

SOMMAIRE

Organisations	Chapitres	Liens avec le diplôme intermédiaire du BEP « Métiers des services administratifs »				Pages
		Contenus disciplinaires	Activités à caractère			
			technique	organisationnel	relationnel	
Oligosoins	1. Se situer dans une organisation	<ul style="list-style-type: none"> La diversité des organisations L'organisation dans son environnement L'organisation, une structure humaine L'organisation des activités administratives 		X		5
AEEM (association pour l'enseignement aux enfants malades)	2. Découvrir la communication orale	<ul style="list-style-type: none"> La communication des organisations (communication interne et externe) La communication interpersonnelle 			X	15
Alizés Voyages	3. Communiquer oralement	<ul style="list-style-type: none"> La communication des organisations (la communication formelle et informelle) Les freins à la communication 			X	25
Trans'Estere! S.A.	4. Gérer la réception des courriels	<ul style="list-style-type: none"> Les notions de base (messagerie et courrier électroniques) La gestion des messages entrant Le classement du courrier électronique 	X	X		35
Azur Buroline	5. Rédiger et envoyer des courriels	<ul style="list-style-type: none"> Les supports de communication écrite : courriel Les notions de base (carnet d'adresses, listes de diffusion) La rédaction de messages (nétiquette) La gestion des messages sortant Le classement du courrier électronique 	X	X	X	45
JARDIN	6. Prendre des notes et rendre compte	<ul style="list-style-type: none"> Le recueil de consignes La prise de notes La gestion du temps 	X		X	57
CHOCOBUBBLES	7. Gérer les appels téléphoniques	<ul style="list-style-type: none"> La communication téléphonique 			X	69
COM EVENTS	8. Communiquer à l'écrit, archiver à l'interne	<ul style="list-style-type: none"> La communication écrite à l'interne La qualité administrative des écrits et documents Les supports de communication écrite : conditions d'utilisation, forme structure La diffusion des documents émanant du service Les normes d'usage et de matière d'écriture, de disposition, de présentation graphique, de lisibilité Les règles de mise en page Les fonctionnalités logicielles nécessaires à la production d'un document texte Le contrôle des productions réalisées La représentation de la circulation des documents Les fichiers numériques (arborescence, classement thématique) L'organisation des fichiers La sauvegarde des données. 	X	X		79
ARCE	9. Effectuer des recherches sur Internet	<ul style="list-style-type: none"> Le réseau local et l'accès à internet La recherche d'informations Les fonctionnalités de base d'un navigateur 		X		91



« Le photocopillage, c'est l'usage abusif et collectif de la photocopie sans autorisation des auteurs et des éditeurs. Largement répandu dans les établissements d'enseignement, le photocopillage menace l'avenir du livre, car il met en danger son équilibre économique. Il prive les auteurs d'une juste rémunération. En dehors de l'usage privé du copiste, toute reproduction totale ou partielle de cet ouvrage est interdite ».

ISBN 978-2-216-11387-3 (nouvelle édition)
ISBN 978-2-216-11134-3 (1^{re} édition)

Toute reproduction ou représentation intégrale ou partielle, par quelque procédé que ce soit, des pages publiées dans le présent ouvrage, faite sans autorisation de l'éditeur ou du Centre français d'exploitation du Droit de copie (20 rue des Grands Augustins, 75006 Paris), est illicite et constitue une contrefaçon. Seules sont autorisées, d'une part, les reproductions strictement réservées à l'usage privé du copiste et non destinées à une utilisation collective et, d'autre part, les analyses et courtes citations justifiées par le caractère scientifique ou d'information de l'œuvre dans laquelle elles sont incorporées (Loi du 1^{er} juillet 1992 - art. 40 et 41 et Code pénal - art. 425).

