En tête Secrétariat

CONFORME AU NOUVEAU programme

GUIDE D'APPRENTISSAGE

460-733

COORDINATION DE TÂCHES MULTIPLES

24

SOFAD

En tête

Secrétariat

CONFORME AU NOUVEAU *programme*

GUIDE D'APPRENTISSAGE

460-733

COORDINATION DE TÂCHES MULTIPLES

24

SOFAD

COORDINATION DE TÂCHES MULTIPLES

Ce guide a été réalisé par la SOFAD (Société de formation à distance des commissions scolaires du Québec).

Équipe de production

Chargées de projets
Andrée Thibeault
Brigitte Trudel

Rédactrice
Dominique Drapeau
Coach d'affaires
(Commission scolaire de la Région-de-Sherbrooke)

Réviseures pédagogiques
Sandrine Chabert
Campus Brome Missisquoi
(Commission scolaire du Val-des-Cerfs)
Chantal Toutant
Centre de formation professionnelle Bel-Avenir
(Commission scolaire Chemin-du-Roy)

Réviseure linguistique
Nathalie Larose

Correctrice d'épreuves
Isabelle Rolland

Page couverture et maquette graphique
Mylène Choquette

Montage infographique
Ellen Lavoie

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 SOFAD.

Tout usage en location ou prêt est interdit sans autorisation écrite et licence correspondante octroyée par la SOFAD.

Nonobstant l'énoncé précédent, la reproduction des activités notées est autorisée uniquement pour les besoins des utilisateurs du guide de la SOFAD correspondant.

Le métier de secrétaire est traditionnellement exercé par un personnel féminin. C'est pourquoi on a donné la priorité à l'emploi du féminin dans ce guide. Ce choix en facilite la lecture et ne se veut aucunement préjudiciable au lecteur.

Dépôt légal – 2018
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
Bibliothèque et Archives Canada
ISBN : 978-2-89798-008-5 (imprimé)
ISBN : 978-2-89798-009-2 (PDF) Octobre 2018

Table des matières

Cet aperçu contient :
- la table des matières;
- l'introduction;
- la première situation d'apprentissage.

INTRODUCTION V

Présentation VI

Aperçu du guide VIII

SITUATION 1 **Planifier l'exécution des tâches** 1

Tâche 1.1 **Interpréter la demande et recueillir les renseignements** 4

Se questionner sur les personnes concernées et les informations requises 6

Tâche 1.2 **Constater l'importance d'un plan de travail** 9

Les bienfaits de la planification 11

Les étapes pour la production d'un plan 12

Tâche 1.3 **Produire un calendrier des travaux** 19

Tâche 1.4 **Planifier et exécuter les tâches** 23

SITUATION 2 **Assurer l'efficience et la qualité du travail** 25

Tâche 2.1 **Utiliser des méthodes de travail efficaces** 28

Utiliser les fonctions d'aide des logiciels 29

Utiliser les fonctions permettant l'automatisation de tâches répétitives dans Outlook et Word 33

Créer une macro dans Word 36

Créer un modèle de document dans Word 38

Réaliser un publipostage dans Word 40

Tâche 2.2 **Respecter les échéances, les demandes, les règles et les directives** 49

Modifier la mise en page par défaut dans Word 50

Utiliser les fonctions de révision de Word pour les documents partagés 53

Tâche 2.3 **Faire les suivis et une autoévaluation** 55

Vérifier votre travail 57

ACTIVITÉ NOTÉE 1 58

SITUATION 3 **Effectuer le suivi de la réalisation des tâches** 59

Tâche 3.1 **Relever les écarts entre l'évaluation du temps requis pour réaliser une tâche et le temps réel** 62

Tenir votre tableau de planification à jour 63

Tâche 1 – L'horaire des vendeurs 65

Tâche 2 – Le publipostage 66

Tâche 3 – La carte d'invitation 67

Tâche 3.2 **Ajuster la planification et faire la mise à jour du calendrier** 68

Tâche 4 – La liste pour les événements 70

Tâche 5 – L'infolettre 71

Tâche 6 – L'annonce sur les réseaux sociaux 72

Tâche 7 – Le rapport annuel 73

Tâche 8 – Les graphiques des ventes 75

Tâche 9 – La présentation PowerPoint 76

ACTIVITÉ NOTÉE 2 76

CORRIGÉ Situation 1 78

Situation 2 86

Situation 3 96

SOURCES ICONOGRAPHIQUES 121

FICHE DE COMMENTAIRES 123

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION

La compétence *Coordination de tâches multiples* fait partie du programme d'études menant à l'obtention du diplôme d'études professionnelles en secrétariat. Le programme est divisé en 25 compétences totalisant 1485 heures de formation.

Code	Numéro	Titre des compétences	Durée	Unités
460-501	01	Métier et formation	15	1
460-515	02	Révision de textes en français	75	5
460-526	03	Traitement des textes	90	6
460-534	04	Qualité du français écrit	60	4
460-544	05	Service à la clientèle	60	4
460-554	06	Gestion documentaire	60	4
460-562	07	Production de feuilles de calcul	30	2
460-572	08	Conception de présentations	30	2
460-584	09	Rédaction de textes en français	60	4
460-596	10	Opérations comptables	90	6
460-605	11	Production de lettres	75	5
460-613	12	Création de bases de données	45	3
460-623	13	Gestion de l'encaisse	45	3
460-635	14	Traduction	75	5
460-644	15	Conception de tableaux et de graphiques	60	4
460-656	16	Conception visuelle de documents	90	6
460-666	17	Rédaction de textes en anglais	90	6
460-672	18	Médias numériques	30	2
460-833	19	Interaction en anglais	45	3
460-695	20	Suivi de la correspondance	75	5
460-704	21	Réunions et événements	60	4
460-714	22	Production de rapports	60	4
460-722	23	Soutien technique	30	2
460-733	**24**	**Coordination de tâches multiples**	**45**	**3**
460-746	25	Intégration au milieu de travail	90	6

Une unité équivaut à 15 heures de formation.

© SOFAD - Reproduction interdite.

PRÉSENTATION

La compétence générale *Coordination de tâches multiples* est offerte dans le cadre du Programme diplôme d'études professionnelles en secrétariat. Les intentions éducatives de ce programme sont de préserver et de promouvoir la qualité de la langue française, d'accroître la qualité du service à la clientèle, de développer l'intérêt envers l'approfondissement de ses connaissances des outils technologiques et de développer son sens de l'autonomie et de l'initiative.

Les secrétaires d'aujourd'hui sont autonomes et font partie intégrante de toute équipe de gestion. Agissant comme de véritables assistantes, elles secondent les gestionnaires et les professionnels, prennent en charge un ensemble de dossiers et assument de multiples responsabilités. Les compétences à développer pour répondre aux besoins des organisations actuelles sont nombreuses et de plus en plus variées.

Ce guide favorisera le développement de vos compétences en coordination de tâches multiples. Vous apprendrez, entre autres, à produire un calendrier de travail afin de planifier l'exécution de vos tâches et à utiliser des fonctions du logiciel Microsoft Word qui vous aideront à accroître l'efficacité de votre travail.

Ce guide se veut un outil vous permettant de développer vos capacités à planifier vos tâches afin de maximiser votre rendement et l'efficacité de votre travail. Vous coordonnerez l'exécution de plusieurs tâches dans un contexte simulé où vous jouerez le rôle d'une secrétaire. Vous recevrez plusieurs demandes, telles que produire des présentations PowerPoint, des affiches publicitaires, une infolettre, des rapports, ainsi que rédiger des curriculum vitae, des modèles de formulaires et de lettres, des marches à suivre, des ordres du jour et des procès-verbaux. Vous serez aussi appelée à effectuer du publipostage et à mettre en forme divers documents à l'aide de bases de données. Vous effectuerez ces tâches dans un temps limité et selon les priorités.

GRAMMAIRE ET ORTHOGRAPHE

La nouvelle grammaire a été prescrite dans les programmes de français en 1995, puis a fait son entrée dans les écoles primaires et secondaires du Québec à partir de 1997. Par souci de continuité avec les pratiques existantes, ce guide est écrit conformément à l'esprit de cette dernière.

