

F1 F2 F3 F4
460 - 011

MÉTIER

et
formation

Secrétariat

Guide
d'apprentissage

sofad

ADMINISTRATION, COMMERCE ET INFORMATIQUE

MÉTIER ET FORMATION

SECRETARIAT

460-011

GUIDE D'APPRENTISSAGE

sofad

Production de l'édition 2012

Rédaction : Diane Marcil

Révision pédagogique : Nicole Daigneault

Révision linguistique et correction d'épreuves : Françoise Labelle

Édition et page couverture : BeauGraf

Gestion du projet : Nicole Daigneault

Production de l'édition 2000

Rédaction : André Dumas

Collaboration : France Daigneault et Nicole Daigneault

Rédaction des documents initiaux (extraits) : Charline Bouchard et Lisa Guay

Révision de contenu : Lyne Proulx

Révision linguistique : Lise Dolbec

Illustrations : MERO

Infographie : Éditech

Saisie des textes : Sylvie Durocher

Gestion du projet : André Dumas

La Société de formation à distance des commissions scolaires du Québec (SOFAD) tient à remercier le Centre d'élaboration des moyens d'enseignement du Québec (CEMEQ) de lui avoir permis d'adapter ce guide pour la formation à distance.

Dans le présent document, le masculin est utilisé sans aucune discrimination et uniquement dans le but d'alléger le texte.

© Société de formation à distance des commissions scolaires du Québec

Tous droits de traduction et d'adaptation, en totalité ou en partie, réservés pour tous pays. Toute reproduction par procédé mécanique ou électronique, y compris la microreproduction, est interdite sans l'autorisation écrite d'un représentant dûment autorisé de la Société de formation à distance des commissions scolaires du Québec.

Dépôt légal – 2012

Bibliothèque et Archives nationales du Québec

Bibliothèque et Archives Canada

ISBN : 978-2-89493-430-2

TABLE DES MATIÈRES

PRÉAMBULE

Avant toutes choses... bienvenue!	ix
Votre formation	x
Programme d'études en secrétariat	xi
Objectifs du module	xii
Avez-vous les préalables?	xiii
Évaluation du module	xiii
Organisation du temps	xiv
Évaluation (devoir)	xiv
Méthode de travail	xv
Pictogrammes	xv
Introduction	xvi

CHAPITRE 1 UNE VISION RÉALISTE DU MÉTIER

Préparation à la recherche d'information	1.2
Premières impressions	1.2
Avez-vous choisi le métier qui vous convient?	1.2
<i>Exercice 1.1</i>	1.3
Stratégies de recherche d'information	1.5
<i>Exercice 1.2 (Exercice facultatif sur le Web)</i>	1.6
Présentation de l'information recueillie	1.8
Présentation générale du métier de secrétaire	1.9
Secteurs d'économie et types d'entreprises	1.9
Perspectives d'emploi et conditions salariales	1.10
Types de postes	1.10
Polyvalence de la personne qui occupe un poste de secrétaire	1.12
Bilinguisme ou trilinguisme	1.12
Qualité du français écrit et parlé	1.14
Recyclage professionnel	1.14
<i>Exercice 1.3</i>	1.14
Tâches des secrétaires	1.17
<i>Évaluation sommative – Première partie</i>	1.17
Tâches et opérations	1.18
Importance des tâches	1.21
<i>Exercice 1.4</i>	1.23

TABLE DES MATIÈRES

Habilités à développer	1.24
Informatique	1.24
Langue	1.27
Comptabilité	1.29
Technologie	1.29
Comportements à acquérir	1.30
Capacité d'adaptation	1.30
Souci du travail bien fait	1.31
Ponctualité	1.32
Efficacité	1.33
Esprit d'équipe	1.34
Ordre et méthode	1.34
Discrétion et confidentialité	1.35
Cordialité et politesse	1.35
Honnêteté	1.35
Patience	1.36
Apparence soignée	1.36
Approche qualité	1.37
<i>Exercice 1.5</i>	1.38
Exploration du métier dans une entreprise	1.39
Demande d'une rencontre	1.39
Préparation de la rencontre	1.40
Préparation des questions	1.41
Prise de notes	1.44
<i>Évaluation sommative – Deuxième partie</i>	1.45
<i>Évaluation sommative – Troisième partie</i>	1.45
Risques associés au métier et CSST	1.46
Commission des normes du travail (CNT)	1.48
Travail autonome	1.48
Réflexion collective sur le métier	1.51
<i>Évaluation sommative – Quatrième partie</i>	1.52

CHAPITRE 2 UNE FORMATION DE QUALITÉ

Programme d'études	2.3
Programme d'études et préalables	2.4
Compétences	2.5
<i>Exercice 2.1</i>	2.7
Objectifs généraux	2.8
<i>Exercice 2.2</i>	2.10
Buts de la formation	2.11
<i>Exercice 2.3</i>	2.12
Évaluation des apprentissages	2.13
Évaluation formative	2.13
Évaluation sommative	2.14
Évaluation d'un module de situation	2.16
<i>Évaluation sommative – Cinquième partie</i>	2.17
<i>Évaluation sommative – Sixième partie</i>	2.17

CORRIGÉ DES EXERCICES

<i>Exercice 1.1</i>	C.2
<i>Exercice 1.2 (Exercice facultatif sur le Web)</i>	C.2
<i>Exercice 1.3</i>	C.3
<i>Exercice 1.4</i>	C.3
<i>Exercice 2.1</i>	C.4
<i>Exercice 2.2</i>	C.4
<i>Exercice 2.3</i>	C.4

Fiche de rétroaction**Webographie****Échéancier de travail**

PRÉAMBULE

Vous me reconnaissez?
C'est moi, Gédélett! Je suis secrétaire
dans une grande entreprise, où j'ai acquis
mes lettres... de noblesse,
de là mon nom...

