

PROGRAMME D'ÉTUDES

Secrétariat (DEP 5357)

Secteur de formation : Administration, commerce et informatique



Équipe de production

Coordination

Anne-Julie Roy

Responsable du secteur de formation Administration, commerce et informatique

Direction de la formation professionnelle

Ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur

Conception et rédaction

Marie-Claude Rivard

Enseignante

Centre de formation Compétences-2000

Commission scolaire de Laval

Élisabeth Szöts

Spécialiste en élaboration de programmes d'études

Révision linguistique

Sous la responsabilité de la Direction des communications du ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur

Mise en pages et édition

Sous la responsabilité du Secteur de l'éducation préscolaire et de l'enseignement primaire et secondaire du ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur

© Gouvernement du Québec
Ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur, 2016

ISBN 978-2-550-76853-1 (version imprimée)
ISBN 978-2-550-76854-8 (PDF)

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2016

Remerciements

La production du présent document a été possible grâce à la participation de plusieurs collaboratrices et collaborateurs des milieux de l'éducation et du travail. Le ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur remercie les personnes suivantes.

Milieu de l'éducation

Sonia Bélanger
Enseignante
Centre de formation professionnelle Pavillon-de-l'Avenir
Rivière-du-Loup

Johanne Côté
Enseignante
Centre de formation professionnelle Paul-Rousseau
Drummondville

Nathalie Côté
Enseignante
Centre de formation professionnelle Compétences Outaouais
Gatineau

Stéphanie Dubois
Enseignante
École professionnelle de Saint-Hyacinthe
et
Présidente de l'Association professionnelle des enseignantes et
enseignants en commerce (APEC)

Lancy Gagnon
Conseillère pédagogique
Centre de formation professionnelle l'Oasis
Chicoutimi

**Agent de liaison de la Table des responsables de
l'éducation des adultes et de la formation professionnelle
des commissions scolaires du Québec (TRÉAQFP)**

Carl Boisvert
Directeur
Centre de formation professionnelle Samuel-de-Champlain
Québec

Manon Gendron
Enseignante
École des métiers de l'informatique, du commerce et de
l'administration, Montréal

Marie-Josée Hélie
Enseignante
Carrefour Formation Mauricie
Shawinigan

Marie-Josée Lefebvre
Enseignante
Centre de formation professionnelle Marie-Rollet
Québec

Doris Nolet
Enseignante
Centre de formation professionnelle de Memphrémagog
Magog

Leigh Parrish
Enseignant et professionnel de la langue anglaise
Québec

Milieu de travail

Josée Baulne
Chef de secrétariat
Commission scolaire des Draveurs
Gatineau

Diane Béchard
Agente de secrétariat
Bibliothèque et archives nationales du Québec
Montréal

Lucie Benoît
Secrétaire d'école
Polyvalente Chanoine-Armand-Racicot
Commission scolaire des Hautes-Rivières
Saint-Jean-sur-Richelieu

Caroline Berthiaume
Secrétaire de direction
Corporation du Fort St-Jean
Saint-Jean-sur-Richelieu

Josée Charbonneau
Adjointe juridique
Cain Lamarre Casgrain Wells, avocats
Québec

Nicole Couture
Agente de secrétariat
Ministère des Transports, de la Mobilité durable et de
l'Électrification des transports
Sherbrooke

Carole Dupont
Adjointe exécutive
Bourse de Montréal
Montréal

Caroline Marie Fidalgo
Secrétaire administrative
Ville de Boisbriand
Boisbriand

Nadine Gagné
Agente de soutien administratif
Cégep de Jonquière
Jonquière

Marie-Andrée Garant
Secrétaire de direction
Travailleuse autonome
Montréal

Geneviève Grondin
Adjointe administrative
Association provinciale des constructeurs d'habitations du
Québec – Région des Bois-Francs
Victoriaville

Micheline Lavallée
Secrétaire administrative
Centre intégré de santé et de services sociaux de Lanaudière
Saint-Charles-Borromée

François Potvin
Adjoint administratif
Association du personnel de soutien administratif du Québec
Québec

Andrée-Anne Rioux
Secrétaire
Ville de Rimouski
Rimouski

Marie-Ève Sélesse
Adjointe administrative
ARO InterNational
Montréal

Table des matières

Présentation du programme d'études professionnelles.....	1
Éléments constitutifs	1
Aspects de mise en œuvre	3
Synthèse du programme d'études	5
Première partie	
Buts du programme d'études.....	9
Intentions éducatives	10
Énoncés des compétences du programme d'études.....	11
Matrice des compétences	11
Harmonisation	13
Deuxième partie	
Compétences du programme d'études.....	15
Métier et formation	17
Révision de textes en français	19
Traitement des textes.....	21
Qualité du français écrit	25
Service à la clientèle	27
Gestion documentaire	31
Production de feuilles de calcul	35
Conception de présentations	39
Rédaction de textes en français.....	43
Opérations comptables	45
Production de lettres	49
Création de bases de données	53
Gestion de l'encaisse	57
Traduction	59
Conception de tableaux et de graphiques	61
Conception visuelle de documents	65
Rédaction de textes en anglais.....	69
Médias numériques.....	71
Interaction en anglais.....	73
Suivi de la correspondance.....	75
Réunions et événements	77
Production de rapports.....	81
Soutien technique	85
Coordination de tâches multiples.....	87
Intégration au milieu de travail	91

Présentation du programme d'études professionnelles

Le programme d'études professionnelles présente les compétences nécessaires pour exercer un métier ou une profession au seuil d'entrée sur le marché du travail. De plus, la formation permet à la travailleuse et au travailleur de développer une polyvalence qui lui sera utile dans son cheminement professionnel ou personnel.

Le programme d'études est constitué d'un ensemble cohérent de compétences à développer. Il précise les cibles des apprentissages et les grandes orientations à privilégier pour la formation. Les compétences sont liées à la maîtrise des tâches du métier ou de la profession ou encore à des activités de travail ou de vie professionnelle ou personnelle, le cas échéant. Les apprentissages attendus de l'élève se réalisent dans un contexte de mise en œuvre de la compétence et visent un pouvoir d'agir, de réussir et de progresser.

Conformément à la Loi sur l'instruction publique, les programmes d'études « comprennent des objectifs et un contenu obligatoires et peuvent comprendre des objectifs et un contenu indicatifs qui doivent être enrichis ou adaptés selon les besoins des élèves qui reçoivent les services »¹. Pour la compétence traduite en comportement, les composantes obligatoires englobent l'énoncé de la compétence, les éléments de la compétence, le contexte de réalisation et les critères de performance et, pour la compétence traduite en situation, les rubriques correspondantes.

À titre indicatif, le programme d'études présente une matrice des compétences, des intentions éducatives et les savoirs liés à chaque compétence. Pour chacune des compétences, une durée est suggérée. Toutes les composantes formulées à titre indicatif dans le programme d'études peuvent être enrichies ou adaptées selon les besoins de l'élève, de l'environnement et du milieu de travail.

Éléments constitutifs

Buts du programme d'études

Les buts du programme d'études présentent le résultat recherché au terme de la formation et une description générale du métier; ils reprennent les quatre buts généraux de la formation professionnelle.

Intentions éducatives

Les intentions éducatives sont des visées pédagogiques qui présentent des orientations à favoriser dans la formation de l'élève en matière de grandes habiletés intellectuelles ou motrices, d'habitudes de travail ou d'attitudes. Elles touchent généralement des aspects significatifs du développement personnel et professionnel qui n'ont pas fait l'objet de formulations explicites en ce qui concerne les buts du programme d'études ou les compétences. Elles visent à orienter l'action pédagogique attendue pour mettre en contexte les apprentissages des élèves, avec les dimensions sous-jacentes à l'exercice d'un métier ou d'une profession. Les intentions éducatives peuvent guider les établissements dans la mise en œuvre du programme d'études.

Compétence

La compétence est le pouvoir d'agir, de réussir et de progresser qui permet de réaliser adéquatement des tâches ou des activités de travail, et qui se fonde sur un ensemble organisé de savoirs (ce qui implique certaines connaissances, habiletés dans divers domaines, perceptions, attitudes, etc.).

La compétence en formation professionnelle est traduite en comportement ou en situation. Elle présente des repères et des exigences précises en termes pratiques pour l'apprentissage.

¹ Loi sur l'instruction publique (RLRQ, chapitre I-33.3, article 461).

1 Compétence traduite en comportement

La compétence traduite en comportement décrit les actions et les résultats attendus de l'élève. Elle comprend :

- *L'énoncé de la compétence*, qui résulte de l'analyse de profession, des orientations et des buts généraux de la formation professionnelle ainsi que d'autres déterminants.
- *Les éléments de la compétence*, qui décrivent les aspects essentiels à la compréhension de la compétence, sous forme de comportements particuliers. On y évoque les grandes étapes d'exécution d'une tâche ou les principales composantes de la compétence.
- *Le contexte de réalisation*, qui correspond à la situation lors de la mise en œuvre de la compétence, au seuil d'entrée sur le marché du travail. Le contexte vise à reproduire une situation réelle de travail et ne décrit pas une situation d'apprentissage ou d'évaluation.
- *Les critères de performance*, qui définissent des exigences à respecter et accompagnent soit les éléments de la compétence, soit l'ensemble de la compétence. Pour chacun des éléments, les critères de performance permettent de porter un jugement sur l'acquisition de la compétence. Pour l'ensemble de la compétence, ils décrivent des exigences liées à l'accomplissement d'une tâche ou d'une activité et donnent des indications sur la performance recherchée ou sur la qualité globale du produit ou du service attendu.

2 Compétence traduite en situation

La compétence traduite en situation décrit la situation éducative dans laquelle se trouve l'élève pour effectuer ses apprentissages. Les actions et les résultats varient selon les personnes. Elle comprend :

- *L'énoncé de la compétence*, qui résulte de l'analyse de profession, des orientations et des buts généraux de la formation professionnelle ainsi que d'autres déterminants.
- *Les éléments de la compétence*, qui mettent en évidence les éléments essentiels de la compétence et permettent une meilleure compréhension de celle-ci quant à l'intention poursuivie. Les éléments de la compétence sont au cœur de la mise en œuvre de cette situation éducative.
- *Le plan de mise en situation*, qui décrit, dans ses grandes lignes, la situation éducative dans laquelle on place l'élève pour lui permettre d'acquérir la compétence visée. Le plan de mise en situation comporte habituellement les moments-clés d'apprentissage traduits en trois étapes reliées à l'information, la réalisation et la synthèse.
- *Les conditions d'encadrement*, qui définissent les balises à respecter par l'enseignante ou par l'enseignant et les moyens à mettre en place, de façon à rendre possibles les apprentissages et à avoir les mêmes conditions partout. Elles peuvent comprendre des principes d'action ou des modalités particulières.
- *Les critères de participation*, qui décrivent les exigences de participation que l'élève doit respecter pendant l'apprentissage. Ils portent sur la façon d'agir et non sur des résultats à obtenir en fonction de la compétence visée. Des critères de participation sont généralement présentés pour chacune des phases de la situation éducative.

Savoirs liés

Les *savoirs liés à la compétence* sont fournis à titre indicatif. Les savoirs liés définissent les apprentissages les plus significatifs que l'élève est appelé à faire pour mettre en œuvre et assurer l'évolution de la compétence. Les savoirs liés sont en relation avec le marché du travail et comprennent généralement des apprentissages en relation avec les connaissances, les habiletés, les attitudes, etc. Ils se rapportent aux principaux éléments de contenu à couvrir dans la formation.

Durée

La durée totale du programme d'études est prescrite. Elle est associée au temps d'enseignement qui inclut l'évaluation des apprentissages, l'enrichissement ou l'enseignement correctif, selon les besoins de l'élève. La durée associée à la compétence indique le temps nécessaire qu'il faut pour la développer.

Le temps d'enseignement est assorti au temps de formation, temps moyen évalué au moment de l'élaboration du programme d'études pour l'acquisition de la compétence et pour l'évaluation des apprentissages. La durée est importante pour l'organisation de la formation.

Unités

L'unité est un étalon qui sert à exprimer la valeur de chacune des compétences. L'unité correspond à quinze heures de formation.

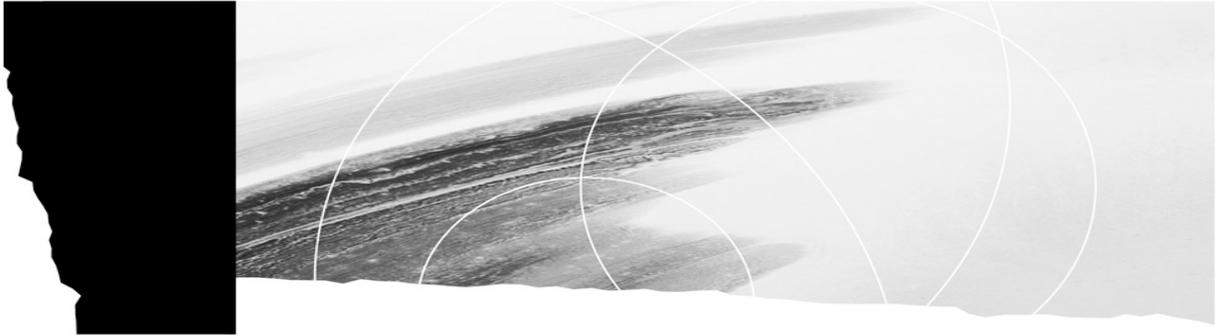
Aspects de mise en œuvre

Approche programme

L'approche programme s'appuie sur une vision d'ensemble du programme d'études et de ses différentes composantes (buts, intentions éducatives, compétences, etc.). Elle nécessite la concertation entre tous les acteurs concernés que ce soit au moment de concevoir le programme d'études, au moment de planifier et réaliser sa mise en œuvre, ou encore à celui d'évaluer ses retombées. Elle consiste à faire en sorte que l'ensemble des interventions et des activités proposées visent les mêmes finalités, souscrivent aux mêmes orientations. Pour l'élève, l'approche programme rend la formation plus signifiante, car les apprentissages se présentent en un tout davantage cohérent.

Approche par compétences

L'approche par compétences, pour l'enseignement en formation professionnelle, se traduit par une philosophie d'intervention visant à amener l'élève à mobiliser des ressources individuelles, à agir, réussir et progresser dans différents contextes, selon des performances définies, et avec tous les savoirs nécessaires.