En ce qui a trait à l'orthographe, le Ministère ne rend pas obligatoire l'enseignement de l'orthographe rectifiée. En attente d'une décision ferme à ce sujet, la SOFAD a choisi de rédiger son guide en orthographe traditionnelle. Cependant, la nouvelle graphie ne peut être considérée comme fautive, pas plus que l'ancienne. Les formateurs et les tuteurs doivent donc toujours accepter les deux graphies dans la correction des travaux.

SITUATIONS DE TRAVAIL

Le présent guide est composé de trois situations de travail (ST) qui non seulement vous feront découvrir de nouveaux savoirs, mais vous enseigneront à les manier avec aisance et à les appliquer avec compétence. Chaque ST est construite sur un même modèle. Elle comporte d'abord une mise en contexte et le mandat qui vous est confié. La ST est ensuite divisée en plusieurs tâches.

© SOFAD - Reproduction interdite.

Chaque tâche est présentée de façon dynamique et motivante. Vous serez guidée étape par étape dans sa réalisation. Les notions, les techniques, les règles et les concepts vous seront expliqués en détail, et seront appuyés de nombreux exercices, qui vous permettront d'acquérir ces nouveaux savoirs. Toutes les réponses aux exercices se trouvent dans le corrigé, à la fin du guide.

ÉVALUATION DES APPRENTISSAGES

Le présent guide est accompagné de deux activités notées, présentées dans des cahiers séparés qui vous auront été fournis avec ce guide ou que vous pourrez télécharger sur le site **portailsofad.com**. Vous trouverez tous les renseignements nécessaires dans votre guide au moment opportun.

Les activités notées doivent être soumises à la correction. Vous les remettrez à votre formateur si vous suivez le cours en établissement ou vous les transmettrez à votre tuteur si vous étudiez à distance. Dans tous les cas, on vous retournera le document corrigé et annoté.

Les activités notées sont un excellent moyen pour vous aider à reconnaître et à surmonter vos difficultés. La dernière activité notée de ce guide a été élaborée à partir des mêmes critères que ceux de l'évaluation finale du cours. C'est donc un excellent moyen pour vous préparer à l'épreuve finale officielle qui aura lieu sous surveillance, dans un centre d'éducation des adultes.

MATÉRIEL REQUIS

Le matériel de ce module comprend les éléments suivants :

- le guide d'apprentissage et son corrigé ;
- deux activités notées ;
- un accès au site **portailsofad.com**.
- les documents se rapportant aux situations 1, 2 et 3 (disponibles sur le site **portailsofad.com**).

QUELQUES CONSEILS

Nous vous demandons de faire tous les exercices du guide d'apprentissage ainsi que les activités notées prévues. Vérifiez soigneusement vos réponses avec le corrigé et, au besoin, revoyez la matière pour vous assurer de l'avoir bien comprise avant de passer à une tâche suivante.

S'il vous reste des interrogations, n'hésitez pas à demander des explications à votre formateur ou à votre tuteur.

La durée approximative de la formation est évaluée à 45 heures de travail. Établissez un horaire d'étude en tenant compte non seulement de vos besoins, mais aussi de vos obligations familiales, professionnelles ou autres. Respectez autant que possible l'horaire que vous avez choisi.

© SOFAD - Reproduction interdite.

APERÇU DU GUIDE

Les pages d'ouverture

La page de titre présente le numéro et le titre de la situation de travail.

La mise en situation décrit le contexte de réalisation dans lequel vous effectuez les différentes tâches permettant d'acquérir la compétence.

Le mandat résume ce qui vous est demandé et énumère les tâches que vous aurez à accomplir durant la situation de travail.

La durée totale de l'ensemble des tâches de la situation inclut l'activité notée, s'il y a lieu.

© SOFAD - Reproduction interdite.

Quelques pages de la situation

Le numéro de la tâche à accomplir est clairement indiqué.

TÂCHE 1.1

Interpréter la demande et recueillir les renseignements

Chaque vendredi après-midi, vos patrons, Robert et Sophie, vous envoient leurs demandes pour la semaine suivante. Vous devez les lire attentivement, les interpréter, vous assurer de bien les comprendre et d'avoir en main toutes les informations nécessaires pour les exécuter.

Interpréter une demande signifie que vous devez comprendre le tra… et reconnaître les éléments pertinents. Vous êtes plus… treprise, et vos patrons vous soumet… concernent pas ou pe… sont répa… donc égale… ses différen…

TÂCHE 1.4

Planifier et exécuter les tâches

La dernière tâche présente une mise en situation fidèle à ce qui peut survenir si vous occupez le poste de secrétaire au Groupe RHE. Vous devrez coordonner des tâches multiples et prendre de bonnes décisions quant à leur planification et à leur exécution, en fonction des demandes et des directives formulées.

À 13 h, à votre retour du dîner, vous avez plusieurs tâches qui vous attendent. Vous devrez les planifier et les exécuter avant de terminer votre journée habituelle de travail, à 17 h.

11 Rendez-vous sur le site **portailsofad.com** et téléchargez les fichiers répertoriés sous : documents/situation 1/question 11 :

- 01_tableau_des_tâches
- 02_notes_cv_sbisson
- 03_consignes_ppt

Assurez-vous d'enregistrer ces fichiers sur votre poste de travail afin de pouvoir y accéder tout au long de l'activité. Prenez connaissance du contenu de ces fichiers.

a) Lisez les demandes et les directives de la page suivante, puis, à l'aide du classeur (01_tableau_des_tâches), remplissez le tableau en établissant les cotes de priorité des tâches à effectuer.

Ce pictogramme vous indique que vous devez télécharger des documents sur le site **portailsofad.com**.

© SOFAD - Reproduction interdite.

Ce pictogramme vous indique que vous devez accomplir cette tâche à l'aide d'Internet ou de l'ordinateur.

Une phrase vous indique le meilleur moment pour comparer vos réponses avec celles du corrigé à la fin du guide.

TABLE DES MATIÈRES

Afin d'avoir les idées claires, la planification est essentielle, mais elle n'est pas la seule étape importante. Pour être en mesure de coordonner des tâches multiples, il est important que vous mainteniez votre énergie à un bon niveau. Il y a donc des facteurs physiques à ne pas négliger, comme bien s'hydrater, bien manger et faire de l'exercice. Il existe des applications gratuites pour vous rappeler de boire de l'eau, d'autres pour faire des exercices à la maison sans équipement, et d'autres encore pour vous donner des idées de repas. N'hésitez pas à vous informer ou à faire des recherches pour trouver les outils appropriés.

Maintenant que vous avez vu les étapes que Christine peut suivre pour mieux planifier ses activités personnelles, vous pouvez transposer ces apprentissages dans la planification de vos activités personnelles et professionnelles.

7 Vos patrons vous ont demandé de leur montrer votre planification de la semaine. Avant de faire votre tableau pour le travail, vous décidez de faire cet exercice pour votre emploi du temps personnel.

Créez un nouveau classeur Excel que vous nommerez (ex. : Emploi_temps). Suivez ensuite chacun pour la production du plan.

8 Insérez maint... calcul...

2 Au meilleur de vos connaissances, répondez aux deux questions suivantes.

a) Est-ce que toutes les demandes inscrites dans le tableau de la page précédente concernent exclusivement Marie-Lou ? Justifiez votre réponse. Au besoin, relisez la page concernant les responsabilités de chacun (page 2).

b) Est-ce que Marie-Lou a tous les éléments en main pour faire son travail ? Justifiez votre réponse.

Comparez vos réponses avec celles du CORRIGÉ.

Avant de commencer un travail, vous devez vous assurer de connaître les éléments suivants :

- la personne pour qui vous le faites (pour les questions et la remise) ;
- la date à laquelle vous devez le remettre (échéance) ;
- les responsabilités de chacune des parties concernées (correction, mise en page, etc.) ;
- les critères à respecter, s'il y a lieu (couleurs, polices, interlignes, etc.).

