

# ADMINISTRATION, COMMERCE ET SECRÉTARIAT

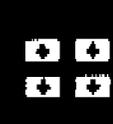
## SECRÉTARIAT

---

*PROGRAMME D'ÉTUDES*  
*CZU-003*  
*1413*

 **FORMATION  
PROFESSIONNELLE**  
*au secondaire*

020801  
3691037

Québec 

# **SECRETARIAT**

---

## **PROGRAMME D'ÉTUDES**

**CZU - 003**

**1413**

# **ADMINISTRATION, COMMERCE ET SECRÉTARIAT**

## **SECRÉTARIAT**

---

### **PROGRAMME D'ÉTUDES**

**CZU - 003**

**1413**

Le programme *Secrétariat*,  
conduisant au diplôme d'études  
professionnelles, prépare  
à l'exercice du métier de

**AUXILIAIRE DE BUREAU,  
AGENT ET AGENTE DE BUREAU,  
AGENT ET AGENTE DE SECRÉTARIAT,  
RÉCEPTIONNISTE.**

## Remerciements

La réalisation de cet ouvrage a été rendue possible grâce à de nombreuses collaborations des milieux du travail et de l'éducation.

Le ministère de l'Éducation remercie les personnes suivantes qui ont participé à l'élaboration du programme *Secrétariat*.

### Du monde du travail

Michèle Bernard  
Banque Nationale, Montréal

Guy Furlotte  
Les coopérants, Montréal

Claire Aubert  
Via Rail, Montréal

Bertrand Royer  
STCUM, Montréal

Colette Taylor  
IBM Canada ltée, Montréal

Diane Cholette  
Léonard et Parizien, Montréal

Johanne Berry  
Télé-ressources ltée, Montréal

### Du monde de l'éducation

Cécile Aubry  
Direction de la formation à distance

Laurent Croteau  
Association provinciale de l'enseignement commercial

Denise Desrochers  
Quebec Business Teachers Association

Michelle Mercier  
Commission scolaire Chomedey de Laval

Louis Normandeau  
Association des institutions d'enseignement secondaire

Louissette Magnan Normandin  
Commission des écoles catholiques de Montréal

Pierre-Guy Parent  
Commission scolaire de Châteauguay

Jean-Marc Poulin  
Commission scolaire de Sherbrooke

Florent Tremblay  
Commission scolaire des Mille-Îles

## Équipe de réalisation

*Conception et rédaction*

*Éditique*

*Coordination*

*Révision linguistique*

Jean-Mounir Raphaël  
Agent de développement pédagogique

Nathalie Vendette  
Agente de secrétariat

Jean-Pierre Fons  
Responsable du secteur  
Administration, commerce et secrétariat

Sous la responsabilité des  
Services linguistiques du Ministère

Gouvernement du Québec  
Ministère de l'Éducation, 1991-9192-0562

Dépôt légal: Troisième trimestre 1991  
Bibliothèque nationale du Québec  
ISBN 2-550-15822-9

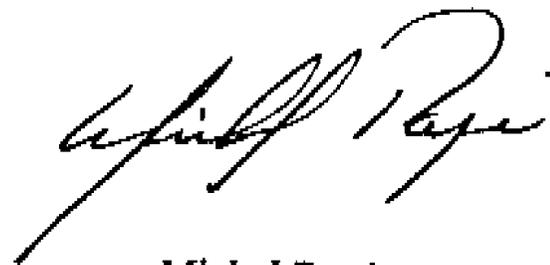
Direction des Communications  
Ministère de l'Éducation

020871  
8691037

Le présent programme d'études  
*Secrétariat* est édicté en vertu de l'article  
461 de la Loi sur l'instruction publique.

Il a reçu l'avis des comités confessionnels du  
Conseil supérieur de l'éducation,  
conformément aux dispositions du para-  
graphe a) de l'article 23 de la Loi sur le  
Conseil supérieur de l'éducation (L.R.Q.,  
chapitre C-60) tel que remplacé par l'article  
569 du chapitre 84 des lois de 1988.

L'usage en est autorisé à compter du 1<sup>er</sup>  
septembre 1991.



*Michel Pagé*  
Ministre de l'Éducation

# TABLE DES MATIÈRES

	PAGE
PRÉSENTATION DU PROGRAMME .....	1
VOCABULAIRE .....	3

## Première partie

1. SYNTHÈSE DU PROGRAMME D'ÉTUDES .....	7
2. BUTS DE LA FORMATION .....	9
3. COMPÉTENCES VISÉES .....	11
4. OBJECTIFS GÉNÉRAUX .....	13
5. OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE PREMIER ET DE SECOND NIVEAU .....	15
5.1 DÉFINITION DES OBJECTIFS OPÉRATIONNELS .....	15
5.2 GUIDE DE LECTURE DES OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE PREMIER NIVEAU .....	16

## Deuxième partie

### Premier bloc

MODULE 1: DACTYLOGRAPHIE DE BASE I .....	21
MODULE 2: DACTYLOGRAPHIE DE BASE II .....	23
MODULE 3: INITIATION AU MICRO-ORDINATEUR .....	25
MODULE 4: ORGANISATION DE BUREAU .....	27
MODULE 5: CORRESPONDANCE COMMERCIALE I (FRANÇAIS COMMERCIAL I) .....	29
MODULE 6: COURRIER D'AFFAIRES I .....	31
MODULE 7: TENUE DE LIVRES I .....	35
MODULE 8: TRANSACTIONS COMMERCIALES I .....	37

### Deuxième bloc

MODULE 9: DROIT DU TRAVAIL ET DROIT DES AFFAIRES .....	39
MODULE 10: TRAITEMENT DE TEXTES DE BASE I .....	41
MODULE 11: BASE DE DONNÉES .....	43

<b>MODULE 12:</b>	<b>CHIFFRIER ÉLECTRONIQUE</b> . . . . .	<b>45</b>
<b>MODULE 13:</b>	<b>TRAITEMENT DE DONNÉES COMPTABLES I</b> . . . . .	<b>47</b>
<b>MODULE 14:</b>	<b>CORRESPONDANCE COMMERCIALE II (FRANÇAIS COMMERCIAL II)</b> . . . . .	<b>49</b>
<b>MODULE 15:</b>	<b>COURRIER D'AFFAIRES II</b> . . . . .	<b>51</b>
<b>MODULE 16:</b>	<b>PROTOCOLE DE L'ACCUEIL</b> . . . . .	<b>53</b>
<b>MODULE 17:</b>	<b>ACCUEIL EN LANGUE SECONDE</b> . . . . .	<b>55</b>

Troisième bloc

<b>MODULE 18:</b>	<b>ÉCRITURE RAPIDE</b> . . . . .	<b>57</b>
<b>MODULE 19:</b>	<b>COMMUNICATION ORALE</b> . . . . .	<b>59</b>
<b>MODULE 20:</b>	<b>TRAITEMENT DE TEXTES DE BASE II</b> . . . . .	<b>63</b>
<b>MODULE 21:</b>	<b>TRAITEMENT DES TEXTES AVANCÉ</b> . . . . .	<b>65</b>
<b>MODULE 22:</b>	<b>COURRIER D'AFFAIRES III</b> . . . . .	<b>67</b>
<b>MODULE 23:</b>	<b>RÉUNIONS ET VOYAGES D'AFFAIRES</b> . . . . .	<b>69</b>
<b>MODULE 24:</b>	<b>CURRICULUM VITAE ET ENTREVUES</b> . . . . .	<b>71</b>
<b>MODULE 25:</b>	<b>STAGE - SECRÉTARIAT</b> . . . . .	<b>73</b>

**Tableaux**

<b>TABLEAU I:</b>	<b>SYNTHÈSE DU PROGRAMME D'ÉTUDES</b> . . . . .	<b>7</b>
<b>TABLEAU II:</b>	<b>MATRICE DES OBJETS DE FORMATION EN SECRÉTARIAT</b> . . . . .	<b>12</b>

## PRÉSENTATION DU PROGRAMME

Le programme *Secrétariat* s'inscrit dans les orientations retenues par le gouvernement du Québec, en 1986, concernant la formation professionnelle au secondaire. Il a été conçu suivant un nouveau cadre d'élaboration des programmes qui exige, notamment, la participation des milieux du travail et de l'éducation.

Le programme est défini par compétences, formulé par objectifs, découpé en modules et structuré par blocs. Il est conçu selon une approche globale qui tient compte à la fois de facteurs tels les besoins de formation, la situation de travail, les fins, les buts ainsi que les stratégies et les moyens pour atteindre les objectifs.

Dans le programme, on énonce et structure les compétences minimales que l'élève, jeune ou adulte, doit acquérir pour obtenir son diplôme. Ce programme doit servir de référence pour la planification de l'enseignement et de l'apprentissage ainsi que pour la préparation du matériel didactique et du matériel d'évaluation.

La durée du programme est de 1 350 heures; de ce nombre, 960 heures sont consacrées à l'acquisition de compétences liées directement à la maîtrise des tâches du métier et 390 heures à l'acquisition de

compétences plus larges. Le programme est divisé en 25 modules dont la durée varie de 30 heures à 90 heures (multiples de 15). Cette durée comprend le temps requis pour l'évaluation des apprentissages aux fins de la sanction des études et pour l'enseignement correctif. Les modules sont organisés en 3 blocs de 450 heures chacun.

Le programme comprend deux parties. La première, d'intérêt général, présente une vue d'ensemble du projet de formation; elle comprend cinq chapitres. Le premier chapitre synthétise, sous forme de tableau, des informations essentielles. Le deuxième définit les buts de la formation, le troisième les compétences visées; le quatrième, les objectifs généraux. Enfin, le cinquième chapitre apporte des précisions au sujet des objectifs opérationnels. La seconde partie vise davantage les personnes touchées par l'application du programme. On y décrit les objectifs opérationnels de chacun des modules.

Dans ce contexte d'approche globale, trois documents accompagnent le programme: le *Guide pédagogique*, le *Guide d'évaluation* et le *Guide d'organisation*.

## VOCABULAIRE

### **Buts de la formation**

Énoncés des intentions éducatives retenues pour le programme. Il s'agit d'une adaptation des buts généraux de la formation professionnelle pour une formation donnée.

### **Compétence**

Ensemble de comportements socio-affectifs ainsi que d'habiletés cognitives ou d'habiletés psychosensori-motrices permettant d'exercer convenablement un rôle, une fonction, une activité ou une tâche.

### **Objectifs généraux**

Expression des intentions éducatives en catégories de compétences à développer chez l'élève. Ils servent d'orientation et de regroupement aux objectifs opérationnels.

### **Objectifs opérationnels**

Traduction des intentions éducatives en termes pratiques pour l'enseignement, l'apprentissage et l'évaluation.

### **Module (Module d'un programme)**

Unité constitutive ou composante d'un programme d'études comprenant un objectif opérationnel de premier niveau et les objectifs opérationnels de second niveau qui l'accompagnent.

### **Unité (remplace "crédit")**

Étalon servant à exprimer la valeur de chacune des composantes (modules) d'un programme d'études en attribuant à ces composantes un certain nombre de points pouvant s'accumuler pour l'obtention d'un diplôme; l'unité correspond à 15 heures de formation.

