

En tête

Secrétariat

GUIDE D'APPRENTISSAGE

460-746

CORRIGÉ
À PART
gratuit

INTÉGRATION AU MILIEU DE TRAVAIL

2^e édition

25

SOFAD



En tête
Secrétariat

GUIDE D'APPRENTISSAGE

460-746

CORRIGÉ
À PART
gratuit

**INTÉGRATION
AU MILIEU DE TRAVAIL**

2^e édition

25

SOFAD

INTÉGRATION AU MILIEU DE TRAVAIL

2^e édition

Ce guide a été réalisé par la SOFAD.

Équipe de production

Gestion de projets

Stéphanie Roy (2^e édition)

Éliane Bélanger (2^e édition)

Andrée Thibeault (1^{re} édition)

Brigitte Trudel (1^{re} édition)

Rédaction

Florence Thibeault-Boily

Spécialiste en recrutement

Nancy Dupuis (première édition 2014)

Centre de formation professionnelle Pierre-Dupuy

(Commission scolaire Marie-Victorin)

Révision pédagogique

Andrée Thibeault

Révision de contenu

Nancy Di Muro

Centre de formation professionnelle des Riverains

(Commission scolaire des Affluents)

Révision linguistique

Nathalie Larose

Correction d'épreuves

Nicole Blanchette

Page couverture et conception graphique

Mylène Choquette

Montage infographique

Karine Chevrier (2^e édition)

Caterina Palmieri (1^{re} édition)

© SOFAD, 2022

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 facilite la lecture et ne se veut aucunement préjudiciable au lecteur.

Dépôt légal – 3^e trimestre 2022

Bibliothèque et Archives nationales du Québec

Bibliothèque et Archives Canada

ISBN : 978-2-89798-104-4 (imprimé)

ISBN : 978-2-89798-113-6 (numérique)

JUILLET 2023

Table des matières

INTRODUCTION	V
Présentation	VI
Aperçu du guide	VIII
SITUATION DE TRAVAIL 1 Rechercher un lieu de stage	1
Tâche 1.1 S’informer sur les modalités du stage	4
La définition d’un stage	4
Le lien privilégié entre la formation et l’emploi	5
L’expérience pratique pour la stagiaire	6
La validation de la formation offerte au centre	6
La possibilité de recrutement pour l’entreprise	6
Les responsabilités des différents intervenants	8
Tâche 1.2 S’autoévaluer, définir ses attentes et ses besoins	13
Les différents tests	13
La mise à jour de son curriculum vitæ	18
Tâche 1.3 Effectuer la démarche de recherche d’un lieu de stage	24
Vos attentes et vos besoins	25
L’inventaire des lieux potentiels pour le stage	26
La démarche pour obtenir une place de stagiaire	34
La lettre de présentation	36
L’envoi d’une candidature pour un stage	39
SITUATION DE TRAVAIL 2 Se préparer au stage	41
Tâche 2.1 Recueillir des renseignements sur le milieu de travail et sur les tâches	44
Les renseignements sur l’entreprise	45
La préparation à l’entrevue	47
Les questions que l’on peut poser en entrevue	48
Le savoir-être en entrevue	55
Tâche 2.2 Se préparer à assumer ses responsabilités et à respecter les exigences du milieu de stage	59
Les documents relatifs au stage	59
2.2.1 Connaître les critères de participation évalués par le superviseur	62
Le respect des directives du milieu de travail relativement aux activités	62
L’autonomie et l’initiative	62
Les horaires de travail	64
Les règles en matière de santé et de sécurité au travail	65

Les règles d'éthique professionnelle	65
Changer sa façon de faire lorsque c'est nécessaire	66
L'interruption d'un stage	67
ACTIVITÉ NOTÉE 1	68
SITUATION DE TRAVAIL 3 Réussir son stage	69
Tâche 3.1 Bien commencer son stage	72
La première journée de stage	72
Le superviseur en entreprise	73
Le premier jour de stage, les premières impressions	74
Tâche 3.2 Rédiger son journal de bord	76
La marche à suivre	76
Tâche 3.3 Produire son rapport de stage	88
La page de titre	94
L'introduction	94
Le développement	94
La conclusion	95
ACTIVITÉ NOTÉE 2	96
Tâche 3.4 Adresser ses remerciements à l'entreprise d'accueil	97
SOURCES ICONOGRAPHIQUES	102

INTRODUCTION

La compétence *Intégration au milieu de travail* 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 1 485 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.