Voici la liste des tâches que vous devez accomplir en tant que secrétaire au Groupe RHE.

- Accueillir les clients.
- Répondre au téléphone.
- Gérer la boîte de courriel générale.
- Gérer les agendas de vos deux patrons.
- Préparer et envoyer une infolettre par mois.
- Rencontrer les clients et rédiger leur curriculum vitae.
- Saisir et corriger du texte.
- Exécuter toute autre tâche demandée.

© SOFAD - Reproduction interdite.

3. TRIER LA LISTE DES TÂCHES À FAIRE PAR JOUR (J), PAR SEMAINE (S) ET PAR MOIS (M)

À cette étape, c'est le moment de choisir les tâches qui seront faites chaque jour, celles qui seront faites une fois par semaine et celles qui seront faites chaque mois (vous pourriez ajouter « par année » — A —, au besoin).

Vous devez classer ensuite celle liste en ordre de fréquence (J, S, M).

TÂCHES À ACCOMPLIR	DURÉE PRÉVUE (en heures)	J, S, M
Faire la lessive incluant le pliage (1 par jour)	0,5	J
Ranger les vêtements	0,5	J
Ranger les jouets	0,5	J
Faire les repas	1,5	J
Étudier et faire les devoirs	0,5	J
Aller à l'école (incluant le dîner)		J
Passer du temps en transport		J
Dormir		J
Manger		J
Prendre u		J

Les contenus sont souvent présentés sous forme de tableaux pour faciliter la compréhension.

Afin d'avoir les idées claires, la planification est essentielle, mais elle n'est pas la seule étape importante. Pour être en mesure de coordonner des tâches multiples, il est important que vous mainteniez votre énergie à un bon niveau. Il y a donc des facteurs physiques à ne pas négliger, comme bien s'hydrater, bien manger et faire de l'exercice. Il existe des applications gratuites pour vous rappeler de boire de l'eau, d'autres pour faire des exercices à la maison sans équipement, et d'autres encore pour vous donner des idées de repas. N'hésitez pas à vous informer ou à faire des recherches pour trouver les outils appropriés.

Maintenant que vous avez vu les étapes que Christine peut suivre pour mieux planifier ses activités personnelles, vous pouvez transposer ces apprentissages dans la planification de vos activités personnelles et professionnelles.

Astuce

Le tri des données

Utilisez pleinement toutes les fonctions d'Excel comme le tri des données pour visualiser rapidement les données et prendre des décisions avec plus d'efficacité.

7 Vos patrons vous ont demandé de leur montrer votre planification de la semaine. Avant de faire votre tableau pour le travail, vous décidez de faire cet exercice pour votre emploi du temps personnel.

Créez un nouveau classeur Excel que vous nommerez *Emploi du temps* (ex.: Emploi_temps). Suivez ensuite chacune des cinq étapes (page 12) pour la production du plan.

8 Insérez maintenant une nouvelle feuille au classeur *Emploi du temps*. Renommez d'abord la feuille de calcul du numéro 7 « Personnel » et cette nouvelle feuille « Travail ». Suivez ensuite chacune des cinq étapes (page 12) pour la production du plan de travail.

Attention : Prévoyez un peu plus de temps pour chaque tâche, puisque vous risquez d'être dérangée.

Prenez note des informations suivantes :

- Vous travaillez 40 heures par semaine.
- Vous accueillez en moyenne cinq visiteurs dans une journée ; vous passez environ cinq minutes avec chacun.
- Vous répondez à une vingtaine d'appels par jour, qui durent en moyenne 2 minutes chacun.
- Vous gérez les courriels deux fois par jour ; vous mettez environ 30 minutes chaque fois.
- Vous travaillez de 8 h à 17 h du lundi au vendredi et vous avez une heure pour dîner.
- Vous devez prévoir environ 30 minutes par jour pour les imprévus.
- Vous prenez environ 30 minutes chaque jour pour gérer votre agenda et celui de vos patrons, et 3 heures le vendredi après-midi pour planifier leur semaine suivante ainsi que la vôtre.
- Vous avez 7 heures pour faire le guide des esthéticiennes.
- Vous avez 3 heures pour produire l'infolettre.

La rubrique « **Astuce** » présente un petit truc pratique pour faciliter la réalisation d'un exercice.

© SOFAD - Reproduction interdite.

Après leur rencontre hebdomadaire du vendredi matin, Robert et Sophie vous remettent leurs demandes pour la semaine prochaine.

TRAVAIL À ACCOMPLIR	ÉCHÉANCE
1. Rencontrer deux clients par jour pour le comité de reclassement de la mine Aubin afin de rédiger leur curriculum vitae.	Vendredi 16 h 30
2. Reporter tous nos rendez-vous de jeudi et de vendredi, car nous serons en réunion avec le comité de reclassement de l'usine Woods.	Lundi 16 h
3. Préparer l'infolettre du mois prochain.	Mercredi 10 h
4. Saisir, corriger et mettre en page le texte du guide de formation (environ 15 pages) pour les nouvelles esthéticiennes de la Clinique Beauté.	Jeudi 16 h
5. Préparer un document PowerPoint pour la présentation d'un conseiller jeudi. Tu peux utiliser un thème fourni par le logiciel; de cette façon, aucune mise en page ne sera nécessaire.	Mardi 16 h 30

3 a) Est-ce que toutes ces demandes vous concernent? Justifiez votre réponse.

b) Notez les informations qu'il vous manque pour bien exécuter votre travail.

Comparez vos réponses avec celles du CORRIGÉ.

Si vous savez quelles tâches vous devez faire et que vous avez tous les renseignements pour les effectuer, vous pouvez passer à l'étape du plan.

Ergo

Aménager votre poste de travail

L'aménagement du poste de travail est primordial pour être efficace. Non seulement la position de votre chaise et de votre clavier est extrêmement importante pour éviter les blessures et assurer votre confort, mais tout ce que vous mettez sur votre bureau a également une incidence sur votre efficacité. Un bureau encombré vous empêche d'avoir accès à une pleine concentration et peut vous donner l'impression d'être débordée.

Comparez vos réponses avec celles du CORRIGÉ.

Activité not

Vous devez maintenant transmettre l'activité notée 1.

Rendez-vous sur le site de la SOFAD à l'adresse **portailsofad.com** et téléchargez le document intitulé *Activité notée 1*. Remettez-le bien rempli à votre formateur, ou faites-le parvenir à votre tuteur selon les modalités prévues lors de votre inscription.

La rubrique « **Ergo** » donne des conseils sur les comportements ergonomiques à adopter lors d'une situation donnée.

À la fin des situations 2 et 3, ce pictogramme indique que vous devez effectuer une activité qui sera notée.

© SOFAD - Reproduction interdite.

1

Planifier l'exécution des tâches

© SOFAD - Reproduction interdite.

Planifier l'exécution des tâches

DURÉE TOTALE 12 h

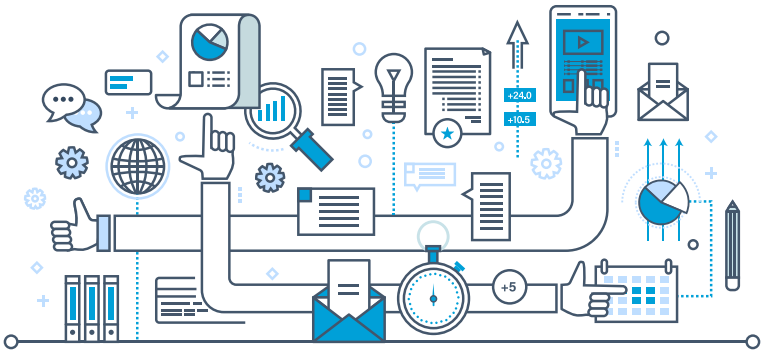
1

Depuis trois ans, vous êtes secrétaire au Groupe RHE, qui se spécialise dans la gestion des ressources humaines. Son mandat est d'offrir du soutien en ressources humaines à de petites et moyennes entreprises. Aussi, cette firme-conseil chapeaute plusieurs dossiers de reclassement de personnel, c'est-à-dire que, lorsqu'une entreprise ferme ses portes, un comité est mis sur pied pour offrir de l'aide aux travailleurs qui ont perdu leur emploi, et le Groupe RHE en fait partie. Il y a deux gros projets de reclassement en cours.

