

# SOMMAIRE

Organisations	Chapitres	Liens avec le diplôme intermédiaire du BEP « Métiers des services administratifs »				Pages
		Contenus disciplinaires	Activités à caractère			
			technique	organisationnel	relationnel	
Oligosoins	<b>1. Se situer dans une organisation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La diversité des organisations</li> <li>L'organisation dans son environnement</li> <li>L'organisation, une structure humaine</li> <li>L'organisation des activités administratives</li> </ul>		X		5
AEEM (association pour l'enseignement aux enfants malades)	<b>2. Découvrir la communication orale</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La communication des organisations (communication interne et externe)</li> <li>La communication interpersonnelle</li> </ul>			X	15
Alizés Voyages	<b>3. Communiquer oralement</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La communication des organisations (la communication formelle et informelle)</li> <li>Les freins à la communication</li> </ul>			X	25
Trans'Estere! S.A.	<b>4. Gérer la réception des courriels</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les notions de base (messagerie et courrier électroniques)</li> <li>La gestion des messages entrant</li> <li>Le classement du courrier électronique</li> </ul>	X	X		35
Azur Buroline	<b>5. Rédiger et envoyer des courriels</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les supports de communication écrite : courriel</li> <li>Les notions de base (carnet d'adresses, listes de diffusion)</li> <li>La rédaction de messages (nétiquette)</li> <li>La gestion des messages sortant</li> <li>Le classement du courrier électronique</li> </ul>	X	X	X	45
JARDIN	<b>6. Prendre des notes et rendre compte</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le recueil de consignes</li> <li>La prise de notes</li> <li>La gestion du temps</li> </ul>	X		X	57
CHOCOBUBBLES	<b>7. Gérer les appels téléphoniques</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La communication téléphonique</li> </ul>			X	69
COM EVENTS	<b>8. Communiquer à l'écrit, archiver à l'interne</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La communication écrite à l'interne</li> <li>La qualité administrative des écrits et documents</li> <li>Les supports de communication écrite : conditions d'utilisation, forme structure</li> <li>La diffusion des documents émanant du service</li> <li>Les normes d'usage et de matière d'écriture, de disposition, de présentation graphique, de lisibilité</li> <li>Les règles de mise en page</li> <li>Les fonctionnalités logicielles nécessaires à la production d'un document texte</li> <li>Le contrôle des productions réalisées</li> <li>La représentation de la circulation des documents</li> <li>Les fichiers numériques (arborescence, classement thématique)</li> <li>L'organisation des fichiers</li> <li>La sauvegarde des données.</li> </ul>	X	X		79
ARCE	<b>9. Effectuer des recherches sur Internet</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le réseau local et l'accès à internet</li> <li>La recherche d'informations</li> <li>Les fonctionnalités de base d'un navigateur</li> </ul>		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<sup>re</sup> 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<sup>er</sup> 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	<b>10. Émettre un appel téléphonique</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La téléphonie et les services associés : le répondeur</li> <li>La communication téléphonique : la démarche d'émission d'appels téléphoniques</li> </ul>			X	101
TRANSILINES	<b>11. Classer, archiver documents et dossiers</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La gestion des dossiers papier</li> </ul>		X		111
MICROPLUS	<b>12. Traiter le courrier entrant et interne</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les procédures de gestion du courrier entrant</li> <li>Les règles de confidentialité</li> <li>Les modalités de circulation des informations entre les services</li> <li>Le classement du courrier</li> </ul>	X	X		121
RONALP'JOUETS SA	<b>13. Traiter le courrier sortant (1)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La communication écrite à l'externe</li> <li>La qualité administrative des écrits professionnels</li> <li>Les supports de communication écrite : lettre</li> <li>La diffusion des documents émanant du service</li> <li>Les procédures de distribution du courrier</li> <li>Les prestataires de services d'acheminement des envois</li> <li>La préparation et le suivi des envois</li> <li>La tarification</li> </ul>	X		X	133
Wifinfo	<b>14. Rédiger et traiter le courrier sortant (2)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La communication écrite à l'externe</li> <li>La qualité administrative des écrits et documents</li> <li>Les supports de communication écrite : lettre</li> <li>La diffusion des documents émanant du service</li> <li>Les prestataires de services d'acheminement des envois</li> <li>La préparation et le suivi des envois</li> <li>La tarification</li> </ul>	X		X	143
MARSEILLEIMMO	<b>15. Gérer le cadre de l'accueil et du travail</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>L'espace de travail personnel (les composantes et les principes d'ergonomie)</li> <li>L'aménagement des bureaux et espaces ouverts au public</li> <li>Les caractéristiques et utilisation des outils de signalétique</li> </ul>		X		153
Distri'audicom	<b>16. Accueillir, informer, orienter</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le service accueil</li> <li>La démarche qualité dans l'accueil</li> <li>La communication dans une situation d'accueil (identifier l'interlocuteur et sa demande, respecter les codes sociaux en vigueur au sein de l'organisation)</li> <li>Les supports d'information</li> <li>La mise en valeur de la documentation destinée au public</li> </ul>	X		X	165
Créazur.com	<b>17. Élaborer et renseigner des documents</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La production de document écrit : le compte-rendu</li> <li>Les normes et usages en matière d'écriture, de disposition, de présentation graphique, de lisibilité</li> <li>Les règles de mise en page</li> <li>Les fonctionnalités logicielles nécessaires à la production d'un document texte</li> <li>Le contrôle des productions réalisées</li> <li>Les formulaires</li> <li>La démarche de renseignement des formulaires</li> <li>Les modalités d'accès au formulaire en ligne.</li> </ul>	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 <sup>re</sup> et 2 <sup>e</sup> 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		