Ayant exercé mon métier depuis quelques
années, j'ai des choses importantes à vous livrer.
Croyez-le ou non, ce métier a ses subtilités que
seule une personne d'expérience comme moi
peut vous faire découvrir. Alors, à bientôt et
au plaisir de vous retrouver au détour
d'une page!



Depuis longtemps,
je rêvais du jour où l'on m'inviterait à
témoigner de mon métier d'adjoint
administratif. Ce moment est enfin arrivé
grâce aux bons offices de ma compagne de
travail Gédélett. Moi, j'ai une idée fixe, une
véritable obsession : celle que l'entreprise
conserve, à tout le moins, son taux de
croissance actuel... Je viendrai moi aussi,
de temps à autres, émailler le texte
de propos qui, je l'espère, vous
seront utiles.



M. ToFix

AVANT TOUTES CHOSES... BIENVENUE!

Bienvenue au module *Métier et formation*!

Il s'agit du premier module de votre programme d'études. Nous sommes certains que vous avez bien réfléchi, avant de vous y inscrire, mais peut-être vous demandez-vous tout de même si vous avez fait le bon choix.

Ce module a pour but de vous aider à mieux connaître toutes les ficelles de votre futur métier... Vous y trouverez donc des renseignements utiles sur la formation que vous aurez à suivre, sur le milieu de travail et sur les compétences qu'on attendra de vous : ceci vous permettra de jeter un éclairage nouveau sur les connaissances que vous aviez déjà du métier de secrétaire.

Après avoir terminé l'étude sérieuse de ce premier module, vous pourrez alors confirmer avec enthousiasme que c'est bien le métier dont vous rêviez... ou alors revoir votre décision et évaluer votre choix de carrière.

À la fin de votre apprentissage, nous souhaiterions que vous nous communiquiez vos commentaires au moyen de la *fiche de rétroaction*, que vous trouverez à la fin de ce guide. Vous pourrez la retourner à votre enseignant ou à votre tuteur en même temps que votre évaluation. Cela nous permettra de connaître votre degré de satisfaction à l'égard de ce module, afin de l'améliorer.

Bon succès!

André Dumas, rédacteur

VOTRE FORMATION

Ce module, *Métier et formation*, fait partie du programme menant à l'obtention du diplôme d'études professionnelles en secrétariat. Le programme se subdivise en 26 modules totalisant 1 485 heures de formation.

Consultez le tableau suivant pour mieux connaître le nom des modules et le nombre d'heures prévu pour chacun.



■ PROGRAMME D'ÉTUDES EN SECRÉTARIAT

Nombre de modules : 26 Code du programme : 5212

Durée en heures : 1 485 Valeur en unités : 99

Code	Titre du module	Durée	Unités
460-011	Métier et formation	15	1
460-025	Méthode de doigté	75	5
460-036	Révision de textes en français	90	6
460-044	Gestion de l'information	60	4
460-056	Traitement de texte de base	90	6
460-066	Rédaction en français	90	6
460-078	Tâches comptables courantes	120	8
460-082	Base de données	30	2
460-091	Approche qualité	15	1
460-104	Tâches comptables périodiques	60	4
460-112	Communication	30	2
460-122	Outils de télécommunication	30	2
460-135	Communication bilingue	75	5
460-146	Correspondance en français	90	6
460-154	Tableur	60	4
460-162	Gestion du temps	30	2
460-176	Correspondance en anglais	90	6
460-182	Lois du travail	30	2
460-194	Traduction en anglais	60	4
460-204	Traitement de texte avancé	60	4
460-214	Éditique	60	4
460-225	Production de documents	75	5
460-232	Réunions d'affaires	30	2
460-241	Mise à jour de dossiers	15	1
460-252	Recherche d'emploi	30	2
460-265	Intégration au travail	75	5

Une unité équivaut à 15 heures de formation.

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

OBJECTIFS DU MODULE

Pour connaître les tâches que vous aurez à effectuer, lisez les objectifs du module dans le tableau suivant. Consultez-les aussi souvent qu'il sera nécessaire pour vous situer dans votre démarche d'apprentissage.

Objectifs

- S'informer sur la réalité du métier.
- Se renseigner sur les exigences du marché du travail.
- S'informer des connaissances requises pour exercer le métier.
- Comparer ses goûts, ses champs d'intérêt et ses qualités personnelles avec la réalité du métier.
- Justifier son choix de poursuivre ou non sa formation.



AVEZ-VOUS LES PRÉALABLES?

Le module *Métier et formation* n'exige aucun préalable, c'est-à-dire qu'il ne faut aucune connaissance particulière pour s'y inscrire.

Assurez-vous toutefois, lorsque vous voudrez suivre d'autres cours, qu'ils ne posent aucune condition d'inscription. Par exemple, vous devez avoir réussi le module *Traitement de texte de base* avant de pouvoir vous inscrire au module *Traitement de texte avancé*.

