

1

**ADMINISTRATION,
COMMERCE
ET INFORMATIQUE**

SECRÉTARIAT

**PROGRAMME D'ÉTUDES
5212**

la
FORMATION
PROFESSIONNELLE et
TECHNIQUE

Québec 

ADMINISTRATION, COMMERCE ET INFORMATIQUE

SECRÉTARIAT

**PROGRAMME D'ÉTUDES
5212**

Gouvernement du Québec
Ministère de l'éducation, 1999 – 99-0075

ISBN : 2-550-34402-2

Dépôt légal - Bibliothèque nationale du Québec, 1999

ADMINISTRATION, COMMERCE ET INFORMATIQUE

SECRÉTARIAT

PROGRAMME D'ÉTUDES 5212

Juin 1998

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

SECRÉTAIRE.

Remerciements

La production du présent document a été possible grâce à de nombreuses collaborations entre les milieux du travail et de l'éducation.

Le ministère de l'Éducation remercie les représentants et les représentantes de l'industrie, qui ont contribué, par leur participation à l'atelier d'analyse de la situation de travail, à l'élaboration du présent programme d'études.

Du milieu du travail

Lise Beaulieu
Compagnie Pan Val

Chantal Bélisle
Aliments Nutri-Déli

Suzanne Bouchard
Cain, Lamarre et Wells Avocats

Lise Comeau
Ville de Sherbrooke

Michelle Desfossés
Municipalité Saint-Charles-Borromée

Sylvie Dorion
Coopérative fédérée du Québec

Nancy Gervais
Conseil d'assurances des personnes

Caroline Gobeil
Agence de sécurité Polygon

Marie-Josée Lemieux
Cégep de Lévis-Lauzon

Louise Métivier
Compagnie Domtar

Michelle Parent
Compagnie Tecknika

Louise Prévost
Société des alcools du Québec

Josée Proulx
Compagnie Avnor inc.

Francine Robert
Lévesque, Beaubien et Geoffrion

Hélène Sansregret
Samson, Bélair, Deloitte et Touche

Francine Trudel
Compagnie Norsk Hydro Canada

Du milieu de l'éducation

Danielle Béliveau
Commission scolaire de Victoriaville

Georges Brissette
Commission scolaire Saint-Jérôme

Mireille Dame
Commission scolaire des Laurentides

Daniel Delorme
Commission des écoles catholiques de Montréal

Denise Desrochers
Commission scolaire Laurensval

Marc Leclerc
Commission scolaire Chomedey de Laval

Sylvie Maltais
Commission scolaire de Outaouais-Hull

Doris Nolet
Commission scolaire de Memphrémagog

François Prévost
Commission scolaire des Laurentides

Sylvie Savard
Commission scolaire de Chicoutimi

Esther Tremblay
Commission des écoles catholiques de Québec

Équipe de production

Conception et rédaction

Carolle Tremblay
Conseillère pédagogique

Soutien technique

Claudine Dupré
Conseillère technique

Éditique

CSE Formation • Conseil • Technologie
Pierrette Gamelin
Responsable de la coordination et de la mise en pages

Mélanie Dufresne
Secrétaire à la mise en pages

Danielle Saumier
Secrétaire à la mise en pages

Coordination de la documentation

CSE Formation • Conseil • Technologie
Johanne Barette-Savoie
Chargée de projet

Coordination

Louise Charlebois
Responsable du secteur
Administration, Commerce et Informatique

Révision linguistique

Sous la responsabilité de la Division des
services linguistiques du Ministère

Le présent programme d'études *Secrétariat* est édicté en vertu de l'article 461 de la *Loi sur l'instruction publique* (L.R.Q., c.-I-13-3).

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

François Legault
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
6	HARMONISATION	19

Seconde partie

MODULE 1:	MÉTIER ET FORMATION	27
MODULE 2:	MÉTHODE DE DOIGTÉ	31
MODULE 3:	RÉVISION DE TEXTES EN FRANÇAIS	33
MODULE 4:	GESTION DE L'INFORMATION	37
MODULE 5:	TRAITEMENT DE TEXTE DE BASE	41
MODULE 6:	RÉDACTION EN FRANÇAIS	45
MODULE 7:	TÂCHES COMPTABLES COURANTES	49
MODULE 8:	BASE DE DONNÉES	55
MODULE 9:	APPROCHE QUALITÉ	59
MODULE 10:	TÂCHES COMPTABLES PÉRIODIQUES	61
MODULE 11:	COMMUNICATION	65
MODULE 12:	OUTILS DE TÉLÉCOMMUNICATION	69
MODULE 13:	COMMUNICATION BILINGUE	73
MODULE 14:	CORRESPONDANCE EN FRANÇAIS	77
MODULE 15:	TABLEUR	81
MODULE 16:	GESTION DU TEMPS	85
MODULE 17:	CORRESPONDANCE EN ANGLAIS	89
MODULE 18:	LOIS DU TRAVAIL	93
MODULE 19:	TRADUCTION EN ANGLAIS	97
MODULE 20:	TRAITEMENT DE TEXTE AVANCÉ	101
MODULE 21:	ÉDITIQUE	105

MODULE 22:	PRODUCTION DE DOCUMENTS	109
MODULE 23:	RÉUNIONS D'AFFAIRES	113
MODULE 24:	MISE À JOUR DE DOSSIERS	117
MODULE 25:	RECHERCHE D'EMPLOI	121
MODULE 26:	INTÉGRATION AU TRAVAIL	125

Tableaux

TABLEAU 1 :	SYNTHÈSE DU PROGRAMME D'ÉTUDES	7
TABLEAU 2 :	MATRICE DES OBJETS DE FORMATION EN SECRÉTARIAT	12
TABLEAU 3 :	HARMONISATION DE SECRÉTARIAT VERS COORDINATION DE TRAVAIL DE BUREAU	19
TABLEAU 4 :	HARMONISATION DE SECRÉTARIAT VERS MICRO-ÉDITION	20
TABLEAU 5 :	HARMONISATION DE COORDINATION DE TRAVAIL DE TRAVAIL DE BUREAU VERS SECRÉTARIAT	21
TABLEAU 6 :	HARMONISATION DE MICRO-ÉDITION VERS SECRÉTARIAT	23

PRÉSENTATION DU PROGRAMME

Le programme *Secrétariat* a été conçu suivant un 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 et découpé en modules. Il est conçu selon une approche globale qui tient compte à la fois de facteurs tels que 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 d'évaluation.

La durée du programme est de 1 485 heures; de ce nombre, 720 heures sont consacrées à l'acquisition de compétences liées directement à la maîtrise des tâches du métier et 765, à l'acquisition de compétences plus larges. Le programme est divisé en 26 modules dont la

durée varie de 15 à 120 heures (multiples de 15). Cette durée comprend le temps nécessaire à l'évaluation des apprentissages aux fins de la sanction des études et à l'enseignement correctif.

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 données essentielles. Le deuxième définit les buts de la formation; le troisième traite des compétences visées et le quatrième, des 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 global, trois documents accompagnent le programme : le *Guide d'évaluation* et le *Guide d'organisation pédagogique et matérielle*.

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 psycho-sensorimotrices permettant d'exercer convenablement un rôle, une fonction, une activité ou une tâche.

Objectifs généraux

Expression des intentions éducatives en catégories de compétences à faire acquérir par l'élève. Ils servent à orienter et à regrouper les objectifs opérationnels.

Objectifs opérationnels

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

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

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 : 26

Secrétariat

Durée en heures : 1485

Code du programme : 5212

Valeur en unités : 99

SESAME	TITRE DU MODULE	DURÉE	UNITÉS*
460011	1. Métier et formation	15	1
460025	2. Méthode de doigté	75	5
460036	3. Révision de textes en français	90	6
460044	4. Gestion de l'information	60	4
460056	5. Traitement de texte de base	90	6
460066	6. Rédaction en français	90	6
460078	7. Tâches comptables courantes	120	8
460082	8. Base de données	30	2
460091	9. Approche qualité	15	1
460104	10. Tâches comptables périodiques	60	4
460112	11. Communication	30	2
460122	12. Outils de télécommunication	30	2
460135	13. Communication bilingue	75	5
460146	14. Correspondance en français	90	6
460154	15. Tableur	60	4
460162	16. Gestion du temps	30	2
460176	17. Correspondance en anglais	90	6
460182	18. Lois du travail	30	2
460194	19. Traduction en anglais	60	4
460204	20. Traitement de texte avancé	60	4
460214	21. Éditique	60	4
460225	22. Production de documents	75	5
460232	23. Réunions d'affaires	30	2
460241	24. Mise à jour de dossiers	15	1
460252	25. Recherche d'emploi	30	2
460265	26. Intégration au travail	75	5

Tableau I

* Une unité équivaut à 15 heures.

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, du milieu professionnel. Ces buts sont :

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

- lui permettre d'effectuer correctement et en obtenant des résultats acceptables, au seuil d'entrée sur le marché du travail, les tâches et les activités inhérentes au travail de secrétariat;
- lui permettre d'évoluer convenablement dans le contexte du travail en favorisant :
 - l'acquisition des habiletés intellectuelles qui rendent possibles des choix judicieux au moment de l'exécution des tâches;
 - le développement des capacités d'analyse et de résolution de problèmes liés à l'exécution des tâches;
 - le renforcement des habitudes de précision et de rapidité dans l'exécution des tâches liées au travail de secrétariat;
 - le développement du souci de communiquer efficacement avec ses supérieurs et collègues, en faisant un bon usage du français et de l'anglais à titre de langue seconde;
 - le développement des attitudes liées à l'éthique professionnelle et au sens des responsabilités;
 - l'habitude d'une préoccupation constante pour la santé et la sécurité au travail.

Assurer l'intégration de la personne à la vie professionnelle

- lui faire connaître ses droits et responsabilités comme travailleuse et travailleur;
- lui faire connaître le marché du travail, en général, et le contexte du métier en particulier;
- lui permettre de se familiariser avec le métier en l'intégrant à un milieu de travail.

Favoriser l'évolution et l'approfondissement des savoirs professionnels chez la personne

- lui permettre de développer son sens de l'initiative, sa créativité, son autonomie, son goût de la réussite et son sens des responsabilités;
- lui permettre de développer le souci de la qualité dans l'exécution de ses tâches;
- lui permettre de comprendre des concepts liés à des techniques et outils de travail en constante évolution;
- lui permettre d'acquérir des méthodes de travail efficaces.

Assurer la mobilité professionnelle de la personne

- lui permettre d'acquérir une solide formation de base;
- lui permettre d'acquérir une attitude positive à l'égard des changements professionnels et techniques;
- lui permettre d'accroître sa capacité d'apprendre, de s'informer et de se documenter;
- lui permettre de se préparer à la recherche dynamique d'un 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 choses, sur la compréhension de principes techniques ou scientifiques liés au métier. Les compétences particulières portent sur des tâches et des activités inhérentes à l'exercice du métier. Quant au processus de travail, il met en évidence les étapes les plus importantes de l'exécution des tâches et des activités propres au métier.

Le tableau II est à double entrée; il s'agit d'une matrice qui permet de voir les liens entre des éléments placés à l'horizontale et des éléments placés à la verticale. Le symbole (Δ) montre qu'il existe une relation entre une compétence particulière et une étape du processus de travail. Le symbole (O) indique 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 l'acquisition de compétences particulières (ou propres au métier).

La matrice des objets de formation a été conçue en tenant compte des orientations et des buts de formation du programme, à partir des tâches et des opérations définies au moment de l'analyse de la situation de travail. La logique qui a présidé à sa conception influe sur la séquence d'enseignement des modules. De façon générale, on prend en considération une certaine progression en fonction de la complexité des apprentissages et du développement de l'autonomie de l'élève. De ce fait, l'axe vertical présente les compétences particulières dans l'ordre à privilégier pour l'enseignement et sert de point de départ pour l'agencement de l'ensemble des modules. Certains modules deviennent ainsi préalables à d'autres ou doivent être vus en parallèle avec eux.

MATRICE DES OBJETS DE FORMATION EN SECRETARIAT		OBJECTIFS OPERATIONNELS DE PREMIER NIVEAU			PROCESSUS			COMPÉTENCES GÉNÉRALES																	TOTAUX	
					(grandes étapes)			(activités connexes dans le domaine de la technologie, des disciplines, du développement personnel, etc.)																		
COMPÉTENCES PARTICULIÈRES (Tâches ou activités dans le cadre du métier et de la vie)		DURÉE	Organiser son travail	Effectuer son travail	Vérifier son travail	Se situer au regard du métier et de la démarche de formation	Appliquer une méthode de doigté	Réviser des textes en français	Gérer l'information administrative	Exploiter les fonctions de base d'un logiciel de traitement de texte	Rédiger et disposer de la correspondance d'affaires en français	Utiliser une base de données	Se situer au regard de l'approche qualité	Communiquer dans un contexte de travail de bureau	Utiliser des outils de télécommunication	Exploiter les fonctions de base d'un tableur	Gérer son temps	Exploiter les fonctions avancées d'un logiciel de traitement de texte	Concevoir la présentation visuelle d'un document	Utiliser des moyens de recherche d'emploi	NOMBRE D'OBJECTIFS	DURÉE DE LA FORMATION				
NUMÉROS	NUMÉROS OBJECTIFS OPERATIONNELS DE PREMIER NIVEAU					1	2	3	4	5	6	8	9	11	12	15	16	20	21	25						
	T	h				S	C	C	C	C	C	C	S	S	C	C	S	C	C	S	15	765				
7	Effectuer des tâches comptables courantes	120	▲	▲	▲	○	○	●	●	●	●		○	○		○	○	○								
10	Effectuer des tâches comptables périodiques	60	▲	▲	▲	○	●	●	●	●	●		○	○		○	○	○								
13	Gérer, en français et en anglais, les communications d'un bureau	75	△	▲	△	○		●					●	●			○									
14	Produire et recevoir de la correspondance d'affaires en français	90	▲	▲	▲	○	●	●	●	●	●	●	●	○	●	○	○	○								
17	Produire de la correspondance d'affaires en anglais	90	▲	▲	▲	○	●		●	●		○	●	○	○	○	○	○								
18	Traiter les demandes relatives aux lois du travail	30	△	▲	△	○	○	●	●	○	○		●	●	●	○	●	○								
19	Traduire de la correspondance d'affaires en anglais	60	▲	▲	▲	○	●		○	●			●	○	○		○	○								
22	Produire des documents	75	▲	▲	▲	○	●	●	●	●		○	●	○	●	●	○	●	●	●						
23	Préparer des réunions d'affaires	30	▲	▲	▲	○	●	●	●	●	●	●	●	●	●	○	●	●	●	●						
24	Mettre à jour des dossiers	15	▲	▲	▲	○	●	●	●	●	●	●	●	○	●	●	●	●	●	●						
26	S'intégrer au milieu de travail	75	△	▲	△	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○						
NOMBRE D'OBJECTIFS		11																			26					
DURÉE DE LA FORMATION		720																				1485				

T : Type d'objectif
Comportement (C)
Situation (S)
h : Heures

△ 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

Tableau II

4 OBJECTIFS GÉNÉRAUX

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

Faire acquérir à l'élève les compétences nécessaires pour l'intégration harmonieuse au milieu scolaire et au milieu de travail

- Se situer au regard du métier et de la démarche de formation.
- Utiliser des moyens de recherche d'emploi.
- S'intégrer au milieu de travail.