5357

Secrétariat

Année d'approbation : 2016

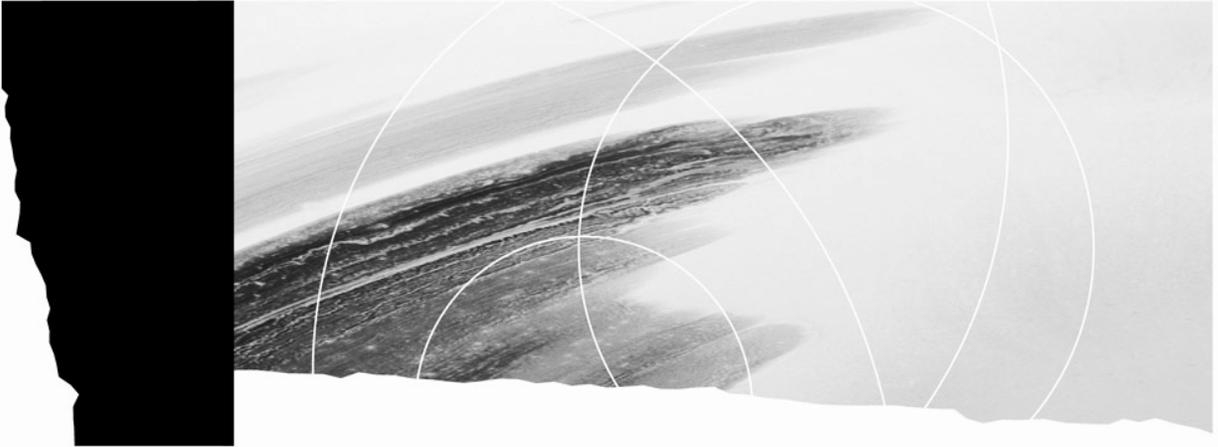
Type de sanction :	Diplôme d'études professionnelles
Nombre d'unités :	99
Nombre de compétences :	25
Durée totale :	1 485 heures

Pour être admis au programme d'études *Secrétariat*, il faut satisfaire à l'une des conditions suivantes :

- La personne est titulaire du diplôme d'études secondaires ou de son équivalent reconnu.
OU
- La personne est âgée d'au moins 16 ans au 30 septembre de l'année scolaire au cours de laquelle elle commence sa formation et a obtenu les unités de 4^e secondaire en langue d'enseignement, en langue seconde et en mathématique dans des programmes d'études établis par le ministre, ou des apprentissages reconnus comme équivalents.
OU
- La personne est âgée d'au moins 18 ans au moment de l'entrée en formation et possède les préalables fonctionnels, soit la réussite du test de développement général ainsi que les cours de langue d'enseignement FRA 3103-1, FRA 3104-1 et FRA 3105-1 ainsi que le cours de langue seconde ANG 2101-4, ou des apprentissages reconnus comme équivalents.
OU
- La personne a obtenu les unités de 3^e secondaire en langue d'enseignement, en langue seconde et en mathématique dans des programmes d'études établis par le ministre et poursuivra sa formation générale en concomitance avec sa formation professionnelle afin d'obtenir les unités de 4^e secondaire qui lui manquent en langue d'enseignement, en langue seconde et en mathématique dans des programmes d'études établis par le ministre.

La durée du programme d'études est de 1485 heures; de ce nombre, 855 heures sont consacrées à l'acquisition de compétences liées directement à la maîtrise des tâches du métier et 630 heures, à l'acquisition de compétences générales liées à des activités de travail ou de vie professionnelle. Le programme d'études est divisé en 25 compétences dont la durée varie de 15 à 90 heures. Cette durée comprend le temps consacré à l'enseignement, à l'évaluation des apprentissages, à l'enrichissement, et à l'enseignement correctif.

Titre des compétences	Code	Numéro	Durée	Unités
Métier et formation	460501	1	15	1
Révision de textes en français	460515	2	75	5
Traitement des textes	460526	3	90	6
Qualité du français écrit	460534	4	60	4
Service à la clientèle	460544	5	60	4
Gestion documentaire	460554	6	60	4
Production de feuilles de calcul	460562	7	30	2
Conception de présentations	460572	8	30	2
Rédaction de textes en français	460584	9	60	4
Opérations comptables	460596	10	90	6
Production de lettres	460605	11	75	5
Création de bases de données	460613	12	45	3
Gestion de l'encaisse	460623	13	45	3
Traduction	460635	14	75	5
Conception de tableaux et de graphiques	460644	15	60	4
Conception visuelle de documents	460656	16	90	6
Rédaction de textes en anglais	460666	17	90	6
Médias numériques	460672	18	30	2
Interaction en anglais	460683	19	45	3
Suivi de la correspondance	460695	20	75	5
Réunions et événements	460704	21	60	4
Production de rapports	460714	22	60	4
Soutien technique	460722	23	30	2
Coordination de tâches multiples	460733	24	45	3
Intégration au milieu de travail	460746	25	90	6



Première partie

Buts du programme d'études

Intentions éducatives

Énoncés des compétences

Matrice des compétences

Harmonisation

Buts du programme d'études

Le programme d'études professionnelles *Secrétariat* prépare à l'exercice de la profession de secrétaire.

Le personnel de secrétariat, aussi appelé « secrétaires » dans le présent rapport, veille à l'exécution du travail quotidien et assume, de façon autonome, des tâches administratives pour seconder les gestionnaires et les professionnels. Ces personnes travaillent dans les secteurs privé, public et parapublic et peuvent offrir des services en sous-traitance. Leurs responsabilités varient selon le type et la taille de l'entreprise. Les secrétaires sont des personnes-ressources dans leur milieu de travail et agissent à titre d'agentes ou d'agents de liaison entre les différents services de l'entreprise.

Les tâches de secrétariat consistent à saisir des textes et des données à l'ordinateur, à rédiger des documents et à concevoir des présentations, des tableaux, des graphiques et des modèles de documents, avec ou sans indications. De plus, les secrétaires peuvent réviser, mettre en forme des documents saisis par une autre personne et traduire des textes. Ces personnes corrigent les textes, font la mise en page, relient et distribuent les documents. Le personnel de secrétariat doit également veiller à la qualité des documents produits en tout temps, en vérifiant l'orthographe, la syntaxe et l'application des règles grammaticales.

En plus de produire des documents de qualité, le personnel de secrétariat effectue les tâches suivantes : répondre à la clientèle; assurer le suivi de la correspondance; organiser des réunions et des événements de plus ou moins grande envergure; effectuer la gestion documentaire en ouvrant, en classant et en tenant à jour des dossiers et des registres traditionnels et informatisés; fournir du soutien technique à l'occasion pour l'utilisation de l'équipement et l'intégration du nouveau personnel; tenir à jour les agendas en fixant et en confirmant les rendez-vous; contribuer à la gestion des ressources matérielles du bureau; effectuer des opérations comptables comme la tenue des livres, les dépôts bancaires ainsi que le suivi des comptes fournisseurs et des comptes clients; et actualiser l'information diffusée sur des sites Internet ou sur des réseaux sociaux.

Dans le cadre de ses fonctions, le personnel de secrétariat utilise des appareils de télécommunication, des outils technologiques, des sources de référence, du matériel de bureau et des fournitures. Parmi les outils technologiques utilisés, mentionnons notamment l'ordinateur et sa plateforme, le système d'exploitation, les logiciels courants ou propres à l'entreprise ainsi que l'accès intranet ou Internet pour la messagerie électronique, les recherches et autres activités.

Conformément aux buts généraux de la formation professionnelle, le programme d'études *Secrétariat* vise à :

- Rendre la personne efficace dans l'exercice d'une profession, soit :
 - lui permettre, dès l'entrée sur le marché du travail, de jouer les rôles, d'exercer les fonctions et d'exécuter les tâches et les activités qui sont associées à une profession;
 - lui permettre d'évoluer adéquatement dans un milieu de travail (ce qui implique des connaissances et des habiletés techniques et technologiques en matière de communication, de résolution de problèmes, de prise de décisions, d'éthique, de santé et de sécurité, etc.).
- Favoriser l'intégration de la personne à la vie professionnelle, soit :
 - lui faire connaître le marché du travail en général ainsi que le contexte particulier de la profession choisie;
 - lui faire connaître ses droits et responsabilités comme travailleuse ou travailleur.
- Favoriser l'évolution de la personne et l'approfondissement de savoirs professionnels, soit :

- lui permettre de développer son autonomie, sa capacité d'apprendre ainsi que d'acquérir des méthodes de travail;
 - lui permettre de comprendre les principes sous-jacents aux techniques et aux technologies utilisées;
 - lui permettre de développer sa faculté d'expression, sa créativité, son sens de l'initiative et son esprit d'entreprise;
 - lui permettre d'adopter des attitudes essentielles à son succès professionnel, de développer son sens des responsabilités et de viser l'excellence.
- Assurer la mobilité professionnelle de la personne, soit :
 - lui permettre d'adopter une attitude positive notamment à l'égard des changements technologiques;
 - lui permettre d'atteindre la polyvalence nécessaire pour travailler dans divers types d'entreprises et différents secteurs d'activités;
 - lui permettre de se donner des moyens pour gérer sa carrière, notamment par la sensibilisation à l'entrepreneuriat.

Intentions éducatives

Le programme d'études professionnelles *Secrétariat* vise à développer les attitudes et comportements suivants jugés indispensables à l'exercice du métier par les milieux de l'éducation et du travail :

- Préserver et promouvoir la qualité de la langue française;
- Accroître la qualité du service à la clientèle;
- Développer l'intérêt envers l'approfondissement de ses connaissances des outils technologiques;
- Développer son sens de l'autonomie et de l'initiative.

Énoncés des compétences du programme d'études

Liste des compétences

- Se situer au regard du métier et de la démarche de formation.
- Réviser l'orthographe et la grammaire de textes en français.
- Effectuer le traitement des textes.
- Assurer la qualité du français écrit.
- Assurer le service à la clientèle.
- Effectuer la gestion documentaire.
- Produire des feuilles de calcul.
- Concevoir des présentations.
- Rédiger des textes professionnels en français.
- Effectuer des opérations comptables.
- Produire des lettres.
- Créer des bases de données.
- Gérer l'encaisse.
- Traduire des textes.
- Concevoir des tableaux et des graphiques.
- Réaliser la conception visuelle de documents.
- Effectuer la rédaction et la disposition de textes professionnels en anglais.
- Actualiser l'information diffusée sur des médias numériques.
- Interagir en anglais en contexte professionnel.
- Assurer le suivi de la correspondance.
- Effectuer des activités liées à l'organisation de réunions et d'événements.
- Produire des rapports.
- Assurer un soutien technique.
- Coordonner des tâches multiples.
- S'intégrer au milieu de travail.

Matrice des compétences

La matrice des compétences met en évidence les relations entre les compétences générales, qui correspondent à des activités de travail ou de vie professionnelle, et les compétences particulières, qui sont propres au métier.

Le tableau étant à double entrée, la matrice permet de voir les liens qui unissent les éléments placés à l'horizontale et ceux placés à la verticale. Le symbole (○) marque un rapport entre une compétence générale et une compétence particulière. Lorsque le symbole est noirci, cela indique en outre que l'on tient compte de ces liens pour l'acquisition de compétences particulières. La logique qui a présidé à la conception de la matrice influe sur la séquence d'enseignement des compétences. De façon générale, on prend en considération une certaine progression relativement à la complexité des apprentissages et au développement de l'autonomie de l'élève. De ce fait, l'axe vertical présente les compétences particulières dans l'ordre où elles devraient être acquises et sert de point de départ à l'agencement de l'ensemble des compétences.

MATRICE DES COMPÉTENCES

COMPÉTENCES PARTICULIÈRES	Numéro de la compétence	Type d'objectif	Durée (h)	COMPÉTENCES GÉNÉRALES										TOTAL	
				Se situer au regard du métier et de la démarche de formation	Réviser l'orthographe et la grammaire de textes en français	Effectuer le traitement des textes	Assurer la qualité du français écrit	Effectuer la gestion documentaire	Produire des feuilles de calcul	Rédiger des textes professionnels en français	Créer des bases de données	Concevoir des tableaux et des graphiques	Effectuer la rédaction et la disposition de textes professionnels en anglais		Interagir en anglais en contexte professionnel
Numéro de la compétence				1	2	3	4	6	7	9	12	15	17	19	
Type d'objectif				S	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	
Durée (h)				15	75	90	60	60	30	60	45	60	90	45	630
Assurer le service à la clientèle	5	C	60	O	●	●	●	O		O			O	O	
Concevoir des présentations	8	C	30	O	●	●	●	●	●	O		O	O		
Effectuer des opérations comptables	10	C	90	O	●		●	●	O		O	O			
Produire des lettres	11	C	75	O	●	●	●	●		●	O		O		
Gérer l'encaisse	13	C	45	O	●		●		O			O			
Traduire des textes	14	C	75	O	●	●	●	●		●			O	O	
Réaliser la conception visuelle de documents	16	C	90	O	●	●	●	●	●	●		●	O		
Actualiser l'information diffusée sur des médias numériques	18	C	30	O	●	●	●	●	O	●	O	O	O		
Assurer le suivi de la correspondance	20	C	75	O	●	●	●	●	O	●	●	O	O		
Effectuer des activités liées à l'organisation de réunions et d'événements	21	C	60	O	●	●	●	●	●	●	●	O	O	O	
Produire des rapports	22	C	60	O	●	●	●	●	●	●	●	●	O		
Assurer un soutien technique	23	C	30	O	●	●	●	●	●	●	●	●	O	O	
Coordonner des tâches multiples	24	C	45	O	●	●	●	●	●	●	●	●	O	O	
S'intégrer au milieu de travail	25	S	90	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	
Durée de formation			855												1485

Harmonisation

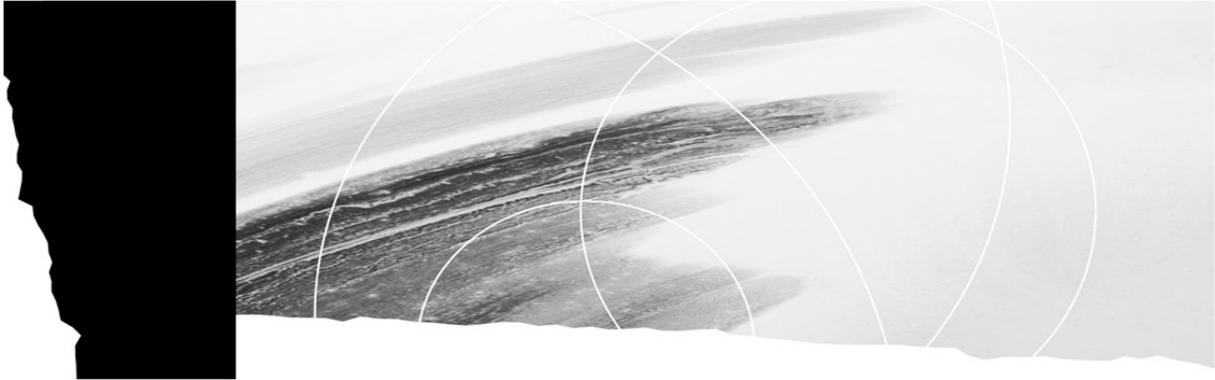
L'harmonisation des programmes d'études professionnelles et techniques est une orientation ministérielle. Elle consiste à établir des similitudes et une continuité entre les programmes d'études du secondaire et ceux du collégial, que ce soit dans un même secteur de formation ou dans des secteurs de formation différents, en vue d'éviter la duplication des offres de formation, de reconnaître les compétences acquises et de faciliter les parcours de formation.

L'harmonisation contribue à établir une offre cohérente de formation, en particulier à faire en sorte que les fonctions de travail auxquelles préparent les programmes d'études soient bien identifiées et distinguées. S'il arrive que l'exercice de ces fonctions nécessite l'acquisition de compétences communes, les travaux d'harmonisation permettent de les repérer. Toutefois, même en l'absence de compétences communes, les programmes d'études n'en sont pas moins harmonisés.