PRÉSENTATION

La compétence *Intégration au milieu de travail* est offerte dans le cadre du Programme 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.

Le présent guide est conçu pour vous accompagner durant la réalisation de chacune des étapes de votre intégration au milieu de travail. Entre autres, vous verrez la marche à suivre et vous recevrez de l'aide pour effectuer votre recherche de stage. Vous vous préparerez à assumer vos responsabilités et à respecter les exigences du milieu de stage. Même lors de votre stage, le guide vous offrira une démarche et des outils pour consigner de l'information, puis partager votre expérience dans un bilan rédigé sous la forme d'un rapport.

LA COMPÉTENCE

La compétence que vous devez atteindre par ce cours est *S'intégrer au milieu de travail*¹.

Pour réussir cette compétence, vous devrez :

- chercher un lieu de stage ;
- préparer votre séjour en milieu de travail ;
- communiquer avec l'équipe de travail ;
- observer et mener des activités en milieu de travail.

Le programme du Ministère prévoit que cette compétence se réalise durant trois phases distinctes.

PHASE 1 : PHASE D'INFORMATION

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

PHASE 2 : PHASE DE RÉALISATION

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

PHASE 3 : PHASE DE SYNTHÈSE

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

1. Gouvernement du Québec. Ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur. *Programme d'études Secrétariat* (DEP 5357), 2016, p. 91.

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.

PRÉALABLES REQUIS

Toutes les compétences du programme de Secrétariat doivent avoir été réussies avant d'entreprendre la compétence *Intégration au milieu de travail*. Vous pouvez en vérifier la liste en consultant la page V.

SITUATIONS DE TRAVAIL

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

La situation est ensuite divisée en plusieurs tâches. 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. Votre enseignant ou votre tuteur a pour sa part accès au corrigé de tous les exercices. Faites-lui-en la demande lorsque nécessaire.

Sur le site portailsofad.com, retrouvez l'outil interactif **Simulateur d'entrevues** qui vous permettra de vous exercer avant une vraie entrevue pour un stage ou un emploi.

ÉVALUATION DES APPRENTISSAGES

À la fin de cette compétence, vous ne serez pas soumis à une épreuve sous surveillance. En effet, l'évaluation portera sur la participation aux différentes phases de votre stage. Tout au long de cette compétence, vous devrez remettre des activités notées à votre enseignant responsable ou à votre tuteur; ces travaux serviront à l'évaluation de votre apprentissage.

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 le stage en milieu de travail selon les critères prescrits pour cette compétence.

MATÉRIEL REQUIS

Outre ce guide d'apprentissage, le matériel de ce module comprend :

- le fichier PDF gratuit du corrigé du guide;
- plusieurs annexes telles que le journal de bord de la stagiaire, le protocole d'entente du superviseur en entreprise, la fiche d'évaluation de la stagiaire, etc.;
- le guide du superviseur en entreprise;
- deux activités notées.

Ce matériel est disponible 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 de la formation est évaluée à 90 heures de travail approximativement, incluant le stage.

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 au cours de la situation de travail.



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

Quelques pages de la situation de travail

Le numéro de la tâche à accomplir est clairement indiqué.

11 Pour vous aider à rédiger votre courriel, utilisez la méthode de préparation à la rédaction.

a) Remplissez le schéma de la situation de communication.

Réfèrent (sujet)	
Expéditeur/Émetteur	
Message (but)	
Destinataire/récepteur	

b) Établissez le plan de rédaction du courriel en notant les grandes lignes de ce que vous souhaitez écrire.

PLAN DE RÉDACTION	
Introduction	
Développement	
Conclusion	
Salutation	

c) À partir de votre compte de messagerie, rédigez votre courriel et enregistrez-le dans votre dossier Brouillons.