# **Première partie**

## 1. SYNTHÈSE DU PROGRAMME D'ÉTUDES

**Nombre de modules :** 25  
**Durée en heures :** 1350  
**Valeur en unités :** 90

**Secrétariat**  
**Codes du programme :** SIMCA : CZU - 003  
 SESAME : 1413

SIMCA	SESAME	TITRE DU MODULE	DURÉE	UNITÉS*
CBB 189	447014	1. Dactylographie de base I	60	4
CBC 181	447023	2. Dactylographie de base II	45	3
CBC 182	447032	3. Initiation au micro-ordinateur	30	2
CBC 183	447045	4. Organisation de bureau	75	5
CPH 182	447053	5. Correspondance commerciale I (Français commercial I)	45	3
CBC 185	447066	6. Courrier d'affaires I	90	6
CBC 186	447074	7. Tenue de livres I	60	4
CBC 187	447083	8. Transactions commerciales I	45	3
.....				
CBC 188	447093	9. Droit du travail et droit des affaires	45	3
CBC 189	447104	10. Traitement de textes de base I	60	4
CBD 181	447113	11. Base de données	45	3
CBD 182	447123	12. Chiffrier électronique	45	3
CBD 183	447134	13. Traitement de données comptables I	60	4
CPH 183	447144	14. Correspondance commerciale II (Français commercial II)	60	4
CBD 185	447153	15. Courrier d'affaires II	45	3
CBD 186	447162	16. Protocole de l'accueil	30	2
CBD 187	447174	17. Accueil en langue seconde	60	4
.....				
CBD 188	447185	18. Écriture rapide	75	5
CPH 184	447193	19. Communication orale	45	3
CBE 181	447204	20. Traitement de textes de base II	60	4
CBE 182	447214	21. Traitement de textes avancé	60	4
CPH 185	447224	22. Courrier d'affaires III	60	4
CBE 184	447233	23. Réunions et voyages d'affaires	45	3
CBE 185	447242	24. Curriculum vitae et entrevues	30	2
CBE 186	447255	25. Stage - Secrétariat	75	5

TABLEAU I

\* Quinze heures valent une unité.

... Chaque bloc de 450 heures est séparé par un pointillé.

Ce programme conduit au diplôme d'études professionnelles en secrétariat.

## 2. BUTS DE LA FORMATION

Les buts de la formation en *Secrétariat* sont définis à partir des buts généraux de la formation professionnelle et en tenant compte, en particulier, de la situation de travail. Ces buts sont:

### **Rendre la personne efficace dans l'exercice d'une profession**

- lui permettre de réaliser correctement et avec une performance acceptable, au niveau du seuil d'entrée sur le marché du travail, les tâches et les activités inhérentes au secrétariat;
- lui permettre d'évoluer adéquatement dans le cadre du travail en favorisant:
  - l'acquisition des habiletés intellectuelles qui rendent possibles des choix judicieux au moment de l'exécution des tâches;
  - le développement du souci de communiquer efficacement avec ses supérieurs, collègues et clients éventuels;
  - l'habitude d'une préoccupation constante au regard de la santé et de la sécurité au travail;
  - le renforcement des habitudes d'attention et de précision dans l'exécution des différents travaux de secrétariat;
  - le renforcement des habitudes d'ordre et de propreté.

### **Assurer l'intégration à la vie professionnelle**

- faire connaître ses droits et responsabilités comme travailleuse ou travailleur;
- faire connaître le marché du travail en général et le contexte du métier en particulier.

### **Favoriser l'évolution et l'approfondissement des savoirs professionnels**

- permettre de développer son autonomie, le sens des responsabilités et le goût de la réussite;
- permettre de développer la recherche de l'excellence;
- permettre de développer l'habitude d'auto-évaluer ses produits finis;
- permettre de comprendre les principes de base de la bureautique;
- permettre d'acquérir des méthodes de travail et le sens de la discipline.

### **Assurer la mobilité professionnelle**

- permettre de développer de bonnes attitudes à l'égard des changements technologiques et des situations nouvelles;
- permettre d'accroître sa capacité d'apprendre, de s'informer et de se documenter;
- permettre de se préparer à la recherche dynamique d'emploi.

### 3. COMPÉTENCES VISÉES

Les compétences visées, en *Secrétariat*, sont présentées dans le tableau II qui suit. On y met en évidence les compétences générales, les compétences particulières (ou propres au métier) ainsi que les grandes étapes du processus de travail.

Les compétences générales portent sur des activités communes à plusieurs tâches ou à plusieurs situations. Elles portent, entre autres, sur la compréhension de principes technologiques ou scientifiques liés au métier. Les compétences particulières portent sur des tâches et des activités directement utiles à l'exercice du métier. Quant au processus de travail, il met en évidence les étapes les plus significatives de la réalisation des tâches et des activités du métier.

Le tableau II est à double entrée; il s'agit d'une matrice qui permet de voir les liens qui existent entre des éléments placés à l'horizontale et des éléments placés à la verticale. Le symbole ( $\Delta$ ) montre qu'il existe une relation entre une compétence particulière et une étape du processus

de travail. Le symbole ( $\bigcirc$ ) indique qu'il y a un rapport entre une compétence générale et une compétence particulière. Des symboles noircis indiquent, en plus, que l'on tient compte de ces liens dans la formulation d'objectifs visant le développement de compétences particulières (ou propres au métier).

La logique suivie au moment de la construction de la matrice des objets de formation influe sur la séquence d'enseignement des modules. De façon générale, on prend en considération une certaine progression en termes de complexité des apprentissages et de développement de l'autonomie de l'élève. De ce fait, l'axe vertical présente les compétences particulières dans un ordre relativement fixe pour l'enseignement et sert de point de départ pour l'agencement de l'ensemble des modules. Certains deviennent ainsi préalables à d'autres ou doivent être vus en parallèle. L'organisation des blocs du programme tient compte de ces exigences.

MATRICE DES OBJETS DE FORMATION EN SECRÉTARIAT		OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE PREMIER NIVEAU	DURÉE	PROCESSUS (grandes étapes)					COMPÉTENCES GÉNÉRALES (activités connexes dans le domaine de la technologie, des disciplines, du développement personnel, etc.)								TOTAUX	
				Prendre connaissance des directives et des données de base	Transcrire l'information	Traiter l'information	Conservé l'information	Transmettre l'information	Utiliser un micro-ordinateur dans le cadre du travail de bureau	Maîtriser les notions grammaticales de base et l'orthographe de mots simples et usuels du français des affaires	Exprimer les principes et les règles du droit du travail et du droit des affaires	Maîtriser les notions grammaticales et l'orthographe de plusieurs mots simples et complexes du français des affaires	Préparer au langage succinct les habiletés propres à la réception et à l'accueil	Transcrire un texte en langue maternelle après l'avoir pris en note par une méthode d'écriture rapide, à une vitesse 60 min/min	Résumer une communication orale et en faire un compte rendu oralement	Utiliser les méthodes de recherche d'emploi	Appliquer les normes d'éthique professionnelle	NOMBRE D'OBJECTIFS
NUMÉROS	NUMÉROS																	
	OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE PREMIER NIVEAU	T															8	
	DURÉE		h															390
1	Maîtriser le clavier d'une machine à écrire	C	60	▲	▲			▲										
2	Dactylographier des documents commerciaux simples à une vitesse de 30 mots à la minute	C	45	▲	▲			▲		○		○						
4	Organiser, classer et conserver de l'information dans un bureau traditionnel et informatisé	C	75	▲		▲	▲	▲	●									
6	Lire, transcrire et mettre en forme le courrier d'affaires simple et complexe	C	90	▲	▲			▲	○	●		●		○			●	
7	Comptabiliser les transactions d'une entreprise à propriétaire unique	C	60	▲	▲	▲	▲	▲										
8	Maîtriser les opérations bancaires et le système de paie	C	45	▲	▲	▲	▲	▲										
10	Effectuer la saisie, la correction et l'impression de textes simples	C	60	▲	▲		▲	▲	●	○		○		○				
11	Maîtriser un logiciel de base de données	C	45	▲	▲	▲	▲	▲	●									
12	Utiliser un chiffrier électronique	C	45	▲	▲	▲	▲	▲	●									
13	Comptabiliser les transactions d'une entreprise à propriétaire unique à l'aide d'un système comptable informatisé	C	60	▲	▲	▲	▲	▲	●									
15	Rédiger et mettre en forme différentes lettres d'affaires	C	45		▲	▲		▲	○	●		●		○				
16	Appliquer les règles de l'accueil et à la réception des communications téléphoniques	C	30	▲	▲			▲				○					●	
20	Utiliser un logiciel de traitement de textes pour la création de rapports simples et complexes	C	60	▲	▲	▲	▲	▲	●	●		●						
21	Utiliser un logiciel de traitement de textes pour produire des documents complexes	C	60	▲	▲	▲	▲	▲	●	●		●						
22	Rédiger et mettre en forme différentes communications d'affaires	C	60	▲	▲	▲	▲	▲	○	●		●		○	○			
23	Effectuer l'organisation et le suivi des réunions et des voyages d'affaires	C	45	▲		▲	▲	▲	○			○		○				
25	Transposer en milieu de travail les connaissances et les habiletés acquises	C	75	▲	▲	▲	▲	▲	○	○	○	○	○	○	○	○	○	
<b>NOMBRE D'OBJECTIFS</b>		17																25
<b>DURÉE DE LA FORMATION</b>			960															1350

TABLEAU II

T: Type d'objectif  
 . Comportement (C)  
 . Situation (S)  
 h: Heures  
 ■: Objet de formation sans objectif particulier

▲ Existence d'un lien fonctionnel  
 ▲ Application d'un lien fonctionnel  
 ○ Existence d'un lien fonctionnel  
 ● Application d'un lien fonctionnel

Entre les compétences particulières et le processus  
 Entre les compétences générales et les compétences particulières

BLOCS  
 1  
 2  
 3

## 4. OBJECTIFS GÉNÉRAUX

Les objectifs généraux du programme *Secrétariat* sont présentés ci-après. Ils sont accompagnés des énoncés de compétences liées à chacun des objectifs opérationnels de premier niveau qu'ils regroupent.

**Développer chez l'élève les compétences essentielles pour lui permettre d'effectuer convenablement les tâches exigées dans un bureau traditionnel et dans un milieu bureautisé**

- Maîtriser le clavier d'une machine à écrire.
- Dactylographier des documents commerciaux simples à une vitesse de 30 mots à la minute.
- Organiser, classer et conserver de l'information dans un bureau traditionnel et informatisé.
- Énoncer les principes et les règles de droit du travail et du droit des affaires.

**Développer chez l'élève les compétences nécessaires pour le traitement informatisé des textes et des fichiers**

- Utiliser un micro-ordinateur dans le cadre du travail de bureau.
- Effectuer la saisie, la correction et l'impression de textes simples.
- Maîtriser un logiciel de base de données.

**Développer chez l'élève les compétences nécessaires pour la comptabilité, le traitement de données comptables et les tableaux**

- Comptabiliser les transactions d'une entreprise de services à propriétaire unique.
- Comptabiliser les transactions d'une entreprise commerciale à propriétaire unique.
- Effectuer les opérations de caisse et de petite caisse.
- Comptabiliser le cycle comptable d'une entreprise commerciale à propriétaire unique.