Certains modules, cependant, ne demandent pas de préalables. Nous vous invitons à prendre connaissance immédiatement du tableau des préalables qui se trouve au début du second chapitre : ayez la sagesse de le consulter avant de vous inscrire à un module, quel qu'il soit.

ÉVALUATION DU MODULE

À la fin de ce module, vous ne serez pas soumis à une épreuve sous surveillance du ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport. En effet, ce module porte sur les caractéristiques du métier et sur les connaissances à acquérir pour l'exercer; il n'y a pas de matière à étudier comme c'est le cas, par exemple, au module *Rédaction en français*. Ainsi, la mention « Réussite » apparaîtra sur le relevé de notes des élèves qui auront participé activement aux activités proposées et qui auront effectué les exercices et travaux demandés.

Aux élèves de la formation à distance :

Nous vous demandons de faire tous les exercices du guide d'apprentissage ainsi que le devoir demandé. S'il vous reste des interrogations concernant le métier, n'hésitez pas à communiquer avec votre tuteur.

Aux élèves des centres de formation :

L'évaluation est basée sur votre participation active aux activités en groupe, sur la collecte de données concernant le métier qui vous intéresse et sur la présentation d'un bilan personnel écrit, justifiant votre intérêt ou non à poursuivre votre formation. Les modalités d'évaluation seront précisées par l'enseignant.

Votre participation nécessite bien entendu une présence assidue, mais active aussi. N'hésitez donc pas à interroger votre enseignant sur toute question concernant le métier.

Profitez de vos moments libres et des activités en groupe pour échanger sur les différentes facettes du métier. Plus vous en saurez sur le métier, plus vous en aurez une idée exacte, et plus il vous sera facile de décider si vous voulez ou non l'exercer.

ORGANISATION DU TEMPS

Aux élèves de la formation à distance :

Consultez l'échéancier de travail qui se trouve à la fin de ce guide, puis lisez ce qui suit.

Pour une efficacité optimale, nous vous recommandons de suivre le cheminement proposé dans l'échéancier de travail. Celui-ci s'échelonne sur une période de cinq semaines. Il vous permettra de conserver un rythme d'apprentissage soutenu afin d'assimiler progressivement la matière présentée.

Établissez votre horaire de travail.

À l'aide de l'échéancier de travail, déterminez les dates où vous ferez l'apprentissage de chacun des chapitres et où vous remplirez les différentes parties de l'évaluation, puis inscrivez-les dans la colonne appropriée.

Prenez l'habitude de respecter vos échéances. Si vous n'avez pas terminé une partie à temps, vous devrez y consacrer plus d'heures sans toutefois perturber votre échéancier de travail.

ÉVALUATION (devoir)

Il n'y a qu'une seule évaluation pour ce module, mais elle est subdivisée en six parties, que vous remplirez tout au long du module. Lorsqu'on vous y invitera, remettez votre évaluation à votre enseignant ou à votre tuteur pour qu'il la corrige.

La plupart des questions exigent des réponses personnelles : il n'y a donc pas de bonnes ni de mauvaises réponses. Si vous le désirez, n'hésitez pas à poser des questions à votre enseignant ou à votre tuteur pour obtenir de plus amples renseignements concernant le métier que vous avez choisi.

Ce devoir servira d'évaluation sommative (examen) et sera sanctionné par le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport.

MÉTHODE DE TRAVAIL

Ce guide a été conçu pour vous permettre de réaliser les apprentissages de façon autonome. Faites les lectures et les exercices dans l'ordre où ils vous sont présentés.

Soyez actif lorsque vous lisez des textes. Munissez-vous d'un surligneur pour mettre en relief des mots et des phrases clés d'un chapitre. Utilisez un surligneur d'une autre couleur pour des notions qui vous semblent difficiles et que vous désirez réviser régulièrement.

Ce guide d'apprentissage vous appartient. N'hésitez donc pas à l'émailler de notes de lecture, de questions, d'impressions, d'informations complémentaires, etc. Bref, par ce moyen, prédisposez-vous dès maintenant à investir de l'énergie, de l'élan, de l'enthousiasme et des efforts pour le métier qui vous attire.

Quand j'ai commencé ma formation, j'étais passablement « brouillon ». En fait, je perdais un temps fou à essayer de me retrouver dans mes papiers. En rangeant et en classant mes documents de façon appropriée, j'ai maintenant du temps devant moi... pour faire des choses que j'aime.



Quand il y a de l'ordre, l'esprit est libre.

PICTOGRAMMES

Lors de la lecture du guide d'apprentissage, vous rencontrerez des pictogrammes. Prenez soin de lire la description de chacun d'eux et d'en comprendre la signification.



Ce pictogramme vous invite à consulter un site Web répertorié dans la *Webographie*, qui se trouve sur le site des apprenants (cours1.sofad.qc.ca/ressources/fichiersfp.html). Les sites vous sont proposés à titre facultatif. S'il vous est impossible de les visiter maintenant, vous pourrez le faire dans le module *Outils de télécommunication*.



Ce pictogramme annonce un exercice qui mettra vos connaissances à l'épreuve.



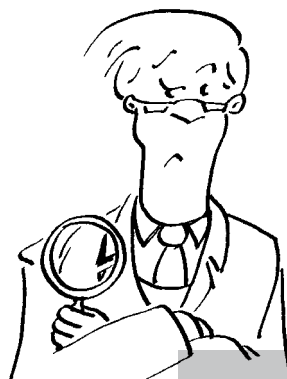
Ce pictogramme vous invite à consulter le corrigé des exercices situé à la fin de ce guide.

