

MINISTERE DE LA COMMUNAUTE FRANCAISE
ADMINISTRATION GENERALE DE L'ENSEIGNEMENT ET DE LA RECHERCHE SCIENTIFIQUE
ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE DE REGIME 1

DOSSIER PEDAGOGIQUE

UNITE DE FORMATION

COURRIER D'AFFAIRES

ENSEIGNEMENT SECONDAIRE SUPERIEUR DE TRANSITION

<p>CODE : 72 71 01 U21 D1 CODE DU DOMAINE DE FORMATION :701 DOCUMENT DE REFERENCE INTER-RESEAUX</p>
--

Approbation du Gouvernement de la Communauté française du 27 juillet 2001
sur avis conforme de la Commission de concertation

COURRIER D'AFFAIRES

ENSEIGNEMENT SECONDAIRE SUPÉRIEUR DE TRANSITION

1. FINALITES DE L'UNITE DE FORMATION

1.1. Finalités générales

Conformément à l'article 7 du décret de la Communauté française du 16 avril 1991, cette unité de formation doit :

- ◆ concourir à l'épanouissement individuel en promouvant une meilleure insertion professionnelle, sociale, culturelle et scolaire ;
- ◆ répondre aux besoins et demandes en formation émanant des entreprises, des administrations, de l'enseignement et d'une manière générale des milieux socio-économiques et culturels.

1.2. Finalités particulières

L'unité de formation vise à permettre à l'étudiant :

- ◆ d'acquérir les savoirs, les savoir-être et les savoir-faire indispensables à la rédaction d'un courrier d'affaires;
- ◆ de développer sa créativité, ses capacités d'adaptation et d'innovation.

2. CAPACITES PREALABLES REQUISES

2.1. Capacités

L'étudiant sera capable :

*à partir de situations courantes propres au secteur tertiaire ,
au départ d'un texte écrit et/ou d'une communication orale dont la durée d'expression est comprise entre 5 et 10 minutes,*

- ◆ de résumer à un tiers, fidèlement et de façon structurée, un texte écrit qu'il a sous les yeux et/ou un message qui lui est lu ;
- ◆ d'exprimer dans une langue claire et correcte, une réflexion personnelle à propos du message ;
- ◆ de rédiger un rapport d'observation succinct en soignant son expression écrite et son orthographe.

2.2. Titre pouvant en tenir lieu

Attestation de réussite de l'UF « COMMUNICATION : EXPRESSION ORALE ET ECRITE APPLIQUEE AU SECTEUR TERTIAIRE » de l'enseignement secondaire supérieur de transition.

3. HORAIRE MINIMUM DE L'UNITE DE FORMATION

3.1. Dénomination du cours	Classement	Code U	Nombre de périodes
Courrier d'affaires	CT	B	32
3.2. Part d'autonomie		P	8
Total des périodes			40

4. PROGRAMME

A partir de situations - problèmes illustrant des situations professionnelles relatives à un échange de correspondance, l'étudiant sera capable :

- ◆ de définir le rôle et l'importance de la correspondance commerciale dans les affaires;
- ◆ d'identifier, de caractériser les qualités de forme et de fond d'un courrier et d'en appréhender les effets positifs et négatifs possibles ;
- ◆ d'identifier et de caractériser différentes techniques de collecte d'informations en faisant référence à des supports tels que : livres, banques de données, supports numériques de données, réseaux de communication, ... ;
- ◆ d'identifier, de caractériser différents types de courrier d'affaires et d'établir des modèles et/ou des lettres types.

Ces capacités seront exploitées lors de la rédaction de courrier accompagnant :

- ◆ les opérations d'achat : de la demande de prix jusqu'au règlement,
- ◆ les opérations de vente : de la remise de prix jusqu'à l'encaissement,
- ◆ les relations avec différents partenaires tels que les organismes financiers, les compagnies d'assurances, les administrations publiques, ...

5. CAPACITES TERMINALES

Pour atteindre le seuil de réussite, l'étudiant sera capable :

à partir d'une situation - problème illustrant des situations professionnelles relatives à un échange de correspondance et en disposant des outils de références,

- ◆ d'identifier le problème à traiter ;
- ◆ d'utiliser de manière efficiente les outils mis à sa disposition ;
- ◆ de collecter toutes les informations nécessaires à la rédaction du courrier d'affaires dans une situation donnée ;
- ◆ de rédiger en respectant les qualités de fond et de forme le courrier adapté à la situation.

Pour la détermination du degré de maîtrise, il sera tenu compte des critères suivants:

- ◆ l'adéquation du contenu à la situation et aux circonstances explicitées,
- ◆ la qualité de la forme rédactionnelle,
- ◆ les capacités d'adaptation et la créativité.

6. CHARGE DE COURS

Un enseignant.

7. CONSTITUTION DES GROUPES OU REGROUPEMENT

Aucune recommandation particulière.