L'harmonisation est dite interordres lorsqu'elle porte sur des programmes d'études d'ordres d'enseignement différents; elle est intra-ordre lorsqu'elle porte sur des programmes d'études d'un même ordre d'enseignement; enfin, elle est intersectorielle lorsqu'elle porte sur des programmes d'études de secteurs de formation différents.

Les travaux menés dans une perspective d'harmonisation des programmes d'études permettent, notamment, et le cas échéant, la mise au jour de leur communauté de compétences. Les compétences partagées par deux programmes d'études ou plus et dont l'acquisition de l'une permet la reconnaissance de l'autre sont dites communes. Des compétences communes ayant le même énoncé et dont toutes les composantes sont le calque l'une de l'autre sont dites identiques; lorsque des compétences communes ne sont pas identiques, mais présentent un niveau de similitude tel qu'elles sont de valeur égale, elles sont dites équivalentes.

Les travaux d'harmonisation réalisés pour le programme d'études *Secrétariat* ont permis d'identifier des compétences communes avec d'autres programmes d'études. L'information relative aux travaux réalisés et à leurs résultats est présentée dans le document *Tableaux d'harmonisation Secrétariat*.



Deuxième partie

Compétences du programme d'études

Compétence 1 Durée 15 h Unité 1

Compétence traduite en situation

Énoncé de la compétence

Se situer au regard du métier et de la démarche de formation.

Éléments de la compétence

- Se sensibiliser à la réalité du métier.
- S'informer sur le programme d'études.
- Confirmer son orientation professionnelle.

Plan de mise en situation

Phase d'information

- S'informer sur le marché du travail dans le domaine du secrétariat.
- S'informer sur la nature et les exigences du métier.
- S'informer sur les risques liés à la santé et à la sécurité dans le domaine du secrétariat.
- S'informer sur les règles d'éthique professionnelle.
- S'informer sur la formation.
- S'informer sur les moyens permettant de développer ses compétences durant la formation et tout au long de sa carrière.
- Faire part de ses premières réactions quant au métier et à la formation.

Phase de réalisation

- Présenter les données recueillies auprès de spécialistes du métier et discuter de sa perception du métier : avantages, inconvénients, exigences.
- Discuter des habiletés, des aptitudes et des connaissances nécessaires à l'exercice du métier.
- Discuter du programme d'études par rapport au métier.

Phase de synthèse

- Produire un bilan qui comporte les éléments suivants :
 - un relevé de ses aptitudes et de ses champs d'intérêt;
 - une évaluation de son orientation professionnelle, dans laquelle les aspects et les exigences du métier sont comparés avec ses goûts, ses aptitudes et ses champs d'intérêt.

Conditions d'encadrement

- Favoriser un climat où chaque personne peut s'exprimer librement.
- Rendre disponible l'information pertinente.
- Permettre de se familiariser avec l'exercice du métier.
- Motiver les élèves à entreprendre les activités proposées.
- Fournir aux élèves des moyens d'évaluer leur orientation professionnelle avec objectivité.

Critères de participation

Phase d'information

- Recueille l'information sur la majorité des sujets à traiter.
- Reconnaît l'importance de la santé et de la sécurité au travail.
- Reconnaît l'importance du service à la clientèle et de l'éthique professionnelle.
- Présente sa perception du métier en faisant le lien avec l'information recueillie.

Phase de réalisation

- Participe activement aux activités organisées.
- Communique sa perception du programme d'études.
- Donne son opinion sur quelques exigences auxquelles il faut satisfaire pour exercer le métier.

Phase de synthèse

- Produit un bilan qui comporte les éléments suivants :
 - une présentation sommaire de ses goûts, de ses aptitudes et de ses champs d'intérêt;
 - des explications sur son choix d'orientation professionnelle, en établissant de façon explicite les liens demandés.

Suggestions de savoirs liés à la compétence

Les suggestions ci-dessous présentent les savoirs liés aux phases du plan de mise en situation.

Phase d'information

- Caractéristiques du marché du travail : perspectives d'emploi, conditions de travail, critères d'embauche et rémunération, possibilités d'avancement et de mutation, avantages et inconvénients du travail autonome, etc. (Note : se référer au rapport d'analyse de profession)
- Nature et exigences du métier : types de tâches, responsabilités, normes et réglementations, etc.
- Éthique professionnelle.
- Santé et sécurité au travail.
- Moyens permettant de développer ses compétences : réseautage, veille sur les tendances et les nouveautés technologiques, etc.

Phase de réalisation

- Caractéristiques et exigences de la formation : programme d'études, évaluation, sanction des études, somme de travail personnel, règlements, services offerts aux élèves, horaire, etc.
- Liens des compétences du programme avec les tâches, les opérations, les connaissances et les habiletés.

Phase de synthèse

- Méthodes de présentation possibles.
- Bilan sur ses forces et sur ses défis au regard des exigences du métier.

Compétence 2 Durée 75 h Unités 5

Compétence traduite en comportement

Énoncé de la compétence

Réviser l'orthographe et la grammaire de textes en français.

Contexte de réalisation

- Pour des textes du domaine professionnel comportant des difficultés grammaticales et orthographiques.
- À partir de demandes et de directives.
- À l'aide de sources de référence et des documents nécessaires.

Éléments de la compétence

1 Interpréter le texte.

- Interprétation juste du sens des termes et des expressions.
- Reconnaissance juste du vocabulaire du domaine professionnel.

2 Repérer les fautes d'orthographe et de grammaire dans le texte.

- Utilisation correcte d'une méthode de repérage des fautes.
- Relevé complet des erreurs.

3 Corriger les fautes d'orthographe.

- Respect de l'orthographe d'usage.
- Utilisation appropriée de stratégies de correction.

4 Corriger les fautes de grammaire.

- Respect de l'accord des mots.
- Respect de l'accord des participes passés.
- Emploi correct des modes et des temps des verbes.

Et pour l'ensemble de la compétence :

- Respect des règles en matière de santé et de sécurité.
- Adoption de méthodes de travail efficaces.
- Utilisation de sources de référence appropriées.

Suggestions de savoirs liés à la compétence

Les suggestions ci-dessous présentent les savoirs liés aux éléments de la compétence et à l'ensemble de la compétence.

Pour l'ensemble de la compétence :

- Utilisation de moyens visant à adapter l'aire de travail de façon ergonomique.
- Stratégies visant à adopter des méthodes de travail efficaces.

- Fonction, utilité et distinction de différentes sources de référence: dictionnaires, guide de conjugaison, grammaires, autres.
 - Conséquences d'une faute sur la qualité d'un document et sur l'image du milieu de travail.
- 1 Interpréter le texte.
 - Méthodes de lecture : prise de notes, surlignage de mots, utilisation de signes ou de symboles pour indiquer la présence d'erreurs.
 - Familiarisation avec le vocabulaire professionnel.
 - Repérage d'idées et d'éléments importants.
 - Méthode de recherche de vocabulaire, de définitions de termes et d'expressions dans des textes du domaine professionnel.
 - Reconnaissance de la signification des mots selon le contexte.
 - 2 Repérer les fautes d'orthographe et de grammaire dans le texte.
 - Orthographe d'usage.
 - Règles grammaticales.
 - Moyens permettant de repérer des fautes.
 - Types d'erreurs orthographiques et grammaticales.
 - Nature et fonction des mots.
 - Genre et nombre des mots.
 - Distinction des verbes selon : les voix, les formes, les modes, les temps, les groupes.
 - Concordance des temps.
 - Coupures des mots en fin de ligne.
 - 3 Corriger les fautes d'orthographe.
 - Méthodes de correction.
 - Orthographe selon le sens des mots.
 - Méthode de contre-vérification de la correction des fautes.
 - 4 Corriger les fautes de grammaire.
 - Méthodes de correction.
 - Règles d'accord des mots.
 - Règles d'accord des participes passés.
 - Modes et temps des verbes.
 - Méthode de contre-vérification de la correction des fautes.

Compétence 3 Durée 90 h Unités 6

Compétence traduite en comportement

Énoncé de la compétence

Effectuer le traitement des textes.

Contexte de réalisation

- À partir :
 - de demandes et de directives;
 - de textes à transcrire représentatifs du domaine professionnel;
 - d'une liste de données.
- À l'aide :
 - de l'équipement, du matériel et des outils technologiques requis;
 - de sources de référence, des documents nécessaires et d'outils d'aide à la correction.
- Avec une méthode de transcription.

Éléments de la compétence

- 1 Saisir et traiter des textes.
- 2 Créer des tableaux.
- 3 Fusionner des textes avec des listes de données.
- 4 Effectuer la mise en page et l'impression des textes.

Critères de performance

- Transcription intégrale dans un temps prescrit.
- Disposition appropriée du texte.
- Mise en forme appropriée du texte.
- Ajustement adéquat des propriétés du tableau.
- Exécution correcte des opérations de tri des données.
- Apparence appropriée du tableau.
- Modification adéquate des listes de données.
- Insertion des champs de fusion aux endroits appropriés.
- Exécution correcte de la fusion.
- Paramètres de mise en page appropriés.
- En-têtes et pieds de page appropriés.
- Impression appropriée du texte.

5 Organiser les dossiers.

- Création et suppression correctes de dossiers.
- Copie et déplacement appropriés de dossiers.
- Enregistrement approprié de fichiers.
- Restauration réussie d'un fichier supprimé.

Et pour l'ensemble de la compétence :

- Respect des règles en matière de santé et de sécurité.
- Utilisation appropriée des technologies.
- Utilisation de moyens permettant d'optimiser l'efficacité.
- Vérification assidue de la qualité des travaux effectués.
- Respect des demandes et des directives.

Suggestions de savoirs liés à la compétence

Les suggestions ci-dessous présentent les savoirs liés aux éléments de la compétence et à l'ensemble de la compétence.

Pour l'ensemble de la compétence :

- Utilisation de moyens visant à adapter l'aire de travail de façon ergonomique.
- Consignes relatives à l'adoption d'une posture de travail ergonomique.
- Importance de l'exécution régulière de copies de sécurité.
- Caractéristiques et possibilités d'un logiciel de traitement de texte.
- Fonctions de base d'un logiciel de traitement de texte.
- Fonctions d'aide d'un logiciel de traitement de texte.

1 Saisir et traiter les textes.

- Méthodes de transcription.
- Méthodes de sélection, de déplacement, de copie, d'ajout et de suppression de texte.
- Fonctions d'alignement, de retrait, d'espacement et d'enchaînement des paragraphes.
- Listes à puces et listes numérotées.
- Disposition du texte en colonnes.
- Fonctions de coupure de mots.
- Mise en forme des polices de caractères.
- Fonctions de modification : rechercher, remplacer, etc.
- Fonctions de reproduction de mise en forme.

2 Créer des tableaux.

- Création et disposition de tableaux.
- Ajout et suppression de lignes et de colonnes.
- Lignes et colonnes : nombre et taille.
- Alignement des données dans les tableaux.
- Alignement des tableaux dans les pages.
- Apparence du contenu des tableaux.
- Bordures et trames.
- Tri des données.

3 Fusionner des textes avec des listes de données.

- Publipostage : avantages, utilisation, fonctions.
- Liste de données : utilisation, création, modification.
- Insertion de champs de fusion dans un texte.
- Importance de la validation du résultat de la fusion avant l'impression.
- Ajustement des paramètres pour l'impression personnalisée.
- Distinction des documents liés à la fusion : document principal, base de données et document fusionné.

4 Effectuer la mise en page et l'impression des textes.

- Options d'affichage.
- Paramètres de mise en page.
- Distinction entre les sauts de page et les sauts de section.
- En-têtes et pieds de page prédéfinis.
- Paramètres de numérotation des pages.
- Bordures de pages.
- Paramètres d'impression.

5 Organiser les dossiers.

- Importance d'une bonne organisation des dossiers en secrétariat.
- Utilisation de l'explorateur de fichiers.
- Caractéristiques des principaux formats de sauvegarde.
- Règles de nomenclature des fichiers et des dossiers.
- Méthode pour renommer un fichier ou un dossier.
- Méthodes de création, d'enregistrement, de suppression, de restauration, de sélection, de copie et de déplacement de fichiers et de dossiers.
- Modification des propriétés d'un fichier.

Compétence 4 Durée 60 h Unités 4

Compétence traduite en comportement

Énoncé de la compétence

Assurer la qualité du français écrit.

Contexte de réalisation

- À partir :
 - de demandes et de directives;
 - de textes du domaine professionnel comportant des difficultés de la langue française.
- À l'aide :
 - de l'équipement, du matériel et des outils technologiques requis;
 - de sources de référence, des documents nécessaires et d'outils d'aide à la correction.
- Avec une méthode de transcription.

Éléments de la compétence

1 Corriger des textes.

- Respect de l'orthographe d'usage.
- Respect des règles de grammaire.
- Respect des règles de ponctuation.
- Respect des règles d'écriture des nombres.
- Respect des règles d'emploi des majuscules.
- Respect des règles d'emploi des abréviations.

2 Améliorer les structures de phrases.

- Repérage complet des mots manquants et des doublons.
- Ordonnement approprié des mots.
- Respect des règles de syntaxe.

3 Reformuler des textes.

- Enrichissement approprié du vocabulaire.
- Élimination appropriée des répétitions.
- Correction juste des anglicismes, des pléonasmes et des formes fautives.
- Adaptation pertinente du style et du niveau de langage au domaine professionnel.
- Utilisation adéquate des mots de liaison.
- Respect de l'intégrité du message.

Et pour l'ensemble de la compétence :

- Respect des règles en matière de santé et de sécurité.
- Utilisation appropriée des technologies.
- Utilisation efficace d'outils d'aide à la correction.

Suggestions de savoirs liés à la compétence

Les suggestions ci-dessous présentent les savoirs liés aux éléments de la compétence et à l'ensemble de la compétence.

Pour l'ensemble de la compétence :

- Fonctions et utilisation des technologies.
- Conséquences d'une faute sur la qualité d'un document et sur l'image du milieu de travail.
- Utilisation d'outils d'aide à la correction (traditionnels et numériques).
- Méthode de contre-vérification de la qualité de la langue écrite.

1 Corriger des textes.

- Méthode de relecture pour repérer les fautes.
- Orthographe d'usage.
- Règles de grammaire.
- Règles de ponctuation.
- Règles d'écriture des nombres.
- Règles d'emploi des majuscules.
- Règles d'emploi des abréviations.

2 Améliorer les structures de phrases.

- Méthode de relecture pour repérer les mots manquants et les doublons.
- Distinction entre les parties d'une phrase simple et celles d'une phrase complexe.
- Nature et fonction des mots dans une phrase.
- Types de propositions.
- Types de phrase : déclaratif, interrogatif, impératif et exclamatif.
- Formes de phrase : affirmative/négative, active/passive, personnelle/impersonnelle.
- Rôle de la ponctuation.
- Règles de syntaxe.

3 Reformuler des textes.

- Style et niveau de langage liés au domaine professionnel.
- Conjugaison des verbes.
- Interprétation du sens du message.
- Repérage de répétitions.
- Synonymes et antonymes.
- Anglicismes, pléonasmes et formes fautives.
- Utilisation de mots de liaison.

Compétence 5 Durée 60 h Unités 4

Compétence traduite en comportement

Énoncé de la compétence

Assurer le service à la clientèle.