INTRODUCTION

Le module *Métier et formation* est la première étape à franchir avant d'entreprendre les cours qui vous mèneront à votre diplôme d'études professionnelles en secrétariat. Vous êtes peut-être familiarisé avec certaines notions du travail de secrétaire, ou peut-être n'en avez-vous aucune idée. Il est également possible que vous hésitez encore à exercer le métier par manque d'information. Si tel est le cas, à la fin de ce module, vous serez suffisamment renseigné pour prendre une décision éclairée. Si votre choix est déjà fait, vous en apprendrez davantage sur votre futur métier.

Dans le titre de ce module, **métier** signifie que nous répondrons à vos interrogations sur votre futur milieu de travail, et **formation**, que vous verrez en quoi consisteront les apprentissages à réaliser.

Dans le premier chapitre, on vous indiquera des moyens pour recueillir de l'information sur le métier. Dans le second, on vous informera du contenu du programme, puis vous déciderez si vous désirez ou non poursuivre votre formation.



Tout un programme!

CHAPITRE 1

UNE VISION RÉALISTE DU MÉTIER



OBJECTIF

S'informer sur le marché du travail

Peu de gens réalisent un projet important sans l'avoir soigneusement préparé. Qu'en est-il du vôtre? Possédez-vous suffisamment d'informations sur le métier dont vous commencez l'apprentissage?

Peut-être connaissez-vous déjà certains aspects du travail de secrétariat pour en avoir entendu parler par des amis, des membres de votre famille, des parents ou des élèves qui venaient de terminer leur formation. Des personnes qui exercent ce métier en ont-elles discuté avec vous? Avez-vous lu de la documentation le concernant? Peu importe vos sources d'information, vous vous êtes fait une image du métier choisi. Cependant, vos chances d'en avoir vraiment une vision réaliste seront plus grandes si vous vous renseignez davantage. C'est le but principal de ce chapitre.

Pour se faire une idée exacte d'un métier, la recherche de renseignements est un outil de base. Elle vous éclairera sur les tâches relatives à votre futur travail, les exigences, les conditions de travail, le salaire, etc. Dans ce chapitre, nous vous montrerons comment effectuer une recherche d'information efficace.

PRÉPARATION À LA RECHERCHE D'INFORMATION

La recherche d'information peut s'avérer difficile si vous ne possédez pas les outils appropriés. Pour faciliter votre démarche, nous vous proposons de faire le point sur votre connaissance du métier, de vous familiariser avec quelques stratégies de recherche d'information et d'apprendre à noter et à présenter les renseignements recueillis.

■ PREMIÈRES IMPRESSIONS

Votre décision d'entreprendre un programme d'études en formation professionnelle repose sur la perception que vous avez du métier. Avant de commencer votre recherche d'information, il serait bon que vous vous attardiez un peu à vos premières impressions. L'exercice qui suit facilitera votre réflexion.

■ AVEZ-VOUS CHOISI LE MÉTIER QUI VOUS CONVIENT'?

Pour réaliser cette activité, vous êtes invité à visiter le site Web **Tout pour réussir**. Ce site vous aidera à mieux connaître le métier qui vous fait envie, en vous donnant des informations sur des éléments tels que : le salaire, les besoins dans votre région, la formation à suivre, le stage, etc.



Visitez la *Webographie* et accédez au site répertorié sous : TOUT POUR RÉUSSIR.

1. POUR RÉALISER LES MANIPULATIONS DE LA SECTION **AVEZ-VOUS CHOISI LE MÉTIER QUI VOUS CONVIENT?**, VOUS DEVEZ AVOIR ACCÈS À INTERNET. SI VOUS N'Y AVEZ PAS ACCÈS IMMÉDIATEMENT, VOUS POUVEZ REMETTRE À PLUS TARD LA CONSULTATION DU SITE.

Accédez au site **Tout pour réussir** :

- Dans la zone **par MOT CLÉ**, tapez le nom du métier que vous avez choisi, puis lancez votre recherche en appuyant sur la touche ENTRÉE.
- Parmi les résultats affichés, cliquez sur celui qui correspond à votre métier (ou qui s'y apparente).

La page **FICHE MÉTIER** offre des renseignements sur le métier auquel vous aspirez.

- Quelle tâche avez-vous le plus hâte d'accomplir?

- Quelle tâche craignez-vous le plus?

- Quel est le salaire moyen?

Dans la page **Formation**, accédez à des renseignements sur votre programme de formation : durée et objectifs.

- Parmi les objectifs du programme, quel est celui qui éveille le plus votre curiosité?

Accédez aux pages **Plus d'infos** et **Métiers semblables** : elles présentent d'autres renseignements pertinents sur le métier choisi ou sur des métiers du même genre.



Exercice 1.1

Répondez aux questions suivantes selon vos connaissances personnelles.