© Éditions Foucher. Vanves 2010

Organisations	Chapitres	Liens avec le diplôme intermédiaire du BEP « Métiers des services administratifs »			Pages	
		Contenus disciplinaires	Activités à caractère			
			technique	organisationnel		relationnel
PUBLI•COM	10. Émettre un appel téléphonique	<ul style="list-style-type: none"> La téléphonie et les services associés : le répondeur La communication téléphonique : la démarche d'émission d'appels téléphoniques 			X	101
TRANSILINES	11. Classer, archiver documents et dossiers	<ul style="list-style-type: none"> La gestion des dossiers papier 		X		111
MICROPLUS	12. Traiter le courrier entrant et interne	<ul style="list-style-type: none"> Les procédures de gestion du courrier entrant Les règles de confidentialité Les modalités de circulation des informations entre les services Le classement du courrier 	X	X		121
RONALP'JOUETS SA	13. Traiter le courrier sortant (1)	<ul style="list-style-type: none"> La communication écrite à l'externe La qualité administrative des écrits professionnels Les supports de communication écrite : lettre La diffusion des documents émanant du service Les procédures de distribution du courrier Les prestataires de services d'acheminement des envois La préparation et le suivi des envois La tarification 	X		X	133
Wifinfo	14. Rédiger et traiter le courrier sortant (2)	<ul style="list-style-type: none"> La communication écrite à l'externe La qualité administrative des écrits et documents Les supports de communication écrite : lettre La diffusion des documents émanant du service Les prestataires de services d'acheminement des envois La préparation et le suivi des envois La tarification 	X		X	143
MARSEILLEIMMO	15. Gérer le cadre de l'accueil et du travail	<ul style="list-style-type: none"> L'espace de travail personnel (les composantes et les principes d'ergonomie) L'aménagement des bureaux et espaces ouverts au public Les caractéristiques et utilisation des outils de signalétique 		X		153
Distri'audicom	16. Accueillir, informer, orienter	<ul style="list-style-type: none"> Le service accueil La démarche qualité dans l'accueil La communication dans une situation d'accueil (identifier l'interlocuteur et sa demande, respecter les codes sociaux en vigueur au sein de l'organisation) Les supports d'information La mise en valeur de la documentation destinée au public 	X		X	165
Créazur.com	17. Élaborer et renseigner des documents	<ul style="list-style-type: none"> La production de document écrit : le compte-rendu Les normes et usages en matière d'écriture, de disposition, de présentation graphique, de lisibilité Les règles de mise en page Les fonctionnalités logicielles nécessaires à la production d'un document texte Le contrôle des productions réalisées Les formulaires La démarche de renseignement des formulaires Les modalités d'accès au formulaire en ligne. 	X			177

Fiches Ressource

189

1. La représentation de l'organisation	189	10. Le classement alphabétique	198
2. La communication orale	190	11. Les principaux modes de classement (hors alphabétique)	199
3. La messagerie électronique	191	12. Les modes dérivés de classement	200
4. La rédaction de courriels professionnels	192	13. Le courrier et la charte graphique de l'entreprise	201
5. La prise de notes	193	14. L'organisation du poste de travail	203
6. La rédaction d'une note de service	194	15. Le compte rendu	204
7. L'archivage	195	16. Le formulaire	205
8. Les recherches sur le Web	196		
9. Matériels, mobiliers et procédés de classement	197		

Fiches Micro

207

1. Utiliser la messagerie électronique	207	3. Créer un diaporama	213
2. Utiliser des insertions automatiques	209	4. Utiliser et créer des modèles de documents Word	215

Applications professionnelles



217

Application professionnelle 1	217	Applications professionnelles 3	229
Application professionnelle 2	223		

Études de cas

235

Étude de cas 1	235	Étude de cas 3	251
Étude de cas 2	243	Étude de cas 4	259

Ressources pour le diplôme intermédiaire du BEP

267

Présentation du diplôme intermédiaire du BEP	267	L'épreuve EP2 – Culture professionnelle	277
Les épreuves EP1 (1 ^{re} et 2 ^e situations)	268		

Documents pouvant être photocopiés

281

Grille d'évaluation (communication orale)	282	Fiche de réception d'un appel téléphonique	287
Papier à lettre à l'en-tête de RONALP'JOUETS	283	Note interne	287
Papier à lettre à l'en-tête de WIFINFO	285		