Contexte de réalisation

- À partir :
 - de demandes et de directives;
 - des procédures, des normes, des politiques et des exigences de qualité du milieu de travail.
- À l'aide :
 - de l'équipement, du matériel et des outils technologiques requis;
 - d'outils de télécommunication;
 - de sources de référence, des documents nécessaires et d'outils d'aide à la correction.
- Avec une méthode de transcription.

Éléments de la compétence

- 1 Accueillir une cliente ou un client en personne.
- 2 Traiter les appels téléphoniques.
- 3 Traiter les messages électroniques.

Critères de performance

- Formules d'accueil appropriées.
- Collecte complète d'information.
- Établissement juste des priorités.
- Formulation de renseignements clairs et pertinents.
- Manifestation de courtoisie et d'écoute.
- Application rigoureuse du protocole téléphonique.
- Utilisation efficace des technologies.
- Qualité des messages notés.
- Formulation de renseignements clairs et pertinents.
- Formulation d'un message complet et professionnel dans une boîte vocale.
- Configuration appropriée des paramètres de la messagerie électronique.
- Formulation de messages cohérents et clairs.
- Respect des principes d'écriture des messages électroniques.
- Respect de l'orthographe d'usage et des règles de grammaire, de syntaxe et de ponctuation.
- Classement approprié des messages.

- 4 Faire le suivi des rendez-vous.
- Interprétation juste de l'information inscrite dans les agendas.
 - Création adéquate de rendez-vous.
 - Confirmation appropriée des rendez-vous.
 - Utilisation efficace des technologies.
- 5 Assurer le suivi des demandes de documents.
- Utilisation juste des possibilités de reproduction.
 - Qualité de l'assemblage.
 - Transmission correcte des documents.
- 6 Traiter des situations particulières.
- Interprétation juste de la situation.
 - Établissement juste des priorités.
 - Tournures de phrases appropriées à la situation.
 - Offre de solution appropriée.
 - Utilisation de moyens visant à vérifier la satisfaction de la clientèle.

Et pour l'ensemble de la compétence :

- Respect des règles en matière de santé et de sécurité.
- Utilisation appropriée des technologies.
- Qualité de la langue écrite et parlée.
- Respect de l'éthique professionnelle.

Suggestions de savoirs liés à la compétence

Les suggestions ci-dessous présentent les savoirs liés aux éléments de la compétence et à l'ensemble de la compétence.

Pour l'ensemble de la compétence :

- Principes de base de la communication.
 - Règles d'éthique professionnelle.
 - Importance de la qualité du service à la clientèle pour l'image du milieu de travail.
 - Importance de la qualité de la langue française.
 - Fonctions et utilisation des technologies.
- 1 Accueillir une cliente ou un client en personne.
- Caractéristiques d'une attitude professionnelle.
 - Caractéristiques d'une communication efficace et professionnelle.
 - Protocole d'accueil.
 - Vocabulaire professionnel et formules d'usage.
 - Importance de la connaissance de la mission et du fonctionnement du milieu de travail.
 - Interprétation d'un organigramme : rôles et fonctions des membres du personnel.

2 Traiter les appels téléphoniques.

- Protocole téléphonique.
- Fonctions des appareils téléphoniques : mise en attente, transfert d'appel, boîte vocale, etc.
- Formulation courtoise des questions à la cliente ou au client.
- Conséquences de l'information incomplète sur la qualité du service à la clientèle.
- Formules d'usage pour les messages dans une boîte vocale.
- Importance de la prise de notes au cours des entretiens téléphoniques.
- Critères de qualité de la prise de messages : complet, précis, sans fautes.

3 Traiter les messages électroniques.

- Logiciel de messagerie électronique : caractéristiques, possibilités, fonctions
- Gestion de l'information : classement, transfert, archivage, nomenclature, etc.
- Principes d'écriture des messages électroniques.
- Orthographe, grammaire, syntaxe et ponctuation.
- Création de destinataires et de groupes de destinataires.
- Traitement des courriels indésirables.
- Compression et décompression de fichiers.
- Configuration des paramètres de la messagerie électronique : signature, message de respect de la confidentialité et de la sécurité de l'information, vacances, réponses automatiques, filtre, etc.

4 Faire le suivi des rendez-vous.

- Consultation de différents types d'agendas.
- Évaluation de la durée nécessaire à un rendez-vous.
- Création et confirmation de rendez-vous.
- Fonctions d'un outil de partage d'agendas.

5 Assurer le suivi des demandes de documents.

- Utilisation de l'équipement, des appareils et des technologies.
- Fonctions des appareils de reprographie : agrafage, recto verso, assemblage, numérisation, etc.
- Fonctionnement de l'appareil de reliure.
- Caractéristiques des formats de fichiers.
- Conversion de documents.
- Extraction et compression de documents.
- Méthodes de transmission de documents.
- Importance de la conservation d'une preuve d'envoi des documents.

6 Traiter les situations particulières.

- Situations particulières : plaintes, comportements agressifs, urgences, situations à caractère confidentiel, problèmes d'élocution de la cliente ou du client, rythme de parole, etc.
- Attitudes et comportements favorisant une bonne communication : objectivité, empathie, respect, etc.
- Méthodes pour reconnaître les situations conflictuelles et les régler.
- Offre de solution dans les limites de son rôle et de ses responsabilités.
- Moyens visant à vérifier la satisfaction de la clientèle : questionnement, reformulation, etc.

Compétence 6 Durée 60 h Unités 4

Compétence traduite en comportement

Énoncé de la compétence

Effectuer la gestion documentaire.

Contexte de réalisation

- Pour la gestion de documents, de fichiers et de dossiers.
- À partir :
 - de demandes et de directives;
 - d'un plan de classification et d'un calendrier de conservation;
 - des procédures, des normes, des politiques et des exigences de qualité du milieu de travail.
- À l'aide :
 - de l'équipement, du matériel, des outils technologiques et d'un logiciel de gestion documentaire;
 - de sources de référence.

Éléments de la compétence

1 Classer des documents.

- Documents enregistrés dans le format approprié.
- Présence des documents dans les dossiers appropriés.
- Organisation juste des documents dans les dossiers.
- Prise en compte du délai de conservation.
- Destruction adéquate des documents.

2 Créer des dossiers.

- Dossiers correctement nommés.
- Application de moyens permettant le respect de la confidentialité.
- Classement du dossier à l'endroit approprié.

3 Traiter des documents actifs, semi-actifs et inactifs.

- Établissement juste des autorisations d'accès aux documents.
- Détermination juste des dossiers à transférer.
- Détermination juste des dossiers à détruire.
- Transfert approprié des dossiers.
- Utilisation de moyens permettant de suivre les dossiers en circulation.

Et pour l'ensemble de la compétence :

- Respect des règles en matière de santé et de sécurité.
- Utilisation efficace des technologies.
- Qualité de la langue écrite.

Suggestions de savoirs liés à la compétence

Les suggestions ci-dessous présentent les savoirs liés aux éléments de la compétence et à l'ensemble de la compétence.

Pour l'ensemble de la compétence :

- Règles d'ergonomie et de sécurité relatives à la gestion de documents.
- Vocabulaire de la gestion de l'information.
- Cycle de vie d'un document.
- Processus de gestion des documents.
- Caractéristiques de la gestion électronique des documents.
- Caractéristiques et possibilités d'un logiciel de gestion documentaire.
- Utilisation d'un logiciel de gestion documentaire.
- Importance d'un travail rigoureux, uniforme et méthodique.
- Respect des lois et des règlements concernant l'accès à l'information.

1 Classer des documents.

- Distinction des rôles et des fonctions des unités administratives.
- Caractéristiques d'un document : administratif, nominatif, confidentiel, etc.
- Valeur des documents : administrative, financière, légale, historique.
- Types de documents selon la nature de l'information : facture, soumission, contrat, bon de commande, etc.
- Méthodes de repérage rapide de l'information pour la classification.
- Interprétation d'un plan de classification.
- Méthodes de classement des documents : alphabétique, numérique, alphanumérique, chronologique.

2 Créer des dossiers.

- Méthodes de dénomination des dossiers.
- Importance du regroupement de l'information.
- Formats de sauvegarde des documents.
- Numérisation, conversion, compression, extraction de documents.
- Gestion des accès aux dossiers et aux documents.
- Suivi des dossiers en circulation.

3 Traiter des documents actifs, semi-actifs et inactifs.

- Caractéristiques des dossiers actifs, semi-actifs et inactifs.
- Utilisation d'un calendrier de conservation.
- Méthodes de repérage des documents.
- Limites de ses responsabilités dans le traitement des documents semi-actifs et inactifs.
- Élagage des documents et des dossiers.
- Transfert des documents semi-actifs et inactifs.
- Destruction des documents.

Compétence 7 Durée 30 h Unités 2

Compétence traduite en comportement

Énoncé de la compétence

Produire des feuilles de calcul.

Contexte de réalisation

- À partir :
 - de demandes et de directives;
 - des procédures, des normes, des politiques et des exigences de qualité du milieu de travail.
- À l'aide :
 - de l'équipement, du matériel et des outils technologiques requis;
 - de sources de référence et des documents nécessaires.
- Avec une méthode de transcription.

Éléments de la compétence**Critères de performance**

- | | |
|---------------------------------------|--|
| 1 Créer des feuilles de calcul. | <ul style="list-style-type: none">• Justesse des données saisies.• Présence des données aux endroits appropriés.• Format des cellules approprié.• Formules appropriées.• Exactitude des résultats.• Sauvegarde correcte des feuilles de calcul. |
| 2 Modifier des feuilles de calcul. | <ul style="list-style-type: none">• Ajustement approprié des lignes et des colonnes.• Modification correcte des données.• Tri correct des données.• Présentation appropriée des données. |
| 3 Effectuer la mise en page. | <ul style="list-style-type: none">• Choix des styles appropriés.• Ajustement correct des paramètres de mise en page.• En-têtes et pieds de page appropriés.• Présence des titres de lignes ou de colonnes sur plusieurs pages. |
| 4 Exploiter les options d'impression. | <ul style="list-style-type: none">• Justesse des paramètres d'impression.• Ajustement approprié des sauts de page. |

Et pour l'ensemble de la compétence :

- Respect des règles en matière de santé et de sécurité.
- Utilisation appropriée des technologies.

Suggestions de savoirs liés à la compétence

Les suggestions ci-dessous présentent les savoirs liés aux éléments de la compétence et à l'ensemble de la compétence.

Pour l'ensemble de la compétence :

- Méthodes de travail efficaces.
- Notions de base en mathématiques.
- Conséquences d'une faute sur la qualité d'un document et sur l'image du milieu de travail.

1 Créer des feuilles de calcul.

- Caractéristiques et possibilités d'un tableur électronique.
- Utilisation des fonctions de base du logiciel.
- Utilisation des fonctions d'aide d'un tableur.
- Utilisation du pavé numérique.
- Manipulation de données : déplacement, copie, suppression.
- Caractéristiques des formats de cellules.
- Création de formules.
- Fonctions statistiques.
- Méthode de vérification de l'exactitude d'un résultat.
- Format de sauvegarde d'une feuille de calcul.

2 Modifier des feuilles de calculs.

- Méthodes de sélection des données.
- Mise en forme des données.
- Format et affichage des données.
- Alignement et tri des données.
- Ajustement de la taille : lignes, colonnes, cellules.
- Insertion et suppression de lignes et de colonnes.
- Bordures et trames.

3 Effectuer la mise en page.

- Modes d'affichage.
- Styles de mise en page.
- Création et personnalisation d'en-têtes et de pieds de page.
- Affichage et masquage de données.
- Ajustement : marges, orientation et taille.

4 Exploiter les options d'impression.

- Ajustement des sauts de page.
- Impression sélective.
- Mise à l'échelle de la feuille de calcul.
- Paramètres d'impression.

Compétence 8 Durée 30 h Unités 2

Compétence traduite en comportement

Énoncé de la compétence

Concevoir des présentations.

Contexte de réalisation

- À partir :
 - de demandes et de directives;
 - des procédures, des normes, des politiques et des exigences de qualité du milieu de travail.
- À l'aide :
 - de l'équipement, du matériel et des outils technologiques requis;
 - de sources de référence, des documents nécessaires et d'outils d'aide à la correction.
- Avec une méthode de transcription.

Éléments de la compétence

1 Organiser le travail.

Critères de performance

- Prise en compte des demandes et des directives.
- Détermination juste des idées principales.
- Rassemblement complet des éléments nécessaires.

2 Produire la présentation.

- Choix approprié d'un modèle de présentation.
- Transcription intégrale.
- Justesse de l'information transmise.
- Insertion adéquate d'éléments visuels.
- Choix approprié des paramètres de la présentation.
- Liens fonctionnels appropriés.
- Respect des règles relatives à la confidentialité de l'information, aux autorisations et aux cessions de droits.

3 Effectuer la mise en page de la présentation.

- Respect des règles d'ergonomie de la mise en page.
- Apparence appropriée du texte.
- Présentation professionnelle.

- 4 Vérifier la qualité du travail.
- Respect des codes orthographique et grammatical.
 - Absence de fautes de saisie.
 - Ajustement approprié des paramètres de la présentation.
 - Conformité de la présentation avec les demandes et les directives.
- 5 Diffuser la présentation.
- Format de sauvegarde approprié.
 - Transmission adéquate de la présentation.
 - Choix judicieux du format d'impression.

Et pour l'ensemble de la compétence :

- Respect des règles en matière de santé et de sécurité.
- Utilisation appropriée des technologies.

Suggestions de savoirs liés à la compétence

Les suggestions ci-dessous présentent les savoirs liés aux éléments de la compétence et à l'ensemble de la compétence.

Pour l'ensemble de la compétence :

- Normes de présentation professionnelle.
- Méthodes de travail efficaces.
- Conséquences d'une faute sur la qualité d'un document et sur l'image du milieu de travail.

1 Organiser le travail.

- Caractéristiques de la présentation : délai, déroulement, contenu, durée, auditoire, etc.
- Méthode de préparation d'un plan de travail.
- Collecte d'éléments libres de droit images, sons, vidéos.

2 Produire la présentation.

- Lois et règlements en vigueur en lien avec les droits d'auteur, le respect de la confidentialité, le respect de la propriété intellectuelle.
- Conséquences possibles d'un non-respect des lois et règlements.
- Caractéristiques et possibilités d'un logiciel de présentation.
- Fonctions et utilisation d'un logiciel de présentation.
- Fonctions d'aide d'un logiciel de présentation.
- Caractéristiques des différents formats : images, sons, vidéos.
- Insertion d'éléments visuels et sonores.
- Ajustement des paramètres : sons, animations, transitions.
- Insertion et vérification des liens hypertextes.
- Importance de valider l'information.

3 Effectuer la mise en page de la présentation.

- Lisibilité du texte : choix et taille de la police, contraste, arrière-plan, etc.
- Répartition du texte et des objets : apparence, proportion, espacement et emplacement.
- Règles d'ergonomie de la mise en page.
- Ajustement des masques.
- Procédures, normes, politiques et exigences du milieu de travail.

4 Vérifier la qualité du travail.

- Utilisation d'outils de révision.
- Installation d'un projecteur et tests.
- Paramètres d'ajustement de la mise en page de la présentation pour le projecteur.
- Réglage des paramètres pour une présentation autonome.
- Vérification des effets visuels et sonores.
- Vérification de la présentation : qualité du texte, équilibre et harmonie entre les séquences.