1. Parmi les tâches suivantes, cochez (✓) celles qui se rapportent au métier que vous avez choisi.
 - a) Répondre au téléphone
 - b) Produire et rédiger de la correspondance à l'aide d'un micro-ordinateur
 - c) Préparer des réunions d'affaires
 - d) Présider un conseil d'administration
 - e) Produire des déclarations de revenus
 - f) Gérer le courrier de l'entreprise

- g) Accueillir la clientèle
- h) Produire et rédiger de la correspondance en anglais
- i) Implanter un système comptable
- j) Traiter des demandes relatives aux lois du travail
- k) Communiquer en anglais
- l) Tenir à jour l'inventaire des fournitures de bureau

2. En plus de la compétence, les employeurs recherchent certaines qualités chez leurs employés. Nommez-en cinq.

3. Nommez quatre outils de travail usuels d'une personne qui occupe un poste de secrétaire :

4. Combien d'heures par semaine travaille habituellement une personne qui occupe un poste de secrétaire :

5. Donnez cinq raisons qui motivent votre choix de métier.



■ STRATÉGIES DE RECHERCHE D'INFORMATION

Où devez-vous chercher pour trouver de l'information sur le métier choisi? Vous connaissez peut-être déjà quelques sources de renseignements. Cependant, pour augmenter vos chances de succès, vous avez tout intérêt à en connaître davantage et à utiliser plusieurs sources à la fois.

CONSULTATION DES PUBLICATIONS

Il existe plusieurs publications qui peuvent vous informer sur le métier que vous avez choisi; rappelez-vous que la majorité de ces documents sont disponibles gratuitement sur Internet.

Vous pouvez également consulter la section de votre annuaire téléphonique (les « pages jaunes ») qui répertorie les entreprises de votre région, classées par secteurs d'activité.

Pensez aussi à lire les annonces classées ou la rubrique « Carrières et professions » de différents journaux.

CENTRES LOCAUX D'EMPLOI (CLE)

Les CLE possèdent tous un service d'information. Vous pouvez y consulter certains ouvrages traitant de l'évolution technologique, des besoins et des exigences du marché du travail.

CONSULTATION DE SITES Web

Le réseau Internet vous permet d'avoir accès à de l'information sur une foule de professions ainsi que sur différentes entreprises où il vous serait possible d'exercer votre métier. N'oubliez pas, cependant, que le but de ce module est de vous informer sur votre métier et non de rechercher un emploi : il s'agit donc ici de recueillir des données sur ce métier, pour mieux l'appivoiser.

RÉSEAUX SOCIAUX

Plusieurs organismes qui s'affichent sur le Web ont créé leur propre page **Facebook** (par exemple, **Emploi-Québec**). Certains vous offrent même de partager vos opinions sur **Twitter**. Ces échanges peuvent être fructueux, mais n'y consacrez pas trop de temps : rappelez-vous votre échéancier de travail!

Le prochain exercice vous propose de consulter différents sites Web afin de vous familiariser davantage avec le métier que vous avez choisi. Cette consultation est facultative : elle dépend de vos besoins et du temps dont vous disposez.



Exercice 1.2 (Exercice facultatif sur le Web)

Consultez les trois sites Web proposés et répondez aux questions qui les suivent.



Visitez la *Webographie* et accédez au site répertorié sous : EMPLOI-QUÉBEC.

Ce site du ministère de l'**Emploi et de la Solidarité sociale** renferme des renseignements uniques pour vous tenir informé sur les métiers et le marché de l'emploi. Vous y trouverez notamment les rubriques suivantes :

- Information sur le marché du travail
- Aide financière
- Centre local d'emploi (CLE)
- Événements à venir dans votre région
- Publications

1. Trouvez l'adresse du **CLE** de votre quartier.

2. Quelle section donne accès à des documents d'information?



Visitez la *Webographie* et accédez au site répertorié sous : INFORMATION SUR LE MARCHÉ DU TRAVAIL.

IMT vous informe sur votre métier et offre des renseignements d'actualité sur vos chances d'obtenir un emploi dans votre secteur d'activité. Vous trouverez sur ce site des informations sur les quatre grands thèmes suivants :

- Exploration des métiers et professions
- Programmes de formation
- Secteurs d'activité par régions
- Répertoire d'entreprises par secteurs et par régions

3. Est-ce que vous avez accès à des renseignements sur votre métier?



Visitez la *Webographie* et accédez au site répertorié sous : **JOBBOOM**.

Ce site vous permet de constater quelle est la demande dans votre domaine de formation et qui sont les employeurs. Vous y trouverez différentes informations, notamment :

- Répertoire des employeurs, incluant l'accès à leur site Web
- Recherche d'emploi par secteurs (par exemple : soutien administratif)
- Emplois en vedette
- Guide carrière

4. Quel document vous permet de vous renseigner sur diverses entreprises?



ÉCHANGES EN GROUPE

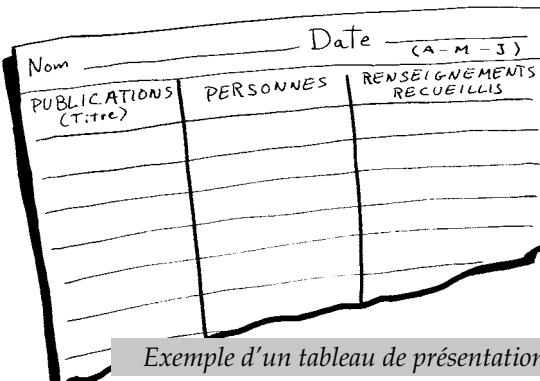
L'échange de renseignements demeure un bon moyen de recueillir des idées et des opinions sur différents sujets. Il contribue à améliorer ou à modifier la perception que l'on se fait du métier. Ainsi, les discussions avec votre entourage (parents, amis, autres élèves) sont un moyen efficace d'obtenir de l'information sur votre futur métier.



