

# INITIATION AUX ACTIVITÉS ADMINISTRATIVES

## SOMMAIRE

### Dossier Arcy Automobiles

#### Mission 1

- Activité 1 : – caractériser la place de la structure au sein de l'organisation  
– repérer les acteurs, les postes concernés  
Ce que l'on fait acquérir : – se repérer sur un organigramme (Travail 1)  
– analyser fonctions et services (Travail 2)  
Ce qu'il faut savoir : organisation hiérarchique de l'entreprise
- Activité 2 : repérages de la circulation d'informations, de documents au sein de la structure  
Ce que l'on fait acquérir : – circulation des documents dans l'entreprise (Travail 1 et 2)  
– utiliser un organigramme (Travail 1 et 2)  
– suivre une procédure (Travail 3)  
Ce qu'il faut savoir : – reconnaître un document  
– reconnaître et analyser une procédure

### Dossier Mutualité sociale agricole

#### Mission 1

- Activité 1 : accueil de visiteurs en face à face  
Ce que l'on fait acquérir : – identifier l'interlocuteur et sa demande (Travail 1)  
– respecter la charte d'accueil de l'entreprise (Travail 2, 3 et 4)  
– respecter les consignes de sécurité (Travail 1)  
– adapter le langage d'accueil à l'interlocuteur (Travail 5)  
Ce qu'il faut savoir : – la procédure d'accueil en face à face  
– la qualité de l'accueil en face à face  
– les registres du langage
- Activité 2 : accueil de visiteurs, d'usagers dans une langue étrangère  
Ce que l'on fait acquérir : le vocabulaire de l'accueil en langue étrangère (Travail 1)  
Ce qu'il faut savoir : – la procédure d'accueil (voir fiche précédente)  
– la qualité de l'accueil (voir fiche précédente)

### Dossier Nouvelles Frontières

#### Mission 1

- Activité 1 : écouter, prendre en note et reformuler des consignes (Travail 1).  
Ce que l'on fait acquérir : – écouter un message et le prendre en note  
– restituer le message  
Ce qu'il faut savoir : – prendre en note des consignes orales  
– reformuler les consignes et vérifier leur interprétation
- Activité 2 : hiérarchiser des tâches (Travail 2)  
Ce que l'on fait acquérir : – importance de l'ordre des tâches  
– justifier ses choix  
Ce qu'il faut savoir : hiérarchiser le travail à faire selon les priorités
- Activité 3 : organiser et actualiser l'information sur les supports d'affichage (Travail 3)  
Ce que l'on fait acquérir : – mettre à jour l'information  
– actualiser l'information  
Ce qu'il faut savoir : identifier les destinataires et le contexte de la communication

## Mission 2

Activité 1 : rédaction et correction d'un message électronique (Travail 4)

- Ce que l'on fait acquérir : – relire et corriger des fautes  
– reconnaître son interlocuteur  
– compléter le schéma de communication  
– recevoir ou envoyer un message électronique

- Ce qu'il faut savoir : – identifier les destinataires et le contexte de la communication  
– le schéma de communication  
– le message électronique

Activité 2 : réception et analyse d'un courrier (Travail 5)

- Ce que l'on fait acquérir : – analyse d'une lettre  
– le schéma de communication  
– les mentions de la lettre

- Ce qu'il faut savoir : – la forme de la lettre  
– le plan de la lettre

## Mission 3

Activité 1 : répertorier des données et les classer (Travail 6)

- Ce que l'on fait acquérir : – utilisation et recherches sur Internet  
– réalisation de tableaux  
– utilisation de la fonction tri du logiciel de traitement de texte  
– imprimer le travail

- Ce qu'il faut savoir : – appliquer une procédure de classement  
– procédés de classement

## Mission 4

Activité 1 : rédiger une lettre (Travail 8)

- Ce que l'on fait acquérir : – le plan de la lettre  
– la rédaction de la lettre  
– effectuer un publipostage

- Ce qu'il faut savoir : – la forme de la lettre  
– le plan de la lettre

Activité 2 : envoyer et suivre le courrier

- Ce que l'on fait acquérir : – calculer le coût du courrier (Travail 9)  
– plier correctement un courrier (Travail 9)  
– compléter un recommandé (Travail 10)  
– suivre un courrier (Travail 10)  
– connaître l'acheminement du courrier et ses modes de transport (Travail 11)

- Ce qu'il faut savoir : – la forme de la lettre  
– le plan de la lettre.