Faire acquérir à l'élève les compétences nécessaires pour l'application des principes, des règles et des méthodes essentiels à la pratique du métier

- Réviser des textes en français.
- Appliquer une méthode de doigté.
- Gérer l'information administrative.
- Se situer au regard de l'approche qualité.
- Gérer son temps.
- Concevoir la présentation visuelle d'un document.
- Rédiger et disposer de la correspondance en français.

Faire acquérir à l'élève les compétences nécessaires pour l'utilisation des outils informatiques

- Utiliser une base de données.

- Exploiter les fonctions de base d'un logiciel de traitement de texte.
- Exploiter les fonctions de base d'un tableur.
- Exploiter les fonctions avancées d'un logiciel de traitement de texte.
- Utiliser des outils de télécommunication.

Faire acquérir à l'élève les compétences nécessaires pour communiquer en milieu de travail

- Communiquer dans un contexte de travail de bureau.
- Gérer, en français et en anglais, les communications d'un bureau.

Faire acquérir à l'élève les compétences nécessaires pour l'exécution des tâches de secrétariat

- Produire et recevoir de la correspondance en français.
- Produire des documents.
- Traiter les demandes relatives aux lois du travail.
- Mettre à jour des dossiers.
- Préparer des réunions d'affaires.
- Effectuer des tâches comptables courantes.
- Effectuer des tâches comptables périodiques.
- Produire de la correspondance en anglais.
- Traduire de la correspondance en anglais.

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 les actions et les 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 obtenus 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 pour les 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 pour 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 effectuer, ce qui permet l'acquisition 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, ce qui permet de parfaire l'acquisition d'une compétence.

Pour atteindre les objectifs, les activités d'apprentissage suivantes pourraient être prévues :

- des activités particulières pour les objectifs de second niveau;

- des activités particulières pour les objets d'apprentissage liés aux 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

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

- **Le comportement attendu** présente une compétence comme étant le comportement global attendu.
- **Les conditions d'évaluation** définissent ce qui est nécessaire ou permis à l'élève au moment de vérifier si elle ou 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 étant une intention à poursuivre tout au long des apprentissages à l'intérieur 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 les balises à respecter 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** 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 plusieurs professions, à un ou à plusieurs domaines, etc.*

6 HARMONISATION

L'harmonisation des programmes du domaine du travail de bureau a été réalisée dans une perspective de cheminement de carrière. En conséquence, le programme *Techniques de*

bureautique au niveau collégial est conçu en harmonisation avec le programme *Secrétariat* au niveau secondaire.

L'élève ayant réussi des compétences du programme *Secrétariat* au niveau secondaire peut se voir reconnaître les compétences correspondantes dans la voie de spécialisation *Coordination du travail de bureau* si elle ou il poursuit ses études au niveau collégial.

DE SECRÉTARIAT		VERS COORDINATION DU TRAVAIL DE BUREAU	
SESAME	COMPÉTENCE	CODE	COMPÉTENCE
460025	Appliquer une méthode de doigté	00UW	Faire du traitement de textes
460056	Exploiter les fonctions de base d'un logiciel de traitement de texte		
460204	Exploiter les fonctions avancées d'un logiciel de traitement de texte		
460214	Concevoir la présentation visuelle d'un document		
460036	Réviser des textes d'affaires en français	00UZ	Produire et traiter, linguistiquement, des textes français
460066	Rédiger et disposer de la correspondance d'affaires en français		
460078	Effectuer des tâches comptables courantes	00V8	Assurer le traitement de l'information financière et la gestion du budget de l'unité de bureau
460104	Effectuer des tâches comptables périodiques		
460122	Utiliser des outils de télécommunication	00V3	Exploiter les outils et les services liés au travail de bureau
460135	Gérer, en français et en anglais, les communications d'un bureau		
460146	Produire et recevoir de la correspondance d'affaires en français		
460154	Exploiter les fonctions de base d'un tableur	00UX	Traiter et représenter des données
460252	Utiliser des moyens de recherche d'emploi	00V6	Assurer son intégration au marché du travail et son cheminement professionnel

Tableau III

L'élève ayant réussi des compétences du programme *Secrétariat* au niveau secondaire peut se voir reconnaître les compétences correspondantes dans la voie de spécialisation *Micro-édition et hypermédia* si elle ou il poursuit ses études au niveau collégial.

DE SECRÉTARIAT		VERS MICRO-ÉDITION ET HYPERMÉDIA	
SESAME	COMPÉTENCE	CODE	COMPÉTENCE
460025	Appliquer une méthode de doigté	00UW	Faire du traitement de textes
460056	Exploiter les fonctions de base d'un logiciel de traitement de texte		
460204	Exploiter les fonctions avancées d'un logiciel de traitement de texte		
460214	Concevoir la présentation visuelle d'un document		
460036	Réviser des textes d'affaires en français	00UZ	Produire et traiter, linguistiquement, des textes français
460066	Rédiger et disposer de la correspondance d'affaires en français		
460122	Utiliser des outils de télécommunication	00V3	Exploiter les outils et les services liés au travail de bureau
460135	Gérer, en français et en anglais, les communications d'un bureau		
460146	Produire et recevoir de la correspondance d'affaires en français		
460154	Exploiter les fonctions de base d'un tableur	00UX	Traiter et représenter des données
460252	Utiliser des moyens de recherche d'emploi	00V6	Assurer son intégration au marché du travail et son cheminement professionnel

Tableau IV

L'élève ayant réussi des compétences dans la voie de spécialisation *Coordination du travail de bureau* au niveau collégial peut se voir reconnaître les compétences correspondantes du programme *Secrétariat* si elle ou il poursuit ses études au niveau secondaire.

DE COORDINATION DU TRAVAIL DE BUREAU		VERS SECRÉTARIAT	
CODE	COMPÉTENCE	SESAME	COMPÉTENCE
00UW	Faire du traitement de textes	460025	Appliquer une méthode de doigté
		460056	Exploiter les fonctions de base d'un logiciel de traitement de texte
		460204	Exploiter les fonctions avancées d'un logiciel de traitement de texte
		460214	Concevoir la présentation visuelle d'un document
00UX	Traiter et représenter des données	460154	Exploiter les fonctions de base d'un tableur
00UY	Communiquer oralement en français	460135	Gérer, en français et en anglais, les communications d'un bureau
00V1	Communiquer oralement en anglais		
00UZ	Produire et traiter, linguistiquement, des textes français	460036	Réviser des textes d'affaires en français
		460066	Rédiger et disposer de la correspondance d'affaires en français
00V0	Produire et traiter, linguistiquement, des textes anglais	460176	Produire de la correspondance d'affaires en anglais
00V2	Traduire des textes	460194	Traduire de la correspondance en anglais
00V3	Exploiter les outils et les services liés au travail de bureau	460122	Utiliser des outils de télécommunication
00V3	Exploiter les outils et les services liés au travail de bureau	460066	Rédiger et disposer de la correspondance d'affaires en français
		460122	Utiliser des outils de télécommunication
00VA	Produire des documents	460146	Produire et recevoir de la correspondance d'affaires en français
		460176	Produire de la correspondance d'affaires en anglais
00V5	Interagir dans des situations de travail variées	460112	Communiquer dans un contexte de travail de bureau
		460162	Gérer son temps
00V6	Assurer son intégration au marché du travail et son cheminement professionnel	460252	Utiliser des moyens de recherche d'emploi

L'élève ayant réussi des compétences dans la voie de spécialisation *Coordination du travail de bureau* au niveau collégial peut se voir reconnaître les compétences correspondantes du programme *Secrétariat* si elle ou il poursuit ses études au niveau secondaire.

DE COORDINATION DU TRAVAIL DE BUREAU		VERS SECRÉTARIAT	
CODE	COMPÉTENCE	SESAME	COMPÉTENCE
00V8	Assurer le traitement de l'information financière et la gestion du budget de l'unité de bureau	460104	Effectuer des tâches comptables périodiques
00V9	Créer et exploiter une base de données	460082	Utiliser une base de données
00VA	Produire des documents	460066	Rédiger et disposer de la correspondance d'affaires en français
		460176	Produire de la correspondance d'affaires en anglais
00VD	Adapter son intervention aux particularités du milieu de travail	460091	Se situer au regard de l'approche qualité
		460182	Traiter les demandes relatives aux lois du travail
00VE	Élaborer et adapter un système de gestion de l'information administrative	460044	Gérer l'information administrative
00VM	Organiser des activités à caractère professionnel	460232	Préparer des réunions d'affaires

Tableau V

L'élève ayant réussi des compétences dans la voie de spécialisation *Micro-édition et hypermédia* au niveau collégial peut se voir reconnaître les compétences correspondantes du programme *Secrétariat* si elle ou il poursuit ses études au niveau secondaire.

DE MICRO-ÉDITION ET HYPERMÉDIA		VERS SECRÉTARIAT	
CODE	COMPÉTENCE	SESAME	COMPÉTENCE
00UW	Faire du traitement de textes	460025	Appliquer une méthode de doigté
		460056	Exploiter les fonctions de base d'un logiciel de traitement de texte
		460204	Exploiter les fonctions avancées d'un logiciel de traitement de texte
		460214	Concevoir la présentation visuelle d'un document
00UX	Traiter et représenter des données	460154	Exploiter les fonctions de base d'un tableur
00UY	Communiquer oralement en français	460135	Gérer, en français et en anglais, les communications d'un bureau
00V1	Communiquer oralement en anglais		
00UZ	Produire et traiter, linguistiquement, des textes français	460036	Réviser des textes d'affaires en français
		460066	Rédiger et disposer de la correspondance d'affaires en français
00V0	Produire et traiter, linguistiquement, des textes anglais	460176	Produire de la correspondance d'affaires en anglais
00V2	Traduire des textes	460194	Traduire de la correspondance en anglais
00V3	Exploiter les outils et les services liés au travail de bureau	460122	Utiliser des outils de télécommunication
00V5	Interagir dans des situations de travail variées	460112	Communiquer dans un contexte de travail de bureau
		460162	Gérer son temps
00V6	Assurer son intégration au marché du travail et son cheminement professionnel	460252	Utiliser des moyens de recherche d'emploi
00VY	Traiter les demandes de la clientèle	460082	Utiliser une base de données
00VZ	Gérer les projets de micro-édition	460044	Gérer l'information administrative

Tableau VI

Seconde partie

MODULE 1 : MÉTIER ET FORMATION

Code : 460011

Durée : 15 h

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE SITUATION

INTENTION POURSUIVIE

Acquérir la compétence permettant de
se situer au regard du métier et de la démarche de formation
en tenant compte des précisions et en participant aux activités proposées, selon le plan de mise
en situation, les conditions et les critères qui suivent.

Précisions

- Connaître la réalité du métier.
- Comprendre le projet de formation.
- Confirmer son orientation professionnelle.

PLAN DE MISE EN SITUATION

PHASE 1 : Information sur le métier

- S'informer sur le marché du travail dans le domaine du secrétariat : types d'entreprises, perspectives d'emploi, rémunération, possibilités d'avancement et de mutation, critères et processus de sélection des candidates et des candidats.
- S'informer sur la nature et les exigences de l'emploi au cours de rencontres avec des employeuses et des employeurs, par l'examen de documents, etc.
- Voir la possibilité de créer son entreprise ou de travailler à son compte.
- Présenter les données recueillies ainsi que sa perception du métier.
- Saisir l'importance de la qualité du français dans les communications écrites et verbales.

PHASE 2 : Information sur le projet de formation et engagement dans la démarche

- Inventorier les habiletés, aptitudes, attitudes et connaissances nécessaires pour pratiquer le métier.
- S'informer sur le projet de formation.
- Vérifier la concordance du programme de formation par rapport à la situation de travail en secrétariat.
- Faire part de ses premières réactions envers le métier et la formation.

(à suivre)

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

PHASE 3 : **Évaluation et confirmation de son orientation**

- Préciser ses goûts, ses aptitudes, ses champs d'intérêt et ses qualités personnelles.
- Comparer ses goûts, ses aptitudes, ses champs d'intérêt et ses qualités personnelles avec les exigences liées au travail de secrétariat.
- Reconnaître les forces qui faciliteront son travail ainsi que les faiblesses qu'il faudra pallier.
- Donner les raisons qui motivent son choix de poursuivre ou non la démarche de formation.

CONDITIONS D'ENCADREMENT

- Créer un climat d'épanouissement personnel et d'intégration professionnelle.
- Privilégier les échanges d'opinions entre les élèves et favoriser l'expression chez toutes et tous.
- Motiver les élèves à entreprendre les activités proposées.
- Permettre aux élèves d'avoir une vue juste du métier.
- Fournir aux élèves les moyens d'évaluer leur orientation professionnelle avec honnêteté et objectivité.
- Organiser des rencontres avec des représentantes et des représentants d'entreprises en secrétariat.
- Assurer la disponibilité de la documentation pertinente : renseignements sur le métier, programmes de formation, guides, etc.

CRITÈRES DE PARTICIPATION

PHASE 1 :

- Recueille des données sur la majorité des sujets à traiter.
- Présente sa perception du métier en faisant le lien avec les données recueillies.

PHASE 2 :

- Donne son opinion sur quelques exigences auxquelles il faut satisfaire pour pratiquer le métier.
- Fait un examen sérieux des documents déposés.
- Écoute attentivement les explications.
- Explique sa perception du programme de formation.
- Exprime clairement ses réactions.

PHASE 3 :

- Présente un sommaire de ses goûts, de ses champs d'intérêt, de ses aptitudes et de ses qualités personnelles.
- Justifie sa décision de poursuivre ou non le programme de formation.

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

L'ÉLÈVE DOIT MAÎTRISER LES SAVOIRS, SAVOIR-FAIRE, SAVOIR-PERCEVOIR OU SAVOIR-ÊTRE JUGÉS COMME ÉTANT PRÉALABLES AUX APPRENTISSAGES DIRECTEMENT NÉCESSAIRES POUR L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF DE PREMIER NIVEAU, PAR EXEMPLE:

Avant d'entreprendre les activités de chacune des phases :

1. Être réceptive ou réceptif aux données relatives au métier et à la formation.
2. Avoir le souci de partager sa perception du métier avec les autres personnes du groupe.

Avant d'entreprendre les activités de la PHASE 1, (Information sur le métier), l'élève doit :

3. Repérer de l'information.
4. Déterminer une façon de noter et de présenter des données.
5. Donner le sens de «qualifications requises au seuil d'entrée sur le marché du travail».
6. Expliquer les principales règles permettant de discuter correctement en groupe.

Avant d'entreprendre les activités de la PHASE 2, (Information sur le projet de formation et engagement dans la démarche), l'élève doit :

7. Distinguer les habiletés des aptitudes et des connaissances requises pour exercer un métier.
8. Décrire la nature, la fonction et le contenu d'un programme d'études.

Avant d'entreprendre les activités de la PHASE 3, (Évaluation et confirmation de son orientation), l'élève doit :

9. Distinguer les goûts des aptitudes et des champs d'intérêt.
10. Décrire les principaux éléments d'un rapport confirmant un choix d'orientation professionnelle.

MODULE 2 : MÉTHODE DE DOIGTÉ

Code : 460025

Durée : 75 h

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT

COMPORTEMENT ATTENDU

Pour démontrer sa compétence, l'élève doit **appliquer une méthode de doigté** selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

CONDITIONS D'ÉVALUATION

- À partir de deux textes simples différents d'environ 200 mots (1 000 frappes) chacun, présentés à double interligne et ne contenant aucune disposition sauf l'alinéa.
- Avec un micro-ordinateur.

CRITÈRE GÉNÉRAL DE PERFORMANCE

- Atteinte d'une vitesse nette de 25 mots à la minute pendant deux minutes, pour un des deux textes tapés.