5 Diffuser la présentation.

- Formats de sauvegarde.
- Méthodes de transmission des présentations selon la taille, la confidentialité des données, etc.
- Paramètres d'impression et reproduction de la présentation.

Compétence 9 Durée 60 h Unités 4

Compétence traduite en comportement

Énoncé de la compétence

Rédiger des textes professionnels en français.

Contexte de réalisation

- À partir :
 - de demandes et de directives;
 - des procédures, des normes, des politiques et des exigences de qualité du milieu de travail.
- À l'aide :
 - de l'équipement, du matériel et des outils technologiques requis;
 - de sources de référence, des documents nécessaires et d'outils d'aide à la correction.
- Avec une méthode de transcription.

Éléments de la compétence

- 1 Préparer le travail.
- 2 Utiliser des techniques de rédaction.
- 3 Vérifier la qualité du travail.

Critères de performance

- Interprétation juste de la demande.
- Rassemblement complet des renseignements nécessaires.
- Établissement juste des idées principales.
- Formulation cohérente et claire du message.
- Enchaînement correct des idées.
- Pertinence du contenu.
- Vocabulaire varié et professionnel.
- Niveau de langage adapté au contexte et au destinataire.
- Présence de tous les éléments du message.
- Absence de fautes de saisie.
- Qualité du français.
- Respect des demandes et des directives.

Et pour l'ensemble de la compétence :

- Respect des règles en matière de santé et de sécurité.
- Utilisation appropriée des technologies.
- Utilisation de moyens permettant d'optimiser l'efficacité.

Suggestions de savoirs liés à la compétence

Les suggestions ci-dessous présentent les savoirs liés aux éléments de la compétence et à l'ensemble de la compétence.

Pour l'ensemble de la compétence :

- Fonctions et utilisation des technologies.
- Méthodes de travail efficaces.
- Conséquences d'une faute sur la qualité d'un document et sur l'image du milieu de travail.

1 Préparer le travail.

- Identification des idées principales.
- Caractéristiques et utilisation des outils de référence.

2 Utiliser des techniques de rédaction.

- Éléments de la communication écrite : contexte, destinataire, contenu du message.
- Structure du texte à rédiger : introduction, développement, conclusion.
- Style professionnel : vocabulaire spécifique, phrases courtes, niveau de langage, ton neutre et courtois, etc.
- Syntaxe de la phrase et erreurs de formulation.
- Types et formes des phrases.
- Caractéristiques des messages professionnels transmis par voie numérique.
- Plans et modèles : utilité et caractéristiques.

3 Vérifier la qualité du travail.

- Particularités et utilisation des outils de correction.
- Normes de rédaction : cohésion, organisation du texte, niveau de langage.
- Contre-vérification de la qualité de la langue écrite.

Compétence 10 Durée 90 h Unités 6

Compétence traduite en comportement

Énoncé de la compétence

Effectuer des opérations comptables.

Contexte de réalisation

- À partir :
 - d'un plan comptable, de pièces justificatives et de directives;
 - À partir des données financières de l'organisation;
 - À partir des lois en vigueur;
 - des procédures, des normes, des politiques et des exigences de qualité du milieu de travail.
- À l'aide :
 - de l'équipement, du matériel et des outils technologiques requis;
 - de sources de référence et des documents nécessaires.
- Avec une méthode de transcription.
- Avec les autorisations nécessaires.
- En collaboration avec d'autres professionnelles ou professionnels.

Éléments de la compétence

- 1 Organiser le travail.

- 2 Effectuer le suivi des comptes clients.

- 3 Effectuer le suivi des comptes fournisseurs.

Critères de performance

- Respect de la confidentialité des renseignements dans l'aménagement du poste de travail.
- Rassemblement complet des documents nécessaires.
- Établissement juste des priorités.

- Création appropriée de comptes clients.
- Préparation correcte des factures.
- Préparation correcte des états de compte.
- Ventilation appropriée des revenus.
- Exactitude des données saisies.
- Production adéquate des rapports financiers.

- Concordance de la facture à payer avec les bons de commande et de livraison.
- Respect des échéances de paiement.
- Libellé et montant appropriés sur le chèque.
- Ventilation appropriée des dépenses.
- Exactitude des données saisies.
- Production adéquate des rapports financiers.

- 4 Préparer les documents pour la paie.
- Mise à jour exacte des dossiers du personnel.
 - Préparation adéquate des feuilles de temps.
 - Ventilation appropriée des dépenses.
 - Exactitude des données saisies.
 - Production adéquate des rapports financiers.

Et pour l'ensemble de la compétence :

- Respect des règles en matière de santé et de sécurité.
- Utilisation appropriée des technologies.
- Respect de l'éthique professionnelle.
- Qualité du travail.

Suggestions de savoirs liés à la compétence

Les suggestions ci-dessous présentent les savoirs liés aux éléments de la compétence et à l'ensemble de la compétence.

Pour l'ensemble de la compétence :

- Lois et règlements en lien avec la comptabilité d'entreprise.
- Normes de santé et sécurité au travail.
- Notions comptables de base.
- Cycle comptable et tâches attribuées au personnel de secrétariat.
- Importance du respect des dates d'échéance.
- Rigueur et minutie.
- Valeur des pièces justificatives.
- Importance d'une bonne communication entre les différents services du milieu de travail.

1 Organiser le travail.

- Importance de la confidentialité dans l'aménagement du poste de travail.
- Importance du respect des règles d'éthique.
- Interprétation du vocabulaire relatif à la comptabilité.
- Distinction entre les formes et les types d'entreprises.
- Services offerts par les institutions financières.
- Détermination des documents nécessaires aux transactions financières.
- Validation des pièces justificatives.
- Délais à respecter pour les transactions financières.
- Méthode de recherche d'erreurs.

2 Effectuer le suivi des comptes clients.

- Caractéristiques et possibilités d'un logiciel comptable.
- Interprétation du vocabulaire relatif à l'utilisation d'un logiciel comptable.
- Utilisation des fonctions d'un logiciel comptable.
- Procédures pour la création de comptes clients.
- Production de factures, de notes de crédit et d'états de compte.
- Importance de vérifier les échéances de paiements.
- Procédures pour la ventilation des revenus.
- Production de rapports financiers.
- Méthode de contre-vérification des données.
- Méthode de vérification des dépôts.

3 Effectuer le suivi des comptes fournisseurs.

- Procédures pour la création de comptes fournisseurs.
- Procédures pour la production de chèques.
- Importance de vérifier les échéances de paiements : escomptes et frais d'intérêt.
- Vérification des échéances de paiement.
- Méthode pour vérifier la concordance de la facture à payer avec les bons de commande et de livraison.
- Procédures pour la ventilation des dépenses.
- Procédures pour la production de rapports financiers.
- Méthode de contre-vérification des données.

4 Préparer les documents pour la paie.

- Lois et règlement régissant la production des paies.
- Dossier du personnel : renseignements, confidentialité.
- Ventilation des dépenses : relevés de temps et rapports de frais (déplacement, hébergement, formation, etc.).
- Périodes de versement de la paie.
- Renseignements obligatoires à consigner sur le bulletin de paie.
- Retenues à la source, contributions de l'employeur, avantages sociaux, etc.
- Procédures pour la ventilation des dépenses.
- Procédures pour la production de rapports financiers.
- Méthode de contre-vérification des données.

Compétence 11 Durée 75 h Unités 5

Compétence traduite en comportement

Énoncé de la compétence

Produire des lettres.

Contexte de réalisation

- Pour la production de différents types de lettres telles que des demandes de renseignements, des accusés de réception, des réclamations, des avis de recouvrement, etc.
- À partir :
 - de demandes et de directives;
 - des procédures, des normes, des politiques et des exigences de qualité du milieu de travail.
- À l'aide :
 - de l'équipement, du matériel et des outils technologiques requis;
 - de sources de référence, des documents nécessaires et d'outils d'aide à la correction.
- Avec une méthode de transcription.

Éléments de la compétence

1 Organiser le travail.

- Interprétation juste des demandes et des directives.
- Rassemblement complet des renseignements nécessaires.
- Établissement juste des idées principales.

2 Rédiger le texte de lettres d'une et de plusieurs pages.

- Formulation cohérente et claire du message.
- Enchaînement correct des idées.
- Présence de tous les éléments du message.
- Vocabulaire professionnel.
- Niveau de langage adapté au contexte et au destinataire.

3 Effectuer la mise en page de lettres.

- Respect des règles de disposition du texte.
- Mise en forme appropriée du texte.
- Paramètres de mise en page appropriés.
- Coupures de mots appropriées.

4 Vérifier la qualité du travail.

- Absence de fautes de saisie.
- Qualité du français.
- Respect des demandes et des directives.
- Pertinence du contenu.
- Présence de toutes les parties de la lettre.

Et pour l'ensemble de la compétence :

- Respect des règles en matière de santé et de sécurité.
- Utilisation appropriée des technologies.
- Respect des délais prescrits.

Suggestions de savoirs liés à la compétence

Les suggestions ci-dessous présentent les savoirs liés aux éléments de la compétence et à l'ensemble de la compétence.

Pour l'ensemble de la compétence :

- Fonctions et utilisation des technologies.
- Méthodes de travail efficaces.
- Normes en matière de santé et de sécurité.
- Conséquences d'une faute sur la qualité d'un document et sur l'image du milieu de travail.

1 Organiser le travail.

- Rappel de la compétence 8.

2 Rédiger le texte de lettres d'une et de plusieurs pages.

- Caractéristiques des textes professionnels.
- Principes de rédaction des lettres.
- Charnières (marqueurs de relation).
- Distinction des niveaux de langage en fonction du contexte et du destinataire.
- Caractéristiques des types de lettres : demande de renseignements, communication de renseignements, accusé de réception, réclamation, réponse à une réclamation, invitation, félicitations, désistement, remerciements, réservation, offre de service, rappel d'une échéance, mise en demeure, demande de crédit, recommandation, etc.

3 Effectuer la mise en page de lettres.

- Règles de disposition des lettres : alignements, une ou plusieurs pages, avec tableau, avec énumération verticale, avec citation, etc.
- Normes de mise en forme du texte.
- Règles d'écriture de la date.
- Mentions d'acheminement et de nature de l'envoi.
- Normes d'écriture et de disposition des références.
- Normes d'écriture de la vedette de la lettre.
- Normes pour la formulation et la disposition de l'objet.
- Normes pour l'appel et les formules de salutation.
- Normes pour le bloc-signature.
- Mentions complémentaires : pièces jointes, copie conforme, post-scriptum.

4 Vérifier la qualité du travail.

- Particularités et utilisation des outils de correction.
- Contre-vérification de la correction des erreurs.
- Niveau de langage adapté au contexte et au destinataire.
- Normes de rédaction : cohésion, organisation du texte, niveau de langage.

Compétence 12 Durée 45 h Unités 3

Compétence traduite en comportement

Énoncé de la compétence

Créer des bases de données.

Contexte de réalisation

- À partir :
 - de demandes et de directives;
 - des procédures, des normes, des politiques et des exigences de qualité du milieu de travail.
- À l'aide :
 - de l'équipement, du matériel et des outils technologiques requis;
 - de sources de référence et des documents nécessaires.
- Avec une méthode de transcription.

Éléments de la compétence**Critères de performance**

- | | |
|--|---|
| 1 Créer la structure des bases de données. | <ul style="list-style-type: none">• Interprétation juste des demandes et des directives.• Détermination juste du nombre de tables à créer.• Création judicieuse des champs.• Création juste de liens entre les différentes tables. |
| 2 Modifier des données. | <ul style="list-style-type: none">• Justesse des données saisies.• Exactitude des modifications.• Apparence appropriée des données.• Affichage approprié des données. |
| 3 Effectuer l'extraction et le triage de données. | <ul style="list-style-type: none">• Données extraites correctement.• Données triées correctement.• Présence de toutes les données. |
| 4 Effectuer la mise en page et l'impression des données. | <ul style="list-style-type: none">• Choix judicieux du contenu.• Disposition appropriée du texte.• Justesse des paramètres de mise en page.• Lisibilité intégrale des données.• En-têtes et pieds de page appropriés.• Justesse des paramètres d'impression. |
| 5 Importer et exporter des données. | <ul style="list-style-type: none">• Importation réussie.• Exportation réussie. |

Et pour l'ensemble de la compétence :

- Respect des règles en matière de santé et de sécurité.
- Utilisation appropriée des technologies.
- Utilisation de moyens permettant d'optimiser l'efficacité.

Suggestions de savoirs liés à la compétence

Les suggestions ci-dessous présentent les savoirs liés aux éléments de la compétence et à l'ensemble de la compétence.

Pour l'ensemble de la compétence :

- Fonctions et utilisation des logiciels servant à la production de base de données.
- Méthodes de travail efficaces.
- Conséquences d'une faute sur la qualité d'un document et sur l'image du milieu de travail.

1 Créer la structure des bases de données.

- Caractéristiques et possibilités d'un logiciel de base de données.
- Fonctions d'aide des logiciels.
- Conception et structure d'une base de données : nombre de tables, nombre de champs, nomenclature et description des champs, etc.
- Création de tables.
- Types de données : propriétés, taille et format des champs.
- Ajout, suppression et déplacement de champs.

2 Modifier des données.

- Saisie et entrée automatique des données.
- Affichage des données.
- Mode formulaire et mode tableau.
- Création et modification de formulaires.
- Copie, ajout, modification, suppression et importation des données.
- Recherche, remplacement, tri et masquage des données.

- 3 Effectuer l'extraction et le triage des données.
 - Création et exécution de filtres.
 - Création et exécution de requêtes.
 - Utilisation des caractères génériques.
 - Tri des données sur plusieurs champs.
 - Regroupement et calculs.
 - Opérateurs de comparaison et opérateurs logiques.
 - Combinaison d'opérateurs et de critères.
 - Création de champs calculés.

- 4 Effectuer la mise en page et l'impression des données.
 - Paramètres de mise en page.
 - Mise en forme et ajustement.
 - Paramètres d'impression.

- 5 Importer et exporter des données.
 - Importation de données.
 - Exportation de données.

Compétence 13 Durée 45 h Unités 3

Compétence traduite en comportement

Énoncé de la compétence

Gérer l'encaisse.

Contexte de réalisation

- À partir :
 - d'un plan comptable, de pièces justificatives et de directives;
 - des données financières;
 - des lois en vigueur;
 - des procédures, des normes, des politiques et des exigences de qualité du milieu de travail.
- À l'aide :
 - de l'équipement, du matériel et des outils technologiques requis;
 - de sources de référence et des documents nécessaires.
- Avec une méthode de transcription.

Éléments de la compétence**Critères de performance**

- | | |
|---|---|
| 1 Organiser le travail. | <ul style="list-style-type: none">• Respect de la confidentialité des renseignements dans l'aménagement du poste de travail.• Rassemblement complet des documents nécessaires.• Établissement juste des priorités. |
| 2 Préparer des dépôts. | <ul style="list-style-type: none">• Exactitude des données saisies.• Exactitude des sous-totaux et des totaux inscrits.• Préparation correcte du dépôt. |
| 3 Effectuer des rapprochements bancaires. | <ul style="list-style-type: none">• Vérification complète des données.• Exactitude du montant total des chèques en circulation et des dépôts.• Préparation correcte du rapprochement bancaire. |
| 4 Gérer la petite caisse. | <ul style="list-style-type: none">• Concordance du solde de la petite caisse avec les pièces justificatives.• Préparation correcte du registre de la petite caisse.• Exactitude des données saisies.• Fonds de caisse approprié. |

Et pour l'ensemble de la compétence :

- Respect des règles en matière de santé et de sécurité.
- Respect de l'éthique professionnelle.