Le Groupe RHE est composé de huit conseillers en ressources humaines qui s'occupent des mandats externes, incluant l'établissement de politiques en matière de ressources humaines, la mobilisation de personnel, la mise sur pied des processus d'embauche et la création de cahiers de formation. Par ailleurs, deux conseillers d'orientation se consacrent aux comités de reclassement, une infographiste développe le marketing et les réseaux sociaux avec votre aide et avec celle de travailleurs-pigistes pour la rédaction et la correction de textes. Pour compléter cette équipe, une comptable assure la gestion financière du groupe. Finalement, Robert et Sophie, les deux patrons, ont la responsabilité de trouver les mandats, de planifier et de distribuer toutes les tâches, de négocier avec les différentes parties, du recrutement interne, bref, de la gestion complète de l'entreprise.

Votre travail consiste à accueillir les clients, à répondre au téléphone, à gérer la boîte de courriel générale et les agendas de vos deux patrons, à préparer et à envoyer une infolettre par mois pour les comités de reclassement, à rencontrer les clients et à rédiger leur curriculum vitae ainsi qu'à saisir et à corriger du texte pour la création de divers documents. Il arrive également qu'on vous confie certaines tâches supplémentaires. Les échéances sont serrées la plupart du temps et les priorités varient selon le travail qui vous est demandé.

Pour arriver à vos fins, vous devez apprendre à en faire plus en moins de temps, sans négliger les détails. Vous devez développer des réflexes automatiques qui vous aideront à traiter les demandes rapidement pour devenir encore plus efficace.



© SOFAD - Reproduction interdite.

Votre mandat

Vous devez effectuer simultanément plusieurs tâches dans le temps qui vous est imparti, tout en respectant les demandes et les directives formulées en fonction des procédures, des normes, des politiques et des exigences de qualité en vigueur chez le Groupe RHE. De plus, vous devez effectuer ces tâches en collaboration avec vos collègues, vos patrons, les clients et les fournisseurs.

Votre mandat consiste à :

1. interpréter la demande et recueillir les renseignements ;
2. constater l'importance d'un plan de travail ;
3. produire un calendrier des travaux ;
4. planifier et exécuter les tâches.

© SOFAD - Reproduction interdite.

Interpréter la demande et recueillir les renseignements

Chaque vendredi après-midi, vos patrons, Robert et Sophie, vous envoient leurs demandes pour la semaine suivante. Vous devez les lire attentivement, les interpréter, vous assurer de bien les comprendre et d'avoir en main toutes les informations nécessaires pour les exécuter.

Interpréter une demande signifie que vous devez comprendre le travail à faire et reconnaître les éléments pertinents. Vous êtes plusieurs employés dans l'entreprise, et vos patrons vous soumettent parfois des demandes qui ne vous concernent pas ou pour lesquelles il manque des renseignements. Les tâches sont réparties selon les fonctions et les compétences de chacun. Vous devez donc également bien connaître l'organisation pour laquelle vous travaillez et ses différents services.

© SOFAD - Reproduction interdite.

1 Avant d'amorcer votre travail, faites l'organigramme du Groupe RHE en y inscrivant les noms des personnes que vous connaissez à ce jour, et leurs fonctions.

Au fur et à mesure de la présente situation, prenez le temps de compléter cet organigramme.

Comparez vos réponses avec celles du CORRIGÉ.

© **SOFAD** - Reproduction interdite.

Se questionner sur les personnes concernées et les informations requises

Au sein de votre équipe, vous êtes la personne qui possède les compétences en secrétariat. Lorsque vos patrons vous transmettent des demandes, vous avez la responsabilité de déterminer si vous avez tous les renseignements qu'il vous faut pour les exécuter.

Lorsqu'il s'agit d'infographie, c'est vers votre collègue Marie-Lou que vos patrons se tournent. Voici quelques-unes de ses responsabilités.

Vendredi matin, Marie-Lou reçoit les demandes suivantes de ses patrons pour la semaine prochaine.

TRAVAIL À ACCOMPLIR	ÉCHÉANCE
1. Terminer la saisie du texte du cahier de formation pour la conduite de chariot élévateur et faire la mise en page.	Jeudi 9 h
2. Publier le message de la semaine, sur LinkedIn et Facebook, concernant les entrevues d'embauche.	Lundi 17 h
3. Créer un logo pour le comité de reclassement de l'usine Woods.	Mardi 11 h
4. Terminer l'épreuve pour la carte professionnelle de Brian, le nouveau conseiller d'orientation.	Lundi 9 h 30

© SOFAD - Reproduction interdite.

2 Au meilleur de vos connaissances, répondez aux deux questions suivantes.

a) Est-ce que toutes les demandes inscrites dans le tableau de la page précédente concernent exclusivement Marie-Lou ? Justifiez votre réponse. Au besoin, relisez la page concernant les responsabilités de chacun (page 2).

b) Est-ce que Marie-Lou a tous les éléments en main pour faire son travail ? Justifiez votre réponse.

Comparez vos réponses avec celles du CORRIGÉ.

Avant de commencer un travail, vous devez vous assurer de connaître les éléments suivants :

- la personne pour qui vous le faites (pour les questions et la remise) ;
- la date à laquelle vous devez le remettre (échéance) ;
- les responsabilités de chacune des parties concernées (correction, mise en page, etc.) ;
- les critères à respecter, s'il y a lieu (couleurs, polices, interlignes, etc.).

Voici la liste des tâches que vous devez accomplir en tant que secrétaire au Groupe RHE.

- Accueillir les clients.
- Répondre au téléphone.
- Gérer la boîte de courriel générale.
- Gérer les agendas de vos deux patrons.
- Préparer et envoyer une infolettre par mois.
- Rencontrer les clients et rédiger leur curriculum vitae.
- Saisir et corriger du texte.
- Exécuter toute autre tâche demandée.

© SOFAD - Reproduction interdite.

Après leur rencontre hebdomadaire du vendredi matin, Robert et Sophie vous remettent leurs demandes pour la semaine prochaine.

TRAVAIL À ACCOMPLIR	ÉCHÉANCE
1. Rencontrer deux clients par jour pour le comité de reclassement de la mine Aubin afin de rédiger leur curriculum vitae.	Vendredi 16 h 30
2. Reporter tous nos rendez-vous de jeudi et de vendredi, car nous serons en réunion avec le comité de reclassement de l'usine Woods.	Lundi 16 h
3. Préparer l'infolettre du mois prochain.	Mercredi 10 h
4. Saisir, corriger et mettre en page le texte du guide de formation (environ 15 pages) pour les nouvelles esthéticiennes de la Clinique Beauté.	Jeudi 16 h
5. Préparer un document PowerPoint pour la présentation d'un conseiller jeudi. Tu peux utiliser un thème fourni par le logiciel ; de cette façon, aucune mise en page ne sera nécessaire.	Mardi 16 h 30

3 **a)** Est-ce que toutes ces demandes vous concernent ? Justifiez votre réponse.

b) Notez les informations qu'il vous manque pour bien exécuter votre travail.

Comparez vos réponses avec celles du CORRIGÉ.

Si vous savez quelles tâches vous devez faire et que vous avez tous les renseignements pour les effectuer, vous pouvez passer à l'étape du plan.

Ergo

Aménager votre poste de travail

L'aménagement du poste de travail est primordial pour être efficace. Non seulement la position de votre chaise et de votre clavier est extrêmement importante pour éviter les blessures et assurer votre confort, mais tout ce que vous mettez sur votre bureau a également une incidence sur votre efficacité. Un bureau encombré vous empêche d'avoir accès à une pleine concentration et peut vous donner l'impression d'être débordée.

© SOFAD - Reproduction interdite.