- Produire les déclarations fédérale et provinciale d'impôt sur le revenu.
- Maîtriser les opérations bancaires et le système de paie.
- Utiliser un chiffrier électronique.
- Utiliser un chiffrier électronique dans des applications avancées.
- Comptabiliser les transactions d'une entreprise à propriétaire unique à l'aide d'un système comptable informatisé.
- Comptabiliser les transactions d'une entreprise commerciale à l'aide de simulations englobantes.

**Développer chez l'élève les compétences nécessaires pour maîtriser les notions et les règles grammaticales de base ainsi que l'orthographe de mots simples et usuels utilisés dans le domaine de l'administration et du commerce**

- Maîtriser les notions grammaticales de base et l'orthographe de mots simples et usuels du français des affaires.
- Lire, transcrire et mettre en forme le courrier d'affaires simple et complexe.
- Maîtriser les notions grammaticales et l'orthographe de plusieurs mots simples et complexes du français des affaires.
- Rédiger et mettre en forme différentes lettres d'affaires.

**Développer chez l'élève les compétences essentielles pour la réception et l'accueil des visiteurs dans la langue maternelle et dans la langue seconde**

- Appliquer les règles de l'accueil et à la réception des communications téléphoniques.

- Développer en langue seconde les habiletés propres à la réception et à l'accueil.

**Développer chez l'élève les compétences essentielles pour lui faciliter son cheminement de carrière et le préparer à entrer sur le marché du travail**

- Utiliser les méthodes de recherche d'emploi.
- Transporter en milieu de travail les connaissances et les habiletés acquises.

## 5. OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE PREMIER ET DE SECOND NIVEAU

### 5.1 DÉFINITION DES OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

Un objectif opérationnel de premier niveau est défini pour chacune des compétences visées conformément à leur présentation au chapitre 3; celles-ci sont structurées et articulées en un projet intégré de formation permettant de préparer l'élève à la pratique d'un métier. Cette organisation systémique des compétences produit des résultats qui dépassent ceux de la formation par éléments isolés. Une telle façon de procéder assure, en particulier, la progression harmonieuse d'un objectif à un autre, l'économie dans les apprentissages (en évitant les répétitions inutiles), l'intégration et le renforcement d'apprentissages, etc.

**Les objectifs opérationnels de premier niveau** constituent les cibles principales et obligatoires de l'enseignement et de l'apprentissage. Ils sont pris en considération pour l'évaluation aux fins de la sanction des études. Ils sont définis en termes de comportement ou de situation et présentent, selon le cas, les caractéristiques suivantes:

- **Un objectif défini en termes de comportement** est un objectif relativement fermé qui décrit des actions et des résultats attendus de l'élève au terme d'une étape de sa formation. L'évaluation porte sur les résultats attendus.
- **Un objectif défini en termes de situation** est un objectif relativement ouvert qui décrit les phases d'une situation éducative dans laquelle on place l'élève. Les produits et les résultats varient d'un élève à un autre. L'évaluation porte sur la participation de l'élève aux activités proposées selon le plan de mise en situation.

**Les objectifs opérationnels de second niveau** servent de repères quant aux apprentissages préalables à ceux *directement requis* pour l'atteinte d'un objectif de premier niveau. Ils sont groupés en fonction des précisions (voir 5.2 A) ou des phases (voir 5.2 B) de l'objectif opérationnel de premier niveau.

#### REMARQUES

Les objectifs opérationnels de premier et de second niveau supposent la distinction nette de deux paliers d'apprentissages:

- au premier palier, les apprentissages qui concernent les savoirs préalables;
- au second palier, les apprentissages qui concernent la compétence.

Les objectifs opérationnels de second niveau indiquent les savoirs préalables. Ils servent à préparer les élèves à entreprendre correctement les apprentissages directement nécessaires à l'acquisition d'une compétence. On devrait toujours les adapter aux besoins particuliers des élèves ou des groupes en formation.

Les objectifs opérationnels de premier niveau guident les apprentissages que les élèves doivent faire pour acquérir une compétence:

- Les précisions ou les phases de l'objectif déterminent ou orientent des apprentissages particuliers à réaliser, ce qui permet le développement d'une compétence de façon progressive par éléments ou par étapes.
- L'ensemble de l'objectif (les six composantes et particulièrement la dernière phase de l'objectif de situation, voir 5.2) détermine ou oriente des apprentissages globaux, d'intégration et de synthèse; cela permet de parfaire le développement d'une compétence.

Pour atteindre les objectifs, des activités d'apprentissage pourraient être préparées de la façon suivante:

- des activités particulières pour les objectifs de second niveau;

- des activités particulières pour des précisions ou des phases des objectifs de premier niveau;
- des activités globales pour les objectifs de premier niveau.

## 5.2 GUIDE DE LECTURE DES OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE PREMIER NIVEAU

### A. Lecture d'un objectif défini en termes de comportement

Un objectif défini en termes de comportement comprend six composantes. Les trois premières composantes donnent une vue d'ensemble de l'objectif:

- **Le comportement attendu** présente une compétence, comme le comportement global attendu à la fin des apprentissages dans le cadre d'un module.
- **Les conditions d'évaluation** définissent ce qui est nécessaire ou permis à l'élève au moment de vérifier s'il a atteint l'objectif; on peut ainsi appliquer les mêmes conditions d'évaluation partout.
- **Les critères généraux de performance** définissent des exigences qui permettent de voir globalement si les résultats obtenus sont satisfaisants.

Les trois dernières composantes permettent d'avoir une vue précise et une compréhension univoque de l'objectif:

- **Les précisions sur le comportement attendu** décrivent les éléments essentiels de la compétence sous la forme de comportements particuliers.
- **Les critères particuliers de performance** définissent des exigences à respecter et accompagnent habituellement chacune des précisions. Ils permettent de porter un jugement plus éclairé sur l'atteinte de l'objectif.
- **Le champ d'application de la compétence** précise les limites de l'objectif, *le cas échéant*. Il indique si l'objectif s'applique à une ou à plusieurs tâches, à une ou à plusieurs professions, à un ou à plusieurs domaines, etc.

## B. Lecture d'un objectif défini en termes de situation

Un objectif défini en termes de situation comprend six composantes:

- **L'intention poursuivie** présente une compétence, comme une intention à poursuivre tout au long des apprentissages dans le cadre d'un module.
- **Les précisions** mettent en évidence l'essentiel de la compétence et permettent une meilleure compréhension de l'intention poursuivie.
- **Le plan de mise en situation** décrit, dans ses grandes lignes, la situation éducative dans laquelle on place l'élève pour lui permettre d'acquérir la compétence visée. Il comporte habituellement trois phases d'apprentissages telles:
  - une phase d'information;
  - une phase de réalisation, d'approfondissement ou d'engagement;
  - une phase de synthèse, d'intégration et d'auto-évaluation.
- **Les conditions d'encadrement** définissent des balises à respecter et des 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** 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 du plan de mise en situation.
- **Le champ d'application de la compétence** précise les limites de l'objectif, *le cas échéant*. Il indique si l'objectif s'applique à une ou à plusieurs tâches, à une ou à plusieurs professions, à un ou à plusieurs domaines, etc.

## **Deuxième partie**

## **MODULE 1 : DACTYLOGRAPHIE DE BASE I**

Codes : SIMCA : CBB 189  
SESAME : 447014

Durée : 60 h

### **OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT**

#### **COMPORTEMENT ATTENDU**

Pour démontrer sa compétence, l'élève doit maîtriser le clavier d'une machine à écrire selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

#### **CONDITIONS D'ÉVALUATION**

- Avec les textes et le matériel fournis.
- À l'aide d'une machine à écrire électrique ou électronique, d'un appareil de traitement de textes ou d'un micro-ordinateur.

#### **CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE**

- Fixés par l'enseignant en tenant compte de la disposition, de la précision et du temps d'exécution.
- Vitesse minimale de 20 mots à la minute.

#### **PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU**

- A. Transcrire un texte simple avec une machine à écrire électrique ou électronique, un appareil de traitement de textes ou un micro-ordinateur.
- B. Dactylographier un texte simple en respectant les règles de centrage.

#### **CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE**

- Respect du doigté.
- Vitesse minimale de 20 mots à la minute.
- Précision dactylographique.

## OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE SECOND NIVEAU

**L'ÉLÈVE DOIT MAÎTRISER LES SAVOIRS, SAVOIR-FAIRE, SAVOIR-PERCEVOIR OU SAVOIR-ÊTRE JUGÉS PRÉALABLES AUX APPRENTISSAGES DIRECTEMENT REQUIS POUR L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF DE PREMIER NIVEAU, TELS QUE :**

**Avant d'apprendre à transcrire un texte simple avec une machine à écrire électrique ou électronique, un appareil de traitement de textes ou un micro-ordinateur (A) :**

1. Respecter les normes de santé et de sécurité.
2. Utiliser la terminologie propre à la machine à écrire.
3. Insérer une feuille.
4. Utiliser les touches "caractères" et leurs complémentaires dans une transcription de texte en respectant le doigté officiel.

**Avant d'apprendre à dactylographier un texte simple en respectant les règles de centrage (B) :**

5. Appliquer les règles dactylographiques de centrage horizontal et vertical.
6. Entretien de la machine suivant les recommandations du fabricant.

## **MODULE 2 : DACTYLOGRAPHIE DE BASE II**

**Codes :** SIMCA : CBC 181  
SESAME : 447023

**Durée :** 45 h

### **OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT**

#### **COMPORTEMENT ATTENDU**

Pour démontrer sa compétence, l'élève doit  
**dactylographier des documents commerciaux simples à une vitesse de 30 mots à la minute**  
selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

#### **CONDITIONS D'ÉVALUATION**

- À l'aide d'informations pertinentes.
- À l'aide de différents types de documents (formules, chèques, etc.).
- À l'aide d'une machine à écrire, d'un appareil de traitement de textes ou d'un micro-ordinateur.

#### **CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE**

- En tenant compte de la disposition, de la précision et du temps d'exécution.
- Vitesse minimale de 30 mots à la minute.

#### **PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU**

- A. Transcrire différents types de documents simples avec une machine à écrire électrique ou électronique, un appareil de traitement de textes ou un micro-ordinateur.

#### **CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE**

- Avec précision.
- Utilisation du doigté dactylographique.
- Respect des règles de présentation.

## OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE SECOND NIVEAU

**L'ÉLÈVE DOIT MAÎTRISER LES SAVOIRS, SAVOIR-FAIRE, SAVOIR-PERCEVOIR OU SAVOIR-ÊTRE JUGÉS PRÉALABLES AUX APPRENTISSAGES DIRECTEMENT REQUIS POUR L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF DE PREMIER NIVEAU, TELS QUE :**

**Avant d'apprendre à transcrire différents types de documents simples avec une machine à écrire électrique ou électronique, un appareil de traitement de textes ou un micro-ordinateur (A) :**

1. Dactylographier un tableau simple.
2. Appliquer les règles dactylographiques relatives au repérage de ligne, à la tabulation et à la disposition de la lettre.
3. Dactylographier des textes de façon à obtenir une vitesse de 30 mots à la minute.