■ PRÉSENTATION DE L'INFORMATION RECUEILLIE

Afin de bien organiser votre recherche, vous devez déterminer une ou des façons de recueillir et de présenter les renseignements.

Au cours de vos lectures, prenez l'habitude d'utiliser le surligneur de couleur pour mettre en évidence les renseignements importants. Notez dans les marges de ce guide, l'information utile, des impressions, des commentaires, etc.



Nom _____		Date _____ (A-M-J)
PUBLICATIONS (Titre)	PERSONNES	RENSEIGNEMENTS RECUEILLIS

Exemple d'un tableau de présentation

Pour les besoins de ce cours, nous vous proposons de présenter les renseignements recueillis sous forme de tableau. En plus d'ordonner l'information provenant de diverses sources, un tableau facilite la compréhension de cette information. La figure ci-dessus montre un exemple de présentation sous forme de tableau.



PRÉSENTATION GÉNÉRALE DU MÉTIER DE SECRÉTAIRE

Nous entrons maintenant dans le vif du sujet. Afin de vous aider à poursuivre votre recherche d'information, cette section vous propose des textes susceptibles d'accroître vos connaissances du métier sur les points suivants :

- définition du métier;
- secteurs d'économie et types d'entreprises;
- perspectives d'emploi et conditions salariales;
- types de postes pour les finissants en secrétariat;
- polyvalence de la personne qui occupe un poste de secrétaire;
- bilinguisme ou trilinguisme;
- qualité du français écrit et parlé;
- recyclage professionnel.

La personne qui occupe un poste de secrétaire effectue diverses tâches administratives et seconde les administrateurs et les professionnels dans le travail de bureau.

■ SECTEURS D'ÉCONOMIE ET TYPES D'ENTREPRISES

Vous exercerez votre métier dans un secteur économique donné et dans un type d'entreprise particulier. Parmi les suivants, quel secteur préférez-vous? Et dans quel type d'entreprise aimeriez-vous travailler?

SECTEURS ÉCONOMIQUES

Une entreprise, quel qu'en soit le type, est une organisation qui exerce diverses activités économiques. Il existe des entreprises de service et des entreprises commerciales. Selon leur type, elles sont classées par secteurs d'économie. Voici les quatre secteurs :

- Le *secteur primaire* est le secteur d'activité économique comprenant les activités d'exploitation des matières premières et de production des matières non transformées (agriculture, mines, pêches, etc.);
- Le *secteur secondaire* regroupe les activités de transformation des matières premières en biens (imprimerie, aliments, plastique, etc.);
- Le *secteur tertiaire* regroupe les activités visant à fournir différents services (administration, vente, enseignement, santé, transport, commerce de gros et de détail, etc.);
- le *secteur quaternaire* regroupe les entreprises exerçant des activités de conseil, de recherche et de développement, de communication (informatique, télécommunications, presse, génie, etc.).

Types d'entreprises

Il y a l'entreprise publique et l'entreprise privée. L'administration et le contrôle de l'*entreprise publique* concernent le conseil municipal ou les gouvernements fédéral ou provincial. L'*entreprise privée* est fondée par des particuliers, de qui relèvent l'administration et le contrôle.

On peut également classifier les entreprises selon leur taille. Aussi, une petite entreprise emploie de 1 à 75 personnes, une moyenne entreprise emploie de 76 à 199 personnes et une grande entreprise, 200 personnes et plus. Cette subdivision peut varier selon les auteurs.

■ PERSPECTIVES D'EMPLOI ET CONDITIONS SALARIALES

Les perspectives d'emploi pour les secrétaires sont satisfaisantes et peuvent devenir très bonnes si la personne maîtrise la langue française et se débrouille bien en anglais. Les perspectives d'emploi doivent toutefois être examinées à la lumière des conditions de travail proposées (salaires, avantages sociaux, statut d'emploi).

Les employeurs en général demandent d'abord de leur personnel de secrétariat une bonne connaissance de certains logiciels et la maîtrise de la langue. De plus, il ne faut pas espérer accéder à un poste permanent rapidement. Les postes de remplacement, à temps partiel ou à forfait, sans avantages sociaux, reflètent les perspectives actuelles d'embauche pour les finissants et les secrétaires avec une expérience minimale. Toutefois, lorsqu'ils sont dotés d'un excellent esprit d'initiative et qu'ils sont polyvalents, les jeunes secrétaires parviennent à se trouver du travail.

Quant aux conditions salariales et aux avantages sociaux, ils varient notamment selon le poste occupé, l'expérience acquise, la taille et le type d'entreprise.

■ TYPES DE POSTES

Il existe plusieurs types de postes que les finissants en secrétariat peuvent occuper. Voici les plus courants.

Secrétaire ou agent de secrétariat : personne qui assume des fonctions administratives dans un bureau (correspondance, classement, préparation des dossiers, etc.).

Spécialiste en traitement de texte : personne qui assume des fonctions se rapportant exclusivement à l'utilisation d'un logiciel de traitement de texte.

Spécialiste en traitement de données : personne qui assume des fonctions ayant trait exclusivement à l'utilisation d'un logiciel de traitement de données.