Constater l'importance d'un plan de travail

Afin d'avoir une vue d'ensemble de l'ampleur des travaux et de l'échéance de leur remise, vous devez produire un plan de travail. Planifier le travail signifie l'organiser pour savoir comment procéder. Avant de faire la planification du travail que vous aurez à faire la semaine prochaine, vous devez prendre connaissance de certains aspects liés à la gestion du temps.

Le manque de planification peut avoir des conséquences négatives non seulement dans votre travail, mais aussi dans votre vie personnelle. Peut-être l'avez-vous déjà constaté ? Planifier demande de la discipline et de la persévérance, mais peut vous permettre de vous sentir moins préoccupée, plus en contrôle et plus libre. La récompense est donc considérable !

4 Pour réfléchir aux améliorations que vous voulez apporter à votre pratique actuelle de la gestion du temps, remplissez le tableau ci-dessous en cochant la case appropriée.

VOS PRATIQUES EN GESTION DU TEMPS			
Conséquences positives	**SOUVENT**	**À L'OCCASION**	**JAMAIS**
J'ai du temps pour moi, pour ma famille et mes amis.			
Je me sens bien avec mon emploi du temps, même si je suis occupée.			
Je vis bien avec les urgences ou les imprévus.			
J'ai de belles journées bien remplies.			
Je me sens libre.			
J'atteins les objectifs que je me fixe.			
Je suis fière de mes accomplissements.			

© SOFAD - Reproduction interdite.

Conséquences négatives	SOUVENT	À L'OCCASION	JAMAIS
Je manque de temps.			
Je remets mon travail en retard.			
J'oublie beaucoup de choses.			
Je me sens vite débordée.			
Je manque de concentration.			
J'ai une liste de travaux ou de tâches non complétés.			
J'atteins rarement mes objectifs.			

Si vos pratiques de gestion du temps donnent souvent lieu à des conséquences positives, cela signifie que vous possédez sûrement des aptitudes en planification et que vous aurez plus de facilité à coordonner toutes vos tâches.

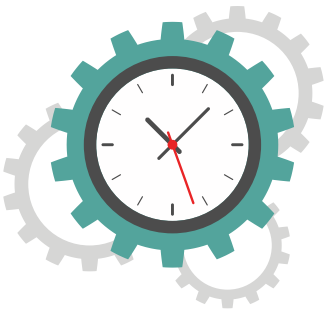
Si vous subissez souvent des conséquences négatives, c'est que vous gérez mal votre temps, et il y a de fortes chances que vos pensées se rapportant à la gestion du temps soient négatives. Par exemple, vous pourriez vous dire souvent : « je n'ai pas le temps », « j'ai trop de choses à faire » ou « je n'ai jamais de temps pour moi ». Que vous soyez ou non une personne qui planifie, il y a toujours place à l'amélioration !

> La folie, c'est de faire toujours les mêmes choses, mais en espérant un résultat différent.
>
> Albert Einstein

5 De quels bienfaits profitez-vous (ou profiteriez-vous) si vous avez (aviez) planifié votre temps et votre travail ?

6 Si vos pratiques en gestion du temps sont déficientes, quelles sont les conséquences négatives que vous aimeriez éliminer ?

» Comparez vos réponses avec celles du CORRIGÉ.



© SOFAD - Reproduction interdite.

Les bienfaits de la planification

Les gens qui planifient en reconnaissent les bienfaits. À l'inverse, plusieurs qui ne le font pas ou qui le font rarement croient qu'il ne sert à rien de passer du temps à planifier, puisque cette planification est toujours à refaire en raison des imprévus qui surviennent constamment. D'autres personnes veulent planifier, mais elles ne le font pas, car elles ne savent pas comment procéder. Enfin, certaines planifient, mais remettent constamment à plus tard les choses qu'elles ont prévu faire, et agissent plutôt en fonction de ce qu'elles ont envie de faire au lieu de s'en tenir à ce qui était fixé au départ.

Les gens pensent souvent qu'ils n'ont pas assez de temps. En réalité, ce n'est pas toujours le cas. Ils ont besoin de découvrir à quel point leur vie s'améliorerait s'ils géraient leur temps d'une manière plus efficace.

ÉTUDE DE CAS

Christine vit avec son conjoint et leurs deux jeunes enfants de 8 et 10 ans. Dernièrement, elle est retournée à l'école pour obtenir un diplôme d'études professionnelles en secrétariat. À la maison, elle s'occupe de presque toutes les tâches comme le ménage, les repas, l'épicerie, les rendez-vous médicaux, et elle va chercher les enfants à l'école après ses cours.

Son conjoint se charge de la vaisselle, de mettre au chemin les bacs de poubelles, de recyclage et de compostage, de l'entretien du terrain et des voitures, du déneigement, des finances, et emmènent les enfants à l'école.

Christine a des devoirs et des études à faire, environ 30 minutes par jour. Toutefois, avec toutes les tâches qu'elle cumule déjà, elle se sent souvent débordée et fatiguée. Elle est parfois impatiente avec sa petite famille et elle est consciente que ce n'est pas souhaitable. Elle répète souvent qu'elle est « dans le jus ».

Le soir, quand les enfants sont couchés, elle regarde la télévision jusqu'à 23 h 30 environ. Elle sait qu'elle y passe trop de temps, mais elle affectionne ces moments où elle ne pense à rien. Comme les enfants se lèvent tôt, elle dort en moyenne six heures par nuit. Au réveil, elle est parfois de mauvaise humeur ou découragée par la journée qui commence. Elle aimerait être plus en forme et s'entraîner, mais elle se dit qu'elle n'a pas le temps.

Elle constate que sa situation la rend malheureuse. Elle est disposée à prendre les moyens pour la changer. Son enseignante lui suggère une activité de planification afin qu'elle prenne conscience des aspects qu'elle doit ajuster.

© SOFAD - Reproduction interdite.

Les étapes pour la production d'un plan

Voici les étapes pour produire un plan.

1. Faire une liste de toutes les tâches à accomplir ;
2. Évaluer la durée prévue de chaque tâche ;
3. Trier la liste des tâches à faire par jour (J), par semaine (S) et par mois (M) ;
4. Calculer le total des heures ;
5. Ajuster, s'il y a lieu.

1. FAIRE UNE LISTE DE TOUTES LES TÂCHES À ACCOMPLIR

Voici la liste complète des tâches hebdomadaires que Christine doit accomplir dans la vie de tous les jours.

TÂCHES À ACCOMPLIR
Planifier les repas
Faire l'épicerie
Passer le balai
Passer la balayeuse
Laver les planchers
Épousseter
Faire la lessive incluant le pliage (1 par jour)
Ranger les vêtements
Ranger les jouets
Faire les repas
Aller aux rendez-vous médicaux (si nécessaire)
Étudier et faire les devoirs
Aller à l'école (incluant le dîner)
Passer du temps en transport
Dormir
Manger
Prendre une douche et donner les bains

© SOFAD - Reproduction interdite.

2. ÉVALUER LA DURÉE PRÉVUE DE CHAQUE TÂCHE

À cette étape, ce que les gens oublient parfois de faire, c'est de calculer tout ce qui vient avec chaque tâche. Par exemple, Christine prend 1,5 heure de son temps pour faire l'épicerie. Toutefois, elle met 15 minutes pour faire l'aller-retour en voiture. Faire l'épicerie lui prend donc 2 heures.

Pour les transports quotidiens (ex. : se rendre à l'école ou à la garderie), il est possible aussi de les rassembler sous une seule tâche : « Passer du temps en transport ».

Notez qu'il est toujours préférable d'ajouter un peu plus de temps que nécessaire pour chaque tâche afin de parer aux imprévus. Vous pouvez également ajouter une tâche « Imprévus », dans un contexte de travail où les tâches sont abondantes, il n'y a jamais trop de temps en surplus.

Aussi, il est préférable de calculer le temps et de l'arrondir aux 15 minutes près, car cela est plus facile à entrer dans le calendrier par la suite.