Activité 3 : passer une commande par messagerie électronique (Travail 12)

- Ce que l'on fait acquérir : – créer une adresse de messagerie électronique  
– rédiger et envoyer un message électronique

- Ce qu'il faut savoir : le message électronique

Activité 4 : faire une réclamation par messagerie électronique (Travail 13)

- Ce que l'on fait acquérir : rédiger un courrier de réclamation

- Ce qu'il faut savoir : – la forme de la lettre  
– le plan de la lettre

## **Dossier Office de tourisme de Toulouse**

### **Mission 1**

Activité 1 : émettre et recevoir des appels téléphoniques en français

- Ce que l'on fait acquérir : – identifier les informations manquantes (Travail 1)  
– formuler une demande d'information (Travail 1)  
– prendre en note un message téléphonique (Travail 1 et 2)  
– mettre à jour un document d'information du public (Travail 1)

- Ce qu'il faut savoir : – la communication téléphonique  
– réussir sa communication téléphonique  
– les freins à la communication

Activité 2 : réception d'un appel téléphonique en langue étrangère

- Ce que l'on fait acquérir : – (Travail 3)  
– pratiquer un accueil de qualité  
– acquérir un nouveau vocabulaire

- Ce qu'il faut savoir : réussir sa communication téléphonique (page précédente)

### **Mission 2**

Activité 1 : information du public en français ou en langue étrangère

- Ce que l'on fait acquérir : – (Travail 4, 5 et 6)  
– adopter un comportement favorable à la communication  
– identifier la demande  
– identifier et sélectionner les ressources  
– transmettre l'information correctement

- Ce qu'il faut savoir : – les supports de l'information  
– les qualités de l'information

### **Mission 3**

Activité 1 : contribution au maintien en état de fonctionnement des équipements disponibles

- Ce que l'on fait acquérir : – utiliser correctement les équipements disponibles (Travail 7 et 8)  
– participer au choix d'un nouveau matériel (Travail 9, 10 et 11)  
– présenter un mode opératoire (Travail 12)

- Ce qu'il faut savoir : les outils de la communication

Activité 2 : mise à jour et rangement des dossiers

- Ce que l'on fait acquérir : – différencier les documentations (Travail 13)  
– trouver un support d'information (Travail 14)  
– utiliser un mode de classement et appliquer une procédure (Travail 16, 17 et 18)  
– ranger documentation et dossiers (travail 15)

- Ce qu'il faut savoir : – modes de classement des documents (voir fiche... Nouvelles Frontières)  
– appliquer une procédure de classement  
– connaître les matériels et mobiliers de classement

### **Mission 4**

Activité 1 : saisie, réalisation, mise en forme de tableaux

- Ce que l'on fait acquérir : – (Travail 19 et 20)  
– identifier la nature des données à saisir  
– organiser les données dans le tableau  
– exploiter les fonctionnalités appropriées du logiciel

- Ce qu'il faut savoir : – définir les différents types de données  
– comment construire un tableau et un graphique

## Dossier Décathlon

### Mission 1

Activité 1 : préparer une manifestation (Travail 1)

Ce que l'on fait acquérir : – vérifier des dossiers  
– créer un dossier

Ce qu'il faut savoir : créer un dossier sur le bureau et le compléter

Activité 2 : rédaction et correction d'un message électronique (Travail 2)

Ce que l'on fait acquérir : – relire et corriger des fautes  
– reconnaître son interlocuteur  
– recevoir ou envoyer un message électronique  
– transmettre des documents joints

Ce qu'il faut savoir : – identifier les destinataires et le contexte de la communication  
– le message électronique

### Mission 2

Activité 1 : préparer une réunion (Travail 3)

Ce que l'on fait acquérir : – utilisation d'un organigramme  
– utilisation d'un agenda partagé  
– lecture d'un agenda électronique

Ce qu'il faut savoir : – lire un organigramme hiérarchique  
– lire un agenda électronique partagé