## **MODULE 3 : INITIATION AU MICRO-ORDINATEUR**

Codes : SIMCA : CBC 182  
SESAME : 447032

Durée : 30 h

### **OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT**

#### **COMPORTEMENT ATTENDU**

Pour démontrer sa compétence, l'élève doit  
utiliser un micro-ordinateur dans le cadre du travail de bureau  
selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

#### **CONDITIONS D'ÉVALUATION**

- À l'aide de la documentation appropriée.
- À l'aide d'un micro-ordinateur et d'un système d'exploitation (DOS).
- À l'aide de logiciels commerciaux.

#### **CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE**

- Respect de la terminologie propre à la bureautique et à l'informatique.
- Exactitude et clarté des descriptions et des explications.

#### **PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU**

- A. Décrire les différentes générations d'ordinateurs.
- B. Décrire le rôle des composantes et des périphériques d'un micro-ordinateur.
- C. Décrire le cheminement de l'information à l'intérieur d'un micro-ordinateur.
- D. Effectuer des applications à partir du système d'exploitation.
- E. Nommer les principaux types de logiciels d'exploitation ou d'application.

#### **CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE**

- Connaissance du vocabulaire.
- Justesse des différentes explications, descriptions et expérimentations.
- Précision de la description.
- À l'aide d'un logiciel approprié.
- À l'aide de logiciels d'application.

## OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE SECOND NIVEAU

L'ÉLÈVE DOIT MAÎTRISER LES SAVOIRS, SAVOIR-FAIRE, SAVOIR-PERCEVOIR OU SAVOIR-ÊTRE JUGÉS PRÉALABLES AUX APPRENTISSAGES DIRECTEMENT REQUIS POUR L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF DE PREMIER NIVEAU, TELS QUE :

**Avant d'apprendre à décrire les différentes générations d'ordinateurs (A) :**

1. Connaître l'histoire et l'évolution de l'informatique.
2. Décrire les générations d'ordinateurs et leurs caractéristiques.
3. Décrire sommairement les champs d'utilisation actuels de l'ordinateur dans le travail de bureau.

**Avant d'apprendre à décrire le rôle des composantes et des périphériques d'un micro-ordinateur (B) :**

4. Reconnaître les composantes principales d'un micro-ordinateur.
5. Énumérer les caractéristiques techniques des différents types de périphériques.

**Avant d'apprendre à effectuer des applications à partir du système d'exploitation (D) :**

6. Énumérer les principaux types de systèmes d'exploitation et leurs applications.
7. Identifier les constituantes du système d'exploitation.
8. Effectuer les opérations relatives à la mise sous tension, au chargement et à la fermeture d'un micro-ordinateur.
9. Utiliser les commandes résidentes du système d'exploitation.
10. Utiliser les commandes non-résidentes du système d'exploitation.

**Avant d'apprendre à nommer les principaux types de logiciels d'exploitation ou d'application (E) :**

11. Énumérer les principaux types de logiciels d'exploitation.
12. Énumérer les principaux types de logiciels d'application.
13. Entrer en mémoire vive différents logiciels d'exploitation et d'application.

## **MODULE 4 : ORGANISATION DE BUREAU**

Codes : SIMCA : CBC 183  
SESAME : 447045

Durée : 75 h

### **OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT**

#### **COMPORTEMENT ATTENDU**

Pour démontrer sa compétence, l'élève doit organiser, classer et conserver de l'information dans un bureau traditionnel et informatisé selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

#### **CONDITIONS D'ÉVALUATION**

- Avec les textes et le matériel fournis.
- À l'aide de mise en situation.
- À l'aide d'un micro-ordinateur.

#### **CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE**

- Respect de la terminologie.
- Exactitude et clarté des descriptions et des explications.
- Respect des règles de classement et de transfert de documents.
- Qualité de présentation et rapidité d'exécution.

#### **PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU**

- A. Décrire le bureau traditionnel et ses modalités de fonctionnement.
- B. Décrire le bureau dans un milieu bureautisé.
- C. Décrire les règles ergonomiques dans un système bureautisé.
- D. Effectuer les tâches relatives au classement et au suivi de l'information écrite.
- E. Effectuer les tâches relatives au classement et au suivi de l'information sur support magnétique.

#### **CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE**

- Cohérence de l'explication.
- Précision de la description.
- Logique du raisonnement.
- Respect de la procédure.
- Exactitude.
- Respect de la procédure.
- Exactitude.

## OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE SECOND NIVEAU

L'ÉLÈVE DOIT MAÎTRISER LES SAVOIRS, SAVOIR-FAIRE, SAVOIR-PERCEVOIR OU SAVOIR-ÊTRE JUGÉS PRÉALABLES AUX APPRENTISSAGES DIRECTEMENT REQUIS POUR L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF DE PREMIER NIVEAU, TELS QUE :

### **Avant d'apprendre à décrire le bureau traditionnel et ses modalités de fonctionnement (A) :**

1. Décrire le rôle du bureau dans l'entreprise.
2. Distinguer les différentes formes juridiques des entreprises.
3. Distinguer différentes fonctions et tâches des employés de bureau selon les types d'entreprises.
4. Décrire les règles ergonomiques d'aménagement de bureau.
5. Préciser les fonctions des différents appareils de bureau.
6. Tenir à jour les fiches d'inventaire de l'équipement et des fournitures.
7. Effectuer les tâches relatives à l'utilisation des formules de commande de fournitures et d'équipement de bureau.
8. Appliquer les règles d'éthique concernant le respect des personnes et de la propriété d'autrui.

### **Avant d'apprendre à décrire le bureau dans un milieu bureautisé (B) :**

9. Énoncer les caractéristiques d'une structure bureautisée.
10. Énumérer les principaux changements introduits par la bureautique dans la circulation de l'information.

### **Avant d'apprendre à décrire les tâches relatives au classement et au suivi de l'information écrit (C) :**

11. Décrire le processus de communication de l'information.
12. Décrire les règles ergonomiques dans un système bureautisé.

### **Avant d'apprendre à effectuer les tâches relatives au classement et au suivi de l'information sur support magnétique (E) :**

13. Connaître l'évolution de la gestion des documents.
14. Distinguer les types de classement.
15. Appliquer les règles de la procédure du classement et du suivi de l'information écrite.
16. Appliquer les règles de procédure du classement et du suivi de l'information sur support magnétique.
17. Énoncer les différents systèmes de transfert de l'information en tenant compte des lois et des directives de l'entreprise.

## **MODULE 5 : CORRESPONDANCE COMMERCIALE I (français commercial I)**

Codes : SIMCA : CPH 182  
SESAME : 447053

Durée : 45 h

### **OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT**

#### **COMPORTEMENT ATTENDU**

Pour démontrer sa compétence, l'élève doit  
maîtriser les notions grammaticales de base et l'orthographe de mots simples et usuels du français des affaires  
selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

#### **CONDITIONS D'ÉVALUATION**

- À l'aide d'une documentation appropriée.

#### **CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE**

- Respect des règles grammaticales de base ainsi que de l'orthographe des mots utilisés dans les domaines de l'administration et du commerce.

#### **PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU**

- A. Orthographier tous les mots de phrases simples et complexes données oralement.
- B. Rédiger un texte d'au moins trente lignes en respectant les règles de la grammaire et de l'orthographe.

#### **CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE**

- Exactitude de l'orthographe.
- Utilisation adéquate des règles de la grammaire et de l'orthographe.

## OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE SECOND NIVEAU

**L'ÉLÈVE DOIT MAÎTRISER LES SAVOIRS, SAVOIR-FAIRE, SAVOIR-PERCEVOIR OU SAVOIR-ÊTRE JUGÉS PRÉALABLES AUX APPRENTISSAGES DIRECTEMENT REQUIS POUR L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF DE PREMIER NIVEAU, TELS QUE :**

**Avant d'apprendre à orthographier tous les mots de phrases simples et complexes données oralement (A) :**

1. Transcrire les mots d'une liste définie de vocabulaire.
2. Donner la nature des mots dans des phrases simples et complexes.
3. Reconnaître la fonction de base des mots dans des phrases simples et complexes.
4. Orthographier certains verbes usuels dans un contexte donné.
5. Orthographier des adjectifs dans un contexte donné.
6. Orthographier des homophones dans un contexte donné.

**Avant d'apprendre à rédiger un texte d'au moins trente lignes en respectant les règles de la grammaire et de l'orthographe (B) :**

7. Ponctuer une phrase ou un texte.
8. Rédiger un texte commercial (25 lignes) portant sur un sujet précis.
9. Résumer en quinze lignes un texte d'environ 500 mots.

## **MODULE 6 : COURRIER D'AFFAIRES I**

Codes : SIMCA : CBC 185  
SESAME : 447066

Durée : 90 h

### **OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT**

#### **COMPORTEMENT ATTENDU**

Pour démontrer sa compétence, l'élève doit lire, transcrire et mettre en forme le courrier d'affaires simple et complexe selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

#### **CONDITIONS D'ÉVALUATION**

- À l'aide de mises en situation.
- À l'aide d'une documentation appropriée.
- À l'aide d'une machine à écrire électrique ou électronique, d'un appareil de traitement de textes ou d'un micro-ordinateur.
- À l'aide d'un dictaphone.

#### **CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE**

- Respect des règles de la correspondance commerciale et de l'utilisation de la langue française.
- Respect des règles de disposition.
- Fixés par l'enseignant en tenant compte.
  - de la disposition
  - de la précision
  - du temps alloué

#### **PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU**

- A. Effectuer la disposition des notes de service et des lettres d'affaires simples.
- B. Transcrire directement, sans erreurs et sans reprise, des notes de service et des lettres simples.

#### **CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE**

- Respect des règles de disposition.
- Exactitude et précision de la transcription.

(à suivre)

**OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU  
DE COMPORTEMENT (suite)**

- |   |  |
|---|--|
| C. Transcrire directement, sans erreurs et sans reprise, des lettres complexes. | – Exactitude et précision de la transcription. |
| D. Effectuer le suivi et l'acheminement du courrier d'affaires.                 | – Respect des normes établies.                 |
| E. Respecter les règles d'éthique et de confidentialité.                        |  |

## OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE SECOND NIVEAU

L'ÉLÈVE DOIT MAÎTRISER LES SAVOIRS, SAVOIR-FAIRE, SAVOIR-PERCEVOIR OU SAVOIR-ÊTRE JUGÉS PRÉALABLES AUX APPRENTISSAGES DIRECTEMENT REQUIS POUR L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF DE PREMIER NIVEAU, TELS QUE :

**Avant d'apprendre à effectuer la disposition des notes de service et des lettres d'affaires simples (A) :**

1. Reconnaître quelques notes de service et différents types de lettres d'affaires d'usage courant et leur contexte d'application.
2. Apprendre à lire des notes de service et différents types de lettres d'affaires simples.
3. Effectuer la disposition de notes de service et de lettres d'affaires simples.
4. Acquérir l'habileté à la consultation et au repérage des erreurs dans les communications d'affaires.

**Avant d'apprendre à transcrire directement, sans erreurs et sans reprise, des notes de service et des lettres simples (B) :**

5. Décrire différents modèles d'un dictaphones.
6. Décrire les modes de fonctionnement et d'utilisation du dictaphone.
7. Transcrire, directement et sans reprise, une lettre simple et une note de service simple de longueur moyenne.
8. Développer le souci de bien écrire.