Secrétaire juridique : personne qui assume des fonctions administratives dans un milieu de travail lié au droit (cabinet d'avocats, de notaires, palais de justice, etc.). L'acquisition d'une attestation de spécialisation professionnelle (ASP) en secrétariat juridique est un atout indéniable.

Secrétaire médical : personne qui assume des fonctions administratives dans un milieu de travail lié à la santé (cabinet de médecins, de dentistes, etc.). L'acquisition d'une attestation de spécialisation professionnelle (ASP) en secrétariat médical est un atout indéniable.

Adjoint administratif ou secrétaire de direction : personne qui seconde dans ses fonctions administratives un supérieur occupant un poste de direction.

Notez que le poste d'adjoint administratif ou de secrétaire de direction nécessite que la personne possède une solide expérience, soutenue par des qualités telles que : bonne maîtrise du français écrit et parlé, sens des responsabilités, disponibilité, discrétion, fiabilité, cordialité, méthode, efficacité, attention, application, bilinguisme (souvent) et même trilinguisme, etc.



Note

Certains établissements scolaires offrent les programmes menant à une attestation de spécialisation professionnelle (ASP) en secrétariat juridique ou en secrétariat médical. Le diplôme d'études professionnelles (DEP) est préalable.

■ POLYVALENCE DE LA PERSONNE QUI OCCUPE UN POSTE DE SECRÉTAIRE

Dans la petite entreprise, le travail ne se limite pas exclusivement aux compétences que vous avez acquises dans votre programme de formation. En effet, l'employeur d'une petite entreprise n'a pas toujours les moyens financiers pour embaucher à la fois une personne en secrétariat, une en comptabilité et une autre à l'accueil ou à la réception. Il recherchera donc plutôt quelqu'un de polyvalent qui pourra, en plus du travail de secrétariat, effectuer certaines tâches en comptabilité et agir comme réceptionniste. Un autre employeur exigera que l'employé soit bilingue, puisqu'il fait des affaires avec les provinces anglophones et les États-Unis.

Bref, retenez que, dans la petite entreprise, le poste de secrétaire n'est pas cloisonné, au contraire de la moyenne et la grande entreprise. Cette réalité du marché du travail exigera que vous ayez plusieurs cordes à votre arc. Soyez donc audacieux! Développez le goût d'apprendre et, pour améliorer vos chances de trouver du travail, inscrivez-vous à d'autres cours une fois votre formation terminée.

Au début, j'ai travaillé dans une petite entreprise. Je touchais à tout, même à la comptabilité. Pour me faciliter la tâche, j'ai suivi quelques cours additionnels en comptabilité. Cela m'a été fort utile puisque, l'année suivante, ma connaissance de certains logiciels comptables m'a permis d'obtenir un poste dans une entreprise de plus grande envergure.



■ BILINGUISME OU TRILINGUISME

Reconnaissons que les exportations de biens fabriqués au Québec prennent souvent la direction des États-Unis, entre autres, et qu'il existe depuis toujours des échanges commerciaux entre le Québec et les provinces anglophones du Canada.

Qu'on le veuille ou non, la situation est ainsi. Et on ne peut pas s'attendre à ce que les partenaires commerciaux du Québec adoptent sous peu la langue de Molière dans leur correspondance d'affaires... Cela étant dit, il vaut donc mieux prendre le taureau par les cornes et s'attaquer à la difficulté avec détermination.

Pour acquérir du vocabulaire et vous familiariser un tant soit peu avec la langue anglaise, nous vous suggérons de pratiquer régulièrement les activités suivantes :

- abonnez-vous à une revue qui traite de sujets que vous aimez;
- écoutez les nouvelles télévisées ou une émission qui vous plaît;

- conversez avec un ami bilingue plusieurs fois par semaine;
- consultez des sites Web anglophones;
- sur **Tweeter**, partagez vos projets, vos opinions et vos idées en anglais.

Lors de ces activités, munissez-vous d'un dictionnaire et cherchez la signification des mots. Pour de meilleurs résultats, nous vous conseillons également :

- de vous inscrire à des cours offerts dans un établissement scolaire;
- d'apprendre à domicile à l'aide d'un logiciel (consultez votre libraire ou renseignez-vous à votre bibliothèque municipale);
- de travailler à l'étranger, dans une province ou un pays anglophone, si cela est possible; rien ne vaut une immersion totale pour apprendre une langue.

Ne soyez pas étonné, non plus, si certaines entreprises privilégient les employés qui connaissent la langue italienne ou espagnole.



Une langue parlée sur les cinq continents...

■ QUALITÉ DU FRANÇAIS ÉCRIT ET PARLÉ

Savoir écrire correctement en français est essentiel pour exercer le métier auquel vous aspirez.

Votre supérieur doit pouvoir compter sur vous pour rédiger des documents et livrer un message précis et concis, et ce, bien sûr, sans aucune erreur d'orthographe, car l'image projetée par l'entreprise est importante. D'ailleurs, la maîtrise du français écrit et parlé est l'un des premiers critères d'embauche.

■ RECYCLAGE PROFESSIONNEL

Nul ne peut échapper à l'évolution technologique. Vous aurez un jour ou l'autre à mettre vos connaissances à jour, principalement en informatique : dans ce domaine, les changements sont très rapides. Pensez à la mise à jour des logiciels d'application tels que les traitements de texte et les logiciels comptables, à l'arrivée sur le marché de logiciels et d'ordinateurs plus performants, etc. Il vous faut donc prévoir dès aujourd'hui que vous aurez à vous adapter à ces changements, et non à y résister.