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU

- A. Utiliser les touches de base du doigté.
- B. Utiliser les touches de la rangée du doigté ainsi que des rangées supérieure et inférieure.
- C. Utiliser les touches du pavé numérique.
- D. Utiliser l'ensemble des touches du clavier.

CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE

- Maintien des doigts sur les touches de base.
- Maintien des yeux sur le texte à taper.
- Maintien des doigts sur les touches de base.
- Utilisation des doigts appropriés.
- Maintien des yeux sur le texte à taper.
- Maintien des doigts sur les touches de base.
- Utilisation des doigts appropriés.
- Maintien des yeux sur le texte à taper.
- Maintien des doigts sur les touches de base.
- Utilisation des doigts appropriés.
- Maintien des yeux sur le texte à taper.

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE SECOND NIVEAU

L'ÉLÈVE DOIT MAÎTRISER LES SAVOIRS, SAVOIR-FAIRE, SAVOIR-PERCEVOIR OU SAVOIR-ÊTRE JUGÉS COMME ÉTANT PRÉALABLES AUX APPRENTISSAGES DIRECTEMENT NÉCESSAIRES POUR L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF DE PREMIER NIVEAU, PAR EXEMPLE :

Avant d'apprendre à utiliser les touches de base du doigté (A), l'élève doit :

1. Prendre conscience de l'importance du respect des règles de l'ergonomie.
2. Prendre conscience de l'importance du respect des droits d'auteur.
3. Distinguer les parties du micro-ordinateur et de ses périphériques.
4. Distinguer les types de logiciels et de mémoires.
5. Définir des termes se rapportant au micro-ordinateur et à son fonctionnement.
6. Distinguer un poste de travail autonome d'un poste en réseau.
7. Expliquer le rôle de la souris, du clavier et du système d'exploitation.
8. Formater des disquettes.
9. Naviguer dans l'interface utilisateur.
10. Démarrer une application.
11. Fermer une application.
12. Utiliser la méthode de calcul de mots nets à la minute.
13. Se soucier de l'importance du respect du doigté pour augmenter la vitesse de frappe.
14. Quitter le système d'exploitation.

MODULE 3 : RÉVISION DE TEXTES EN FRANÇAIS

Code : 460036

Durée : 90 h

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT

COMPORTEMENT ATTENDU

Pour démontrer sa compétence, l'élève doit
réviser des textes d'affaires en français
selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

CONDITIONS D'ÉVALUATION

- Travail effectué à partir d'un texte d'environ deux pages comportant des difficultés d'orthographe, de syntaxe, de conjugaison et de style.
- À l'aide de dictionnaires et de grammaires.

CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE

- Textes exempts de fautes.
- Utilisation appropriée des dictionnaires et des grammaires.

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU

- A. Effectuer une première lecture.
- B. Vérifier et corriger les structures de phrases.
- C. Vérifier et corriger l'orthographe et la grammaire.

CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE

- Perception juste du message.
- Repérage des mots manquants.
- Reconnaissance exacte de la nature des propositions.
- Reformulation respectant la structure des phrases simples et complexes.
- Orthographe appropriée des mots.
- Accord approprié des mots.
- Respect du temps, du mode, de la personne et des règles de concordance des temps pour ce qui est des verbes.
- Division correcte des mots.

(à suivre)

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

**PRÉCISIONS SUR LE
COMPORTEMENT ATTENDU**

D. Vérifier et corriger la ponctuation, l'écriture des nombres, l'emploi des majuscules et les abréviations.

E. Améliorer la qualité des textes.

**CRITÈRES PARTICULIERS DE
PERFORMANCE**

- Respect des règles de ponctuation.
- Respect des règles de l'écriture des nombres.
- Utilisation appropriée des majuscules et des abréviations.

- Reconnaissance exhaustive des anglicismes, des répétitions et des pléonasmes.
- Remplacement des expressions fautives par des formules appropriées.

CHAMP D'APPLICATION : lettres d'affaires, notes de service, communiqués, comptes rendus et rapports.

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE SECOND NIVEAU

L'ÉLÈVE DOIT MAÎTRISER LES SAVOIRS, SAVOIR-FAIRE, SAVOIR-PERCEVOIR OU SAVOIR-ÊTRE JUGÉS COMME ÉTANT PRÉALABLES AUX APPRENTISSAGES DIRECTEMENT NÉCESSAIRES POUR L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF DE PREMIER NIVEAU, PAR EXEMPLE :

Avant d'apprendre à effectuer une première lecture (A), l'élève doit :

1. Reconnaître l'importance de remettre des textes sans fautes.
2. Être consciente ou conscient de l'image de qualité de l'entreprise.
3. Énumérer les avantages des communications écrites.

Avant d'apprendre à vérifier et corriger les structures de phrases (B), l'élève doit :

4. Utiliser une grammaire et un dictionnaire.
5. Utiliser les outils de référence usuels.
6. Interpréter le vocabulaire commercial.

MODULE 4 : GESTION DE L'INFORMATION

Code : 460044

Durée : 60 h

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT

COMPORTEMENT ATTENDU

Pour démontrer sa compétence, l'élève doit

gérer l'information administrative

selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

CONDITIONS D'ÉVALUATION

- Travail consistant à :
 - classer une dizaine de documents à partir d'un plan de classification et d'un calendrier des délais de conservation;
 - inscrire, sur des chemises de classement, la cote de classification de documents;
 - remplir les documents relatifs au transfert de documents semi-actifs et inactifs.
- À partir de consignes de l'enseignante ou de l'enseignant, d'études de cas et de mises en situation.

CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE

- Respect des législations québécoise et canadienne en matière de gestion des documents.
- Respect du processus de gestion des documents.

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU

- A. Faire l'inventaire des types et des séries de documents.

CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE

- Application correcte des moyens utilisés.
- Choix de l'approche appropriée.
- Localisation exacte de lieux de conservation et d'utilisation de l'information.

(à suivre)

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

**PRÉCISIONS SUR LE
COMPORTEMENT ATTENDU**

**CRITÈRES PARTICULIERS DE
PERFORMANCE**

- | | |
|---|---|
| B. Interpréter un plan de classification et un calendrier des délais de conservation. | <ul style="list-style-type: none">– Établissement de liens pertinents entre le plan de classification et la structure d'une entreprise.– Reconnaissance exacte du type, de la série et du mot de renvoi d'un document.– Reconnaissance exacte de la valeur des documents.– Détermination de délais de conservation de documents appropriés au calendrier.– Désignation exacte de la personne autorisée à déterminer les délais de conservation. |
| C. Classifier des documents. | <ul style="list-style-type: none">– Reconnaissance exacte de l'objet de chaque document.– Détermination de la cote du document en fonction du plan de classification.– Respect des délais de conservation.– Présence de tous les éléments nécessaires à la classification des documents. |
| D. Classer des documents. | <ul style="list-style-type: none">– Ordre des documents respectant les règles de classement :<ul style="list-style-type: none">▪ alphabétique;▪ numérique;▪ alphanumérique. |
| E. Traiter des documents semi-actifs et inactifs. | <ul style="list-style-type: none">– Application correcte des méthodes respectant la confidentialité de l'information.– Respect des délais de conservation.– Respect des procédures de transfert des documents. |

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE SECOND NIVEAU

L'ÉLÈVE DOIT MAÎTRISER LES SAVOIRS, SAVOIR-FAIRE, SAVOIR-PERCEVOIR OU SAVOIR-ÊTRE JUGÉS COMME ÉTANT PRÉALABLES AUX APPRENTISSAGES DIRECTEMENT NÉCESSAIRES POUR L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF DE PREMIER NIVEAU, PAR EXEMPLE :

Avant d'apprendre à faire l'inventaire des types et des séries de documents (A), l'élève doit :

1. Interpréter le vocabulaire de la gestion de l'information.
2. Distinguer les formes d'entreprises et leurs modèles de gestion.
3. Évaluer l'importance du bureau dans l'entreprise.
4. Expliquer les règles d'ergonomie, de santé et de sécurité relatives à la gestion de documents.
5. Décrire les caractéristiques d'un document.
6. Distinguer des systèmes de gestion de documents.
7. Se soucier de l'importance du respect des lois concernant la gestion de documents.

Avant d'apprendre à interpréter un plan de classification et un calendrier des délais de conservation (B), l'élève doit :

8. Distinguer différents types de cotes de classification.
9. Distinguer des calendriers d'entreprises.
10. Distinguer des calendriers de délais.

Avant d'apprendre à classer des documents (D), l'élève doit :

11. Décrire les règles relatives à l'organisation matérielle des espaces de rangement.
12. Expliquer les règles de classement.
13. Distinguer les différents supports utilisés pour le classement.

Avant d'apprendre à traiter des documents semi-actifs et inactifs (E), l'élève doit :

14. Reconnaître les limites de ses responsabilités dans le traitement des documents semi-actifs et inactifs.
15. Distinguer les procédures de destruction des documents.
16. Décrire les procédures de mise à jour d'un plan de classification.

MODULE 5 : TRAITEMENT DE TEXTE DE BASE

Code : 460056

Durée : 90 h

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT

COMPORTEMENT ATTENDU

Pour démontrer sa compétence, l'élève doit **exploiter les fonctions de base d'un logiciel de traitement de texte** selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

CONDITIONS D'ÉVALUATION

- Travail consistant à disposer et modifier un texte représentatif du milieu des affaires nécessitant l'emploi des fonctions de base d'un logiciel de traitement de texte.
- Travail effectué avec :
 - un micro-ordinateur;
 - un logiciel de traitement de texte;
 - des outils d'aide à la rédaction;
 - un système d'exploitation;
 - une imprimante.
- Sans manuel de référence.

CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE

- Utilisation des commandes appropriées.
- Respect des consignes et du temps alloué.
- Respect des règles d'utilisation de l'équipement et du matériel informatiques.

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU

A. Disposer des textes.

CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE

- Mise en forme correcte des caractères.
- Choix approprié des caractères spéciaux et des symboles.
- Coupure appropriée des mots.
- Mise en forme correcte des paragraphes.
- Mise en forme correcte des pages.

(à suivre)

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

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU

CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE

- | | |
|--|--|
| B. Modifier des textes. | <ul style="list-style-type: none">– Déplacement ou copie des textes sélectionnés aux endroits appropriés.– Adaptation correcte des paramètres de la mise en page.– Transfert des textes sélectionnés dans les documents appropriés.– Remplacement approprié des caractères et des mises en forme. |
| C. Créer des tableaux. | <ul style="list-style-type: none">– Détermination exacte :<ul style="list-style-type: none">▪ du nombre de rangs et de colonnes;▪ de la dimension des rangs et des colonnes;▪ du format du contenu des cellules;▪ de l'apparence du contenu des tableaux. |
| D. Fusionner des textes avec des listes de données provenant de fichiers du même logiciel. | <ul style="list-style-type: none">– Détermination des champs appropriés.– Saisie correcte des données de fusion.– Rappel des champs de fusion aux endroits appropriés dans le document principal.– Fusion réussie. |
| E. Utiliser des outils d'aide à la rédaction. | <ul style="list-style-type: none">– Vérification correcte de l'orthographe, de la grammaire et du style.– Recherche appropriée des synonymes. |
| F. Enregistrer et récupérer des fichiers. | <ul style="list-style-type: none">– Application des modalités appropriées.– Présence des fichiers enregistrés sur la disquette.– Établissement approprié du résumé. |
| G. Gérer des fichiers et des dossiers à l'aide du : <ul style="list-style-type: none">▪ traitement de texte;▪ système d'exploitation. | <ul style="list-style-type: none">– Maîtrise des procédures de gestion des fichiers et des dossiers quant à :<ul style="list-style-type: none">▪ la copie;▪ le déplacement;▪ la suppression, etc.– Présence des dossiers aux niveaux appropriés.– Entretien correct de la corbeille. |

(à suivre)

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

**PRÉCISIONS SUR LE
COMPORTEMENT ATTENDU**

H. Imprimer des documents.

I. Effectuer des copies de sécurité à l'aide du :

- traitement de texte;
- système d'exploitation.

**CRITÈRES PARTICULIERS DE
PERFORMANCE**

- Choix des fonctions d'impression appropriées.
- Détermination exacte :
 - du nombre de copies à imprimer;
 - du numéro des pages à imprimer.
- Présence des fichiers précisés dans les consignes.
- Désignation correcte des copies de sécurité quant :
 - au contenu;
 - à la date;
 - à la séquence des disquettes.

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE SECOND NIVEAU

L'ÉLÈVE DOIT MAÎTRISER LES SAVOIRS, SAVOIR-FAIRE, SAVOIR-PERCEVOIR OU SAVOIR-ÊTRE JUGÉS COMME ÉTANT PRÉALABLES AUX APPRENTISSAGES DIRECTEMENT NÉCESSAIRES POUR L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF DE PREMIER NIVEAU, PAR EXEMPLE :

Avant d'apprendre à disposer des textes (A), l'élève doit :

1. Décrire le mode de fonctionnement d'un traitement de texte.
2. Expliquer les règles de ponctuation propres à la typographie.
3. Utiliser la fonction d'aide d'un traitement de texte.
4. Distinguer les sortes de polices de caractères.

Avant d'apprendre à modifier des textes (B), l'élève doit :

5. Disposer des fenêtres.

Avant d'apprendre à fusionner des textes avec des listes de données provenant de fichiers du même logiciel (D), l'élève doit :

6. Expliquer le rôle et le contenu des fichiers de données et des documents types.

Avant d'apprendre à enregistrer et récupérer des fichiers (F), l'élève doit :

7. Formuler des noms de fichiers.
8. Reconnaître les modes de transmission des virus informatiques.
9. Éliminer les virus informatiques présents dans des fichiers.
10. Décrire l'utilité des résumés en regard de la gestion des documents.

Avant d'apprendre à gérer des fichiers et des dossiers (G), l'élève doit :

11. Décrire l'utilité des dossiers en regard de la gestion des fichiers.
12. Distinguer le gestionnaire de fichiers du système d'exploitation de celui du traitement de texte.
13. Vider la corbeille.

Avant d'apprendre à imprimer des documents (H), l'élève doit :

14. Sélectionner une imprimante.
15. Expliquer le rôle du système d'exploitation dans la gestion des imprimantes.

Avant d'apprendre à effectuer des copies de sécurité (I), l'élève doit :

16. Reconnaître l'importance d'effectuer des copies de sécurité.

MODULE 6 : RÉDACTION EN FRANÇAIS

Code : 460066

Durée : 90 h

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT

COMPORTEMENT ATTENDU

Pour démontrer sa compétence, l'élève doit
rédiger et disposer de la correspondance d'affaires en français
selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

CONDITIONS D'ÉVALUATION

- Travail effectué avec un micro-ordinateur et un logiciel de traitement de texte.
- Travail consistant à composer et à disposer de la correspondance.
- À l'aide de logiciels de correction orthographique et grammaticale.
- À l'aide de dictionnaires et de grammaires.

CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE

- Sans fautes de frappe.
- Maîtrise des fonctions des logiciels.

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU

- A. Préparer son travail.
- B. Établir les plans des textes.
- C. Composer des textes.

CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE

- Interprétation juste des directives.
- Rassemblement de tous les documents et renseignements nécessaires à la rédaction.
- Présence des idées principales.
- Ordre logique dans la présentation des idées.
- Respect du plan établi.
- Utilisation correcte des mots de liaison entre les paragraphes.
- Choix judicieux des mots et des tournures de phrases.
- Pertinence des propos.