**Avant d'apprendre à transcrire directement, sans erreurs et sans reprise, des lettres complexes (C) :**

9. Distinguer les différents types de lettres complexes.
10. Transcrire directement, sans erreurs et sans reprise, différents types de lettres complexes.

**Avant d'apprendre à effectuer le suivi et l'acheminement du courrier d'affaires (D) :**

11. Répondre au courrier reçu.
12. Énoncer les règles d'expédition du courrier.
13. Expédier le courrier selon les normes postales.
14. Effectuer les tâches reliées à la réception du courrier.
15. Respecter, dans le traitement du courrier, les règles d'éthique et de confidentialité.

## **MODULE 7 : TENUE DE LIVRES I**

Codes : SIMCA : CBC 186  
SESAME : 447074

Durée : 60 h

### **OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT**

#### **COMPORTEMENT ATTENDU**

Pour démontrer sa compétence, l'élève doit  
comptabiliser les transactions d'une entreprise de services à propriétaire unique  
selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

#### **CONDITIONS D'ÉVALUATION**

- À l'aide de pièces justificatives réelles ou simulées.
- À l'aide du journal général et du grand livre.
- À l'aide d'une calculatrice.

#### **CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE**

- Propreté et soin de la présentation.
- Lisibilité et exactitude des calculs et des écritures.
- Respect des principes comptables généralement reconnus.
- Respect de la langue d'enseignement.

#### **PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU**

- A. Distinguer les principaux éléments de la comptabilité.
- B. Enregistrer les écritures au journal général et rédiger la balance de vérification.
- C. Dresser un chiffrier à 6 colonnes et rédiger l'état des résultats et le bilan sous forme de rapport.
- D. Effectuer les écritures comptables de fermeture et rédiger une balance de vérification après fermeture.

#### **CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE**

- Connaissance du vocabulaire comptable.
- Pertinence des relations établies entre les principaux éléments de la comptabilité.
- Exactitude des calculs avec l'utilisation d'une calculatrice.
- Exactitude des calculs et présentation soignée.

## OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE SECOND NIVEAU

L'ÉLÈVE DOIT MAÎTRISER LES SAVOIRS, SAVOIR-FAIRE, SAVOIR-PERCEVOIR OU SAVOIR-ÊTRE JUGÉS PRÉALABLES AUX APPRENTISSAGES DIRECTEMENT REQUIS POUR L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF DE PREMIER NIVEAU, TELS QUE :

**Avant d'apprendre à distinguer les principaux éléments de la comptabilité (A) :**

1. Utiliser efficacement toutes les fonctions d'une calculatrice.
2. Remplir les pièces justificatives.
3. Définir les différentes notions comptables de base.

**Avant d'apprendre à enregistrer les écritures au journal général et à rédiger la balance de vérification (B) :**

4. Effectuer les écritures au journal général.
5. Reporter les écritures dans les comptes à 3 colonnes au grand livre, à l'aide du journal général.
6. Dresser la balance de vérification à l'aide d'un grand livre.

**Avant d'apprendre à dresser un chiffrier à 6 colonnes et à rédiger l'état des résultats et le bilan sous forme de rapport (C) :**

7. Dresser un chiffrier à 6 colonnes.
8. Dresser les états financiers.

**Avant d'apprendre à effectuer les écritures comptables de fermeture et à rédiger une balance de vérification après fermeture (D) :**

9. Effectuer les écritures de fermeture au journal général.
10. Reporter les écritures de fermeture au grand livre.
11. Dresser une balance de vérification après fermeture à partir du grand livre général.
12. Effectuer une activité englobante couvrant le cycle comptable d'une entreprise de services.

## **MODULE 8 : TRANSACTIONS COMMERCIALES I**

**Codes :** SIMCA : CBC 187  
SESAME : 447083

**Durée :** 45 h

### **OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT**

#### **COMPORTEMENT ATTENDU**

Pour démontrer sa compétence, l'élève doit  
**maîtriser les opérations bancaires et le système de paie**  
selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

#### **CONDITIONS D'ÉVALUATION**

- Avec les documents fournis par les institutions financières.
- À l'aide d'une calculatrice.
- À l'aide de mises en situation.
- En utilisant des feuilles de temps ou des cartes de pointage, des tables de déductions à la source et un registre de paie.

#### **CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE**

- Lisibilité et exactitude des calculs et des écritures.
- Propreté et soin de la présentation.
- Respect des principes comptables généralement reconnus.
- Respect de la langue d'enseignement.

#### **PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU**

- A. Énumérer les différents types d'institutions financières ainsi que les services offerts aux entreprises.
- B. Remplir les différentes formules bancaires.
- C. Effectuer les opérations courantes du calcul des salaires.
- D. Effectuer les écritures comptables tout en complétant différentes formules statutaires.

#### **CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE**

- Cohérence de l'explication.
- Avec exactitude.
- Exactitude des calculs avec l'aide d'une calculatrice.
- Exactitude des calculs et présentation soignée.

## OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE SECOND NIVEAU

**L'ÉLÈVE DOIT MAÎTRISER LES SAVOIRS, SAVOIR-FAIRE, SAVOIR-PERCEVOIR OU SAVOIR-ÊTRE JUGÉS PRÉALABLES AUX APPRENTISSAGES DIRECTEMENT REQUIS POUR L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF DE PREMIER NIVEAU, TELS QUE :**

**Avant d'apprendre à énumérer les différents types d'institutions financières ainsi que les services offerts aux entreprises (A) :**

1. Énumérer les différents types d'institutions financières.
2. Définir les principaux services bancaires offerts aux entreprises.

**Avant d'apprendre à remplir les différentes formules bancaires (B) :**

3. Reconnaître les différentes formules bancaires.
4. Remplir les différentes formules bancaires.
5. Calculer la valeur d'échange des principales devises étrangères.

**Avant d'apprendre à effectuer les opérations courantes du calcul des salaires (C) :**

6. Recueillir les renseignements nécessaires à l'ouverture d'un dossier d'employé.
7. Remplir la feuille de paie (dossier individuel des salaires).
8. Préparer les relevés des salaires et des déductions, ainsi que le chèque de l'employé.
9. Calculer le sommaire de la paie.

**Avant d'apprendre à effectuer les écritures comptables tout en complétant différentes formules statutaires (D) :**

10. Calculer les contributions de l'employeur aux avantages sociaux.
11. Remplir les formules usuelles de remises mensuelles.
12. Effectuer les écritures comptables.
13. Remplir les formules annuelles statutaires.
14. Remplir la formule de cessation d'emploi.
15. Effectuer une activité englobante sur les opérations courantes d'un système de paie d'une entreprise.

## **MODULE 9 : DROIT DU TRAVAIL ET DROIT DES AFFAIRES**

**Codes :** SIMCA : CBC 188  
SESAME : 447093

**Durée :** 45 h

### **OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT**

#### **COMPORTEMENT ATTENDU**

Pour démontrer sa compétence, l'élève doit  
Énoncer les principes et les règles du droit du travail et du droit des affaires  
selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

#### **CONDITIONS D'ÉVALUATION**

- En tenant compte de la législation en vigueur dans le domaine du travail.
- À l'aide de cas.
- À l'aide de différents modèles de contrats.
- À l'aide d'une machine à écrire électrique ou électronique, traitement de textes ou d'un micro-ordinateur.

#### **CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE**

- Capacité de résoudre des cas simples verbalement ou par écrit.
- Respect de la terminologie juridique.
- Respect des règles de la grammaire et de l'orthographe.

#### **PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU**

- A. Expliquer l'importance des droits et des responsabilités des travailleurs et des travailleuses.
- B. Énoncer les principales notions ayant trait à la responsabilité et à certains contrats courants.
- C. Énumérer les différentes formes d'extinction des obligations du contrat.

#### **CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE**

- Cohérence de l'explication.
- Pertinence des situations décrites.

## OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE SECOND NIVEAU

L'ÉLÈVE DOIT MAÎTRISER LES SAVOIRS, SAVOIR-FAIRE, SAVOIR-PERCEVOIR OU SAVOIR-ÊTRE JUGÉS PRÉALABLES AUX APPRENTISSAGES DIRECTEMENT REQUIS POUR L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF DE PREMIER NIVEAU, TELS QUE :

**Avant d'apprendre à expliquer l'importance des droits et des responsabilités des travailleurs et des travailleuses (A) :**

1. Connaître les différentes lois concernant le droit du travail.
2. Repérer dans la législation en vigueur, certains éléments d'application courante reliés aux droits et responsabilités des travailleurs et des travailleuses.
3. Comparer les avantages et les inconvénients entre le travail en milieu syndiqué et le travail en milieu non-syndiqué.
4. Nommer les principales règles d'éthique en milieu de travail.

**Avant d'apprendre à énoncer les principales notions ayant trait à la responsabilité et à certains contrats courants (B) :**

5. Reconnaître divers types de contrats.
6. Nommer les types de responsabilité.
7. Énumérer les critères de validité d'un contrat.
8. Énumérer les différentes formes d'extinction des obligations du contrat.

## **MODULE 10 : TRAITEMENT DE TEXTES DE BASE I**

Codes : SIMCA : CBC 189  
SESAME : 447104

Durée : 60 h

### **OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT**

#### **COMPORTEMENT ATTENDU**

Pour démontrer sa compétence, l'élève doit effectuer la saisie, la correction et l'impression de textes simples selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

#### **CONDITIONS D'ÉVALUATION**

- À l'aide d'un appareil de traitement de textes ou d'un micro-ordinateur.
- À l'aide d'un logiciel de traitement de textes.
- En utilisant un texte donné.

#### **CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE**

- Exactitude de la saisie.
- Respect du doigté.

#### **PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU**

- A. Effectuer la saisie et l'impression d'un texte simple.
- B. Effectuer les modifications et la duplication d'un texte sauvegardé.

#### **CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE**

- Précision et respect du doigté.
- Connaissance des commandes.

## OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE SECOND NIVEAU

**L'ÉLÈVE DOIT MAÎTRISER LES SAVOIRS, SAVOIR-FAIRE, SAVOIR-PERCEVOIR OU SAVOIR-ÊTRE JUGÉS PRÉALABLES AUX APPRENTISSAGES DIRECTEMENT REQUIS POUR L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF DE PREMIER NIVEAU, TELS QUE :**

**Avant d'apprendre à effectuer la saisie et l'impression d'un texte simple (A) :**

1. Créer un fichier.
2. Imprimer un document.
3. Utiliser les formats de mise en pages.

**Avant d'apprendre à effectuer les modifications et la duplication d'un texte sauvegardé (B) :**

4. Utiliser les fonctions nécessaires en vue de:
  - la modification
  - la mise à jour
  - la duplication

## MODULE 11 : BASE DE DONNÉES

Codes : SIMCA : CBD 181  
SESAME : 447113

Durée : 45 h

### OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT

#### COMPORTEMENT ATTENDU

Pour démontrer sa compétence, l'élève doit  
maîtriser un logiciel de base de données  
selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

#### CONDITIONS D'ÉVALUATION

- En utilisant les textes fournis.
- En utilisant un logiciel de base de données.

#### CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE

- Respect de la terminologie.
- Aptitude à utiliser un logiciel de base de données.

#### PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU

- A. Décrire les diverses applications d'une base de données.
- B. Effectuer le traitement de l'information d'un fichier à l'aide d'un logiciel de gestion de base de données.
- C. Effectuer les fonctions nécessaires en vue:
- du tri
  - de la sélection
  - de la fusion
  - de l'association des fichiers
  - des autres opérations
- D. Créer des rapports et des étiquettes.

#### CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE

- Précision de la description.
- Connaissance des commandes.
- Connaissance des fonctions et rapidité d'exécution.

## OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE SECOND NIVEAU

L'ÉLÈVE DOIT MAÎTRISER LES SAVOIRS, SAVOIR-FAIRE, SAVOIR-PERCEVOIR OU SAVOIR-ÊTRE JUGÉS PRÉALABLES AUX APPRENTISSAGES DIRECTEMENT REQUIS POUR L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF DE PREMIER NIVEAU, TELS QUE :

**Avant d'apprendre à effectuer le traitement de l'information d'un fichier à l'aide d'un logiciel de gestion de base de données (B) :**

1. Énoncer les fonctions du logiciel utilisé.
2. Utiliser le menu d'aide.
3. "Créer" un fichier.
4. Remplir des fiches.
5. Examiner un fichier.
6. Modifier des fiches.
7. Sélectionner des champs.
8. Supprimer des fiches.
9. Imprimer des fiches.

**Avant d'apprendre à effectuer les fonctions nécessaires en vue du tri, de la sélection, de la fusion, de l'association des fichiers et d'autres opérations (C) :**

10. Trier des fiches.
11. Sélectionner des fiches.
12. Associer les données de plusieurs fichiers.
13. Scinder ou fusionner des fichiers.

## MODULE 12 : CHIFFRIER ÉLECTRONIQUE

Codes : SIMCA : CBD 182  
SESAME : 447123

Durée : 45 h

### OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT

#### COMPORTEMENT ATTENDU

Pour démontrer sa compétence, l'élève doit  
utiliser un chiffrier électronique  
selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

#### CONDITIONS D'ÉVALUATION

- À l'aide des textes fournis.
- À l'aide d'un tableur.
- À l'aide de problèmes courants.

#### CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE

- Respect de la terminologie appropriée.
- Exactitude et clarté des opérations à effectuer.

#### PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU

- A. Décrire les fonctions essentielles que doivent assurer les chiffriers électroniques et apprendre la terminologie utilisée dans ces logiciels.
- B. Définir les commandes de base du logiciel et effectuer le traitement de l'information.
- C. Appliquer les différentes fonctions mathématiques que possède le logiciel.
- D. Démontrer l'importance des fonctions mathématiques dans la construction d'un chiffrier.

#### CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE

- Précision de la description et des termes utilisés.
- Connaissance des commandes.
- Connaissance des fonctions.
- Pertinence des exemples.

## OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE SECOND NIVEAU

L'ÉLÈVE DOIT MAÎTRISER LES SAVOIRS, SAVOIR-FAIRE, SAVOIR-PERCEVOIR OU SAVOIR-ÊTRE JUGÉS PRÉALABLES AUX APPRENTISSAGES DIRECTEMENT REQUIS POUR L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF DE PREMIER NIVEAU, TELS QUE :

**Avant d'apprendre à décrire les fonctions essentielles que doivent assurer les chiffriers électroniques et apprendre la terminologie utilisé dans ces logiciels (A) :**

1. Énoncer les différentes applications d'un chiffrier électronique.
2. Expliquer le fonctionnement du menu des commandes du chiffrier utilisé.
3. Utiliser le menu d'aide (si fourni).

**Avant d'apprendre à définir les commandes de base du logiciel et effectuer le traitement de l'information (B) :**

4. Spécifier le format d'un nombre dans une cellule.
5. Modifier l'aspect de la feuille électronique et de l'affichage des données.
6. Copier le contenu d'une cellule.
7. Déplacer une étendue de cellules.
8. Écrire une suite de nombres avec un incrément constant.
9. Effectuer le tri dans un chiffrier.

**Avant d'apprendre à appliquer les différentes fonctions mathématiques que possède le logiciel (C) :**

10. Créer des relations mathématiques.
11. Faire une recherche dans une table de données (fonctions de gestion de données).

## MODULE 13 : TRAITEMENT DE DONNÉES COMPTABLES I

Codes : SIMCA : CBD 183  
SESAME : 447134

Durée : 60 h

### OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT

#### COMPORTEMENT ATTENDU

Pour démontrer sa compétence, l'élève doit  
comptabiliser les transactions d'une entreprise à propriétaire unique à l'aide d'un système  
comptable informatisé  
selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

#### CONDITIONS D'ÉVALUATION

- À l'aide d'un micro-ordinateur,
- À l'aide de pièces réelles ou simulées,
- À l'aide d'un logiciel de comptabilité.

#### CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE

- Exactitude de la saisie.
- Aptitude à utiliser le logiciel de traitement de données comptables.

#### PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU

- Effectuer les principales opérations de mise en place et de fonctionnement d'un système informatisé de comptabilité générale avec un journal général.
- Effectuer les opérations courantes dans un système informatisé.
- Effectuer les principales opérations de mise en place et de fonctionnement d'un système informatisé avec journal général et salaires.
- Effectuer les opérations courantes dans un système informatisé de paie.

#### CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE

- Précision des opérations.
- Respect de la procédure du logiciel.
- Précision des opérations.
- Connaissance des commandes.
- Respect de la procédure du logiciel.
- Connaissance des commandes et rapidité d'exécution.

## OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE SECOND NIVEAU

L'ÉLÈVE DOIT MAÎTRISER LES SAVOIRS, SAVOIR-FAIRE, SAVOIR-PERCEVOIR OU SAVOIR-ÊTRE JUGÉS PRÉALABLES AUX APPRENTISSAGES DIRECTEMENT REQUIS POUR L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF DE PREMIER NIVEAU, TELS QUE :

**Avant d'apprendre à effectuer les principales opérations de mise en place et de fonctionnement d'un système informatisé de comptabilité générale avec un journal général (A) :**

1. Utiliser les principales commandes du logiciel.
2. Effectuer les opérations de départ dans un système informatisé.

**Avant d'apprendre à effectuer les opérations courantes dans un système informatisé (B) :**

3. Effectuer les opérations de:
  - codification
  - enregistrement des transactions
  - impression des rapports
  - sauvegarde des copies
4. Effectuer les opérations de report au grand livre.
5. Utiliser les principales commandes d'opération de fin de période ou de fin d'exercice.
6. Utiliser les commandes d'exécution de copies de sauvegarde.
7. Effectuer les opérations de départ du système de paie.

**Avant d'apprendre à effectuer les opérations courantes dans un système informatisé de la paie (D) :**

8. Effectuer les opérations :
  - de création des fichiers de calcul
  - de mise à jour
  - d'enregistrement des transactions
  - de sauvegarde des copies
9. Imprimer des rapports.
10. Effectuer les opérations de fin de période de paie.
11. Effectuer les opérations de fin de mois.
12. Imprimer les rapports de fin de mois.
13. Effectuer les opérations de fermeture des fichiers.

## **MODULE 14 : CORRESPONDANCE COMMERCIALE II (FRANÇAIS COMMERCIAL II)**

**Codes :** SIMCA : CPH 183  
SESAME : 447144

**Durée :** 45 h

### **OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT**

#### **COMPORTEMENT ATTENDU**

Pour démontrer sa compétence, l'élève doit **maîtriser les notions grammaticales et l'orthographe de plusieurs mots simples et complexes du français des affaires** selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

#### **CONDITIONS D'ÉVALUATION**

- À l'aide de textes fournis.

#### **CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE**

- Respect des règles grammaticales de base ainsi que de l'orthographe des mots employés dans les domaines de l'administration et du commerce.
- Rédaction d'un texte d'au moins cinquante lignes.

#### **PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU**

- A. Orthographier tous les mots de phrases simples et complexes données oralement.
- B. Rédiger un texte de cinquante lignes en respectant les caractéristiques du français des affaires.

#### **CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE**

- Avec exactitude.
- Utilisation adéquate des règles du français écrit.

## OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE SECOND NIVEAU

**L'ÉLÈVE DOIT MAÎTRISER LES SAVOIRS, SAVOIR-FAIRE, SAVOIR-PERCEVOIR OU SAVOIR-ÊTRE JUGÉS PRÉALABLES AUX APPRENTISSAGES DIRECTEMENT REQUIS POUR L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF DE PREMIER NIVEAU, TELS QUE :**

**Avant d'apprendre à orthographier tous les mots de phrases simples et complexes données oralement (A) :**

1. Transcrire les mots d'une liste de vocabulaire.
2. Conjuguer le verbe selon différents sujets à partir de phrases simples ou complexes.
3. Accorder en genre et en nombre un nom à partir de phrases simples ou complexes.
4. Orthographier des participes passés dans des phrases simples ou complexes.
5. Orthographier des homophones dans un contexte donné.

**Avant d'apprendre à rédiger un texte de cinquante lignes en respectant les caractéristiques du français des affaires (B) :**

6. Ponctuer une phrase ou un texte.
7. Rédiger un texte d'au moins cinquante lignes sur un sujet obligatoire.
8. Résumer en quinze lignes un texte d'environ 700 mots.

## **MODULE 15 : COURRIER D'AFFAIRES II**

**Codes :** SIMCA : CBD 185  
SESAME : 447153

**Durée :** 45 h

### **OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT**

#### **COMPORTEMENT ATTENDU**

Pour démontrer sa compétence, l'élève doit  
rédiger et mettre en forme différentes lettres d'affaires  
selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

#### **CONDITIONS D'ÉVALUATION**

- À l'aide de textes fournis.
- À l'aide d'une grammaire et d'un dictionnaire.
- À l'aide de mises en situation.
- À l'aide de plans et de brouillons.
- À l'aide d'un micro-ordinateur ou d'une machine à écrire.

#### **CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE**

- Respect des règles de rédaction de la lettre d'affaires.
- Respect des règles d'utilisation de la langue.
- Respect des règles de disposition concernant la mise en forme de la lettre d'affaires.
- Vitesse suggérée de 40 mots à la minute.

#### **PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU**

- A. Effectuer la rédaction et la mise en forme de lettres d'affaires simples.

#### **CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE**

- Respect des règles de disposition.

## OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE SECOND NIVEAU

L'ÉLÈVE DOIT MAÎTRISER LES SAVOIRS, SAVOIR-FAIRE, SAVOIR-PERCEVOIR OU SAVOIR-ÊTRE JUGÉS PRÉALABLES AUX APPRENTISSAGES DIRECTEMENT REQUIS POUR L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF DE PREMIER NIVEAU, TELS QUE :

**Avant d'apprendre à effectuer la rédaction et la mise en forme de lettres d'affaires simples (A) :**

1. Énumérer les étapes à suivre dans l'élaboration du plan d'une lettre d'affaires.
2. Rédiger le plan d'une lettre d'affaires.
3. Rédiger une lettre d'affaires.
4. Mettre en forme les différentes lettres d'affaires rédigées.
5. Dactylographier à une vitesse de 40 mots à la minute.