➔ Comparez vos réponses avec celles du CORRIGÉ

40 INTÉGRATION AU MILIEU DE TRAVAIL

TÂCHE 1.1

S'informer sur les modalités du stage

Le stage représente une période de transition nécessaire entre votre milieu de formation et votre intégration permanente comme employé en entreprise. Dans ce contexte, une préparation rigoureuse et une étroite collaboration avec les milieux de travail se révèlent primordiales. Des ententes nettes et précises doivent être conclues entre les divers intervenants (stagiaire, enseignant responsable et superviseur en milieu de travail) afin que chacun exerce son rôle et ses responsabilités. Ainsi, une définition claire des objectifs de chaque partie favorisera la réussite d'un stage.

Le stage est un complément de formation dans un contexte réel de travail. Il vous permet de confirmer votre choix professionnel, il doit correspondre aux apprentissages que vous avez faits durant votre formation.

Définition d'un stage

Enfin, les objectifs, le stage au secteur professionnel est une compétence de formation qui se déroule en grande partie en entreprise. La forme la plus courante, qui est offerte par les centres de formation, est le stage d'intégration au milieu de travail.

© SOFAD - Reproduction interdite.

responsabilités et à respecter les exigences du milieu de stage

Lorsque votre demande de stage est acceptée, vous devez avoir en votre possession plusieurs documents que vous pourrez utiliser en tout temps. Ils pourront vous servir à vous rappeler les responsabilités de chacune des parties en cas de problème ou à répondre à des questions concernant votre programme d'études, l'ouverture d'un dossier à votre nom au Service des ressources humaines, etc.

Les documents relatifs au stage

Les documents énumérés ci-après pourraient vous être d'une grande utilité lorsque vous commencerez votre stage.

Rendez-vous sur le site portailsofad.com pour télécharger ces documents ou modèles, au besoin.

- **Les critères de participation** que vous devez respecter pour réussir votre stage. Ce sont sur la base de ces critères que vous serez évaluée. Vous pourrez analyser en détail tout ce qu'il vous faut accomplir pour réussir votre stage. De son côté, l'employeur pourra certainement mieux définir les tâches qu'il compte vous confier pendant votre séjour.

2 Se préparer au stage

59

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

Une phrase vous indique le meilleur moment pour comparer vos réponses avec celles du corrigé qui vous sera fourni par votre enseignant.

Les responsabilités des différents intervenants

Avant d'amorcer les étapes de la réalisation de votre stage en milieu de travail, vous devez prendre conscience de ce qu'on attend de vous. Les responsabilités qui vous incombent sont importantes, car votre satisfaction et votre succès en dépendent.

PREMIÈRE PHASE
PHASE D'INFORMATION
Préparation du stage en milieu de travail

- Informez-vous sur les modalités de votre stage.
- Autoévaluez-vous, définissez vos attentes et vos besoins.
- Mettez à jour votre curriculum vitae.
- Effectuez la démarche de recherche.
- Recueillez des renseignements sur le milieu de travail convoité et sur les tâches.
- Préparez-vous à assumer vos responsabilités et à respecter les exigences du milieu de stage.

DEUXIÈME PHASE
PHASE DE RÉALISATION
Stage en milieu de formation.

- Gardez à l'esprit que vous représentez un centre de formation.
- Ayez une bonne attitude.
- Participez aux diverses tâches avec enthousiasme.
- Respectez les règles de l'entreprise et tenez compte des commentaires de vos superviseurs afin d'établir des rapports harmonieux avec eux.
- Communiquez avec l'enseignant responsable.

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

La rubrique « Rappel » renvoie à des notions qui ont été vues antérieurement.

4 Associez la meilleure marche à suivre à chacune des situations décrites dans l'encadré ci-dessous en écrivant le chiffre correspondant.

1. Faire un rapport à la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST).
2. Demander des précisions au superviseur.
3. Demander des précisions à un collègue de travail.
4. Communiquer immédiatement avec le centre de formation professionnelle auquel la stagiaire est rattachée.
5. Procéder à un changement de lieu de stage.
6. Rappeler à l'employeur les objectifs du stage et le protocole d'entente accepté.
7. Appeler le superviseur de l'entreprise et votre enseignant responsable.

a) Au cours de son stage, la stagiaire prend un rendez-vous urgent chez le dentiste.
 b) Le superviseur en entreprise est informé que la stagiaire vient de subir un accident professionnel.
 c) La stagiaire considère que les consignes ne sont pas suffisamment claires pour réaliser adéquatement les tâches prévues pour les deux prochains jours.
 d) L'enseignant responsable constate que la stagiaire sera affectée à une tâche répétitive pendant toute la durée de son stage.
 e) On informe l'enseignant responsable que la stagiaire vient de subir un accident professionnel.
 f) La stagiaire s'apprête à utiliser un nouvel appareil, mais elle n'est pas certaine de bien comprendre son fonctionnement.
 g) L'enseignant responsable réalise que la stagiaire effectue beaucoup trop de tâches connexes qui ne sont pas liées à sa formation.