(à suivre)

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

**PRÉCISIONS SUR LE
COMPORTEMENT ATTENDU**

**CRITÈRES PARTICULIERS DE
PERFORMANCE**

D. Assurer la qualité des textes.

- Textes exempts de fautes :
 - d'orthographe;
 - de grammaire;
 - de syntaxe;
 - de conjugaison;
 - de style.

E. Effectuer la mise en page.

- Choix d'un style approprié au contenu.
- Réglage correct de tous les paramètres.
- Présence de toutes les parties.
- Emplacement et apparence corrects de toutes les parties.
- Espacement approprié des parties.

F. Préparer des enveloppes.

- Préparation correcte des enveloppes quant :
 - à la disposition;
 - à la présence des parties;
 - aux formats à utiliser.

CHAMP D'APPLICATION : notes, notes de service, lettres d'affaires simples telles que demande de renseignements et réponse à une demande, accusé de réception, demande de crédit, réclamation et réponse à une réclamation, recouvrement, invitation et réponse, félicitations, étiquettes et enveloppes.

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE SECOND NIVEAU

L'ÉLÈVE DOIT MAÎTRISER LES SAVOIRS, SAVOIR-FAIRE, SAVOIR-PERCEVOIR OU SAVOIR-ÊTRE JUGÉS COMME ÉTANT PRÉALABLES AUX APPRENTISSAGES DIRECTEMENT NÉCESSAIRES POUR L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF DE PREMIER NIVEAU, PAR EXEMPLE :

Avant d'apprendre à composer des textes (C), l'élève doit :

1. Distinguer les sortes de lettres.
2. Décrire les caractéristiques d'une lettre.
3. Analyser le contenu de lettres employées en différentes occasions.

Avant d'apprendre à effectuer la mise en page (E), l'élève doit :

4. Distinguer les styles de lettres.
5. Distinguer une note d'une note de service.

Avant d'apprendre à préparer des enveloppes (F), l'élève doit :

6. Distinguer les formats d'enveloppes.

MODULE 7 : TÂCHES COMPTABLES COURANTES

Code : 460078

Durée : 120 h

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT

COMPORTEMENT ATTENDU

Pour démontrer sa compétence, l'élève doit **effectuer des tâches comptables courantes** selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

CONDITIONS D'ÉVALUATION

- Travail consistant à passer des écritures dans les modules d'un logiciel comptable à partir :
 - de pièces justificatives;
 - d'un registre de petite caisse.
- Avec :
 - un micro-ordinateur;
 - un logiciel comptable et le plan comptable correspondant;
 - un logiciel de traitement de texte;
 - une imprimante;
 - une calculatrice commerciale.
- À l'aide de dictionnaires et de grammaires.
- À l'aide de logiciels de correction orthographique et grammaticale.

CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE

- Respect des méthodes comptables.
- Vérification appropriée du travail.
- Propreté et lisibilité des documents.
- Exactitude des calculs.
- Prise de copies de sécurité aux étapes appropriées.
- Respect des règles de l'orthographe d'usage et de la grammaire.
- Classement des pièces justificatives dans les dossiers appropriés.
- Maîtrise des logiciels.
- Absence de fautes de frappe.

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

**PRÉCISIONS SUR LE
COMPORTEMENT ATTENDU**

**CRITÈRES PARTICULIERS DE
PERFORMANCE**

- | | |
|--|---|
| A. Organiser son travail. | <ul style="list-style-type: none">- Rassemblement des pièces justificatives selon l'ordre d'exécution des tâches.- Association des pièces justificatives aux dossiers correspondants. |
| B. Préparer des dépôts. | <ul style="list-style-type: none">- Concordance des données et des montants des chèques et des ventes par cartes de crédit avec le bordereau de dépôt.- Saisie exacte des données.- Affectation des comptes et des modules appropriés. |
| C. Traiter les pièces justificatives relatives aux commandes de marchandise. | <ul style="list-style-type: none">- Rédaction appropriée des bons de commande.- Commandes en fonction des besoins.- Suivi approprié des commandes. |
| D. Traiter des factures d'achat. | <ul style="list-style-type: none">- Concordance de la facture à payer avec le bon de réception.- Respect des échéances de paiement.- Libellé et montant appropriés sur le chèque.- Saisie exacte des données.- Affectation des comptes et des modules appropriés. |
| E. Produire des factures. | <ul style="list-style-type: none">- Concordance des bons de livraison avec les factures.- Préparation correcte des factures.- Saisie exacte des données.- Affectation des comptes et des modules appropriés. |
| F. Gérer une petite caisse. | <ul style="list-style-type: none">- Présence des pièces justificatives.- Exactitude du solde disponible.- Concordance de l'état de la petite caisse avec les pièces justificatives.- Libellé et montant appropriés sur le chèque de renflouement.- Saisie exacte des données.- Affectation des comptes appropriés. |

(à suivre)

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

**PRÉCISIONS SUR LE
COMPORTEMENT ATTENDU**

G. Produire des paies.

H. Assurer le suivi de la correspondance.

**CRITÈRES PARTICULIERS DE
PERFORMANCE**

- Calcul exact de la rémunération totale de chaque employée et employé.
- Saisie exacte des données.
- Affectation des dossiers appropriés.
- Libellé et montant exacts sur les chèques.

- Logique et pertinence des propos.
- Utilisation du vocabulaire approprié.
- Respect des règles de mise en page.

CHAMP D'APPLICATION : entreprises de services et entreprises commerciales.

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE SECOND NIVEAU

L'ÉLÈVE DOIT MAÎTRISER LES SAVOIRS, SAVOIR-FAIRE, SAVOIR-PERCEVOIR OU SAVOIR-ÊTRE JUGÉS COMME ÉTANT PRÉALABLES AUX APPRENTISSAGES DIRECTEMENT NÉCESSAIRES POUR L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF DE PREMIER NIVEAU, PAR EXEMPLE :

Avant d'apprendre à organiser son travail (A), l'élève doit :

1. Distinguer les parties d'une calculatrice.
2. Interpréter le vocabulaire se rapportant à la comptabilité de base d'une petite entreprise.
3. Prendre conscience de l'importance du respect des règles d'éthique.
4. Distinguer les formes et les types d'entreprises.
5. Expliquer les notions comptables de base.
6. Décrire les étapes du cycle comptable complet.
7. Interpréter le vocabulaire relatif à l'utilisation d'un logiciel comptable.
8. Expliquer le fonctionnement d'un système comptable intégré.
9. Décrire le mode de fonctionnement des menus d'un logiciel comptable.
10. Distinguer les services offerts aux entreprises par les institutions financières.
11. Appliquer des méthodes de recherche d'erreur.

Avant d'apprendre à préparer des dépôts (B), l'élève doit :

12. Interpréter les données figurant sur un chèque.

Avant d'apprendre à traiter les pièces justificatives relatives aux commandes de marchandise (C), l'élève doit :

13. Se soucier de l'importance de rechercher le meilleur rapport qualité-prix avant de commander un produit.
14. Interpréter les documents relatifs à l'émission des commandes.

Avant d'apprendre à traiter des factures d'achat (D), l'élève doit :

15. Appliquer une procédure de vérification des articles reçus.
16. Expliquer les avantages de se prévaloir de l'escompte.
17. Se soucier de l'importance du respect des échéances.
18. Utiliser des méthodes pour calculer l'intérêt.
19. Interpréter différentes formules bancaires relatives aux décaissements.
20. Interpréter les modalités d'inscription des écritures relatives aux taxes.

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE SECOND NIVEAU

L'ÉLÈVE DOIT MAÎTRISER LES SAVOIRS, SAVOIR-FAIRE, SAVOIR-PERCEVOIR OU SAVOIR-ÊTRE JUGÉS COMME ÉTANT PRÉALABLES AUX APPRENTISSAGES DIRECTEMENT NÉCESSAIRES POUR L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF DE PREMIER NIVEAU, PAR EXEMPLE :

Avant d'apprendre à produire des factures (E), l'élève doit :

21. Se soucier de l'importance d'émettre une facture rapidement.
22. Expliquer les liens entre les données de l'inventaire et les transactions avec les clientes et clients.

Avant d'apprendre à gérer une petite caisse (F), l'élève doit :

23. Expliquer le rôle de la petite caisse dans une entreprise.

Avant d'apprendre à produire des paies (G), l'élève doit :

24. Ouvrir et tenir à jour un dossier d'employé ou d'employée.
25. Interpréter des relevés de temps.
26. Interpréter des documents utilisés pour les retenues salariales.
27. Distinguer des modalités de déductions particulières à l'entreprise, à une employée ou à un employé.
28. Se soucier de l'importance de la confidentialité des renseignements personnels.
29. Distinguer les modalités de calcul relatives aux paies des employées ou employés et aux contributions de l'entreprise.

MODULE 8 : BASE DE DONNÉES

Code : 460082

Durée : 30 h

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT

COMPORTEMENT ATTENDU

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

CONDITIONS D'ÉVALUATION

- Travail effectué avec :
 - un micro-ordinateur;
 - une base de données;
 - une imprimante.
- À partir de mises en situation représentatives du milieu des affaires et de consignes de l'enseignante ou de l'enseignant.
- Sans manuel de référence.

CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE

- Respect des consignes et du temps alloué.
- Utilisation des commandes appropriées.
- Respect des règles d'utilisation de l'équipement et du matériel informatiques.

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU

- A. Saisir des données.
- B. Modifier des données.

CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE

- Exactitude des données saisies.
- Absence de fautes de frappe.
- Exactitude des données modifiées.
- Absence de fautes de frappe.

(à suivre)

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

**PRÉCISIONS SUR LE
COMPORTEMENT ATTENDU**

**CRITÈRES PARTICULIERS DE
PERFORMANCE**

- | | |
|--|--|
| C. Classer des données. | – Classement approprié quant à : <ul style="list-style-type: none">▪ à l'ordre des données;▪ au contenu du fichier créé. |
| D. Extraire des données. | – Exactitude des critères utilisés.
– Présence de toutes les données nécessaires. |
| E. Mettre en forme les données exploitées. | – Production correcte quant à : <ul style="list-style-type: none">▪ la disposition de l'en-tête, des titres et des sous-titres;▪ la sélection des champs;▪ la définition des contenus. |
| F. Produire des étiquettes. | – Format approprié des étiquettes.
– Disposition correcte du contenu des étiquettes. |
| G. Exporter des données. | – Choix de la forme d'exportation appropriée. |
| H. Effectuer des copies de sécurité des données. | – Présence des données sur les disquettes de sécurité. |

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE SECOND NIVEAU

L'ÉLÈVE DOIT MAÎTRISER LES SAVOIRS, SAVOIR-FAIRE, SAVOIR-PERCEVOIR OU SAVOIR-ÊTRE JUGÉS COMME ÉTANT PRÉALABLES AUX APPRENTISSAGES DIRECTEMENT NÉCESSAIRES POUR L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF DE PREMIER NIVEAU, PAR EXEMPLE :

Avant d'apprendre à saisir des données (A), l'élève doit :

1. Décrire les conséquences des systèmes de gestion de base de données sur le fonctionnement d'une entreprise.
2. Décrire les caractéristiques des bases de données et des banques de données.
3. Distinguer les types de bases de données.
4. Énumérer les utilisations possibles d'une base de données.
5. Prendre conscience de l'importance du respect des règles de l'ergonomie.
6. Utiliser le manuel du fabricant du logiciel utilisé.
7. Reconnaître l'importance d'une base de données bien structurée.
8. Utiliser la fonction d'aide du logiciel.

Avant d'apprendre à exporter des données (G), l'élève doit :

9. Passer d'une application à une autre au cours d'une même session de travail.

MODULE 9 : APPROCHE QUALITÉ

Code : 460091

Durée : 15 h

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE SITUATION

INTENTION POURSUIVIE

Acquérir la compétence permettant de
se situer au regard de l'approche qualité
en tenant compte des précisions et en participant aux activités proposées selon le plan de mise
en situation, les conditions et les critères qui suivent.

Précisions

- Comprendre le fonctionnement des organisations qui appliquent l'approche qualité.
- Reconnaître l'importance de sa participation dans le processus de gestion de la qualité.
- Se fixer des objectifs et déterminer des moyens pour atteindre la qualité dans son travail.

PLAN DE MISE EN SITUATION

PHASE 1 : **Sensibilisation à l'approche qualité**

- S'informer sur l'application des principes de qualité, tant dans les entreprises de production de biens que dans les entreprises offrant des services.
- S'interroger sur les attitudes et les comportements personnels favorables à l'atteinte de la qualité.
- S'informer sur les conséquences du travail d'un employé ou d'une employée de bureau pour ce qui est de l'atteinte de la qualité dans une entreprise.

PHASE 2 : **Analyse du degré de qualité atteint dans des entreprises et propositions d'amélioration**

- À partir d'études de cas, comparer différents modes de gestion d'entreprises et reconnaître les entreprises qui favorisent l'atteinte de la qualité.
- Repérer des points d'amélioration prioritaires dans une entreprise et proposer un plan d'amélioration de la qualité.

(à suivre)

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

PHASE 3 : **Évaluation de sa capacité à évoluer dans un environnement ayant pour objectif l'atteinte de la qualité**

- Réfléchir à sa capacité d'adopter des attitudes compatibles avec l'approche qualité.
- À partir d'expériences personnelles, reconnaître les attitudes et les comportements qui vont à l'encontre de l'atteinte de la qualité.
- Déterminer des objectifs et des moyens qui permettraient une amélioration de son rendement.
- S'interroger sur l'influence que peut avoir la réflexion amorcée dans ce module quant à la pratique de son métier sur le marché du travail.

CONDITIONS D'ENCADREMENT

- Assurer la disponibilité de la documentation pertinente récente : articles, résumés, etc.
- Fournir aux élèves des études de cas dont la complexité est appropriée à leurs connaissances.
- Exploiter, de façon optimale, le matériel audiovisuel.
- Organiser des rencontres avec des représentantes et représentants d'entreprises sensibilisés à l'approche qualité.
- Fournir aux élèves des grilles facilitant la réflexion et l'analyse.
- Favoriser les échanges d'opinions, la participation et la discussion en groupe.
- Insister sur l'importance de l'honnêteté, de l'ouverture d'esprit et de l'objectivité au moment des périodes de remise en question et de réflexion.

CRITÈRES DE PARTICIPATION

PHASE 1 : ▪ Participe aux activités d'information.

- Reconnaît les attitudes et les comportements favorables à l'atteinte de la qualité.

PHASE 2 : ▪ Fait un relevé des forces et des faiblesses d'entreprises en rapport avec la qualité.

- Fait un relevé des aspects prioritaires à améliorer dans une entreprise.
- Produit, à l'aide d'une grille, un plan succinct d'amélioration de la qualité.

PHASE 3 : ▪ Fait état de sa capacité à adopter des attitudes compatibles avec l'approche qualité telles que l'engagement, la rigueur, l'initiative, la créativité, l'esprit d'équipe, etc.

- Produit une liste d'aspects à améliorer quant à ses attitudes et ses comportements.
- Établit un plan d'action présentant ses objectifs et les moyens retenus pour les atteindre.

MODULE 10 : TÂCHES COMPTABLES PÉRIODIQUES

Code : 460104

Durée : 60 h

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT

COMPORTEMENT ATTENDU

Pour démontrer sa compétence, l'élève doit **effectuer des tâches comptables périodiques** selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

CONDITIONS D'ÉVALUATION

- Travail consistant à passer des écritures dans les modules d'un logiciel comptable à partir :
 - d'un relevé de banque;
 - de formulaires;
 - de pièces justificatives.
- À l'aide des tables de retenues.
- Avec :
 - un micro-ordinateur;
 - un logiciel comptable et le plan comptable correspondant;
 - un logiciel de traitement de texte;
 - une imprimante;
 - une calculatrice commerciale.
- Sans manuel de référence.
- À l'aide de dictionnaires et de grammaires.
- À l'aide de logiciels de correction orthographique et grammaticale.

CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE

- Respect des méthodes comptables.
- Vérification appropriée du travail.
- Propreté et lisibilité des documents.
- Classement approprié des documents.
- Prise de copies de sécurité aux moments appropriés.
- Maîtrise des logiciels.
- Absence de fautes de frappe.
- Respect des règles de l'orthographe d'usage et de la grammaire.

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

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU

CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE

- | | |
|--|---|
| A. Organiser son travail. | <ul style="list-style-type: none">– Sélection des dossiers appropriés.– Établissement correct de l'ordre de priorité des dossiers. |
| B. Effectuer un rapprochement bancaire. | <ul style="list-style-type: none">– Respect de la procédure de pointage des chèques, des paiements directs et autres pièces.– Détermination correcte :<ul style="list-style-type: none">▪ du montant total des chèques en circulation et des dépôts;▪ des entrées et sorties de fonds non comptabilisées.– Établissement correct du rapprochement bancaire.– Saisie exacte des données.– Affectation des comptes appropriés. |
| C. Produire des rapports. | <ul style="list-style-type: none">– Respect des étapes de production des types de rapports offerts par le logiciel.– Impression concordant avec les types de rapports demandés. |
| D. Effectuer des procédures de fin de période. | <ul style="list-style-type: none">– Respect des étapes de fermeture de la période.– Production des rapports de fin de période appropriés. |
| E. Remplir des formulaires statutaires. | <ul style="list-style-type: none">– Utilisation des rapports appropriés.– Justesse des inscriptions et des calculs.– Pertinence des documents joints aux formulaires.– Saisie exacte des données.– Affectation des comptes et des modules appropriés. |
| F. Modifier des paramètres dans les modules du logiciel comptable. | <ul style="list-style-type: none">– Exactitude des modifications apportées aux paramètres relatifs aux :<ul style="list-style-type: none">▪ fournisseurs;▪ clients;▪ employés. |

(à suivre)

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

**PRÉCISIONS SUR LE
COMPORTEMENT ATTENDU**

- G. Assurer le suivi d'un budget.
- H. Assurer le suivi de la correspondance.

**CRITÈRES PARTICULIERS DE
PERFORMANCE**

- Production des rapports appropriés.
- Comparaison juste entre les chiffres réels et les prévisions.
- Rédaction juste et concise d'un compte rendu qualitatif.

- Logique et pertinence des propos.
- Utilisation du vocabulaire approprié.
- Respect des règles de mise en page.

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE SECOND NIVEAU

L'ÉLÈVE DOIT MAÎTRISER LES SAVOIRS, SAVOIR-FAIRE, SAVOIR-PERCEVOIR OU SAVOIR-ÊTRE JUGÉS COMME ÉTANT PRÉALABLES AUX APPRENTISSAGES DIRECTEMENT NÉCESSAIRES POUR L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF DE PREMIER NIVEAU, PAR EXEMPLE :

Avant d'apprendre à organiser son travail (A), l'élève doit :

1. Se soucier de l'importance d'effectuer des copies de sécurité.

Avant d'apprendre à effectuer un rapprochement bancaire (B), l'élève doit :

2. Interpréter un état de compte bancaire.
3. Utiliser le manuel du fabricant du logiciel comptable approprié.

Avant d'apprendre à effectuer des procédures de fin de période (D), l'élève doit :

4. Décrire le travail de vérification comptable en fin de période.

Avant d'apprendre à assurer le suivi d'un budget (G), l'élève doit :

5. Expliquer l'utilité d'un budget.

MODULE 11 : COMMUNICATION

Code : 460112

Durée : 30 h

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE SITUATION

INTENTION POURSUIVIE

Acquérir la compétence permettant de
communiquer dans un contexte de travail de bureau
en tenant compte des précisions et en participant aux activités proposées selon le plan de mise
en situation, les conditions et les critères qui suivent.

Précisions

- Connaître les principes de la communication.
- Comprendre l'importance de la communication pour le travail de bureau.
- Appliquer des principes et des techniques de communication.
- Être consciente ou conscient de ses forces et de ses limites quant à sa façon de communiquer.

PLAN DE MISE EN SITUATION

PHASE 1 : **Sensibilisation aux principes généraux de la communication**

- S'informer sur les éléments du processus de communication.
- Inventorier les obstacles à la communication.
- S'informer sur les éléments permettant une communication efficace.
- S'informer sur la communication non verbale.
- À partir de situations vécues dans sa vie personnelle ou professionnelle, examiner sa façon de communiquer en reconnaissant son style ainsi que ses points forts et ses points faibles.

PHASE 2 : **Sensibilisation au travail en équipe**

- S'informer sur le fonctionnement d'une équipe de travail.
- Observer le fonctionnement d'équipes de travail et constater l'influence exercée par une bonne communication sur l'adaptation des personnes au changement.
- S'informer sur les principales étapes permettant de résoudre des problèmes en équipe.
- Expérimenter des techniques de travail créatif en équipe.

(à suivre)

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

PHASE 3 : **Application de techniques de communication dans différentes situations de travail**

- À partir de jeux de rôle et à l'aide d'outils d'observation et d'analyse, expérimenter des situations normales et difficiles avec des collègues, des supérieures et supérieurs et des clientes et clients, dans lesquelles on doit :
 - transmettre de l'information;
 - recevoir de l'information;
 - consulter sur des sujets;
 - donner son avis sur des sujets.

PHASE 4 : **Évaluation de sa façon de communiquer**

- Faire le bilan de ses points forts et de ses points faibles relativement à sa façon de communiquer avec des collègues, des supérieures et supérieurs et des clientes et clients.
- Faire le bilan des habiletés acquises dans ce module.
- Indiquer des moyens à prendre pour s'améliorer en matière de communication.

CONDITIONS D'ENCADREMENT

- Créer un climat de confiance et d'ouverture.
- Utiliser de façon importante les techniques du jeu de rôle et de simulation dans des mises en situation représentatives du milieu du travail.
- Faciliter les échanges d'opinions par l'utilisation des techniques d'animation.
- Encourager et soutenir les élèves éprouvant des difficultés à communiquer.
- Encourager les élèves à expérimenter de nouveaux comportements.
- Privilégier le travail en sous-groupes en s'assurant que les personnes peuvent, à tour de rôle, participer à des situations et les observer.
- Fournir des grilles facilitant l'observation et l'analyse des mises en situation.
- Guider la démarche d'évaluation des élèves, en ce qui a trait à leur façon de communiquer, en leur fournissant des outils appropriés (questionnaires ou grilles d'analyse).

CRITÈRES DE PARTICIPATION

- PHASE 1 :
- Consulte les sources d'information mises à sa disposition.
 - Recueille des données.
 - S'applique à examiner sa façon de communiquer.

- PHASE 2 :
- Relève les éléments qui facilitent l'adaptation des personnes au changement.
 - Accepte d'expérimenter différentes techniques de travail en équipe.
 - Participe aux activités d'information.

(à suivre)

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

- PHASE 3 :
- Manifeste le souci d'apprendre en participant avec sérieux aux activités.
 - Adopte un langage et un comportement acceptables pour le contexte.
 - Utilise les outils d'observation et d'analyse fournis.
 - Accepte d'expérimenter différents rôles.

- PHASE 4 :
- Présente un bilan de sa façon de communiquer.

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE SECOND NIVEAU

L'ÉLÈVE DOIT MAÎTRISER LES SAVOIRS, SAVOIR-FAIRE, SAVOIR-PERCEVOIR OU SAVOIR-ÊTRE JUGÉS COMME ÉTANT PRÉALABLES AUX APPRENTISSAGES DIRECTEMENT NÉCESSAIRES POUR L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF DE PREMIER NIVEAU, PAR EXEMPLE :

Avant d'entreprendre les activités de la PHASE 2 (Sensibilisation au travail en équipe), l'élève doit :

1. Reconnaître les obstacles à la créativité.

MODULE 12 : OUTILS DE TÉLÉCOMMUNICATION

Code : 460122

Durée : 30 h

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT

COMPORTEMENT ATTENDU

Pour démontrer sa compétence, l'élève doit
utiliser des outils de télécommunication
selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

CONDITIONS D'ÉVALUATION

- À partir de mises en situation.
- Avec les appareils de télécommunication et l'équipement informatique relié à un réseau interne et à l'autoroute de l'information.

CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE

- Respect des précautions concernant l'utilisation du matériel et des logiciels.
- Maîtrise des logiciels.
- Respect de la procédure d'accès au système.
- Identification correcte de l'usagère ou de l'utilisateur.
- Respect de la procédure mettant fin à la communication.

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU

- A. Transmettre de l'information par :
- messagerie;
 - courrier électronique;
 - télécopieur ou fax-modem.

CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE

- Présentation de tous les éléments du message.
- Association des pièces jointes aux messages appropriés.
- Choix judicieux des destinataires.
- Respect de la procédure d'expédition de l'information.
- Traitement des messages.

(à suivre)

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

**PRÉCISIONS SUR LE
COMPORTEMENT ATTENDU**

- B. Recevoir de l'information par :
- messagerie;
 - courrier électronique;
 - télécopieur ou fax-modem.

- C. Rechercher de l'information dans un réseau :
- interne;
 - externe.

**CRITÈRES PARTICULIERS DE
PERFORMANCE**

- Respect de la procédure de réception de l'information.
 - Récupération complète des pièces jointes.
 - Gestion appropriée de l'information.
-
- Utilisation du moteur de recherche approprié.
 - Justesse des critères de recherche.
 - Sélection des documents pertinents.
 - Respect de la procédure d'importation des fichiers.
 - Gestion appropriée de l'information.

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE SECOND NIVEAU

L'ÉLÈVE DOIT MAÎTRISER LES SAVOIRS, SAVOIR-FAIRE, SAVOIR-PERCEVOIR OU SAVOIR-ÊTRE JUGÉS COMME ÉTANT PRÉALABLES AUX APPRENTISSAGES DIRECTEMENT NÉCESSAIRES POUR L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF DE PREMIER NIVEAU, PAR EXEMPLE :

Avant d'apprendre à transmettre et recevoir de l'information (A et B), l'élève doit :

1. Décrire l'environnement actuel dans le domaine des télécommunications.
2. Distinguer les différents liens de communication.
3. Distinguer les composantes d'un modem et d'un télécopieur.
4. Distinguer les fonctions de base d'un logiciel de communication.
5. Énumérer les avantages d'un système de messagerie ou de courrier électronique.

Avant d'apprendre à rechercher de l'information dans un réseau (C), l'élève doit :

6. Distinguer différents types de banques de données privées et publiques.
7. Énumérer les avantages et évaluer les coûts de l'utilisation des banques de données.

MODULE 13 : COMMUNICATION BILINGUE

Code : 460135

Durée : 75 h

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT

COMPORTEMENT ATTENDU

Pour démontrer sa compétence, l'élève doit **gérer, en français et en anglais, les communications d'un bureau** selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

CONDITIONS D'ÉVALUATION

- À partir d'études de cas, de mises en situation et de jeux de rôle en français et en anglais.
- Avec les appareils de télécommunication utilisés dans l'entreprise.
- Avec des formulaires utilisés pour la prise de messages.
- À l'aide d'extraits d'annuaires téléphoniques.

CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE

- Utilisation judicieuse des appareils.
- Exécution des activités au moment approprié.
- Respect des convenances.
- Clarté de l'élocution au moment des interventions en français et en anglais.
- Pertinence des propos.
- Utilisation du vocabulaire approprié.
- Souci constant de la qualité.
- Absence de fautes.

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU

A. Accueillir des visiteuses et des visiteurs.

CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE

- Respect des convenances.
- Reconnaissance exacte de l'objet des demandes.
- Prise en note des éléments importants des demandes.
- Réponses appropriées aux besoins.

(à suivre)

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

**PRÉCISIONS SUR LE
COMPORTEMENT ATTENDU**

**CRITÈRES PARTICULIERS DE
PERFORMANCE**

B. Recevoir et acheminer des appels téléphoniques.

- Application correcte du protocole téléphonique.
- Reconnaissance exacte de l'objet des demandes.
- Filtrage approprié des appels.
- Application correcte des procédures d'acheminement des appels.
- Prise en note des éléments importants des messages.
- Cohérence des messages transmis.
- Préparation de messages compréhensibles pour le répondeur téléphonique et la boîte vocale.

C. Établir des communications téléphoniques.

- Application correcte du protocole téléphonique.
- Explications claires relativement aux :
 - raisons de l'appel;
 - demandes de renseignements.

CHAMP D'APPLICATION : communications verbales en français et en anglais.

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE SECOND NIVEAU

L'ÉLÈVE DOIT MAÎTRISER LES SAVOIRS, SAVOIR-FAIRE, SAVOIR-PERCEVOIR OU SAVOIR-ÊTRE JUGÉS COMME ÉTANT PRÉALABLES AUX APPRENTISSAGES DIRECTEMENT NÉCESSAIRES POUR L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF DE PREMIER NIVEAU, PAR EXEMPLE :

Avant d'apprendre à accueillir des visiteuses et des visiteurs (A), l'élève doit :

1. Prendre conscience de l'importance du bilinguisme dans la pratique du métier.
2. Se soucier de l'importance de tenir à jour les listes de renseignements.
3. Expliquer les convenances applicables à l'accueil de visiteuses et de visiteurs.

Avant d'apprendre à recevoir et à acheminer des appels téléphoniques (B), l'élève doit :

4. Distinguer les systèmes téléphoniques.
5. Distinguer les services offerts par les compagnies de téléphone.
6. Utiliser des annuaires téléphoniques.
7. Distinguer les types de répondeur.
8. Se soucier de la qualité des communications téléphoniques.

MODULE 14 : CORRESPONDANCE EN FRANÇAIS

Code : 460146

Durée : 90 h

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT

COMPORTEMENT ATTENDU

Pour démontrer sa compétence, l'élève doit

produire et recevoir de la correspondance d'affaires en français

selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

CONDITIONS D'ÉVALUATION

- Travaux effectués avec un micro-ordinateur et un logiciel de traitement de texte. Certains travaux nécessiteront l'emploi d'une base de données.
- À partir de consignes relatives au contenu de la correspondance à rédiger et d'un plan de classification.
- À l'aide de logiciels de correction orthographique et grammaticale.
- À l'aide de dictionnaires et de grammaires.
- À l'aide de documents de référence relatifs aux services postaux.

CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE

- Absence de fautes de frappe.
- Maîtrise des logiciels.
- Respect du temps alloué.
- Fidélité du contenu par rapport aux consignes.

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU

A. Planifier son travail.

CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE

- Interprétation juste des directives.
- Rassemblement de tous les documents et renseignements nécessaires à la production.

(à suivre)

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

**PRÉCISIONS SUR LE
COMPORTEMENT ATTENDU**

**CRITÈRES PARTICULIERS DE
PERFORMANCE**

B. Rédiger des textes.

- Présence des idées principales et des idées secondaires.
- Ordre logique de présentation des idées.
- Choix judicieux des mots et des tournures de phrases.
- Utilisation correcte des mots de liaison entre les paragraphes.
- Pertinence des propos.

C. Assurer la qualité des textes.

- Textes exempts de fautes :
 - d'orthographe;
 - de grammaire;
 - de syntaxe;
 - de conjugaison;
 - de style.