## **MODULE 16 : PROTOCOLE DE L'ACCUEIL**

Codes : SIMCA : CBD 186  
SESAME : 447162

Durée : 30 h

### **OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT**

#### **COMPORTEMENT ATTENDU**

Pour démontrer sa compétence, l'élève doit  
appliquer les règles de l'accueil et de la réception des communications téléphoniques  
selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

#### **CONDITIONS D'ÉVALUATION**

- À l'aide de mises en situation.
- En utilisant une documentation appropriée.
- Au moyen d'appareils téléphoniques.

#### **CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE**

- Respect des règles de l'étiquette en affaires.
- Respect du protocole établi pour les communications téléphoniques.

#### **PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU**

- A. Appliquer les règles de convenance propres à la réception et à l'accueil des visiteurs de l'entreprise.
- B. Appliquer les règles protocolaires pour une communication téléphonique.

#### **CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE**

- Respect des règles de l'étiquette en affaires.
- Respect du protocole établi pour les communications téléphoniques.

## OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE SECOND NIVEAU

L'ÉLÈVE DOIT MAÎTRISER LES SAVOIRS, SAVOIR-FAIRE, SAVOIR-PERCEVOIR OU SAVOIR-ÊTRE JUGÉS PRÉALABLES AUX APPRENTISSAGES DIRECTEMENT REQUIS POUR L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF DE PREMIER NIVEAU, TELS QUE :

**Avant d'apprendre à appliquer les règles de convenance propres à la réception et à l'accueil des visiteurs de l'entreprise (A) :**

1. Énoncer les principales règles de convenance propres à l'accueil.
2. Énumérer les principales étapes à suivre au moment de l'accueil.

**Avant d'apprendre à appliquer les règles protocolaires pour une communication téléphonique (B) :**

3. Reconnaître les appareils téléphoniques.
4. Décrire la procédure et les comportements appropriés au cours des diverses communications téléphoniques.
5. Effectuer les tâches relatives à la réception et à la transmission des messages.
6. Utiliser efficacement l'annuaire téléphonique et les centres d'information.

## MODULE 17 : ACCUEIL EN LANGUE SECONDE

Codes : SIMCA : CBD 187  
SESAME : 447174

Durée : 60 h

### OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT

#### COMPORTEMENT ATTENDU

Pour démontrer sa compétence, l'élève doit développer en langue seconde les habiletés propres à la réception et à l'accueil selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

#### CONDITIONS D'ÉVALUATION

- À l'aide de mises en situation en langue seconde.
- À l'aide d'annuaires et de répertoires téléphoniques.
- Au moyen d'appareils téléphoniques.
- À l'aide d'un magnétophone.
- À partir de messages enregistrés sur des cassettes (durée variant de 10 secondes à 2 minutes).
- À l'aide d'une caméra vidéo et d'un magnétoscope.

#### CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE

- Respect du protocole établi pour les communications téléphoniques.
- Respect de l'intonation et de l'accent de la langue seconde.
- Respect de l'authenticité du message.
- Respect des règles de l'étiquette en affaires.

#### PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU

- A. Effectuer les tâches relatives à la réception des appels en langue seconde et à la transmission des messages.
- B. Appliquer les règles de convenance (en langue seconde) propres à la réception et à l'accueil des visiteurs de l'entreprise.

#### CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE

- Respect du protocole téléphonique.
- Respect des règles de l'étiquette en affaires.

## OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE SECOND NIVEAU

L'ÉLÈVE DOIT MAÎTRISER LES SAVOIRS, SAVOIR-FAIRE, SAVOIR-PERCEVOIR OU SAVOIR-ÊTRE JUGÉS PRÉALABLES AUX APPRENTISSAGES DIRECTEMENT REQUIS POUR L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF DE PREMIER NIVEAU, TELS QUE :

**Avant d'apprendre à effectuer les tâches relatives à la réception des appels en langue seconde et à la transmission des messages (A) :**

1. Décrire la procédure et les comportements appropriés aux communications téléphoniques et les adapter à la langue seconde.
2. Répondre à un appel téléphonique en langue seconde.
3. Communiquer verbalement un message reçu.
4. Se préoccuper de son élocution en langue seconde.
5. Effectuer les tâches relatives à la réception d'un appel en langue seconde et à la transmission des messages en langue maternelle.
6. Utiliser efficacement l'annuaire téléphonique et les centres d'information en langue maternelle et en langue seconde.
7. Utiliser divers appareils téléphoniques selon les mises en situation, en langue maternelle et en langue seconde.

**Avant d'apprendre à appliquer les règles de convenance (en langue seconde) propres à la réception et à l'accueil des visiteurs de l'entreprise (B) :**

8. Énoncer les principales règles de convenance propres à l'accueil des clients de l'entreprise et des autres visiteurs.
9. Énumérer les principales étapes à suivre pour l'accueil en langue seconde.

## MODULE 18 : ÉCRITURE RAPIDE EN LANGUE MATERNELLE

Codes : SIMCA : CBD 188  
SESAME : 447185

Durée : 75 h

### OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT

#### COMPORTEMENT ATTENDU

Pour démontrer sa compétence, l'élève doit transcrire un texte en langue maternelle après l'avoir pris en note par une méthode d'écriture rapide à une vitesse de 60 mots à la minute selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

#### CONDITIONS D'ÉVALUATION

- Individuellement.
- À l'aide d'une méthode d'écriture rapide.
- À l'aide d'un appareil de transcription.
- À l'aide d'un dictionnaire et d'une grammaire.

#### CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE

- Précision de la prise en note.
- Respect du temps alloué.
- Respect des règles dactylographiques.
- Respect de la grammaire et de l'orthographe.
- Respect de la vitesse exigée (60 mots à la minute).

#### PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU

- A. Prendre en note et transcrire un texte dicté en langue maternelle.
- B. Prendre en note et transcrire un texte dicté à la vitesse de 60 mots à la minute en langue maternelle.

#### CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE

- Exactitude de la prise en note et de la transcription.
- Respect du temps alloué.
- Respect de la grammaire et de l'orthographe.

## OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE SECOND NIVEAU

L'ÉLÈVE DOIT MAÎTRISER LES SAVOIRS, SAVOIR-FAIRE, SAVOIR-PERCEVOIR OU SAVOIR-ÊTRE JUGÉS PRÉALABLES AUX APPRENTISSAGES DIRECTEMENT REQUIS POUR L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF DE PREMIER NIVEAU, TELS QUE :

**Avant d'apprendre à prendre en note et à transcrire un texte dicté à une vitesse de 60 mots à la minute en langue maternelle (B):**

1. Effectuer la prise en note (2 min) et la transcription de mots et de groupes de mots dictés en langue maternelle.
2. Effectuer la prise en note (2 min) et la transcription d'un texte dicté à une vitesse de 30 mots à la minute, en langue maternelle.
3. Effectuer la prise en note (2 min) et la transcription d'un texte dicté à une vitesse de 50 mots à la minute, en langue maternelle.
4. Effectuer la prise en note (2 min) et la transcription d'un texte dicté à une vitesse de 60 mots à la minute, en langue maternelle.

## MODULE 19 : COMMUNICATION ORALE

Codes : SIMCA : CPH 184  
SESAME : 447193

Durée : 45 h

### OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT

#### COMPORTEMENT ATTENDU

Pour démontrer sa compétence, l'élève doit résumer une communication orale et en faire un compte rendu oralement selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

#### CONDITIONS D'ÉVALUATION

- À l'aide d'une documentation appropriée.
- À l'aide de cassettes.

#### CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE

- Respect des termes à utiliser dans la communication orale.
- Utilisation de phrases complètes.
- Respect du temps alloué.

#### PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU

- A. Résumer une communication orale d'au moins deux minutes et demie en spécifiant:
- l'idée principale
  - quatre idées secondaires
- B. Faire oralement un compte rendu d'au moins deux minutes et demie sur un événement au choix, en utilisant:
- des termes appropriés
  - des phrases complètes
- C. Suite à deux auditions, faire la synthèse d'une communication orale d'environ quatre minutes et demie.

#### CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE

- Précision du résumé de la communication.
- Respect du temps alloué.
  
- Clarté et précision du compte rendu.
  
  
- Précision de la synthèse.
- Respect du temps alloué.

(à suivre)

**OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU  
DE COMPORTEMENT (suite)**

**PRÉCISIONS SUR LE  
COMPORTEMENT ATTENDU**

- D. Faire oralement un exposé d'au moins quatre minutes sur un sujet de son choix, en utilisant:
- des termes appropriés
  - des phrases complètes

**CRITÈRES PARTICULIERS DE  
PERFORMANCE**

- Justesse des termes utilisés.
- Respect du temps alloué.

## OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE SECOND NIVEAU

**L'ÉLÈVE DOIT MAÎTRISER LES SAVOIRS, SAVOIR-FAIRE, SAVOIR-PERCEVOIR OU SAVOIR-ÊTRE JUGÉS PRÉALABLES AUX APPRENTISSAGES DIRECTEMENT REQUIS POUR L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF DE PREMIER NIVEAU, TELS QUE :**

**Avant d'apprendre à résumer une communication orale d'au moins deux minutes et demie en spécifiant l'idée principale et quatre idées secondaires (A) :**

1. Repérer l'idée principale d'une communication orale après une audition d'au moins deux minutes.
2. Relever en un paragraphe cohérent quatre idées secondaires, suite à deux auditions d'une communication orale d'au moins deux minutes et demie.

**Avant d'apprendre à faire oralement un compte rendu d'au moins deux minutes et demie sur un événement au choix, en utilisant: des termes appropriés et des phrases complètes (B) :**

3. Répondre oralement aux questions relatives à l'information en rapport avec un événement donné, en utilisant:
  - des termes appropriés
  - des phrases complètes
4. Présenter oralement les faits les plus significatifs d'une réalité observable.

## **MODULE 20 : TRAITEMENT DE TEXTES DE BASE II**

Codes : SIMCA : CBE 181  
SESAME : 447204

Durée : 60 h

### **OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT**

#### **COMPORTEMENT ATTENDU**

Pour démontrer sa compétence, l'élève doit utiliser un logiciel de traitement de textes pour la création de rapports simples et complexes selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

#### **CONDITIONS D'ÉVALUATION**

- Individuellement.
- À l'aide d'un logiciel de traitement de textes.
- En utilisant les textes fournis.
- Sans manuel et sans notes de cours.

#### **CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE**

- Exactitude et précision de la saisie.
- Respect de la langue d'enseignement.

#### **PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU**

- A. Faire des en-têtes et des bas de page, du traitement de l'information sauvegardée et de l'impression.
- B. Faire des tableaux et des documents répétitifs.

#### **CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE**

- Connaissance des commandes.
- Connaissance des commandes.
- Précision des tableaux.

## OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE SECOND NIVEAU

L'ÉLÈVE DOIT MAÎTRISER LES SAVOIRS, SAVOIR-FAIRE, SAVOIR-PERCEVOIR OU SAVOIR-ÊTRE JUGÉS PRÉALABLES AUX APPRENTISSAGES DIRECTEMENT REQUIS POUR L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF DE PREMIER NIVEAU, TELS QUE :

**Avant d'apprendre à faire des en-têtes et des bas de page, du traitement de l'information sauvegardée et de l'impression (A) :**

1. Créer des en-têtes et des bas de page répétitifs en utilisant le procédé le plus rapide.
2. Imprimer un texte en utilisant les commandes spéciales.
3. Modifier le contenu de la disquette.