TÂCHES À ACCOMPLIR	DURÉE PRÉVUE (en heures)
Planifier les repas	1,5
Faire l'épicerie (incluant le transport)	2
Passer le balai	0,25
Passer la balayeuse	1
Laver les planchers	1
Épousseter	1
Faire la lessive incluant le pliage (1 par jour)	0,5
Ranger les vêtements	0,5
Ranger les jouets	0,5
Faire les repas	1,5
Aller aux rendez-vous médicaux (incluant le transport)	3
Étudier et faire les devoirs	0,5
Aller à l'école (incluant le dîner)	7,5
Passer du temps en transport	1
Dormir	7,5
Manger	1
Prendre une douche et donner les bains	1

© SOFAD - Reproduction interdite.

3. TRIER LA LISTE DES TÂCHES À FAIRE PAR JOUR (J), PAR SEMAINE (S) ET PAR MOIS (M)

À cette étape, c'est le moment de choisir les tâches qui seront faites chaque jour, celles qui seront faites une fois par semaine et celles qui seront faites chaque mois (vous pourriez ajouter « par année » — A —, au besoin).

Vous devez classer ensuite celle liste en ordre de fréquence (J, S, M).

TÂCHES À ACCOMPLIR	DURÉE PRÉVUE (en heures)	J, S, M
Faire la lessive incluant le pliage (1 par jour)	0,5	J
Ranger les vêtements	0,5	J
Ranger les jouets	0,5	J
Faire les repas	1,5	J
Étudier et faire les devoirs	0,5	J
Aller à l'école (incluant le dîner)	7,5	J
Passer du temps en transport	1	J
Dormir	7,5	J
Manger	1	J
Prendre une douche et donner les bains	1	J
Passer le balai	0,25	J
Planifier les repas	1,5	S
Faire l'épicerie (incluant le transport)	2	S
Passer la balayeuse	1	S
Laver les planchers	1	S
Épousseter	1	S
Aller aux rendez-vous médicaux (incluant le transport)	3	M

© SOFAD - Reproduction interdite.

4. CALCULER LE TOTAL DES HEURES

Le but de cette étape est de voir le nombre total d'heures qui seront consacrées aux diverses tâches. Vous réaliserez combien de temps il vous reste pour faire autre chose et ce que vous devez ajuster pour améliorer votre planification, s'il y a lieu.

TÂCHES À ACCOMPLIR	DURÉE PRÉVUE (en heures)	J, S, M
Faire la lessive incluant le pliage (1 par jour)	0,5	J
Ranger les vêtements	0,5	J
Ranger les jouets	0,5	J
Faire les repas	1,5	J
Étudier et faire les devoirs	0,5	J
Aller à l'école (incluant le diner)	7,5	J
Passer du temps en transport	1	J
Dormir	7,5	J
Manger	1	J
Prendre une douche et donner les bains	1	J
Passer le balai	0,25	J
Total par jour	**21,75**	
Planifier les repas	1,5	S
Faire l'épicerie (incluant le transport)	2	S
Passer la balayeuse	1	S
Laver les planchers	1	S
Épousseter	1	S
Total par semaine	**6,5**	
Aller aux rendez-vous médicaux (incluant le transport)	3	M
Total par mois	**3**	

© SOFAD - Reproduction interdite.

CONSTAT

Après avoir calculé les tâches journalières importantes, vous réalisez que les tâches de Christine prennent 21,75 heures chaque jour. Comme il y a 24 heures dans une journée et que l'école et le sommeil sont inclus dans les tâches à faire, il lui reste donc 2,25 heures par jour pour les imprévus ou faire autre chose.

Comme certaines tâches qu'elle a planifiées seront exécutées la fin de semaine, — et durant ces deux jours elle n'a ni école, ni devoir, ni transport vers le centre de formation —, vous constatez qu'en planifiant mieux, Christine pourrait disposer de temps pour s'entraîner et se détendre. De plus, certaines tâches vont prendre moins de temps que prévu. Comme elle veut également rendre les enfants de plus en plus autonomes, elle pourrait leur proposer de ranger eux-mêmes leurs jouets.

5. AJUSTER, S'IL Y A LIEU

Si Christine choisissait de retirer la tâche de ranger les jouets, d'ajouter un entraînement de 15 minutes et de planifier une heure d'écoute de télévision par jour, elle aurait 22,5 heures d'activités planifiées. Il lui resterait encore 1,5 heure pour réagir aux imprévus ou faire autre chose.

TÂCHES À ACCOMPLIR	DURÉE PRÉVUE (en heures)	J, S, M
Faire la lessive incluant le pliage (1 par jour)	0,5	J
Ranger les vêtements	0,5	J
Faire les repas	1,5	J
Étudier et faire les devoirs	0,5	J
S'entraîner	0,25	J
Aller à l'école (incluant le dîner)	7, 5	J
Regarder la télévision	1	J
Passer du temps en transport	1	J
Dormir	7,5	J
Manger	1	J
Prendre une douche et donner les bains	1	J
Passer le balai	0,25	J
Total par jour	**22,5**	
Planifier les repas	1,5	S
Faire l'épicerie (incluant le transport)	2	S
Passer la balayeuse	1	S
Laver les planchers	1	S
Épousseter	1	S
Total par semaine	**6,5**	
Aller aux rendez-vous médicaux (incluant le transport)	3	M
Total par mois	**3**	

© SOFAD - Reproduction interdite.

Afin d'avoir les idées claires, la planification est essentielle, mais elle n'est pas la seule étape importante. Pour être en mesure de coordonner des tâches multiples, il est important que vous mainteniez votre énergie à un bon niveau. Il y a donc des facteurs physiques à ne pas négliger, comme bien s'hydrater, bien manger et faire de l'exercice. Il existe des applications gratuites pour vous rappeler de boire de l'eau, d'autres pour faire des exercices à la maison sans équipement, et d'autres encore pour vous donner des idées de repas. N'hésitez pas à vous informer ou à faire des recherches pour trouver les outils appropriés.

Maintenant que vous avez vu les étapes que Christine peut suivre pour mieux planifier ses activités personnelles, vous pouvez transposer ces apprentissages dans la planification de vos activités personnelles et professionnelles.

7 Vos patrons vous ont demandé de leur montrer votre planification de la semaine. Avant de faire votre tableau pour le travail, vous décidez de faire cet exercice pour votre emploi du temps personnel.

Créez un nouveau classeur Excel que vous nommerez *Emploi du temps* (ex. : Emploi_temps). Suivez ensuite chacune des cinq étapes (page 12) pour la production du plan.

Astuce

Le tri des données

Utilisez pleinement toutes les fonctions d'Excel comme le tri des données pour visualiser rapidement les données et prendre des décisions avec plus d'efficacité.

8 Insérez maintenant une nouvelle feuille au classeur *Emploi du temps*. Renommez d'abord la feuille de calcul du numéro 7 « Personnel » et cette nouvelle feuille « Travail ». Suivez ensuite chacune des cinq étapes (page 12) pour la production du plan de travail.

Attention : Prévoyez un peu plus de temps pour chaque tâche, puisque vous risquez d'être dérangée.

Prenez note des informations suivantes :

- Vous travaillez 40 heures par semaine.
- Vous accueillez en moyenne cinq visiteurs dans une journée ; vous passez environ cinq minutes avec chacun.
- Vous répondez à une vingtaine d'appels par jour, qui durent en moyenne 2 minutes chacun.
- Vous gérez les courriels deux fois par jour ; vous mettez environ 30 minutes chaque fois.
- Vous travaillez de 8 h à 17 h du lundi au vendredi et vous avez une heure pour dîner.
- Vous devez prévoir environ 30 minutes par jour pour les imprévus.
- Vous prenez environ 30 minutes chaque jour pour gérer votre agenda et celui de vos patrons, et 3 heures le vendredi après-midi pour planifier leur semaine suivante ainsi que la vôtre.
- Vous avez 7 heures pour faire le guide des esthéticiennes.
- Vous avez 3 heures pour produire l'infolettre.

© SOFAD - Reproduction interdite.