Activité 2 : rédaction et correction d'un message électronique (Travail 4)

Ce que l'on fait acquérir : – rédiger un message  
– relire et corriger des fautes  
– reconnaître son interlocuteur  
– recevoir ou envoyer un message électronique  
– transmettre des informations

Ce qu'il faut savoir : – identifier les destinataires et le contexte de la communication  
– le message électronique

Activité 3 : lecture d'un agenda électronique (Travail 5)

Ce que l'on fait acquérir : – ajouter une plage horaire (une réunion) dans un agenda électronique  
– lire et comprendre le contenu d'un agenda électronique

Ce qu'il faut savoir : l'agenda électronique partagé

Activité 4 : mise à jour d'un agenda électronique (Travail 6)

Ce que l'on fait acquérir : mettre à jour un agenda électronique (suppression et ajout d'un événement)

Ce qu'il faut savoir : l'agenda électronique

Activité 5 : sur l'agenda électronique, modifier des informations concernant un collaborateur (Travail 7)

Ce que l'on fait acquérir : utilisation et modifications des informations concernant un contact de mon agenda électronique

Ce qu'il faut savoir : l'agenda électronique

### Mission 3

Activité 1 : les éléments d'un message électronique (Travail 8)

Ce que l'on fait acquérir : – reconnaître son interlocuteur  
– savoir qui est l'émetteur du message  
– savoir à qui est destiné le message  
– savoir qui reçoit le message (Cc, Cci)  
– connaître l'objet du message  
– connaître les différentes parties du message

Ce qu'il faut savoir : le message électronique

Activité 2 : rédiger un compte rendu (Travail 9)

- Ce que l'on fait acquérir : – les mentions d'un compte rendu  
– les caractéristiques du compte rendu  
– rédiger un compte rendu

Ce qu'il faut savoir : le compte rendu

Activité 3 : rédaction et correction d'un message électronique (Travail 10)

- Ce que l'on fait acquérir : – rédiger un message  
– relire et corriger des fautes  
– reconnaître son interlocuteur  
– recevoir ou envoyer un message électronique  
– transmettre des documents joints

Ce qu'il faut savoir : – identifier les destinataires et le contexte de la communication  
– le message électronique

#### **Mission 4**

Activité 1 : rédaction et correction d'un message électronique (Travail 11)

- Ce que l'on fait acquérir : – rédiger un message  
– relire et corriger des fautes  
– reconnaître son interlocuteur  
– recevoir ou envoyer un message électronique

Ce qu'il faut savoir : identifier les destinataires et le contexte de la communication

Activité 2 : lecture et réalisation d'un planigramme

- Ce que l'on fait acquérir : – lire et compléter un planigramme (Travail 12, Travail 13)  
– proposer des solutions, des changements (Travail 13)

Ce qu'il faut savoir : le planigramme

Activité 3 : préparer un salon

- Ce que l'on fait acquérir : – établir une liste de tâches à réaliser (Travail 14)  
– chercher des informations sur le site de la SNCF pour un trajet en train (Travail 15)  
– sélectionner des informations (Travail 16)  
– calculer un coût (Travail 17)  
– rédiger une télécopie (Travail 18)

Ce qu'il faut savoir : – hiérarchiser le travail à faire selon les priorités  
– le calcul de coût  
– la télécopie

#### **Légende :**

XXXX : Déjà vu dans le dossier NF.

XXXX : Déjà vu dans le dossier Décathlon.

#### **Dossier « Chez les gourmets »**

##### **Mission 1 : L'environnement technologique de travail**

- Ce qu'il faut savoir : les règles d'ergonomie du poste de travail  
Ce qu'il faut savoir : l'information au public

##### **Mission 2 : La communication des organisations**

- Ce qu'il faut savoir : les différents types d'organisation des réunions  
Ce qu'il faut savoir : utiliser la barre d'outils dessin

##### **Mission 3 : Organiser une arborescence des dossiers – Appliquer une codification –**

##### **Trier les fichiers et messages électroniques – Identifier et modifier les propriétés d'enregistrement**

- Ce qu'il faut savoir : appliquer une procédure de classement alphabétique-alphanumérique-  
idéologique  
Ce qu'il faut savoir : règles d'archivage et de conservation des informations