Suggestions de savoirs liés à la compétence

Les suggestions ci-dessous présentent les savoirs liés aux éléments de la compétence et à l'ensemble de la compétence.

Pour l'ensemble de la compétence :

- Normes de santé et sécurité au travail.
- Notions comptables de base.
- Cycle comptable et tâches attribuées du personnel de secrétariat.
- Importance du respect des dates d'échéance.
- Importance de la rigueur et de la minutie.
- Valeur des pièces justificatives.
- Importance d'une bonne communication entre les services d'une même entreprise.
- Utilisation des rapports financiers à des fins de vérification.

1 Organiser le travail.

- Rappel de la compétence 10.

2 Préparer les dépôts.

- Étapes de préparation des dépôts.
- Regroupement des pièces justificatives.
- Méthode de calcul des sous-totaux et des totaux.
- Interprétation des données figurant sur un chèque.
- Contre-vérification des données.

3 Effectuer des rapprochements bancaires.

- Interprétation d'un état de compte bancaire, d'un relevé bancaire.
- Repérage des données financières concordant avec la bonne période.
- Pointage des chèques, des paiements directs et des autres pièces.
- Vérification du total des chèques en circulation et des dépôts.
- Vérification des autres frais et revenus inscrits sur le relevé bancaire.
- Réalisation des rapprochements bancaires.
- Affectation des revenus et des dépenses aux bons comptes.

4 Gérer la petite caisse.

- Rôle de la petite caisse dans une entreprise.
- Concordance du solde de la petite caisse avec les pièces justificatives.
- Ordre chronologique d'entrée des pièces justificatives.
- Transcription au registre de la petite caisse.
- Renflouement de la petite caisse.
- Méthode d'affectation des dépenses.

Compétence 14 Durée 75 h Unités 5

Compétence traduite en comportement

Énoncé de la compétence

Traduire des textes.

Contexte de réalisation

- À partir :
 - de demandes et de directives;
 - de textes professionnels à traduire en langue française et en langue anglaise;
 - des procédures, des normes, des politiques et des exigences de qualité du milieu de travail.
- À l'aide :
 - de l'équipement, du matériel et des outils technologiques requis;
 - de sources de référence, des documents nécessaires et d'outils d'aide à la correction.
- Avec une méthode de transcription.

Éléments de la compétence

1 Interpréter le texte à traduire.

- Choix pertinent des outils de référence.
- Interprétation juste du sens des termes et des expressions.
- Reconnaissance juste du vocabulaire du domaine professionnel.

2 Transposer le texte dans la langue demandée.

- Vocabulaire approprié.
- Traduction conforme au texte original.
- Respect de l'orthographe d'usage et des règles de syntaxe, de grammaire et de ponctuation.

3 Vérifier la qualité du travail.

- Absence de fautes de saisie.
- Qualité de la langue écrite.
- Respect des demandes et des directives.

Et pour l'ensemble de la compétence :

- Respect des règles en matière de santé et de sécurité.
- Utilisation appropriée des technologies.

Suggestions de savoirs liés à la compétence

Les suggestions ci-dessous présentent les savoirs liés aux éléments de la compétence et à l'ensemble de la compétence.

Pour l'ensemble de la compétence :

- Révision des notions de base.
- Conséquences d'une faute sur la qualité d'un document et sur l'image du milieu de travail.
- Différence entre traduire des idées et traduire des phrases.
- Utilisation des technologies.

1 Interpréter le texte à traduire.

- Rappel de la compétence 2.

2 Transposer le texte dans la langue demandée.

- Processus de traduction.
- Recherche et choix de termes respectant le sens du message et du texte original (vocabulaire, synonymes, sens des mots, termes et expressions propres à la langue utilisée).
- Critères de qualité de la traduction : cohésion, niveau de langage, orthographe d'usage, grammaire.
- Structures de phrases propres à la langue utilisée.

3 Vérifier la qualité du travail.

- Contre-vérification de la correction des erreurs.
- Utilisation d'outils de correction.
- Particularités de différents outils de correction.

Compétence 15 Durée 60 h Unités 4

Compétence traduite en comportement

Énoncé de la compétence

Concevoir des tableaux et des graphiques.

Contexte de réalisation

- À partir :
 - de demandes et de directives;
 - des procédures, des normes, des politiques et des exigences de qualité du milieu de travail.
- À l'aide :
 - de l'équipement, du matériel et des outils technologiques requis;
 - de sources de référence et des documents nécessaires.
- Avec une méthode de transcription.

Éléments de la compétence**Critères de performance**

1 Effectuer du traitement multifeuilles.

- Feuilles correctement nommées.
- Liaison efficace de données entre les feuilles.
- Modifications appropriées sur plusieurs feuilles.
- Fonctions intégrées appropriées.
- Exactitude des résultats.
- Paramètres d'impression appropriés.

2 Produire des graphiques.

- Choix pertinent du type de graphique.
- Exactitude de la sélection des données.
- Données clairement identifiées.
- Mise en forme appropriée du graphique.
- Paramètres d'impression appropriés.

3 Produire des organigrammes et des diagrammes.

- Choix approprié du type de schématisation.
- Exactitude des données.
- Données clairement identifiées.
- Mise en forme appropriée.
- Paramètres d'impression appropriés.

4 Créer des modèles.

- Production d'un canevas approprié.
- Qualité de la mise en page.
- Choix pertinent des cellules à verrouiller.
- Protection efficace des feuilles et des classeurs.

- | | |
|---|--|
| 5 Utiliser les outils de révision pour les fichiers partagés. | <ul style="list-style-type: none"> • Droits correctement assignés pour le partage de classeurs. • Commentaires insérés correctement. • Modifications appropriées. |
| 6 Exporter et importer des classeurs. | <ul style="list-style-type: none"> • Présence de toutes les données. • Choix approprié de l'emplacement des données. • Importation réussie. • Exportation réussie. |

Et pour l'ensemble de la compétence :

- Respect des règles en matière de santé et de sécurité.
- Utilisation appropriée des technologies.
- Utilisation de moyens permettant d'optimiser l'efficacité.

Suggestions de savoirs liés à la compétence

Les suggestions ci-dessous présentent les savoirs liés aux éléments de la compétence et à l'ensemble de la compétence.

Pour l'ensemble de la compétence :

- Rappel de la compétence 7.
- 1 Effectuer du traitement multifeuilles.
 - Modification du nom des feuilles de calcul.
 - Insertion, suppression et déplacement de feuilles de calcul.
 - Saisie simultanée dans plusieurs feuilles.
 - Modifications simultanées sur plusieurs feuilles.
 - Copie de données vers un groupe de feuilles.
 - Masquer et afficher des feuilles de calcul.
 - Calculs et liaisons de données sur plusieurs feuilles.
 - Fonctions intégrées: logiques, financières, base de données, date et heure.
 - Fonctions financières, temporelles et logiques.
 - Moyens de filtrer les données : filtre automatique, par date, filtre personnalisé, filtrage sur un ou plusieurs champs, filtre avancé avec critères.
 - Sélection et impression.
 - 2 Produire des graphiques.
 - Types de graphiques : caractéristiques, modification du type de graphique, etc.
 - Éléments d'un graphique : titres, axes, valeurs, étiquettes, légende, quadrillage.
 - Sélection de données pour le graphique.
 - Modification et manipulation des éléments d'un graphique.
 - Identification des données illustrées.
 - Interversions des lignes et des colonnes.
 - Mise en forme et personnalisation d'un graphique.
 - Possibilités d'impression d'un graphique.

- 3 Produire des organigrammes et des diagrammes.
 - Types de schémas.
 - Saisie des données.
 - Insertion, modification de la position et de l'apparence des formes dans un schéma.
 - Modification de la disposition d'un schéma.
 - Application des styles au schéma.

- 4 Créer des modèles.
 - Mise en page professionnelle : formulaires, factures, états de compte, etc.
 - Calculs, formules et macro-commandes.
 - Modification d'opérations automatisées.
 - Création de boutons personnalisés.
 - Modification de barres de boutons.
 - Verrouillage des cellules.
 - Protection et partage : feuilles, classeurs.

- 5 Utiliser les outils de révision pour les fichiers partagés.
 - Caractéristiques des formats des fichiers.
 - Assignation de droits pour le partage de classeur.
 - Utilisation des outils de révision.
 - Fonction de suivi des modifications.

- 6 Exporter et importer des classeurs.
 - Importation de classeurs.
 - Exportation de classeurs.

Compétence 16 Durée 90 h Unités 6

Compétence traduite en comportement

Énoncé de la compétence

Réaliser la conception visuelle de documents.

Contexte de réalisation

- Pour la création de différents types de documents tels que des formulaires, des contrats, des dépliants, des cartes professionnelles, etc.).
- À partir :
 - de demandes et de directives;
 - des procédures, des normes, des politiques et des exigences de qualité du milieu de travail.
- À l'aide :
 - de l'équipement, du matériel et des outils technologiques requis;
 - de sources de référence, des documents nécessaires et d'outils d'aide à la correction.
- Avec une méthode de transcription.

Éléments de la compétence

1 Organiser le travail.

- Établissement juste des besoins.
- Rassemblement complet des renseignements nécessaires.
- Détermination juste du type de document à produire.
- Prise en compte des demandes et des directives.

2 Créer le concept du document.

- Transcription intégrale du texte.
- Disposition et mise en forme appropriées du texte.
- Disposition et dimension adéquates des éléments graphiques.
- Espacement proportionnel correct entre les parties.
- Mise en page appropriée.
- Respect des règles relatives à la confidentialité de l'information, aux autorisations et aux cessions de droits.

- 3 Vérifier la qualité du travail.
- Qualité du français.
 - Absence de fautes de saisie.
 - Respect des demandes et des directives.
 - Coupures de mots appropriées.
 - Présence de toutes les composantes du document.
 - Respect des demandes et des directives.
- 4 Diffuser les documents.
- Format de sauvegarde approprié.
 - Présentation appropriée du document.
 - Transmission adéquate du document.
 - Choix judicieux du format d'impression.

Et pour l'ensemble de la compétence :

- Respect des règles en matière de santé et de sécurité.
- Utilisation appropriée des technologies.

Suggestions de savoirs liés à la compétence

Les suggestions ci-dessous présentent les savoirs liés aux éléments de la compétence et à l'ensemble de la compétence.

Pour l'ensemble de la compétence :

- Conséquences d'une faute sur la qualité d'un document et sur l'image du milieu de travail.
 - Outils technologiques variés.
- 1 Organiser le travail.
- Caractéristiques de la tâche liées au type de documents et au contenu.
 - Particularités, fonctions et contenu des types de documents : dépliants, cartes professionnelles, documents publicitaires, organigrammes, bulletins, journaux internes, appels d'offres, soumissions, contrats, bordereaux, formulaires, etc.
 - Liens existant entre différents documents.
 - Procédures légales relatives à la circulation de documents : appels d'offres, soumissions, etc.

2 Créer le concept du document.

- Lois et règlements en vigueur en lien avec les droits d'auteur, le respect de la confidentialité, le respect de la propriété intellectuelle.
- Conséquences possibles d'un non-respect des lois et règlements
- Utilisation de logiciels pour la conception visuelle de documents.
- Fonctions d'aide des logiciels.
- Disposition et mise en forme du texte de différents types de documents.
- Insertion, disposition et dimension d'éléments graphiques.
- Mise en page des documents : esthétisme, espacement entre les différentes parties, enchaînement des paragraphes, etc.
- Numérotation des parties d'un document.
- Création de tableaux élaborés.
- Fonctions de calcul dans les tableaux.
- Insertion, suppression et modification de colonnes.
- Listes personnalisées.
- Trames, zones de texte, filigranes, lettrines.
- Fonctions de formulaires.
- Personnalisation d'en-têtes et de pieds de page.
- Utilisation des styles.

3 Vérifier la qualité du travail.

- Orthographe d'usage, règles de grammaire, ponctuation et de coupure de mots.
- Utilisation d'outils de révision.
- Contre-vérification de la qualité d'un document : qualité du texte, équilibre et harmonie de la mise en page.
- Ajustement de la mise en page du document.

4 Diffuser les documents.

- Formats de sauvegarde.
- Utilisation d'un appareil de reliure de documents.
- Numérisation de documents.
- Conversion de documents.
- Transmission des présentations.
- Possibilités des formats d'impression.

Compétence 17 Durée 90 h Unités 6

Compétence traduite en comportement

Énoncé de la compétence

Effectuer la rédaction et la disposition de textes professionnels en anglais.

Contexte de réalisation

- Pour des lettres, des enveloppes et des messages électroniques.
- À partir :
 - de demandes et de directives;
 - des procédures, des normes, des politiques et des exigences de qualité du milieu de travail.
- À l'aide :
 - de l'équipement, du matériel et des outils technologiques requis;
 - de sources de référence, des documents nécessaires et d'outils d'aide à la correction.
- Avec une méthode de transcription.

Éléments de la compétence

1 Préparer le travail.

2 Composer le texte.

3 Effectuer la mise en page.

4 Vérifier la qualité du travail.

Critères de performance

- Interprétation juste de la demande.
- Rassemblement complet des renseignements nécessaires.
- Établissement juste des idées principales.

- Formulation cohérente et claire du message.
- Enchaînement correct des idées.
- Pertinence du contenu.
- Vocabulaire professionnel.
- Niveau de langage adapté au contexte et au destinataire.
- Présence de tous les éléments du message.

- Respect des règles de disposition du texte en langue anglaise.
- Mise en forme appropriée du texte.
- Paramètres de mise en page appropriés.

- Absence de fautes de saisie.
- Qualité de l'anglais.
- Respect des demandes et des directives.

Et pour l'ensemble de la compétence :

- Respect des règles en matière de santé et de sécurité.
- Utilisation appropriée des technologies.

Suggestions de savoirs liés à la compétence

Les suggestions ci-dessous présentent les savoirs liés aux éléments de la compétence et à l'ensemble de la compétence.

Pour l'ensemble de la compétence :

- Utilisation des technologies.
 - Méthodes de travail efficaces.
 - Conséquences d'une faute sur la qualité d'un document et sur l'image du milieu de travail.
- 1 Préparer le travail.
 - Rappel de la compétence 9.
 - 2 Composer le texte.
 - Structure du texte à rédiger : introduction, développement et conclusion.
 - Outils de recherche : vocabulaire, synonymes, termes et expressions propres à la langue anglaise.
 - Orthographe d'usage, règles de grammaire, de ponctuation et de syntaxe.
 - Types et formes de phrases.
 - Style professionnel : vocabulaire spécifique, phrases courtes, niveau de langage, ton neutre et courtois.
 - Caractéristiques des différents types de textes : lettres, notes, messages numériques, etc.
 - 3 Effectuer la mise en page.
 - Choix d'un style approprié au contenu.
 - Règles de mise en page en langue anglaise.
 - Disposition, mise en forme et mise en page : messages numériques, lettres, enveloppes, etc.
 - Disposition des éléments : emplacement, apparence, espacement.
 - Signification et disposition des mentions : mentions d'acheminement et nature de l'envoi.
 - Réglage des paramètres d'impression.
 - 4 Vérifier la qualité du travail.
 - Outils de correction : orthographe, grammaire, ponctuation et syntaxe.
 - Sources de référence.

