	Evo	50			Exe	100

Evo = Évaluation orale, Rap = Rapport(s), Trv = Travaux, Exe = Examen écrit

La pondération de cette activité d'apprentissage au sein de l'UE dont elle fait partie vaut 30

### **Dispositions complémentaires**

Se référer aux dispositions complémentaires de l'UE.

Le caractère collectif du travail revêt une importance particulière. Chaque membre du groupe devra donc être capable de montrer sa production lors des séances en classe.

Dans ce cadre, au cas où l'enseignant remarque une non participation ou une participation insuffisante d'un membre du groupe à l'effort collectif, l'étudiant aura une première notification et sera prié de se mettre activement au travail. En cas de seconde remarque, l'étudiant sera exclu du groupe et se verra attribuer la note de PP (pas présenté) ou PR (présence) pour la totalité de la note du cours avec l'élaboration d'un PV.

Les évaluations de ce cours forment un tout. La non-présentation d'une partie (par absence ou par non-remise) entraînera l'invalidation de l'évaluation qui résultera en un PP (Pas Présenté) au bulletin.

En cas de maladie grave et/ou d'une absence prolongée justifiée par un certificat médical lors du travail de groupe au Q2, la mention CM 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). Cfr dispositions complémentaires de l'UE.

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).