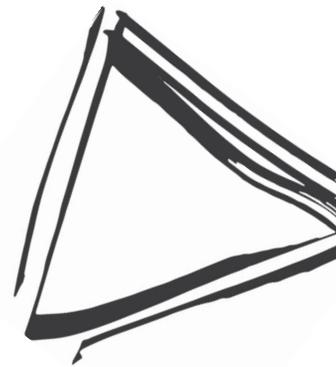


En tête Secrétariat



GUIDE D'APPRENTISSAGE

460-714

CONFORME
AU NOUVEAU
programme

PRODUCTION DE RAPPORTS

22

SOFAD



En tête *Secrétariat*

GUIDE D'APPRENTISSAGE

460-714

CONFORME
AU NOUVEAU
programme

PRODUCTION DE RAPPORTS

22

SOFAD

PRODUCTION DE RAPPORTS

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

Rédactrices

Nancy Dupuis
Centre de formation professionnelle Pierre-Dupuy
(Commission scolaire Marie-Victorin)

Louise St-Arnauld
Centre de formation professionnelle des Moulins
(Commission scolaire des Affluents)

Réviseures pédagogiques et de contenu

Nancy Di Muro
Centre de formation professionnelle des Riverains
(Commission scolaire des Affluents)

Audrey Shink
(Consultante)

Révisseuse linguistique

Nathalie Larose

Correctrices d'épreuves

Nicole Blanchette
Jacinthe Caron
Isabelle Rolland

Page couverture et conception graphique

Mylène Choquette

Montage infographique

Marquis Interscript

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 – 2019

Bibliothèque et Archives nationales du Québec

Bibliothèque et Archives Canada

ISBN : 978-2-89798-000-9 (imprimé)

ISBN : 978-2-89798-001-6 (PDF)

Janvier 2019

Table des matières

INTRODUCTION	V
Présentation.....	VI
Aperçu du guide	VIII
SITUATION 1 S’initier à la production de rapports	1
Tâche 1.1 Distinguer des caractéristiques générales du rapport	4
Les objectifs du rapport.....	4
Les types de rapports.....	4
Tâche 1.2 Transcrire le texte sans fautes	7
Maîtriser la méthode de transcription	7
Vérifier la qualité du français écrit.....	10
Tâche 1.3 Disposer le texte d’un rapport	12
Analyser les composantes essentielles d’un rapport.....	12
Les pages liminaires	13
Les pages principales.....	14
Les parties annexées.....	15
1.3.1 Modifier un style	19
1.3.2 Créer un style à l’aide du bouton Nouveau style	27
1.3.3 Numéroté et hiérarchiser un style	28
Modifier une liste à plusieurs niveaux.....	30
SITUATION 2 Insérer et disposer tous les éléments d’un rapport	31
Tâche 2.1 Utiliser des sauts de page et des sauts de section	34
Insérer un saut de page	35
Les types de sauts de section	36
Tâche 2.2 Effectuer la mise en page des parties d’un rapport	42
La page titre ou la page couverture.....	43
Les remerciements.....	48
Les termes à éviter.....	48
Les sauts de section et la pagination d’un rapport.....	48
2.2.1 La création et la modification des styles	52
Tâche 2.3 Insérer et mettre en page divers éléments dans un rapport	56
Les figures et les tableaux.....	56
La disposition des figures.....	57
La disposition des tableaux	60
L’insertion de graphiques et de tableaux avec liaison.....	63

Les citations	67
La création d'une note de bas de page	69
Les notes et les références	70
L'en-tête, le pied de page et la pagination	73
Les annexes	76
Les références bibliographiques et webographiques	77
ACTIVITÉ NOTÉE 1	82
SITUATION 3 Terminer le rapport	83
Tâche 3.1 Générer la table des matières	86
Tâche 3.2 Générer la table des illustrations	90
Tâche 3.3 Générer un index	95
Tâche 3.4 Résoudre des problèmes liés à la mise en page et à la diffusion	100
ACTIVITÉ NOTÉE 2	108
CORRIGÉ Situation 1	109
Situation 2	125
Situation 3	128
ANNEXE I : RÉCAPITULATIF DE LA PRODUCTION D'UN RAPPORT	129
SOURCES ICONOGRAPHIQUES	145
FICHE DE COMMENTAIRES	147

INTRODUCTION

La compétence *Production de rapports* 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.