- Vous avez 2 heures pour réaliser la présentation PowerPoint.
- Reporter les rendez-vous de vos patrons vous prend environ 25 minutes.
- Pour rédiger le curriculum vitae des clients, les conseillers vous ont préparé un formulaire. Vous n'avez donc qu'à poser les questions aux clients et à y indiquer les réponses. Cela prend environ 30 minutes par client. Faire le curriculum vitae vous prend environ 1 heure, mais si vous manquez de temps, vous pouvez reporter cette tâche à plus tard. Les clients sont avisés que vous le leur remettrez dans les deux semaines suivant la rencontre. Afin de savoir le temps que vous passerez à faire cette tâche, vous devez calculer le nombre d'heures disponibles.

Voici un rappel des tâches demandées par vos patrons et des échéances pour chacune (page 8).

TÂCHES À ACCOMPLIR	ÉCHÉANCE
1. Rencontrer deux clients par jour pour le comité de reclassement de la mine Aubin afin de faire leur curriculum vitae.	Vendredi 16 h 30
2. Reporter tous nos rendez-vous de jeudi et de vendredi, car nous serons en réunion avec le comité de reclassement de l'usine Woods.	Lundi 16 h
3. Préparer l'infolettre du mois prochain.	Mercredi 10 h
4. Saisir, corriger et mettre en page le texte du guide de formation (environ 15 pages) pour les nouvelles esthéticiennes de la Clinique Beauté.	Jeudi 17 h
5. Préparer un document PowerPoint pour notre présentation de jeudi. Tu peux utiliser un thème fourni par le logiciel ; de cette façon, aucune mise en page supplémentaire ne sera nécessaire.	Mardi 16 h 30

Comparez vos réponses avec celles du CORRIGÉ.

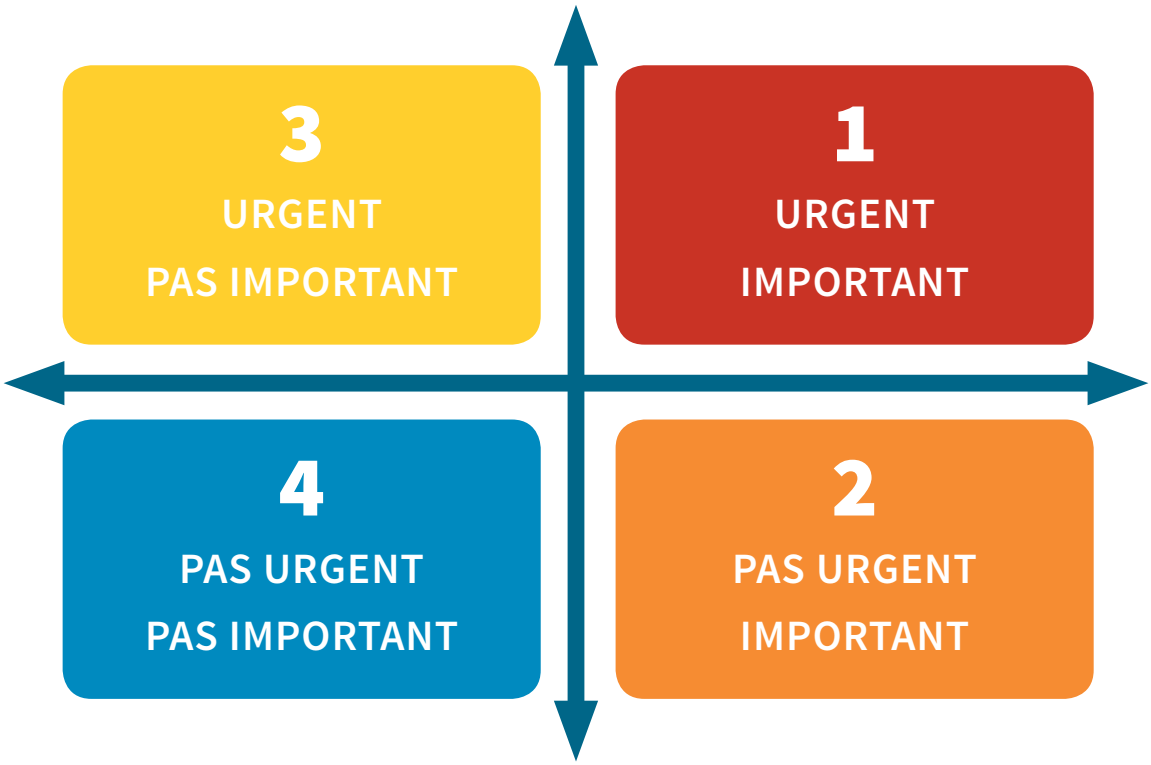
© SOFAD - Reproduction interdite.

Produire un calendrier des travaux

Faire un plan de travail est très important. Mais comme vous devez gérer les délais et les priorités pour chacune de vos tâches, vous devez aussi produire un calendrier. Vos patrons vous ont demandé de leur présenter votre plan de travail. Vous leur avez montré, et ils en sont satisfaits. Maintenant, afin de réaliser chacune de vos tâches, vous devez être en mesure de déterminer quand vous allez les faire et dans quel ordre.

Il existe plusieurs façons de procéder, mais Sophie aime bien utiliser la matrice d'Eisenhower. Pour mieux comprendre, voici la signification de chacun des quadrants et des exemples dans un contexte de travail

MATRICE D'EISENHOWER



© SOFAD - Reproduction interdite.

Pour mieux comprendre, voici la signification et des exemples de chacun des quadrants dans un contexte de travail.

QUADRANT 1 – URGENT ET IMPORTANT

Les tâches dans ce quadrant sont celles qui ont une importance capitale pour l'entreprise, c'est-à-dire qu'elles sont essentielles à son fonctionnement ou qu'elles peuvent avoir une incidence sur sa réputation. Ces tâches nécessitent une attention immédiate.

Ex. :
- *Répondre au téléphone ;*
- *Accueillir un visiteur ;*
- *Répondre à un courriel pour la confirmation d'un rendez-vous ;*
- *Déplacer un rendez-vous dans la semaine ;*
- *Appeler un technicien pour l'imprimante qui ne fonctionne plus.*

QUADRANT 2 – PAS URGENT ET IMPORTANT

Les tâches dans ce quadrant sont celles qui ont une importance capitale pour l'entreprise, mais qui ne nécessitent pas une attention immédiate.

Ex. :
- *Planifier les rendez-vous du mois prochain ;*
- *Classer les documents ;*
- *Appeler diverses compagnies pour obtenir des prix pour le forfait Internet ;*
- *Classer les courriels ;*
- *Faire une présentation PowerPoint pour une rencontre qui aura lieu dans deux mois ;*
- *Corriger une erreur dans le compte rendu du mois dernier.*

QUADRANT 3 – URGENT ET PAS IMPORTANT

Les tâches sont celles qui n'empêchent pas le fonctionnement de l'entreprise et qui ne nuisent pas à sa réputation, mais qui demeurent urgentes à exécuter. D'autres personnes peuvent aussi accomplir ces tâches.

Ex. :
- *Mettre du papier ou changer l'encre dans l'imprimante ;*
- *Vider le bac de récupération ;*
- *Appeler un plombier pour une toilette bouchée ;*
- *Appeler des clients (les patrons peuvent déléguer ces tâches) ;*
- *Gérer l'agenda (les patrons peuvent déléguer ces tâches) ;*
- *Arroser les plantes.*

© SOFAD - Reproduction interdite.

QUADRANT 4 – PAS URGENT ET PAS IMPORTANT

Les tâches dans ce quadrant sont celles qui ne changent rien au fonctionnement de l'entreprise et qui ne sont pas indispensables. Ce sont souvent des tâches personnelles (et non professionnelles) à reporter à un moment où vous n'êtes pas dans l'exercice de vos fonctions.