Même si, lors de votre premier travail, on vous affecte à un poste avec des tâches précises, cela ne veut pas dire qu'éventuellement, vous ne serez pas muté (la mutation est le transfert d'un poste à un autre). Vous devrez alors être prêt à assumer des fonctions différentes. Et pour que le passage d'un poste à l'autre s'effectue en douceur... mieux vaut être outillé. Par conséquent, prévenez les coups et prenez l'initiative de vous inscrire à des cours de perfectionnement ou de mise à niveau offerts en formation à distance, ou les soirs ou les fins de semaine.



Exercice 1.3

1. En vous basant sur la liste proposée dans la section **Types de postes**, identifiez le poste correspondant à chacune des tâches et obligations suivantes. Dans certains cas, celles-ci peuvent relever de plus d'un poste.
 - a) Faire du traitement de texte à l'aide d'un logiciel
Poste : _____
 - b) Taper des actes notariés
Poste : _____
 - c) Taper des comptes rendus de réunions
Poste : _____

d) Accueillir des personnes pour des soins dentaires

Poste : _____

e) Taper des rapports médicaux

Poste : _____

f) Distribuer des tâches à d'autres secrétaires

Poste : _____

g) Ouvrir le courrier

Poste : _____

h) Rédiger de la correspondance d'affaires

Poste : _____

i) Garder certains faits confidentiels

Poste : _____

j) Répondre au téléphone

Poste : _____

k) Aider la secrétaire de direction

Poste : _____

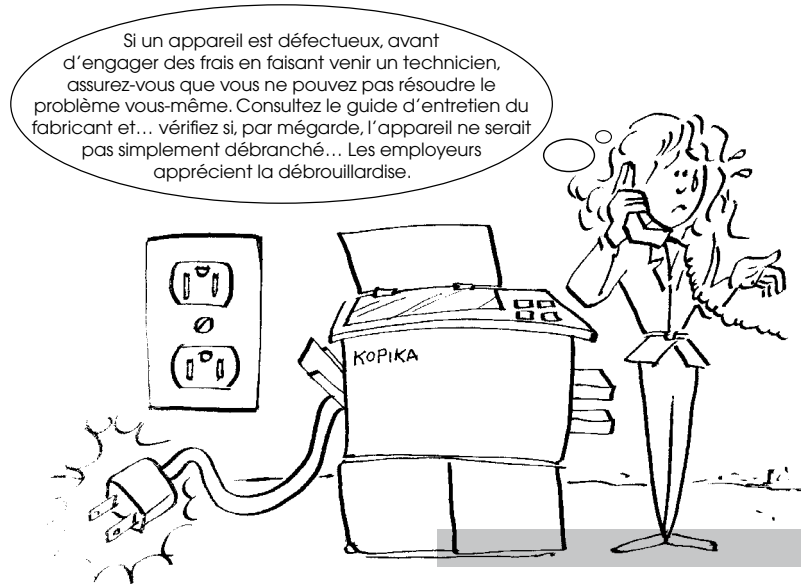
l) Classer le courrier

Poste : _____

m) Seconder un directeur d'entreprise dans son travail administratif

Poste : _____

2. Compte tenu de l'expérience acquise dans leur milieu de travail, certaines personnes possèdent des qualités personnelles particulièrement recherchées par tout employeur qui veut pourvoir à un poste de secrétaire de direction. D'ailleurs, vous acquerrez sans doute quelques-unes de ces qualités durant votre formation.



- a) Énumérez d'autres qualités personnelles que celles mentionnées dans le texte et qui, selon vous, seraient également des atouts.



- b) D'après la connaissance que vous avez de vous-même, nommez des qualités (honnêtement...) qu'il vous presse d'acquérir pour occuper un tel poste.

3. Nommez les quatre secteurs de l'économie.

4. Dans quel secteur de l'économie le taux de placement est-il le plus élevé?



Évaluation sommative – Première partie

- Récupérez le document intitulé « Évaluation sommative ».
- Répondez à la première question, qui propose une réflexion sur le français en milieu de travail.
- Pour la deuxième question, vous devez recueillir des renseignements sur des entreprises qui présentent de l'intérêt pour vous. Utilisez toutes les approches à votre portée : questionnez des personnes de votre entourage; faites des recherches sur Internet et dans les journaux; communiquez avec ces entreprises, etc. Pour chacune, demandez-vous si elle vous intéresse réellement : si oui, bravo! Sinon, continuez vos recherches. Vous devrez mener une entrevue dans l'une de ces entreprises (deuxième partie de l'évaluation sommative).

TÂCHES DES SECRÉTAIRES

Quelles que soient la dénomination du poste occupé et les tâches qui s'y rattachent, vous aurez à travailler en étroite collaboration avec d'autres personnes, à la poursuite des objectifs de l'entreprise.

Les tâches et responsabilités qui vous seront confiées dépendront de votre formation, de vos habiletés, de vos qualités personnelles et de vos aptitudes.

Cette section a pour but, dans un premier temps, de vous renseigner sur les tâches habituellement confiées aux secrétaires ainsi que sur les habiletés et les comportements nécessaires à leur réalisation et, dans un deuxième temps, de vous faire explorer diverses facettes du métier dans une entreprise de votre choix.