➤ Comparez vos réponses avec celles du CORRIGÉ.

Activité notée 1
 Vous devez maintenant transmettre l'activité notée 1.

Rendez-vous sur le site de la SOFAD à l'adresse portailssofarad.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.

Les règles d'éthique professionnelle assurent un bon climat de travail, c'est-à-dire un climat sain, intègre et respectueux. Or, ce climat est assuré par certaines attitudes, dont l'esprit d'équipe, la politesse, la courtoisie, le respect envers les collègues et les supérieurs, la discrétion et une bonne communication à tous les niveaux de l'organisation.

Rappel **SERVICE À LA CLIENTÈLE : LA QUALITÉ D'ACCUEIL ET D'ÉCOUTE**

Au sein d'une entreprise, les relations interpersonnelles sont très importantes. Vous devez appliquer les mêmes règles d'éthique lorsque vous accueillez les visiteurs, au cours des échanges entre collègues ou encore au moment de discuter avec vos supérieurs.

- Regardez la personne dans les yeux et souriez;
- Accordez toute votre attention à votre interlocuteur et ne faites pas autre chose en même temps qu'il vous parle;
- Écoutez la demande de votre interlocuteur;
- Si vous n'êtes pas certaine d'avoir bien compris sa demande, posez-lui poliment des questions;
- S'il s'agit d'une demande particulière, pour vous assurer d'avoir bien compris, répétez la demande et attendez que la personne acquiesce;
- Vouvoyez toujours les visiteurs: adressez-vous à eux en employant le « vous » de politesse au lieu du « tu », même s'ils semblent avoir le même âge que vous ou paraître plus jeune;
- Parlez calmement, avec un débit ni trop rapide ni trop lent;
- Articulez bien, pour éviter d'obliger le visiteur à vous faire répéter, et utilisez un vocabulaire approprié;
- Adoptez un ton modéré qui assure la discrétion des échanges sans pour autant exiger un trop grand effort d'écoute de la part du visiteur;

Ne reprenez jamais votre interlocuteur s'il a commis une erreur de prononciation ou utilisé une expression fautive.

Les principales: la page de titre, le Bien entendu, le nombre total de votre rapport devrait contenir une explication plus

N. B. Utilisez le guide Production de rapports de la collection *Préparez-vous* pour vous aider dans la préparation de votre travail.

Elle comprend généra-
 vous êtes rattachée;
 produit.
 le développe-
 s, nombre
 entreprise

développement

Le développement constitue le corps du rapport. Il comprend deux parties principales: des précisions sur le déroulement de votre stage en milieu de travail et votre autoévaluation.

Stage en milieu de travail

Pour compléter cette partie du développement, voici quelques précisions qui vous aideront certainement dans votre rédaction:

- Description de l'accueil;
- Précisions sur les règles de l'entreprise;
- Observations sur le climat de travail;
- Énumération des tâches exécutées, des appareils et des logiciels (versions) utilisés;
- Mention des points forts et des points à améliorer;
- Moyens proposés en vue de remédier aux points à améliorer.

La rubrique « N. B » attire votre attention sur une observation importante.

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



INTÉGRATION AU MILIEU DE TRAVAIL

2^e édition

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 **Intégration au milieu de travail** 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 *S'intégrer au milieu de travail*:

- se chercher un lieu de stage;
- se préparer en prévision d'un séjour en milieu de travail;
- communiquer avec l'équipe de travail;
- observer et mener des activités en milieu de travail.

Le guide **Intégration au milieu de travail** est composé de trois situations de travail:

- 1 Rechercher un lieu de stage;
- 2 Se préparer au stage;
- 3 Réussir son stage.

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