D. Effectuer la mise en page.

- Choix d'un style approprié du contenu.
- Réglage correct de tous les paramètres.
- Présence de toutes les parties.
- Emplacement et apparence corrects de toutes les parties.
- Espacement approprié des parties.
- Importation correcte des fichiers provenant de bases de données.

E. Classifier la correspondance.

- Reconnaissance exacte de l'objet de chaque document.
- Détermination exacte de la cote en fonction du plan de classification.

(à suivre)

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

**PRÉCISIONS SUR LE
COMPORTEMENT ATTENDU**

**CRITÈRES PARTICULIERS DE
PERFORMANCE**

F. Expédier le courrier.

- Préparation appropriée de l'acheminement quant :
 - aux pièces à joindre au document;
 - à la signature à apposer.
- Préparation correcte des enveloppes quant :
 - à la disposition;
 - à la présence des parties;
 - aux formats à utiliser.
- Utilisation correcte du fichier de données.
- Choix judicieux du mode d'envoi.
- Évaluation précise des coûts d'envoi.

G. Recevoir et traiter le courrier.

- Interprétation juste du contenu des documents.
- Détermination de la cote en fonction du plan de classification.
- Application correcte de la procédure de réception et de suivi du courrier.

CHAMP D'APPLICATION :

Production : lettres d'affaires de deux pages telles que commande, annulation de commande, correction d'erreurs, recommandation, lettre circulaire, lettre avec tableau, lettre avec énumération verticale, lettre avec citation, étiquettes et enveloppes.

Réception : lettres d'affaires, factures, soumissions, catalogues, etc.

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE SECOND NIVEAU

L'ÉLÈVE DOIT MAÎTRISER LES SAVOIRS, SAVOIR-FAIRE, SAVOIR-PERCEVOIR OU SAVOIR-ÊTRE JUGÉS COMME ÉTANT PRÉALABLES AUX APPRENTISSAGES DIRECTEMENT NÉCESSAIRES POUR L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF DE PREMIER NIVEAU, PAR EXEMPLE :

Avant d'apprendre à expédier le courrier (F), l'élève doit :

1. Distinguer les modes d'expédition du courrier.
2. Utiliser un annuaire des codes postaux.

Avant d'apprendre à recevoir et traiter le courrier (G), l'élève doit :

3. Distinguer les modalités de réception du courrier.
4. Distinguer les modalités de traitement du courrier.

MODULE 15 : TABLEUR

Code : 460154

Durée : 60 h

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT

COMPORTEMENT ATTENDU

Pour démontrer sa compétence, l'élève doit **exploiter les fonctions de base d'un tableur** selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

CONDITIONS D'ÉVALUATION

- Travail consistant à créer un tableur représentatif du milieu des affaires et à y effectuer des opérations en utilisant les fonctions de base.
- Travail effectué avec :
 - un micro-ordinateur;
 - un tableur;
 - une imprimante.
- Certains travaux nécessiteront l'utilisation d'une base de données et d'un logiciel de traitement de texte.
- À partir de consignes fournies par l'enseignante ou l'enseignant.
- Sans manuel de référence.

CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE

- Utilisation des commandes appropriées.
- Respect des consignes et du temps alloué.
- Respect des règles d'utilisation de l'équipement et du matériel informatiques.

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU

A. Créer des feuilles de calcul.

CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE

- Détermination des colonnes et des rangées appropriées.
- Choix du type de cellule approprié :
 - au texte;
 - aux nombres;
 - aux formules.

(à suivre)

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

**PRÉCISIONS SUR LE
COMPORTEMENT ATTENDU**

**CRITÈRES PARTICULIERS DE
PERFORMANCE**

- | | |
|---|--|
| A. Créer des feuilles de calcul. <i>(suite)</i> | <ul style="list-style-type: none">- Dimension appropriée des cellules.- Présence de toutes les parties du tableur.- Absence de fautes de frappe. |
| B. Sauvegarder et récupérer des feuilles de calcul. | <ul style="list-style-type: none">- Détermination du type approprié de sauvegarde et de récupération.- Présence des fichiers sauvegardés sur la disquette. |
| C. Modifier des feuilles de calcul. | <ul style="list-style-type: none">- Modifications exactes d'une cellule ou d'une étendue de cellules quant :<ul style="list-style-type: none">▪ à l'affichage des cellules;▪ à la modification du nombre de colonnes ou de lignes;▪ au changement de la nature des données;▪ à l'effacement de fichiers, de données, de colonnes, de lignes et d'une étendue de cellules. |
| D. Déplacer et copier des cellules. | <ul style="list-style-type: none">- Définition exacte de l'étendue des cellules.- Déplacement à l'endroit approprié.- Copie exacte des cellules. |
| E. Effectuer des calculs simples à l'aide d'opérateur et des fonctions intégrées. | <ul style="list-style-type: none">- Utilisation appropriée des opérateurs.- Utilisation appropriée des fonctions :<ul style="list-style-type: none">▪ financières;▪ statistiques;▪ logiques.- Exactitude des résultats. |
| F. Effectuer du traitement multifeuilles | <ul style="list-style-type: none">- Inscription d'adresses dans les cellules appropriées.- Liaison de feuilles par les modes appropriés.- Utilisation correcte des fonctions intégrées :<ul style="list-style-type: none">▪ écrit-série;▪ tri;▪ recherche. |

(à suivre)

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

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU

CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE

G. Créer des graphiques.

- Présence et emplacement approprié de tous les paramètres :
 - titres et sous-titres;
 - pagination;
 - légende;
 - axes des «X» et des «Y».
- Conformité du graphique aux données.
- Détermination du type approprié de sauvegarde et de récupération.
- Présence des fichiers de sauvegarde des graphiques.

H. Imprimer des données et des graphiques.

- Exactitude de tous les paramètres nécessaires pour l'impression.
- Création des types de fichiers appropriés pour l'impression :
 - en format tableur;
 - en format texte;
 - de graphiques.
- Mise en forme judicieuse des feuilles de calcul.

I. Importer et exporter des fichiers.

- Choix de la forme d'importation ou d'exportation appropriée des fichiers :
 - d'une base de données à un tableur;
 - d'un tableur à un traitement de texte.
- Insertion des fichiers convertis à l'emplacement approprié.
- Présence de toutes les données dans les fichiers importés et exportés.

J. Effectuer des copies de sécurité des feuilles de calcul.

- Présence des données sur les disquettes de sécurité.

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE SECOND NIVEAU

L'ÉLÈVE DOIT MAÎTRISER LES SAVOIRS, SAVOIR-FAIRE, SAVOIR-PERCEVOIR OU SAVOIR-ÊTRE JUGÉS COMME ÉTANT PRÉALABLES AUX APPRENTISSAGES DIRECTEMENT NÉCESSAIRES POUR L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF DE PREMIER NIVEAU, PAR EXEMPLE :

Avant d'apprendre à créer des feuilles de calcul (A), l'élève doit :

1. Décrire les répercussions des tableurs sur le fonctionnement d'une entreprise.
2. Décrire les caractéristiques des tableurs.
3. Énumérer les utilisations possibles des tableurs.
4. Décrire le mode de fonctionnement des tableurs.
5. Utiliser la fonction d'aide d'un tableur.
6. Utiliser le manuel du fabricant d'un tableur.

Avant d'apprendre à effectuer des calculs simples à l'aide d'opérateurs et des fonctions intégrées (E), l'élève doit :

7. Distinguer les éléments de syntaxe des fonctions financières, statistiques et logiques.

Avant d'apprendre à effectuer du traitement multifeuilles (F), l'élève doit :

8. Expliquer l'importance de l'automatisation des fonctions pour l'exécution du travail.

Avant d'apprendre à importer et exporter des fichiers (I), l'élève doit :

9. Passer d'une application à une autre au cours d'une même session de travail.

MODULE 16 : GESTION DU TEMPS

Code : 460162

Durée : 30 h

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE SITUATION

INTENTION POURSUIVIE

Acquérir la compétence permettant de

gérer son temps

en tenant compte des précisions et en participant aux activités proposées selon le plan de mise en situation, les conditions et les critères qui suivent.

Précisions

- Réaliser l'importance, pour le personnel de secrétariat, d'utiliser efficacement son temps.
- Adopter des moyens qui permettent une gestion efficace de son temps.
- Être consciente ou conscient de ses forces et de ses limites quant à sa façon de gérer son temps.

PLAN DE MISE EN SITUATION

PHASE 1 : **Information sur les principes qui régissent la gestion du temps**

- S'informer sur la valeur du temps.
- S'informer sur les comportements et les facteurs responsables des difficultés rencontrées dans la gestion de son temps.
- Prendre connaissance des moyens et des outils traditionnels et électroniques qui permettent une gestion efficace de son temps.
- Réfléchir aux avantages que peut apporter l'habileté à gérer efficacement son temps.

PHASE 2 : **Examen de l'emploi actuel de son temps**

- Faire une liste de ses principales activités personnelles.
- Évaluer la rentabilité ou la satisfaction relative à ces activités en regard de l'énergie et du temps qui leur sont consacrés.
- Réfléchir à sa capacité à maîtriser son emploi du temps.

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

(à suivre)

PHASE 3 : **Examen de l'emploi du temps du personnel de secrétariat**

- Faire une liste des principales activités du secrétariat.
- Prendre connaissance d'activités chronophages et de leur effet sur la planification du temps.
- Discuter des principaux obstacles rencontrés dans l'exécution des activités et des moyens pertinents à prendre pour les surmonter.

PHASE 4 : **Familiarisation avec des moyens et des outils de gestion du temps**

- Déterminer le niveau de priorité de ses activités professionnelles.
- Déterminer les activités pouvant être exécutées par d'autres personnes.
- Planifier l'exécution d'activités à l'aide des outils de gestion du temps.

PHASE 5 : **Intégration des moyens de gestion du temps**

- Réfléchir à sa capacité à mesurer l'importance d'une situation.
- Reconnaître l'étendue et les limites de ses responsabilités.
- Faire un bilan de ses points forts et de ses points faibles relativement à sa capacité de gérer son temps.
- Déterminer des moyens qui permettraient une gestion plus efficace de son temps.
- S'interroger sur l'influence que peut avoir la réflexion amorcée dans ce module quant à la pratique de son métier sur le marché du travail.

CONDITIONS D'ENCADREMENT

- Utiliser des études de cas et des mises en situation représentatives du milieu de travail.
- Fournir aux élèves des études de cas et des mises en situation dont la complexité est appropriée à leurs connaissances.
- Fournir des grilles facilitant l'analyse des mises en situation et des études de cas.
- Favoriser les échanges d'opinions, la participation et la discussion en groupe.
- Assurer la disponibilité d'outils de gestion du temps utilisés dans l'entreprise : différents types d'agendas, logiciels de gestion du temps, agendas électroniques, etc.

(à suivre)

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

CRITÈRES DE PARTICIPATION

- PHASE 1 :
- Consulte les sources d'information mises à sa disposition.
 - Recueille des données.
 - Reconnaît des avantages à la gestion efficace du temps.
- PHASE 2 :
- Fait une liste de ses principales activités personnelles.
 - S'applique à fournir une évaluation réaliste de l'emploi de son temps.
- PHASE 3 :
- Fait une liste des principales activités professionnelles.
 - Recueille des données.
 - Participe aux discussions.
- PHASE 4 :
- Manifeste le souci d'apprendre en participant avec sérieux aux activités.
 - Utilise les outils fournis.
- PHASE 5 :
- Fait un bilan sur sa façon de gérer son temps.
 - Propose des moyens réalistes permettant une gestion plus efficace de son temps.

MODULE 17 : CORRESPONDANCE EN ANGLAIS

Code : 460176

Durée : 90 h

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT

COMPORTEMENT ATTENDU

Pour démontrer sa compétence, l'élève doit
produire de la correspondance d'affaires en anglais
selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

CONDITIONS D'ÉVALUATION

- Travail effectué sur micro-ordinateur avec un logiciel de traitement de texte.
- Travail consistant à rédiger, à disposer et à classifier une lettre de deux pages en anglais :
 - à partir de consignes relatives au contenu de la correspondance à rédiger et d'un plan de classification;
 - à l'aide de logiciels de correction orthographique et grammaticale;
 - à l'aide de dictionnaires et de grammaires.

CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE

- Choix judicieux du vocabulaire anglais.
- Fidélité du contenu par rapport aux consignes.
- Absence de fautes.

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU

- A. Organiser son travail.

- B. Établir les plans des textes.

CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE

- Interprétation juste des directives.
- Rassemblement de tous les documents et renseignements nécessaires.

- Présence des idées principales.
- Ordre logique de présentation des idées.

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

(à suivre)

**PRÉCISIONS SUR LE
COMPORTEMENT ATTENDU**

**CRITÈRES PARTICULIERS DE
PERFORMANCE**

C. Rédiger des textes.

- Utilisation correcte des mots de liaison entre les paragraphes.
- Pertinence des propos.
- Justesse de la formulation en fonction du type de correspondance.

D. Réviser des textes.

- Révision complète des textes :
 - relecture;
 - utilisation des logiciels de correction orthographique et grammaticale.

E. Effectuer la mise en page.

- Choix d'un style approprié au contenu.
- Réglage correct de tous les paramètres.
- Présence de toutes les parties.
- Emplacement et apparence corrects de toutes les parties.
- Espacement approprié des parties.

F. Classifier la correspondance.

- Reconnaissance exacte de l'objet de chaque document.
- Détermination de la cote en fonction du plan de classification.

G. Adresser des enveloppes.

- Respect des règles de disposition.
- Présence de toutes les parties.

CHAMP D'APPLICATION : lettres d'affaires de deux pages telles que demande de renseignements et réponse à une demande, accusé de réception, réclamation et réponse à une réclamation, lettre circulaire, lettre avec tableau, lettre avec énumération verticale, invitation, demande d'emploi et enveloppes.

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE SECOND NIVEAU

L'ÉLÈVE DOIT MAÎTRISER LES SAVOIRS, SAVOIR-FAIRE, SAVOIR-PERCEVOIR OU SAVOIR-ÊTRE JUGÉS COMME ÉTANT PRÉALABLES AUX APPRENTISSAGES DIRECTEMENT NÉCESSAIRES POUR L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF DE PREMIER NIVEAU, PAR EXEMPLE :

Avant d'apprendre à établir les plans des textes (B), l'élève doit :

1. Utiliser un dictionnaire bilingue.
2. Utiliser une grammaire anglaise.
3. Utiliser les outils de référence usuels.
4. Interpréter le vocabulaire commercial.

Avant d'apprendre à rédiger des textes (C), l'élève doit :

5. Comparer la rédaction de lettres en anglais et en français.
6. Utiliser les différentes parties du discours dans une phrase simple.

Avant d'apprendre à effectuer la mise en page (E), l'élève doit :

7. Distinguer les styles de lettres.

MODULE 18 : LOIS DU TRAVAIL

Code : 460182

Durée : 30 h

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT

COMPORTEMENT ATTENDU

Pour démontrer sa compétence, l'élève doit
traiter les demandes relatives aux lois du travail
selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

CONDITIONS D'ÉVALUATION

- À partir d'études de cas et de mises en situation.
- À partir de formulaires de réclamation relatifs aux lois, législations et règlements pouvant être remplis à la main, à la machine à écrire ou avec un micro-ordinateur.
- À l'aide des documents de référence ayant trait aux lois.
- À l'aide de dictionnaires et de grammaires.

CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE

- Manifestation de l'attitude appropriée à la situation.
- Respect des limites de son champ d'intervention.
- Manifestation du souci de la qualité de communication avec la requérante ou le requérant.
- Utilisation convenable du français.
- Maîtrise des outils de télécommunication.