Compétence 18 Durée 30 h Unités 2

Compétence traduite en comportement

Énoncé de la compétence

Actualiser l'information diffusée sur des médias numériques.

Contexte de réalisation

- À partir :
 - de demandes et de directives;
 - des lois et des règlements en vigueur;
 - des procédures, des normes, des politiques et des exigences de qualité du milieu de travail.
- À l'aide :
 - de l'équipement, du matériel et des outils technologiques requis;
 - de sources de référence, des documents nécessaires et d'outils d'aide à la correction.
- Avec une méthode de transcription.

Éléments de la compétence

- 1 Organiser le travail.

- 2 Intégrer les éléments sur le média.

- 3 Tester l'utilisation du média.

- 4 Finaliser le travail.

Critères de performance

- Interprétation juste des directives.
- Collecte complète de l'information.
- Choix approprié des éléments de contenu.
- Vérification de la validité de l'information.
- Archivage adéquat de la version précédente.

- Transcription intégrale du texte.
- Qualité de la langue.
- Insertion des éléments de contenu à l'endroit approprié.
- Création appropriée d'hyperliens.
- Apparence appropriée du texte en fonction de sa nature et de son contenu.
- Respect de l'ergonomie de la mise en page.
- Respect des règles relatives à la confidentialité de l'information, aux autorisations et aux cessions de droits.

- Téléversement adéquat de l'information.
- Vérification satisfaisante du fonctionnement des hyperliens.

- Présence de toutes les composantes.
- Respect des demandes et des directives.
- Ajustements appropriés.

Et pour l'ensemble de la compétence :

- Respect des règles en matière de santé et de sécurité.
- Utilisation appropriée des technologies.

Suggestions de savoirs liés à la compétence

Les suggestions ci-dessous présentent les savoirs liés aux éléments de la compétence et à l'ensemble de la compétence.

Pour l'ensemble de la compétence :

- Méthodes de travail efficaces.
 - Application ou logiciel à utiliser.
 - Conséquences d'une faute sur la qualité d'un document et sur l'image du milieu de travail.
- 1 Organiser le travail.
 - Détermination des éléments importants d'un sujet ou d'un thème : contexte, message, ambiance, etc.
 - Mise en valeur du sujet ou du thème.
 - Vérification de la validité de l'information.
 - Technique d'archivage des données.
 - 2 Intégrer les éléments sur le média.
 - Lois et règlements en vigueur relatifs aux droits d'auteur, au respect de la confidentialité, au respect de la propriété intellectuelle.
 - Conséquences possibles d'un non-respect des lois et règlements.
 - Caractéristiques et possibilités de l'application ou du logiciel utilisé.
 - Insertion d'éléments : textes, images, sons, vidéos, liens hypertextes.
 - Paramètres de résolution des images.
 - Orthographe d'usage et règles de grammaire, de syntaxe et de ponctuation.
 - Règles d'ergonomie propres à l'affichage numérique.
 - Droits d'accès aux fichiers : partage et autorisations.
 - 3 Tester l'utilisation du média.
 - Techniques de téléversement des données.
 - Méthode de vérification des hyperliens : fluidité, rapidité et précision.
 - Contre-vérification du fonctionnement du média.
 - Procédure de sécurisation du site et des données.
 - 4 Finaliser le travail.
 - Contre-vérification des données.
 - Contre-vérification de la mise en page.
 - Ajustement des paramètres.

Compétence 19 Durée 45 h Unités 3

Compétence traduite en comportement

Énoncé de la compétence

Interagir en anglais en contexte professionnel.

Contexte de réalisation

- Avec la clientèle interne ou externe.
- À partir des procédures, des normes, des politiques et des exigences de qualité du milieu de travail.
- À l'aide :
 - de l'équipement, du matériel et des outils technologiques requis;
 - de sources de référence et des documents nécessaires.

Éléments de la compétence

1 Accueillir une cliente ou un client, une collègue ou un collègue de travail en personne.

Critères de performance

- Formules d'accueil appropriées.
- Interprétation juste des besoins.
- Formulation de questions pertinentes.
- Réponses claires et cohérentes.
- Justesse de l'information transmise.

2 Recevoir et transférer des appels.

- Application rigoureuse du protocole téléphonique.
- Interprétation juste du but de l'appel.
- Formulation de renseignements clairs et pertinents.
- Qualité des messages notés.

3 Établir des communications téléphoniques.

- Préparation adéquate en vue de l'appel.
- Respect du protocole téléphonique.
- Structures de phrases correctes.
- Clarté de l'élocution.
- Formulation de renseignements clairs et pertinents.
- Formulation d'un message complet et professionnel dans une boîte vocale.

4 Entretenir une conversation de nature professionnelle.

- Interprétation correcte des propos de l'interlocutrice ou de l'interlocuteur.
- Tournures de phrases correctes.
- Adaptation appropriée de sa façon de communiquer selon les personnes et les situations.

Et pour l'ensemble de la compétence :

- Respect des règles en matière de santé et de sécurité.
- Utilisation d'un vocabulaire professionnel.
- Qualité de la langue parlée.
- Respect de l'éthique professionnelle.
- Manifestation de courtoisie.

Suggestions de savoirs liés à la compétence

Les suggestions ci-dessous présentent les savoirs liés aux éléments de la compétence et à l'ensemble de la compétence.

Pour l'ensemble de la compétence :

- Principes de base de la communication.
 - Règles d'éthique professionnelle.
 - Respect des directives du milieu de travail.
 - Importance de la qualité du service à la clientèle pour l'image du milieu de travail.
1. Accueillir une cliente ou un client, une collègue ou un collègue de travail en personne.
 - Formules d'usage lors de l'accueil.
 - Formulation de questions pertinentes.
 - Vocabulaire professionnel.
 - Structures de phrases en anglais.
 - Formules de politesse.
 2. Recevoir et transférer des appels.
 - Protocole téléphonique.
 - Filtrage et transfert des appels.
 - Caractéristiques de la prise de notes : précision, clarté et lisibilité.
 - Formules de conclusion d'un appel.
 - Formulation d'un message clair et concis à enregistrer dans la boîte vocale du milieu de travail.
 3. Établir des communications téléphoniques.
 - Étapes de préparation avant de faire un appel.
 - Terminologie, expressions et formules à utiliser.
 - Formulation d'introduction et mention du but de l'appel.
 - Formulation de messages clairs et concis à laisser dans les boîtes vocales.
 4. Entretenir une conversation de nature professionnelle.
 - Utilisation du vocabulaire professionnel.
 - Règles de grammaire et de syntaxe.
 - Importance de vérifier sa compréhension des propos de l'interlocutrice ou de l'interlocuteur.
 - Formules d'usage lors de situations particulières.

Compétence 20 Durée 75 h Unités 5

Compétence traduite en comportement

Énoncé de la compétence

Assurer le suivi de la correspondance.

Contexte de réalisation

- Pour des lettres et des courriels.
- À partir :
 - de demandes et de directives;
 - des procédures, des normes, des politiques et des exigences de qualité du milieu de travail.
- À l'aide :
 - de l'équipement, du matériel et des outils technologiques requis;
 - de sources de référence, des documents nécessaires et d'outils d'aide à la correction.
- Avec une méthode de transcription.

Éléments de la compétence

- 1 Traiter la correspondance.
- 2 Répondre à la correspondance.
- 3 Préparer des enveloppes.
- 4 Effectuer des envois massifs.

Critères de performance

- Date de réception clairement écrite.
- Triage correct de la correspondance.
- Distribution adéquate de la correspondance.
- Niveau de langage approprié au contexte et au destinataire.
- Qualité du français.
- Justesse de l'information transmise.
- Respect des règles de mise en page.
- Justesse de l'information transmise.
- Présence de toutes les parties.
- Disposition correcte du texte.
- Mise en forme correcte de toutes les parties.
- Format approprié de l'enveloppe.
- Choix des critères appropriés à la fusion sélective pour des :
 - lettres;
 - enveloppes;
 - étiquettes.
- Fusion réussie.
- Disposition appropriée du texte dans des :
 - lettres;
 - enveloppes;
 - étiquettes.

Et pour l'ensemble de la compétence :

- Respect des règles en matière de santé et de sécurité.
- Utilisation appropriée des technologies.
- Respect des demandes et des directives.

Suggestions de savoirs liés à la compétence

Les suggestions ci-dessous présentent les savoirs liés aux éléments de la compétence et à l'ensemble de la compétence.

Pour l'ensemble de la compétence :

- Conséquences d'une faute sur la qualité d'un document et sur l'image du milieu de travail.
1. Traiter la correspondance.
 - Importance de l'estampillage de la date de réception.
 - Interprétation des fonctions du personnel selon l'organigramme du milieu de travail.
 - Moyens d'identification du destinataire.
 - Méthodes de triage et de distribution du courrier traditionnel ou numérique.
 - Importance du classement méthodique de la correspondance.
 - 2 Répondre à la correspondance.
 - Caractéristiques d'un texte professionnel.
 - Règles de mise en page.
 - Orthographe d'usage et règles de grammaire, de syntaxe et de ponctuation.
 - Utilisation d'outils de correction automatique.
 - Méthode de relecture.
 - Importance de la conservation de la preuve d'expédition.
 - Méthodes d'automatisation : commandes d'automatisation, banques de texte, personnalisation de barres d'outils.
 - 3 Préparer des enveloppes.
 - Disposition des éléments : emplacement, apparence, espacement.
 - Signification et disposition des mentions : mentions d'acheminement et nature de l'envoi.
 - Méthode de recherche des codes postaux.
 - Vérification de la justesse des données.
 - Réglage des paramètres d'impression.
 - 4 Effectuer des envois massifs.
 - Publipostage : fusion sélective.
 - Disposition du texte de la lettre, des enveloppes et des étiquettes.
 - Réglage des paramètres d'impression.

Compétence 21 Durée 60 h Unités 4

Compétence traduite en comportement

Énoncé de la compétence

Effectuer des activités liées à l'organisation de réunions et d'événements.

Contexte de réalisation

- À partir :
 - de demandes et de directives;
 - des procédures, des normes, des politiques et des exigences de qualité du milieu de travail.
- À l'aide :
 - de l'équipement, du matériel et des outils technologiques requis;
 - de sources de référence, des documents nécessaires et d'outils d'aide à la correction.
- Avec une méthode de transcription.

Éléments de la compétence**Critères de performance**

- | | |
|---|---|
| 1 Organiser le travail. | <ul style="list-style-type: none">• Interprétation juste des demandes et des directives.• Production d'un échéancier réaliste des travaux.• Détermination juste des besoins en ressources humaines et matérielles. |
| 2 Effectuer les réservations et en faire le suivi. | <ul style="list-style-type: none">• Utilisation efficace des technologies.• Choix judicieux des ressources selon les disponibilités.• Transmission d'information pertinente concernant les exigences d'aménagement.• Compilation juste des confirmations de participation.• Méthode de suivi rigoureuse pour les inscriptions et les paiements. |
| 3 Préparer les avis de convocation, les communiqués, les invitations et les documents d'accompagnement. | <ul style="list-style-type: none">• Production correcte des documents nécessaires.• Qualité du français.• Qualité de la présentation visuelle. |
| 4 Acheminer les documents nécessaires. | <ul style="list-style-type: none">• Choix approprié des moyens d'expédition.• Respect de l'échéance relative à l'envoi des documents.• Acheminement approprié des documents. |

- 5 Produire un compte rendu, un procès-verbal ou un bilan de l'événement.
- Présence de tous les éléments pertinents.
 - Compte rendu fidèle et concis.
 - Exactitude des renseignements.
 - Mise en page conforme aux normes de présentation.
 - Qualité du français.
- 6 Diffuser les documents.
- Format de sauvegarde approprié.
 - Transmission adéquate du document.
 - Choix judicieux du format d'impression.

Et pour l'ensemble de la compétence :

- Respect des règles en matière de santé et de sécurité.
- Respect des demandes et des directives.
- Utilisation de moyens permettant d'optimiser l'efficacité.
- Utilisation appropriée des technologies.

Suggestions de savoirs liés à la compétence

Les suggestions ci-dessous présentent les savoirs liés aux éléments de la compétence et à l'ensemble de la compétence.

Pour l'ensemble de la compétence :

- Moyens pour développer des méthodes de travail efficaces.
- Moyens utilisés pour tenir des réunions sans papier.
- Conséquences d'une faute sur la qualité d'un document et sur l'image du milieu de travail.

1 Organiser le travail.

- Méthodes de planification des travaux selon l'échéancier.
- Identification des supports techniques pouvant servir pendant une réunion.
- Distinction des différents types de réunions et de comités.
- Recherche des ressources : humaines et matérielles.

2 Effectuer les réservations et en faire le suivi.

- Utilisation et fonctions d'agendas partagés : consultation, vérification des disponibilités, réservation et confirmation.
- Logistique de l'événement : repas, hébergement, transport, etc.
- Utilisation d'outils de planification et de réservation.
- Méthode de suivi : inscriptions et paiements

- 3 Préparer les avis de convocation, les communiqués, les invitations et les documents d'accompagnement.
 - Caractéristiques et fonctions des différents documents liés aux réunions.
 - Normes de mise en page.
 - Orthographe d'usage, règles de grammaire, de syntaxe, de ponctuation et de coupure de mots.
 - Importance de l'échéance spécifique à chaque type de document.
 - Utilisation et caractéristiques des différents moyens de communication.
 - Production du matériel requis : cocardes, documents d'accompagnement, pochettes, publicité, etc.

- 4 Acheminer les documents nécessaires.
 - Caractéristiques d'acheminement des documents et importance de la preuve d'envoi.

- 5 Produire un compte rendu, un procès-verbal ou un bilan de l'événement.
 - Méthode de prise de notes.
 - Règles de disposition des documents.
 - Importance de la précision et l'exactitude des renseignements reportés.
 - Orthographe d'usage, règles de grammaire, de syntaxe, de ponctuation et de coupure de mots.

- 6 Diffuser les documents.
 - Rappel de la compétence 16.

Compétence 22 Durée 60 h Unités 4

Compétence traduite en comportement

Énoncé de la compétence

Produire des rapports.

Contexte de réalisation

- À partir :
 - de demandes et de directives;
 - des procédures, des normes, des politiques et des exigences de qualité du milieu de travail.
- À l'aide :
 - de l'équipement, du matériel et des outils technologiques requis;
 - de sources de référence et des documents nécessaires.
- Avec une méthode de transcription.