**Avant d'apprendre à faire des tableaux et des documents répétitifs (B) :**

4. Créer des tableaux en utilisant les différents tabulateurs.
5. Créer des documents en utilisant la fusion.

## **MODULE 21 : TRAITEMENT DE TEXTES AVANCÉ**

Codes : SIMCA : CBE 182  
SESAME : 447214

Durée : 60 h

### **OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT**

#### **COMPORTEMENT ATTENDU**

Pour démontrer sa compétence, l'élève doit  
utiliser un logiciel de traitement de textes pour produire des documents complexes  
selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

#### **CONDITIONS D'ÉVALUATION**

- Individuellement.
- À l'aide d'un logiciel de traitement de textes avancé.
- En utilisant les textes fournis.

#### **CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE**

- Exactitude et perfection de la saisie.
- Respect de la langue de communication.

#### **PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU**

- A. Effectuer le traitement de documents complexes.
- B. Effectuer les tâches relatives à la fusion de textes, à la création de graphiques et de formulaires.
- C. Effectuer les tâches relatives aux différentes fonctions mathématiques.

#### **CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE**

- Connaissance des commandes et rapidité d'exécution.
- Connaissance des commandes et rapidité d'exécution.
- Connaissance des commandes et rapidité d'exécution.

## OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE SECOND NIVEAU

L'ÉLÈVE DOIT MAÎTRISER LES SAVOIRS, SAVOIR-FAIRE, SAVOIR-PERCEVOIR OU SAVOIR-ÊTRE JUGÉS PRÉALABLES AUX APPRENTISSAGES DIRECTEMENT REQUIS POUR L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF DE PREMIER NIVEAU, TELS QUE :

### **Avant d'apprendre à effectuer le traitement de documents complexes (A) :**

1. Créer et traiter un texte en colonnes.
2. Corriger un document.
3. Imprimer un document.
4. Créer des en-têtes et des bas de page.

### **Avant d'apprendre à effectuer les tâches relatives à la fusion de textes, à la création de graphiques et de formulaires (B) :**

5. Créer des documents servant à la fusion.
6. Faire des graphiques.
7. Faire des formulaires.
8. Créer des banques de textes.

## MODULE 22 : COURRIER D'AFFAIRES III

Codes : SIMCA : CPH 185  
SESAME : 447224

Durée : 60 h

### OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT

#### COMPORTEMENT ATTENDU

Pour démontrer sa compétence, l'élève doit rédiger et mettre en forme différentes communications d'affaires selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

#### CONDITIONS D'ÉVALUATION

- À l'aide d'une documentation appropriée (modèles, volumes, acétates, mises en situation, etc).
- À l'aide d'idées générales prises soit:
  - en écriture rapide
  - en enregistrement sur dictaphone
- À l'aide d'une machine à écrire ou d'un micro-ordinateur.

#### CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE

- Respect des règles de rédaction du rapport.
- Respect de la grammaire et de l'orthographe.
- Respect des règles de disposition du rapport.
- Respect des règles de rédaction des communications d'affaires.
- Respect des règles de disposition des communications d'affaires.
- Vitesse exigée de 50 mots à la minute.

#### PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU

- A. Faire la rédaction et la mise en forme de rapports simples à caractère commercial.
- B. Faire la rédaction et la mise en forme de différentes communications d'affaires écrites.

#### CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE

- Exactitude de la mise en forme.
- Respect des règles de rédaction et de disposition du rapport.
- Exactitude de la mise en forme.
- Respect des règles de rédaction et de disposition des communications d'affaires.

## OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE SECOND NIVEAU

L'ÉLÈVE DOIT MAÎTRISER LES SAVOIRS, SAVOIR-FAIRE, SAVOIR-PERCEVOIR OU SAVOIR-ÊTRE JUGÉS PRÉALABLES AUX APPRENTISSAGES DIRECTEMENT REQUIS POUR L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF DE PREMIER NIVEAU, TELS QUE :

**Avant d'apprendre à faire la rédaction et la mise en forme de rapports simples à caractère commercial (A) :**

1. Lire différents types de rapports simples à caractère commercial.
2. Rédiger les différentes parties du rapport en vue de sa rédaction.
3. Rédiger un plan d'un rapport simple à caractère commercial.
4. Rédiger le rapport selon le plan établi.
5. Mettre en forme un rapport simple à caractère commercial.

**Avant d'apprendre à faire la rédaction et la mise en forme de différentes communications d'affaires écrites (B) :**

6. Dégager les idées principales reçues en vue de la rédaction de la communication d'affaires.
7. Rédiger le plan de la communication d'affaires à partir d'idées générales prises soit:
  - en écriture rapide
  - en enregistrement sur dictaphone
8. Rédiger le brouillon du texte de la communication d'affaires selon le plan établi.
9. Mettre au propre le brouillon d'une communication d'affaires.

## **MODULE 23 : RÉUNIONS ET VOYAGES D'AFFAIRES**

Codes : SIMCA : CBE 184  
SESAME : 447233

Durée : 45 h

### **OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT**

#### **COMPORTEMENT ATTENDU**

Pour démontrer sa compétence, l'élève doit effectuer l'organisation et le suivi des réunions et des voyages d'affaires selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

#### **CONDITIONS D'ÉVALUATION**

- Au moyen de mises en situation.
- À l'aide de la documentation technique et des textes fournis.
- Au moyen d'une machine à écrire ou d'un micro-ordinateur.

#### **CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE**

- Respect des échéances.
- Respect des normes de présentation de chaque document.

#### **PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU**

- A. Effectuer les tâches relatives à l'organisation et au suivi des réunions d'affaires.
- B. Effectuer les tâches relatives à l'organisation et au suivi des voyages d'affaires.

#### **CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE**

- Respect des normes de présentation des documents.
- Respect des échéances.

## OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE SECOND NIVEAU

L'ÉLÈVE DOIT MAÎTRISER LES SAVOIRS, SAVOIR-FAIRE, SAVOIR-PERCEVOIR OU SAVOIR-ÊTRE JUGÉS PRÉALABLES AUX APPRENTISSAGES DIRECTEMENT REQUIS POUR L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF DE PREMIER NIVEAU, TELS QUE :

**Avant d'apprendre à effectuer les tâches relatives à l'organisation et au suivi des réunions d'affaires (A) :**

1. Reconnaître les données relatives aux assemblées et aux réunions d'affaires.
2. Effectuer les tâches relatives à la préparation matérielle des réunions.
3. Effectuer la préparation, la rédaction et la dactylographie des documents relatifs aux réunions d'affaires.

**Avant d'apprendre à effectuer les tâches relatives à l'organisation et au suivi des voyages d'affaires (B) :**

4. Reconnaître les pièces utiles et les différents documents d'information nécessaires pour le voyage d'affaires.
5. Effectuer les tâches relatives à la préparation, à la réception et à la dactylographie des documents relatifs aux voyages d'affaires.
6. Énumérer les tâches à accomplir pendant l'absence du supérieur.

## MODULE 24 : CURRICULUM VITAE ET ENTREVUES I

Codes : SIMCA : CBE 185  
SESAME : 447242

Durée : 30 h

### OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT

#### COMPORTEMENT ATTENDU

Pour démontrer sa compétence, l'élève doit utiliser les méthodes de recherche d'emploi selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

#### CONDITIONS D'ÉVALUATION

- À l'aide de la documentation pertinente (répertoire des entreprises, journaux, modèles, etc).
- En utilisant une machine à écrire ou un micro-ordinateur.
- À l'aide d'un appareil téléphonique.
- Au moyen de mises en situation.

#### CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE

- Respect des normes généralement reconnues.
- Validité du curriculum et de la lettre de demande d'emploi.
- Respect de la procédure d'emploi généralement appliquée.
- Respect du protocole établi pour les communications téléphoniques.

#### PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU

- A. Utiliser les méthodes de recherche d'emploi.
- B. Produire une lettre de demande d'emploi ainsi qu'un curriculum vitae.
- C. Préparer l'élève à une entrevue de sélection.

#### CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE

- Connaissance des perspectives d'avenir.
- Respect des règles de présentation des documents.
- Connaissance des critères de sélection.
- Connaissance de l'entreprise.
- Clarté d'expression.

## OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE SECOND NIVEAU

L'ÉLÈVE DOIT MAÎTRISER LES SAVOIRS, SAVOIR-FAIRE, SAVOIR-PERCEVOIR OU SAVOIR-ÊTRE JUGÉS PRÉALABLES AUX APPRENTISSAGES DIRECTEMENT REQUIS POUR L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF DE PREMIER NIVEAU, TELS QUE :

**Avant d'apprendre à utiliser les méthodes de recherche d'emploi (A) :**

1. Décrire les perspectives d'avenir du travail de bureau.
2. Préparer une liste d'employeurs potentiels.

**Avant d'apprendre à produire une lettre de demande d'emploi ainsi qu'un curriculum vitae (B) :**

3. Produire une lettre de demande d'emploi (rédaction et transcription).
4. Produire un curriculum vitae (rédaction et transcription) accompagné d'une lettre de présentation.
5. Se préparer à une entrevue de sélection.
6. Procéder à une relance à la suite d'une demande d'emploi.

## **MODULE 25 : STAGE - SECRÉTARIAT**

**Codes :** SIMCA : CBE 188  
SESAME : 447255

**Durée :** 75 h

### **OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT**

#### **COMPORTEMENT ATTENDU**

Pour démontrer sa compétence, l'élève doit  
**transposer en milieu de travail les connaissances et les habiletés acquises**  
selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

#### **CONDITIONS D'ÉVALUATION**

- Stage dans une entreprise ou un organisme.
- Sous la supervision de l'enseignant et de la personne responsable en milieu de travail.
- À l'aide d'un protocole d'entente entre l'école et le milieu de travail.
- À l'aide d'une grille d'évaluation créée par le milieu scolaire.

#### **CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE**

- Fixés par l'enseignant en respectant les exigences du milieu de travail.

#### **PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU**

- A. Démontrer, au cours d'un stage, la capacité de transposer, en milieu de travail, les connaissances et les habiletés acquises en milieu scolaire.

#### **CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE**

- Respect des politiques de l'entreprise.

## OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE SECOND NIVEAU

**L'ÉLÈVE DOIT MAÎTRISER LES SAVOIRS, SAVOIR-FAIRE, SAVOIR-PERCEVOIR OU SAVOIR-ÊTRE JUGÉS PRÉALABLES AUX APPRENTISSAGES DIRECTEMENT REQUIS POUR L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF DE PREMIER NIVEAU, TELS QUE :**

**Avant d'apprendre à démontrer au cours d'un stage, la capacité de transposer en milieu de travail les connaissances et les habiletés acquises en milieu scolaire (A) :**

1. Développer la capacité d'adaptation au milieu de travail.
2. Développer la capacité d'observation et d'écoute.
3. Vérifier l'exactitude de la compréhension des directives reçues.
4. Effectuer les tâches demandées par le milieu de travail.
5. Démontrer une maîtrise constante de la langue française écrite et parlée.
6. Effectuer une vérification complète de son travail.
7. Effectuer le suivi du stage et l'évaluation.