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU

- A. Interpréter les demandes des requérantes ou des requérants.
- B. Renseigner des requérantes ou des requérants.

CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE

- Reconnaissance exacte des éléments importants des situations.
- Détermination des lois s'appliquant aux cas.
- Justesse des renseignements relatifs :
 - aux types de recours possibles;
 - aux démarches à effectuer;
 - aux délais à respecter;
 - aux ressources à consulter.

(à suivre)

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

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU

C. Rassembler les renseignements à fournir avec des réclamations.

D. Produire des documents de réclamation.

E. Assurer le suivi des dossiers.

CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE

- Collecte de tous les renseignements et pièces justificatives pertinentes.
- Rassemblement des renseignements dans les délais prescrits.
- Consignation des renseignements aux dossiers appropriés.

- Exactitude des renseignements fournis.
- Présence des pièces justificatives pertinentes.
- Respect des instructions quant à la façon de remplir les formulaires.
- Présence des signatures requises.
- Respect des règles de l'orthographe d'usage et de la grammaire.

- Production et ajout de toutes les pièces requises par les démarches.
- Respect des délais relatifs aux étapes des démarches.
- Classification appropriée des dossiers.

CHAMP D'APPLICATION : les normes du travail, les droits et libertés de la personne, l'assurance-emploi, la santé et la sécurité au travail, l'accès aux documents des organismes publics et la protection des renseignements personnels, ainsi que les contrats individuels, collectifs et liés à la consommation.

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE SECOND NIVEAU

L'ÉLÈVE DOIT MAÎTRISER LES SAVOIRS, SAVOIR-FAIRE, SAVOIR-PERCEVOIR OU SAVOIR-ÊTRE JUGÉS COMME ÉTANT PRÉALABLES AUX APPRENTISSAGES DIRECTEMENT NÉCESSAIRES POUR L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF DE PREMIER NIVEAU, PAR EXEMPLE :

Avant d'apprendre à interpréter les demandes des requérantes ou des requérants (A), l'élève doit :

1. Interpréter le vocabulaire particulier aux lois du travail.
2. Distinguer les champs d'application des lois du travail.
3. Interpréter les droits et les recours relatifs aux lois du travail.
4. Décrire les conditions favorisant la qualité de la communication.
5. Utiliser un dictionnaire.

MODULE 19 : TRADUCTION EN ANGLAIS

Code : 460194

Durée : 60 h

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT

COMPORTEMENT ATTENDU

Pour démontrer sa compétence, l'élève doit
traduire de la correspondance d'affaires en anglais
selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

CONDITIONS D'ÉVALUATION

- Travail effectué sur micro-ordinateur, avec un logiciel de traitement de texte.
- Travail consistant à traduire et à disposer une lettre d'une page en anglais :
 - à partir d'une lettre rédigée en français;
 - à l'aide de logiciels de correction orthographique et grammaticale;
 - à l'aide de dictionnaires et de grammaires.

CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE

- Utilisation appropriée des outils de référence.
- Utilisation du vocabulaire approprié.
- Respect des règles de l'orthographe d'usage et de la grammaire.
- Absence de fautes de frappe.
- Maîtrise des logiciels.

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU

- A. Organiser son travail.

- B. Préciser le contenu des textes.

CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE

- Interprétation juste des directives.
- Rassemblement de tous les documents et renseignements nécessaires.

- Clarification appropriée des éléments incompris.
- Interprétation juste des idées principales et secondaires.

(à suivre)

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

**PRÉCISIONS SUR LE
COMPORTEMENT ATTENDU**

- C. Formuler des textes en anglais.

- D. Assurer la qualité de la traduction.

- E. Effectuer la mise en page.

**CRITÈRES PARTICULIERS DE
PERFORMANCE**

- Présence des idées principales et des idées secondaires.
- Présentation des idées dans un ordre logique.

- Respect de la syntaxe.
- Utilisation correcte des mots de liaison entre les paragraphes.
- Utilisation appropriée des expressions idiomatiques.
- Utilisation appropriée des logiciels de correction orthographique et grammaticale.
- Fidélité de la traduction au texte original.

- Choix d'un style approprié au contenu.
- Réglage correct de tous les paramètres.
- Présence de toutes les parties.
- Emplacement et apparence corrects de toutes les parties.
- Espacement approprié des parties.

CHAMP D'APPLICATION : lettres d'affaires simples et notes de service.

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE SECOND NIVEAU

L'ÉLÈVE DOIT MAÎTRISER LES SAVOIRS, SAVOIR-FAIRE, SAVOIR-PERCEVOIR OU SAVOIR-ÊTRE JUGÉS COMME ÉTANT PRÉALABLES AUX APPRENTISSAGES DIRECTEMENT NÉCESSAIRES POUR L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF DE PREMIER NIVEAU, PAR EXEMPLE :

Avant d'apprendre à formuler des textes en anglais (C), l'élève doit :

1. Reconnaître la différence entre traduire des idées et traduire des phrases.

MODULE 20 : TRAITEMENT DE TEXTE AVANCÉ

Code : 460204

Durée : 60 h

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT

COMPORTEMENT ATTENDU

Pour démontrer sa compétence, l'élève doit **exploiter les fonctions avancées d'un logiciel de traitement de texte** selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

CONDITIONS D'ÉVALUATION

- Travaux effectués à partir de textes ou de documents représentatifs du milieu des affaires et nécessitant l'emploi des fonctions avancées d'un logiciel de traitement de texte.
- Travaux effectués avec :
 - un micro-ordinateur;
 - un logiciel de traitement de texte;
 - des logiciels de correction orthographique et grammaticale;
 - une imprimante.
- Certaines fonctions nécessiteront l'utilisation d'une base de données et d'un tableur.
- Travaux effectués à partir de consignes de l'enseignante ou de l'enseignant.
- Sans manuel de référence.

CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE

- Utilisation des commandes appropriées.
- Respect des consignes et du temps alloué.
- Respect des règles d'utilisation de l'équipement et du matériel informatiques.

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU

A. Produire des documents personnalisés.

CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE

- Utilisation judicieuse des codes de fusion.
- Présence de toutes les données dans les :
 - fichiers de données;
 - documents personnalisés.
- Emplacement exact des données fusionnées.

(à suivre)

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

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU

CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE

- | | |
|---|--|
| A. Produire des documents personnalisés. <i>(suite)</i> | <ul style="list-style-type: none">- Insertion réussie de données issues d'une base de données.- Absence de fautes. |
| B. Produire des formulaires et saisir des données. | <ul style="list-style-type: none">- Création de formulaires informatisés complets et bien disposés.- Présence de toutes les données dans les :<ul style="list-style-type: none">▪ fichiers de données;▪ documents personnalisés.- Préparation correcte de fichiers servant à disposer des données sur des formulaires préimprimés.- Emplacement exact des données fusionnées dans les :<ul style="list-style-type: none">▪ formulaires informatisés;▪ formulaires préimprimés.- Absence de fautes. |
| C. Trier du texte et des données. | <ul style="list-style-type: none">- Sélection appropriée du type de tri.- Utilisation exacte des opérateurs de sélection. |
| D. Adapter le fonctionnement du logiciel à des besoins particuliers. | <ul style="list-style-type: none">- Adaptation des paramètres de fonctionnement appropriée au besoin du poste de travail. |
| E. Saisir du texte en colonnes. | <ul style="list-style-type: none">- Choix du type de colonnes approprié.- Détermination exacte :<ul style="list-style-type: none">▪ du nombre de colonnes;▪ de la distance entre les colonnes;▪ des marges des colonnes.- Absence de fautes de frappe. |
| F. Effectuer la numérotation automatique et la création de banques de textes. | <ul style="list-style-type: none">- Utilisation judicieuse de la fonction de numérotation automatique quant :<ul style="list-style-type: none">▪ au type de numérotation;▪ à la position des niveaux;▪ au nombre de niveaux.- Création et utilisation judicieuse de banques de textes. |

(à suivre)

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

**PRÉCISIONS SUR LE
COMPORTEMENT ATTENDU**

**CRITÈRES PARTICULIERS DE
PERFORMANCE**

- | | |
|--|--|
| F. Effectuer la numérotation automatique et la création de banques de textes. <i>(suite)</i> | - Absence de fautes de frappe. |
| G. Automatiser des tâches courantes à l'aide de macrocommandes et de barres d'outils. | - Création de macrocommandes et de barres d'outils fonctionnelles. |
| H. Produire des listes, des index et des tables des matières. | - Détermination exacte : <ul style="list-style-type: none">▪ de la position des niveaux;▪ du nombre de niveaux;▪ de la numérotation des pages. - Détermination exacte de toutes les parties devant apparaître dans les listes, index et tables des matières.
- Délimitation exacte du contenu des listes, index et tables des matières. |
| I. Effectuer des calculs dans les tableaux. | - Utilisation des fonctions de calcul appropriées aux besoins.
- Insertion réussie de feuilles de calcul venant d'un tableur. |
| J. Exporter et importer des fichiers. | - Sélection du mode de conversion approprié.
- Importation de fichiers à l'endroit approprié.
- Création de fichiers d'exportation appropriés au besoin. |
| K. Utiliser des modèles de documents. | - Récupération du modèle approprié.
- Modification des paramètres en fonction des nouveaux besoins. |

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE SECOND NIVEAU

L'ÉLÈVE DOIT MAÎTRISER LES SAVOIRS, SAVOIR-FAIRE, SAVOIR-PERCEVOIR OU SAVOIR-ÊTRE JUGÉS COMME ÉTANT PRÉALABLES AUX APPRENTISSAGES DIRECTEMENT NÉCESSAIRES POUR L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF DE PREMIER NIVEAU, PAR EXEMPLE :

Avant d'apprendre à effectuer la numérotation automatique et la création de banques de textes (F), l'élève doit :

1. Choisir les éléments à inclure dans des banques de textes.

Avant d'apprendre à automatiser des tâches courantes à l'aide de macrocommandes et de barres d'outils (G), l'élève doit :

2. Reconnaître l'importance de l'automatisation des fonctions pour l'exécution du travail.

MODULE 21 : ÉDITIQUE

Code : 460214

Durée : 60 h

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT

COMPORTEMENT ATTENDU

Pour démontrer sa compétence, l'élève doit
concevoir la présentation visuelle d'un document
selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

CONDITIONS D'ÉVALUATION

- Travail consistant à faire la mise en page d'un document ne dépassant pas six pages et comprenant des graphiques, des trames et des polices de caractères différentes.
- À partir d'un texte, fourni sur papier et dans un fichier, comportant des annotations relatives à la disposition du document.
- Travail effectué sur un micro-ordinateur avec un logiciel de traitement de texte, des banques de graphiques et un utilitaire de saisie d'écran.
- Sans document de référence.

CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE

- Absence de fautes.
- Utilisation appropriée des commandes du logiciel de traitement de texte.
- Respect des consignes et du temps alloué.

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU

- A. Planifier la présentation d'un document.
- B. Déterminer l'apparence des titres, des sous-titres, des mots importants et du texte.

CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE

- Harmonie entre les éléments.
- Équilibre visuel de la maquette.
- Uniformité du style de présentation choisi.
- Choix judicieux des polices de caractères.
- Justesse de la proportion entre les différentes tailles de caractères.
- Espacement entre les parties du texte proportionnel à la taille des caractères.

(à suivre)

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

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU

C. Déterminer le contenu et l'apparence d'en-têtes et de bas de page.

D. Créer des styles.

E. Répartir des textes sur des pages.

F. Créer des trames.

G. Insérer des graphiques.

H. Disposer des pages de présentation.

CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE

- Détermination juste :
 - du texte à inclure;
 - de la taille des caractères;
 - du type de police de caractères.
- Disposition correcte des éléments graphiques.
- Emplacement judicieux des éléments d'en-têtes et de bas de page.

- Réglage approprié de tous les paramètres.

- Disposition des textes appropriée :
 - aux formats des pages;
 - au contenu des textes.

- Emplacement judicieux des trames.
- Choix judicieux des types de trait et de trame.
- Dimensions exactes des zones imprimables internes et externes.
- Présence des contenus des légendes.

- Création appropriée de graphiques à partir de saisies d'écran et de lecteurs optiques.
- Respect des procédures d'importation à partir de :
 - banques de graphiques;
 - logiciels de dessins.
- Positionnement approprié des graphiques.
- Dimensions appropriées des graphiques.

- Disposition juste des éléments les uns par rapport aux autres.
- Apparence des caractères appropriée à la nature des documents.

(à suivre)

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

**PRÉCISIONS SUR LE
COMPORTEMENT ATTENDU**

I. Faire la mise en page de l'ensemble d'un document.

**CRITÈRES PARTICULIERS DE
PERFORMANCE**

- Disposition des composantes du document appropriée à sa nature et à son contenu.
- Équilibre de la mise en page.
- Apparence des différentes parties du texte appropriée à la nature et au contenu du document.
- Manifestation de créativité dans la mise en page.
- Utilisation judicieuse des graphiques et des dessins.
- Présence de toutes les composantes du document.

CHAMP D'APPLICATION : éditique appliquée à la production de documents tels que dépliants, cartes professionnelles, invitations, textes de publicité, rapports, articles de revue, études, etc.

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE SECOND NIVEAU

L'ÉLÈVE DOIT MAÎTRISER LES SAVOIRS, SAVOIR-FAIRE, SAVOIR-PERCEVOIR OU SAVOIR-ÊTRE JUGÉS COMME ÉTANT PRÉALABLES AUX APPRENTISSAGES DIRECTEMENT NÉCESSAIRES POUR L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF DE PREMIER NIVEAU, PAR EXEMPLE :

Avant d'apprendre à planifier la présentation d'un document (A), l'élève doit :

1. Interpréter le vocabulaire de l'édition.
2. Expliquer le mode de planification d'un document.

Avant d'apprendre à déterminer l'apparence des titres, des sous-titres, des mots importants et du texte (B), l'élève doit :

3. Expliquer l'effet de la mise en évidence sur l'esthétique d'une mise en page.
4. Expliquer les règles se rapportant aux modalités de numérotation des parties d'un document.

Avant d'apprendre à créer des trames (F), l'élève doit :

5. Décrire le rôle des trames dans un texte.

MODULE 22 : PRODUCTION DE DOCUMENTS

Code : 460225

Durée : 75 h

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT

COMPORTEMENT ATTENDU

Pour démontrer sa compétence, l'élève doit
produire des documents
selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

CONDITIONS D'ÉVALUATION

- À partir d'idées générales présentées de vive voix, par écrit ou sur machine à dicter et d'un plan de classification.
- À l'aide de logiciels de correction orthographique et grammaticale.
- À l'aide de dictionnaires et de grammaires.
- Travaux effectués sur un micro-ordinateur avec un logiciel de traitement de texte. Certains travaux nécessiteront l'emploi d'un tableur.

CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE

- Respect des règles d'utilisation de l'équipement et du matériel informatiques.
- Maîtrise des logiciels.
- Application correcte des notions d'éditique.
- Absence de fautes.

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU

A. Organiser son travail.

CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE

- Rassemblement de tous les documents et renseignements nécessaires à la production.
- Interprétation juste des idées générales fournies.
- Détermination des types de documents appropriés aux idées générales fournies.
- Utilisation appropriée des outils de télécommunication.

(à suivre)

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

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU

B. Rédiger le contenu des documents.

C. Assurer la qualité des textes.

D. Effectuer la mise en page.

E. Classifier des documents.

CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE

- Respect des idées générales fournies.
- Établissement de liens appropriés entre les idées.
- Application correcte des règles de rédaction relatives :
 - à l'orthographe;
 - à la grammaire;
 - à la structure des phrases;
 - à la ponctuation.
- Utilisation de la terminologie appropriée aux documents.