Éléments de la compétence**Critères de performance**

- | | |
|---|---|
| 1 Organiser le travail. | <ul style="list-style-type: none"> • Prise en compte des demandes et des directives. • Rassemblement complet des documents nécessaires. |
| 2 Transcrire le texte. | <ul style="list-style-type: none"> • Transcription intégrale du texte. • Qualité du français. • Absence de fautes de saisie. |
| 3 Disposer le texte. | <ul style="list-style-type: none"> • Styles appropriés. • Coupures de mots appropriées. • Options d'enchaînement de paragraphes appropriées. |
| 4 Insérer des éléments dans des documents. | <ul style="list-style-type: none"> • En-têtes et pieds de page appropriés. • Pagination adéquate. • Disposition appropriée des citations et des notes. • Disposition adéquate des tableaux et des graphiques. • Annexes appropriées. • Bibliographie conforme aux normes. |
| 5 Générer des tables des matières et des index. | <ul style="list-style-type: none"> • Disposition adéquate de la table des matières et des index. • Présence de toutes les parties. • Vérification satisfaisante du fonctionnement des hyperliens. |

- 6 Effectuer la mise en page.
- Page de présentation conforme aux normes.
 - Présence de toutes les parties.
 - Sauts de section et de page appropriés.
 - Disposition correcte de l'ensemble du rapport.
 - Réglage correct de tous les paramètres.
- 7 Valider le travail.
- Format de sauvegarde approprié au partage de documents.
 - Utilisation correcte d'outils de révision pour les fichiers partagés.
 - Modifications appropriées.
- 8 Diffuser le rapport.
- Format de sauvegarde approprié.
 - Présentation appropriée du document.
 - Transmission adéquate du document.
 - Choix judicieux du format d'impression.

Et pour l'ensemble de la compétence :

- Respect des règles en matière de santé et de sécurité.
- Utilisation appropriée des technologies.
- Utilisation de moyens permettant d'optimiser l'efficacité.
- Respect des demandes et des directives.

Suggestions de savoirs liés à la compétence

Les suggestions ci-dessous présentent les savoirs liés aux éléments de la compétence et à l'ensemble de la compétence.

Pour l'ensemble de la compétence :

- Conséquences d'une faute sur la qualité d'un document et sur l'image du milieu de travail.
- 1 Organiser le travail.
- Types de rapports : financiers, informatifs, états de situation, etc.
 - Caractéristiques de la présentation des rapports.
 - Documents nécessaires à la production des rapports : graphiques, tableaux, annexes, etc.
- 2 Transcrire le texte.
- Méthode de transcription.
 - Orthographe d'usage, règles de grammaire, de syntaxe et de ponctuation.
 - Méthode de relecture.
 - Utilisation d'outils de corrections.

- 3 Disposer le texte.
 - Reconnaissance des différentes parties du rapport.
 - Normes de disposition de chaque partie du rapport.
 - Création et modification des styles.
 - Hiérarchisation et disposition des titres.
 - Particularités des options d'enchaînement.
- 4 Insérer des éléments dans des documents.
 - Insertion et disposition d'éléments : tableaux, graphiques, en-têtes, pieds de page, pagination, citations, notes, références, bibliographie, annexes, etc.
 - Particularités et utilisation des sauts de page et des sauts de section.
- 5 Générer des tables des matières et des index.
 - Insertion et mise à jour de table des matières et d'index.
- 6 Effectuer la mise en page.
 - Règles de disposition des parties d'un rapport.
 - Résolution de problèmes en lien avec la mise en page.
- 7 Valider le travail.
 - Partage de fichiers : format de sauvegarde, assignation de droits.
 - Outils de révision : utilisation et suivi des modifications.
- 8 Diffuser le rapport.
 - Rappel de la compétence 16.

Compétence 23 Durée 30 h Unités 2

Compétence traduite en comportement

Énoncé de la compétence

Assurer un soutien technique.

Contexte de réalisation

- Pour la clientèle interne.
- À partir :
 - de demandes et de directives;
 - des procédures, des normes, des politiques et des exigences de qualité du milieu de travail.
- À l'aide :
 - de l'équipement, du matériel et des outils technologiques requis;
 - de sources de référence et des documents nécessaires.
- Avec une méthode de transcription.

Éléments de la compétence**Critères de performance**

- | | |
|--|--|
| <ol style="list-style-type: none"> 1 Veiller au bon fonctionnement de l'équipement et à l'entretien de base des appareils. 2 Assister le personnel dans l'utilisation d'équipement et d'outils technologiques. 3 Effectuer la rédaction et la diffusion de l'information technique. 4 Effectuer l'approvisionnement des fournitures de bureau. | <ul style="list-style-type: none"> • Remplacement correct des fournitures. • Résolution efficace de problèmes courants. • Réglage correct des paramètres. • Détermination de moyens appropriés pour assurer le suivi des entretiens. • Explications claires et précises. • Qualité du français parlé et écrit. • Utilisation appropriée d'une approche client. • Résolution efficace de problèmes mineurs. • Information claire et précise sur l'utilisation d'équipement, de matériel et d'outils technologiques. • Qualité du français parlé et écrit. • Choix approprié d'un moyen de diffusion. • Relevé juste des descriptions et des quantités en stock. • Détermination juste des fournitures et des quantités à commander. • Choix appropriés du fournisseur. • Préparation juste du bon de commande. • Concordance entre le bon de commande et le bon de livraison. |
|--|--|

Et pour l'ensemble de la compétence :

- Respect des règles en matière de santé et de sécurité.
- Utilisation appropriée des technologies.
- Utilisation de moyens permettant d'optimiser l'efficacité.
- Manifestation de la capacité d'adaptation.

Suggestions de savoirs liés à la compétence

Les suggestions ci-dessous présentent les savoirs liés aux éléments de la compétence et à l'ensemble de la compétence.

Pour l'ensemble de la compétence :

- Conséquences d'une faute sur la qualité d'un document et sur l'image du milieu de travail.
 - Utilisation des technologies (rappel des compétences 2 à 22).
- 1 Veiller au bon fonctionnement des équipements et à l'entretien de base des appareils.
 - Sources d'information pour le fonctionnement et l'entretien des appareils.
 - Renseignements nécessaires aux appels de service.
 - Méthode de vérification du fonctionnement de l'équipement.
 - Méthode de remplacement des fournitures des appareils : cartouches d'encre, agrafes, papier.
 - Résolution de problèmes courants.
 - Sources de risques et dangers présents lors de la manipulation des appareils.
 - 2 Assister le personnel dans l'utilisation d'équipement et d'outils technologiques.
 - Fonctionnement des appareils et des outils technologiques : canon, imprimante, destructeur de documents, projecteur, appareil à relier, numériseur, logiciels, etc.
 - Ressources disponibles pour la résolution de problèmes courants liés à l'utilisation de logiciels.
 - Paramètres de personnalisation de logiciels.
 - 3 Effectuer la rédaction et la diffusion de l'information technique.
 - Orthographe d'usage, règles de grammaire, de syntaxe et de ponctuation.
 - Normes de mise en page de notes et de notes de service.
 - Moyens de diffusion.
 - 4 Effectuer l'approvisionnement des fournitures de bureau.
 - Méthode de prise d'inventaire.
 - Importance de la précision et de la rigueur au moment de la consignation des données de l'inventaire.
 - Sources disponibles pour l'achat de fournitures de bureau.
 - Informations à inscrire sur les bons de commande.
 - Vérification du bon de livraison par rapport au bon de commande.

Compétence 24 Durée 45 h Unités 3

Compétence traduite en comportement

Énoncé de la compétence

Coordonner des tâches multiples.

Contexte de réalisation

- Pour la coordination, dans un temps requis, de multiples tâches effectuées simultanément en lien avec :
 - le service à la clientèle;
 - le suivi de la correspondance;
 - la production de documents;
 - les activités liées à l'organisation de réunions et d'événements;
 - la gestion documentaire;
 - les opérations comptables;
 - la gestion de l'encaisse;
 - l'actualisation de l'information diffusée sur des médias numériques.
- À partir :
 - de demandes et de directives;
 - des procédures, des normes, des politiques et des exigences de qualité du milieu de travail.
- À l'aide :
 - de l'équipement, du matériel et des outils technologiques requis;
 - de sources de référence, des documents nécessaires et d'outils d'aide à la correction.
- Avec une méthode de transcription.
- En collaboration avec d'autres professionnelles ou professionnels.

Éléments de la compétence

1 Planifier l'exécution des tâches.

Critères de performance

- Interprétation juste des demandes et des directives.
- Pertinence des renseignements recueillis.
- Production d'un plan de travail approprié à l'ampleur des travaux et à leur durée.
- Production d'un calendrier des travaux respectant les priorités.

- 2 Assurer l'efficacité et la qualité du travail.
- Utilisation optimale de méthodes de travail.
 - Respect du temps requis pour la réalisation des tâches.
 - Respect des demandes et des directives.
 - Suivi approprié en fonction des avis reçus.
 - Autoévaluation appropriée de la qualité du travail.
- 3 Effectuer le suivi de la réalisation des tâches.
- Relevé correct des écarts entre le temps de réalisation prévu et le temps réel.
 - Ajustement approprié de la planification en fonction des nouvelles directives et des imprévus.
 - Mise à jour appropriée du calendrier d'exécution des tâches.

Et pour l'ensemble de la compétence :

- Respect des règles en matière de santé et de sécurité.
- Organisation optimale de l'aire de travail.
- Utilisation appropriée des technologies.
- Utilisation de moyens appropriés permettant de composer avec le stress.

Suggestions de savoirs liés à la compétence

Les suggestions ci-dessous présentent les savoirs liés aux éléments de la compétence et à l'ensemble de la compétence.

Pour l'ensemble de la compétence :

- Moyens permettant de développer des méthodes de travail efficaces.
 - Conséquences d'une faute sur la qualité d'un document et sur l'image du milieu de travail.
 - Aménagement du poste de travail favorisant la concentration.
 - Utilisation des technologies.
- 1 Planifier l'exécution des tâches.
- Importance d'une bonne planification des travaux.
 - Moyens de planification permettant une utilisation optimale des ressources matérielles et une utilisation minimale du temps.
 - Importance d'établir les niveaux de priorités des activités professionnelles.
 - Importance de prévoir une marge de manœuvre pour faire face aux imprévus.

- 2 Assurer l'efficacité et la qualité du travail.
 - Aménagement du poste de travail favorisant la concentration.
 - Utilisation des sources d'aide pour les logiciels.
 - Utilisation des fonctions permettant l'automatisation des tâches répétitives.
 - Création de modèles de documents.
 - Utilisation du publipostage.
 - Barres d'outils personnalisées : création et adaptation.
 - Méthode de révision de son travail.
 - Orthographe d'usage et règles de grammaire, de syntaxe et de ponctuation
 - Règles de mise en page.
 - Utilisation de fonctions de révision de documents partagés.
 - Attitudes et comportements favorisant la qualité du travail : rigueur, souci du détail, engagement, initiative, sens des responsabilités, etc.
 - Utilisation d'outils pour la vérification de la qualité des tâches : grille de points à vérifier, etc.

- 3 Effectuer le suivi de la réalisation des tâches.
 - Principaux obstacles dans l'exécution des tâches.
 - Conséquences liées aux imprévus.
 - Importance de s'ajuster et réévaluer la planification selon les priorités des imprévus.
 - Auto-évaluation des méthodes de travail et des outils utilisés.

Compétence 25 Durée 90 h Unités 6

Compétence traduite en situation

Énoncé de la compétence

S'intégrer au milieu de travail.

Éléments de la compétence

- Se chercher un lieu de stage.
- Se préparer en prévision d'un séjour en milieu de travail.
- Communiquer avec l'équipe de travail.
- Observer et mener des activités en milieu de travail.

Plan de mise en situation

Phase d'information

- Prendre connaissance de l'information et des modalités relatives au stage.
- Définir ses attentes et ses besoins au regard du stage.
- Repérer des entreprises en mesure de répondre à ses attentes et à ses besoins.
- Rédiger un curriculum vitæ et une lettre de présentation.
- Effectuer les démarches pour obtenir une place de stagiaire.

Phase de réalisation

- Exécuter diverses tâches professionnelles ou participer à leur exécution.
- Communiquer avec les collègues et les responsables du stage.
- Se conformer aux directives de stage et aux règlements du milieu de stage.
- Rédiger un journal de bord faisant état de ses observations sur le contexte de travail et les tâches exercées dans le milieu de travail.

Phase de synthèse

- Faire part de ses constats sur :
 - les aspects du métier qui correspondent à la formation reçue ainsi que ceux qui en diffèrent.
 - l'influence de l'expérience du stage sur le choix d'un futur emploi : aptitudes et champs d'intérêt.

Conditions d'encadrement

- Fournir aux élèves les moyens et l'aide nécessaires à leur recherche d'un lieu de stage.
- Maintenir une collaboration étroite entre l'école et le milieu de stage.
- S'assurer de la supervision constante des stagiaires par une personne responsable dans le milieu de stage.
- Préparer les élèves à assumer leurs responsabilités et à respecter les exigences du milieu de stage.
- Assurer l'encadrement périodique des élèves et intervenir en cas de difficulté.
- S'assurer que le milieu de stage respecte les conditions qui permettront aux élèves d'atteindre les objectifs du stage.
- Fournir une structure de bilan.

Critères de participation

Phase d'information

- Effectue la démarche de recherche d'un lieu de stage.
- Recueille des données sur le milieu de travail et sur les tâches à accomplir en tant que stagiaire.

Phase de réalisation

- Respecte les directives du milieu de travail en ce qui concerne les activités, les horaires de travail, les règles en matière de santé et de sécurité au travail et ainsi que les règles d'éthique professionnelle.
- Démonstre un intérêt soutenu tout au long du stage.
- Consigne l'information sur le contexte de travail et les tâches exercées dans le milieu.

Phase de synthèse

- Rédige un bilan de stage.
- Partage son expérience de stage en milieu de travail :
 - en relevant les particularités du milieu de stage par rapport à la formation reçue;
 - en présentant une autoévaluation de sa participation en milieu de travail.

Suggestions de savoirs liés à la compétence

Les suggestions ci-dessous présentent les savoirs liés aux phases du plan de mise en situation.

Phase d'information

- Consultation de la documentation sur les lieux de stage.
- Recherche d'un lieu de stage, mise à jour du curriculum vitæ et rédaction d'une lettre de présentation.
- Milieux de travail possibles en secrétariat : secteurs privé, public et parapublic.
- Horaires de travail.
- Entente sur les modalités du stage.

Phase de réalisation

- Santé et sécurité au travail.
- Attitudes professionnelles.
- Information sur le séjour en milieu de travail : horaire, difficultés rencontrées, activités réalisées, etc.

Phase de synthèse

- Contenu du bilan : portrait du milieu de travail et premières impressions, consignation de ses observations, situations particulières expérimentées et réactions.
- Champs d'intérêt et aptitudes.



APPRENDRE SAVOIR
BOUGER LIRE
JOUER BOUGER
LIRE BOUGER
SAVOIR BOUGER
PARTAGER APPRENDRE
BOUGER BOUGER
SE DÉPASSER LIRE
MARCHER LIRE
BOUGER BOUGER
PARTAGER BOUGER
SAVOIR BOUGER
REUSSIR BOUGER
PERFORMER BOUGER
MARCHER BOUGER
SAVOIR BOUGER
REUSSIR BOUGER
PERFORMER BOUGER
MARCHER BOUGER
SAVOIR BOUGER
SAUTER BOUGER
SAVOIR SE DÉPASSER
APPRENDRE BOUGER
PERFORMER BOUGER
REUSSIR BOUGER
APPRENDRE BOUGER
SAVOIR BOUGER

Éducation
et Enseignement
supérieur

Québec 

ENSEMBLE 
on fait avancer le Québec