Ex. :
- *Changer l'orientation de votre bureau ;*
- *Nettoyer votre chaise ;*
- *Changer l'image de votre fond d'écran ;*
- *Décorer votre bureau ;*
- *Prendre vos messages personnels ;*
- *Envoyer un courriel à votre amie pour une sortie.*

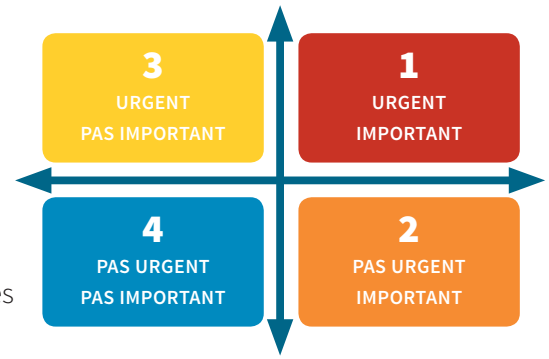
Lorsque vous placez vos tâches dans un calendrier, vous jugez de leur priorité, et vous pouvez leur attribuer les cotes suivantes :

1 : pour les tâches urgentes et importantes ;

2 : pour les tâches pas urgentes et importantes ;

3 : pour les tâches urgentes et pas importantes ;

4 : pour les tâches pas importantes et pas urgentes.



Avant de poursuivre, rendez-vous sur le site **portailsofad.com** et téléchargez le calendrier de Sophie (calendrier_sophie), répertorié sous : documents/situation 1/question 9.

9 **a)** Dans le ficher Excel du calendrier de Sophie, les cotes de priorité ont été établies. Ajouter une colonne pour les heures ou les dates (journées de la semaine) d'échéance.

b) Dans ce même fichier Excel, faites un tri sur deux colonnes. Il ne reste plus qu'à faire le tri sur les dates en premier et les cotes de priorité en deuxième.

Comparez vos réponses avec celles du CORRIGÉ.

Une fois que le tableau est rempli avec les tâches, la durée prévue, les délais et les cotes de priorité, vous pouvez faire l'horaire dans un calendrier électronique.

Astuce

Outils technologiques

Plusieurs outils sont à votre disposition pour créer des calendriers, mais les plus utilisés actuellement sont Google Agenda et Outlook. Il existe aussi des logiciels comme Trello ou Monday, qui sont plutôt utilisés pour la gestion de projets.

© SOFAD - Reproduction interdite.

10 Comme vous êtes responsable de gérer l'agenda de Sophie, vous devrez organiser son calendrier dans Outlook.

Les tâches avec la cote de priorité 3 peuvent être déléguées et les tâches avec la cote 4 sont planifiées en dehors des heures de travail ou sont supprimées.

Sophie travaille de 8 h à 17 h 30. Il est important de lui laisser un minimum de 30 minutes, en plus de sa période de dîner, pour parer aux imprévus.

Elle voit la comptable seulement le lundi et le mardi. De plus, elle ne prévoit pas revenir après son rendez-vous chez le dentiste, si c'est possible.

Elle a toujours son cellulaire avec elle et reçoit les notifications pour toutes les tâches et tous les rendez-vous qui sont à son agenda.

Comme elle sera absente jeudi et vendredi, elle gérera ses courriels et ses appels à distance après la réunion, mais en seulement une heure. Elle a deux pauses de 15 minutes le matin et l'après-midi, elle gérera donc les urgences à ce moment. Elle vous parlera toutefois le matin avant la réunion. Ces deux jours de réunion débutent à 8 h 30 et se terminent à 16 h 30.

Imprimez l'horaire de la semaine en choisissant le style d'impression ***Agenda hebdomadaire*** et en modifiant la mise en page de ce style pour n'afficher que les jours ouvrables.

Comparez vos réponses avec celles du CORRIGÉ.

© SOFAD - Reproduction interdite.

Planifier et exécuter les tâches

La dernière tâche présente une mise en situation fidèle à ce qui peut survenir si vous occupez le poste de secrétaire au Groupe RHE. Vous devrez coordonner des tâches multiples et prendre de bonnes décisions quant à leur planification et à leur exécution, en fonction des demandes et des directives formulées.

À 13 h, à votre retour du dîner, vous avez plusieurs tâches qui vous attendent. Vous devrez les planifier et les exécuter avant de terminer votre journée habituelle de travail, à 17 h.

11 Rendez-vous sur le site **portailsofad.com** et téléchargez les fichiers répertoriés sous : documents/situation 1/question 11 :

- 01_tableau_des_tâches
- 02_notes_cv_sbisson
- 03_consignes_ppt

Assurez-vous d'enregistrer ces fichiers sur votre poste de travail afin de pouvoir y accéder tout au long de l'activité. Prenez connaissance du contenu de ces fichiers.

a) Lisez les demandes et les directives de la page suivante, puis, à l'aide du classeur (01_tableau_des_tâches), remplissez le tableau en établissant les cotes de priorité des tâches à effectuer.

© SOFAD - Reproduction interdite.

b) Exécutez toutes les tâches selon les priorités que vous avez établies.

LISTE DES TÂCHES À PLANIFIER

1. Sophie vous envoie un message audio (03_consignes_ppt) concernant un PowerPoint qu'elle veut que vous lui prépariez. Écoutez-le et faites ce qui vous est demandé. Assurez-vous que les images que vous y insérerez respectent les droits d'auteur ou qu'elles sont libres de droits.

2. Vous devez envoyer un courriel à M. Maxime Dulude pour confirmer son rendez-vous de demain, à 15 h, au bureau. Il devra apporter son curriculum vitae, s'il en a un, même s'il n'est plus à jour. Son courriel est mdulude@courriel.com. Ajoutez-y votre signature et vos coordonnées :

   Groupe RHE
   8290, rue de la Gloire
   Chambord (Québec) J1N 2W3
   855 555-0002, poste 0
   [Votre courriel]

3. Pour vous aider dans vos rencontres avec les clients pour faire leur curriculum vitae, vous désirez créer un formulaire personnalisé pour prendre en note les réponses qui seront fournies par M. Dulude lors de l'entrevue. Les informations se trouvant habituellement dans un curriculum vitae chronologique devront être incluses dans votre formulaire. Produisez ce formulaire, dans le logiciel de votre choix. Vous avez l'entière liberté quant à la mise en page. Si vous avez oublié ce que le CV contient, cherchez un exemple dans *Le français au bureau*.

4. Créez le curriculum vitae de Mme Solange Bisson à partir des notes qui ont été prises (02_notes_cv_sbisson) lors d'une rencontre avec la secrétaire précédente. Assurez-vous de créer une mise en page attrayante et professionnelle.

5. Créez un modèle de lettre à un alignement pour que les nouveaux conseillers qui ont des lettres à produire puissent l'utiliser ou le consulter, même s'ils ne connaissent pas les différents éléments qui le composent ni les normes de disposition.

Comparez vos réponses avec celles du CORRIGÉ.

© SOFAD - Reproduction interdite.

COMPÉTENCE
24

COORDINATION DE TÂCHES MULTIPLES

UN GUIDE D'APPRENTISSAGE DE LA COLLECTION En tête Secrétariat

Les apprentissages des guides de la collection En tête sont effectués dans des situations réelles de travail et sauront répondre aux exigences et aux besoins du marché du travail.

Le guide d'apprentissage ***Coordination de tâches multiples*** est en tout point conforme au programme d'études professionnelles en secrétariat (DEP 5357) du secteur de formation *administration, commerce et informatique.*

Les tâches favorisent l'acquisition des éléments de la compétence *Coordonner des tâches multiples* :

- planifier l'exécution des tâches ;
- assurer l'efficience et la qualité du travail ;
- effectuer le suivi de la réalisation des tâches.

Le guide ***Coordination de tâches multiples*** est composé de trois situations de travail :

1. Planifier l'exécution des tâches ;
2. Assurer l'efficience et la qualité du travail ;
3. Effectuer le suivi de la réalisation des tâches.

Découvrez notre nouvelle collection En tête qui offre un apprentissage stimulant et une formation contextualisée favorisant la réussite scolaire et professionnelle.

Le guide et le corrigé (PDF) ainsi que des ressources complémentaires en format numérique sont disponibles en ligne sur **portailsofad.com**.

SOFAD

ISBN 978-2-89798-009-2
N-4525-01