- Utilisation des logiciels de correction orthographique et grammaticale.

- Réglages appropriés de tous les paramètres.
- Absence de fautes de frappe.
- Conversion correcte des fichiers provenant d'un tableur.
- Présence de toutes les parties des documents.
- Atteinte d'une vitesse de saisie de 40 mots à la minute pendant quatre minutes pour le texte suivi.

- Détermination exacte de l'objet des documents.
- Détermination de la cote en fonction du plan de classification.

CHAMP D'APPLICATION :

Saisie : formulaires, tableaux, rapports, communiqués, documents publicitaires, appels d'offres, soumissions et contrats.

Rédaction : formulaires, tableaux, communiqués et documents publicitaires.

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE SECOND NIVEAU

L'ÉLÈVE DOIT MAÎTRISER LES SAVOIRS, SAVOIR-FAIRE, SAVOIR-PERCEVOIR OU SAVOIR-ÊTRE JUGÉS COMME ÉTANT PRÉALABLES AUX APPRENTISSAGES DIRECTEMENT NÉCESSAIRES POUR L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF DE PREMIER NIVEAU, PAR EXEMPLE :

Avant d'apprendre à organiser son travail (A), l'élève doit :

1. Différencier le contenu de documents d'affaires.
2. Expliquer le rôle de documents d'affaires.
3. Expliquer les liens qui existent entre différents documents d'affaires.
4. Expliquer les procédures légales relatives à la circulation de documents d'affaires tels que des appels d'offre et des soumissions.
5. Utiliser une machine à dicter.
6. Distinguer les modes de présentation de documents d'affaires.

Avant d'apprendre à classifier les documents (E), l'élève doit :

7. Expliquer les raisons motivant la prise de copies de sécurité des documents ayant une portée légale.

MODULE 23 : RÉUNIONS D'AFFAIRES

Code : 460232

Durée : 30 h

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT

COMPORTEMENT ATTENDU

Pour démontrer sa compétence, l'élève doit **préparer des réunions d'affaires** selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

CONDITIONS D'ÉVALUATION

- Avec de l'équipement informatique et les logiciels utilisés dans l'entreprise :
 - base de données;
 - traitement de texte;
 - outils de télécommunication.
- À l'aide d'extraits d'annuaires téléphoniques et de documents de référence relatifs aux services postaux.
- À l'aide de dictionnaires et de grammaires.

CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE

- Utilisation judicieuse des outils de télécommunication.
- Gestion efficace du temps.
- Respect des règles d'utilisation de l'équipement et du matériel informatiques.
- Manifestation du souci de la qualité de communication.

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU

- A. Prendre connaissance des directives.
- B. Vérifier la disponibilité des ressources.

CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE

- Interprétation juste des demandes.
- Détermination juste des besoins.
- Vérification des agendas de toutes les personnes participantes.
- Vérification de la disponibilité et réservation des ressources matérielles.
- Détermination des périodes les plus appropriées pour la tenue des réunions.

(à suivre)

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

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU

- C. Organiser son travail.

- D. Produire des avis de convocation et les documents d'accompagnement.

- E. Acheminer les documents nécessaires à la tenue des réunions.

- F. Aménager des salles de réunion.

CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE

- Détermination correcte des étapes de préparation des réunions.
- Détermination de calendriers réalistes pour :
 - l'ensemble des travaux à effectuer;
 - l'application de la procédure de convocation.

- Production correcte de tous les documents nécessaires.
- Absence de fautes de frappe.
- Respect des règles de l'orthographe d'usage et de la grammaire.
- Classification appropriée des documents.
- Maîtrise des outils informatiques.
- Qualité de la présentation visuelle.

- Choix des moyens d'expédition appropriés.
- Acheminement des documents appropriés.
- Expédition des documents au moment approprié.

- Disposition correcte de tout le matériel nécessaire :
 - documents;
 - ressources techniques.
- Organisation appropriée :
 - de l'accueil des participantes et des participants;
 - des pauses;
 - des repas.

CHAMP D'APPLICATION :

Rédaction : avis de convocation et comptes rendus.

Saisie : avis de convocation, ordres du jour, procès-verbaux, comptes rendus et résumés.

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE SECOND NIVEAU

L'ÉLÈVE DOIT MAÎTRISER LES SAVOIRS, SAVOIR-FAIRE, SAVOIR-PERCEVOIR OU SAVOIR-ÊTRE JUGÉS COMME ÉTANT PRÉALABLES AUX APPRENTISSAGES DIRECTEMENT NÉCESSAIRES POUR L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF DE PREMIER NIVEAU, PAR EXEMPLE :

Avant d'apprendre à vérifier la disponibilité des ressources (B), l'élève doit :

1. Distinguer les moyens électroniques de gestion du temps.
2. Distinguer les supports techniques pouvant servir pendant une réunion.

Avant d'apprendre à organiser son travail (C), l'élève doit :

3. Classifier des activités en fonction de leur niveau de rendement et de leur échéance.

Avant d'apprendre à produire des avis de convocation et les documents d'accompagnement (D), l'élève doit :

4. Distinguer les règles de disposition de documents d'affaires.
5. Distinguer un avis de convocation d'un ordre du jour.
6. Décrire l'effet des procédures d'assemblées délibérantes sur la disposition des procès-verbaux et des comptes rendus.
7. Expliquer les procédures légales relatives à la circulation des procès-verbaux.

Avant d'apprendre à acheminer les documents nécessaires à la tenue des réunions (E), l'élève doit :

8. Se soucier de l'importance du respect des délais de convocation.

MODULE 24 : MISE À JOUR DE DOSSIERS

Code : 460241

Durée : 15 h

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT

COMPORTEMENT ATTENDU

Pour démontrer sa compétence, l'élève doit **mettre à jour des dossiers** selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

CONDITIONS D'ÉVALUATION

- Travail consistant à apporter des modifications à un dossier contenant de nombreux documents. Les consignes relatives aux modifications proviennent de sources ou supports tels que machine à dicter, outils de télécommunication, imprimés et notes manuscrites.
- Avec l'équipement informatique et les logiciels utilisés dans l'entreprise :
 - base de données;
 - tableur;
 - traitement de texte;
 - messagerie électronique.
- À l'aide de dictionnaires et de grammaires.
- À l'aide des logiciels de correction orthographique et grammaticale.

CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE

- Utilisation judicieuse de l'équipement informatique.
- Conformité des mises à jour avec les consignes.
- Absence de fautes de frappe.
- Souci de la qualité.
- Maîtrise de l'orthographe d'usage et de la grammaire.

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU

A. Organiser son travail.

CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE

- Détermination d'un plan de travail approprié à l'ampleur des travaux et à leur durée.
- Établissement d'un calendrier respectant les priorités.
- Choix judicieux des outils.

(à suivre)

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

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU

B. Ajouter et retirer des données dans des documents.

C. Changer des éléments de la mise en forme des documents.

D. Réaménager des listes de données.

E. Produire les nouvelles versions des documents.

CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE

- Récupération exacte des données à partir de sources variées telles que :
 - documents imprimés;
 - machine à dicter;
 - outils de télécommunication.
- Modifications appropriées des documents quant à :
 - l'ajout et au retrait de textes;
 - l'ajout et au retrait de chapitres;
 - l'ajout de glossaires ou d'index.
- Modification de la numérotation et de la table des matières en fonction des ajouts et des retraités effectués.
- Insertion correcte de dessins, tableaux et graphiques.
- Changements appropriés à la mise en forme des documents quant à :
 - à l'utilisation de polices de caractères pour les titres, sous-titres, mots importants et texte;
 - aux paramètres de disposition relatifs à l'ensemble du document.
- Application correcte des notions d'édition.
- Fusion exacte de champs contenus dans différentes bases de données.
- Présence de toutes les données.
- Application correcte de la procédure d'impression.
- Détermination exacte du nombre de copies nécessaires.

(à suivre)

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

**PRÉCISIONS SUR LE
COMPORTEMENT ATTENDU**

**CRITÈRES PARTICULIERS DE
PERFORMANCE**

F. Vérifier son travail.

- Application correcte d'une procédure de vérification quant à :
 - la comparaison du calendrier avec la durée d'exécution des travaux;
 - la comparaison des modifications prévues dans le plan de travail avec les versions finales;
 - l'évaluation du choix de l'outil.

G. Assurer le suivi ou l'acheminement des documents mis à jour.

- Détermination de cotes appropriées aux nouveaux documents.
- Rédaction appropriée de la lettre ou de la note d'accompagnement.
- Détermination du mode d'expédition approprié.

MODULE 25 : RECHERCHE D'EMPLOI

Code : 460252

Durée : 30 h

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE SITUATION

INTENTION POURSUIVIE

Acquérir la compétence permettant de
utiliser des moyens de recherche d'emploi
en tenant compte des précisions et en participant aux activités proposées selon le plan de mise
en situation, les conditions et les critères qui suivent.

Précisions

- Connaître les différents aspects d'une méthode de recherche d'emploi.
- Consulter des sources d'information.
- Préparer des documents pour la recherche d'emploi.
- Planifier sa recherche d'emploi.
- Prendre contact avec des entreprises.

PLAN DE MISE EN SITUATION

PHASE 1 : Préparation à la recherche d'emploi

- S'informer sur les étapes à suivre pour rechercher un emploi.
- Prendre connaissance des sources d'information pouvant être consultées pendant la recherche d'emploi.
- S'informer sur les critères de recrutement selon les formes d'entreprises.
- Faire une liste d'employeuses et d'employeurs potentiels.
- Expérimenter des techniques d'entrevues.

PHASE 2 : Application d'un plan de recherche d'emploi

- Planifier les étapes de sa recherche.
- Rédiger un curriculum vitæ et une lettre de présentation.
- Effectuer les démarches prévues dans son plan de recherche.
- Tenir un journal de bord faisant état des étapes du plan de recherche et des démarches effectuées.

(à suivre)

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE SITUATION (suite)

PHASE 3 : Évaluation de ses démarches et des moyens utilisés

- En s'inspirant de son journal de bord, commenter la pertinence des documents utilisés et l'efficacité de ses démarches.

CONDITIONS D'ENCADREMENT

- Fournir aux élèves les ressources matérielles et des exemples facilitant les travaux.
- Expliquer aux élèves les modes d'utilisation des sources de référence.
- Diriger les élèves vers les personnes-ressources pouvant les aider dans leur démarche.
- Allouer du temps et des moyens pour permettre aux élèves d'expérimenter leur plan de recherche.
- Assurer un suivi tout au long de la progression des travaux.
- Favoriser les échanges d'opinions et la collaboration entre les élèves.
- Favoriser une démarche autonome et personnalisée.

CRITÈRES DE PARTICIPATION

PHASE 1 :

- Consulte les sources d'information mises à sa disposition.
- Recueille des données.

PHASE 2 :

- Produit une lettre de présentation et un curriculum vitæ respectant les règles de présentation et contenant des données relatives à l'expérience de travail, à la formation et aux compétences, aux renseignements personnels et aux loisirs.
- Dépose un journal de bord contenant les données relatives à chacune des étapes de son plan de recherche ainsi que la description des démarches qui ont été effectuées.

PHASE 3 :

- Commente, de manière réaliste et cohérente, le bilan de son expérience.

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE SECOND NIVEAU

L'ÉLÈVE DOIT MAÎTRISER LES SAVOIRS, SAVOIR-FAIRE, SAVOIR-PERCEVOIR OU SAVOIR-ÊTRE JUGÉS COMME ÉTANT PRÉALABLES AUX APPRENTISSAGES DIRECTEMENT NÉCESSAIRES POUR L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF DE PREMIER NIVEAU, PAR EXEMPLE :

Avant d'entreprendre les activités de la PHASE 2, (Application d'un plan de recherche d'emploi), l'élève doit :

1. Expliquer dans quelle mesure les caractéristiques du marché du travail peuvent influencer sur son insertion.

MODULE 26 : INTÉGRATION AU TRAVAIL

Code : 460265

Durée : 75 h

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE SITUATION

INTENTION POURSUIVIE

Acquérir la compétence permettant de
s'intégrer au milieu de travail

en tenant compte des précisions et en participant aux activités proposées selon le plan de mise en situation, les conditions et les critères qui suivent.

Précisions

- Être consciente ou conscient de la place qu'on occupe dans une entreprise.
- Effectuer des tâches dans une entreprise.
- Être consciente ou conscient des changements de perception qu'entraîne un séjour en milieu de travail.

PLAN DE MISE EN SITUATION

PHASE 1 : Préparation au séjour en milieu de travail

- Prendre connaissance des renseignements et des modalités relatifs au stage.
- S'informer sur la structure de l'entreprise.
- Se situer dans la structure de l'entreprise relativement à sa tâche et à son poste.

PHASE 2 : Observation et exécution d'activités en milieu de travail

- Observer le contexte de travail.
- Effectuer différentes tâches professionnelles ou participer à leur exécution.
- Vérifier la satisfaction de la personne responsable du stage relativement aux activités exécutées.
- Faire état de ses observations sur le contexte de travail et sur les tâches effectuées dans l'entreprise.

PHASE 3 : Comparaison des perceptions de départ aux réalités du milieu

- Comparer la perception du métier que l'on avait avant le stage avec celle que l'on a après.
- Évaluer l'influence de l'expérience sur le choix d'un futur emploi.

(à suivre)

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

CONDITIONS D'ENCADREMENT

- Maintenir une collaboration étroite entre l'école et l'entreprise.
- Rendre possible l'observation et l'exécution des tâches professionnelles.
- S'assurer de la supervision du travail des stagiaires par une personne responsable de l'entreprise (tutrice, tuteur).
- Assurer l'encadrement périodique des élèves.
- Intervenir en cas de difficultés ou de problèmes.
- Favoriser les échanges d'opinions entre les élèves ainsi que l'expression chez toutes et tous, particulièrement au moment de la confrontation des perceptions de départ avec le vécu en milieu de travail.

CRITÈRES DE PARTICIPATION

- PHASE 1 :
- Recueille des données relatives au stage et à la structure de l'entreprise.
 - Décrit les tâches prévues pour la ou le stagiaire.

- PHASE 2 :
- Respecte les directives de l'entreprise relativement aux activités qu'on lui permet d'exercer à titre de stagiaire, les horaires de travail et les règles de l'éthique professionnelle.
 - Fait état de ses observations sur au moins cinq aspects du contexte de travail et sur les tâches effectuées au cours du stage.

- PHASE 3 :
- Résume son expérience en milieu de travail en indiquant quelle influence elle aura sur le choix d'un futur emploi.

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE SECOND NIVEAU

L'ÉLÈVE DOIT MAÎTRISER LES SAVOIRS, SAVOIR-FAIRE, SAVOIR-PERCEVOIR OU SAVOIR-ÊTRE JUGÉS COMME ÉTANT PRÉALABLES AUX APPRENTISSAGES DIRECTEMENT NÉCESSAIRES POUR L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF DE PREMIER NIVEAU, PAR EXEMPLE :

Avant d'entreprendre les activités de la PHASE 1, (Préparation au séjour en milieu de travail), l'élève doit :

1. Appliquer les étapes de planification de la recherche d'un lieu de stage.
2. Se soucier de l'importance de l'attitude au moment de la recherche dynamique d'un lieu de stage.

Avant d'entreprendre les activités de la PHASE 2, (Observation et exécution d'activités en milieu de travail), l'élève doit :

3. Décrire les éléments à consigner en cours de stage.
4. Décrire le comportement à adopter en milieu de travail.

Éducation

Québec 

17-0121-01