PRÉSENTATION

La compétence particulière *Production de rapports* 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, 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 production de rapports. Vous apprendrez les caractéristiques générales d'un rapport, ses composantes, la façon de disposer le texte et les composantes, telles que les en-têtes et les pieds de page, la pagination, les citations et les notes, les tableaux et les graphiques, les annexes et la bibliographie, le tout conformément aux normes en vigueur. Vous verrez aussi comment modifier, créer, numéroter et hiérarchiser les styles dans le logiciel Word. De plus, vous travaillerez les fonctions de Word permettant de mettre les tables à jour de façon rapide et efficace. Les procédures sont accompagnées de captures d'écran afin de vous aider à suivre aisément les différentes étapes à réaliser dans le logiciel Word. Afin de consolider vos apprentissages, vous serez appelée à effectuer la mise en page de deux rapports lors des activités notées.

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 utiliser 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, puis est ensuite divisée en plusieurs tâches. Chaque tâche est présentée de façon dynamique et motivante. Vous serez guidée étape par étape dans sa réalisation. 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, 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 remettez à votre formateur si vous suivez le cours en établissement ou vous les transmettez 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 une façon efficace de 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 ;
- l'outil de référence *Procédure de mise en page d'un rapport et liste des styles*, (disponible sur le site portailsofad.com) ;
- les documents se rapportant aux situations 1, 2 et 3 (disponibles sur le site portailsofad.com).

QUELQUES CONSEILS

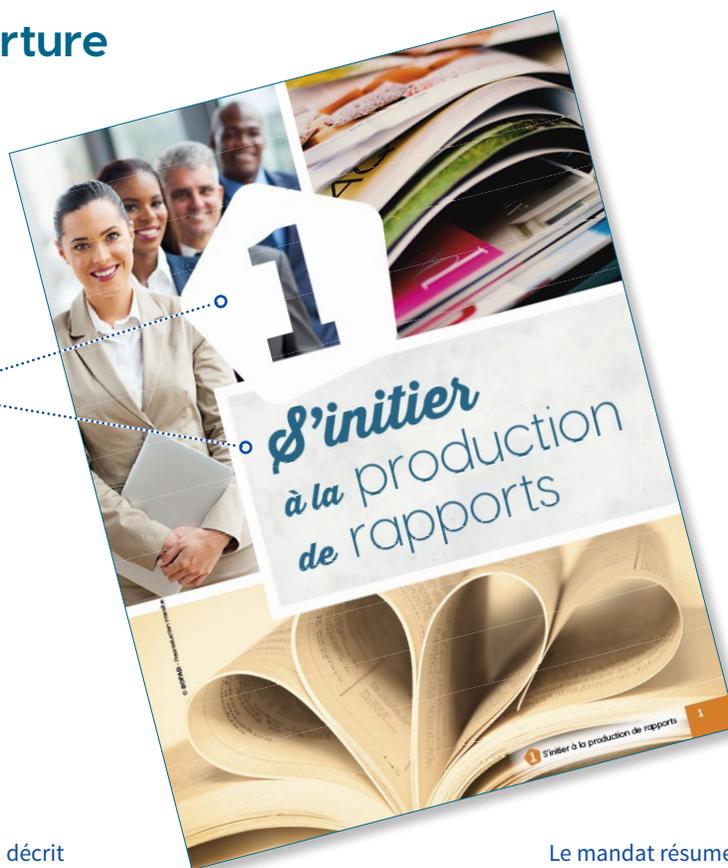
Nous vous demandons de faire tous les exercices du guide d'apprentissage ainsi que les activités notées prévues. Vérifiez soigneusement vos réponses avec le corrigé et, au besoin, revoyez la matière pour vous assurer de l'avoir bien comprise avant de passer à une tâche suivante.

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 60 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.

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.

DURÉE TOTALE
15 h

1

Votre formation en secrétariat tire à sa fin et vous devez maintenant la compléter par un stage en entreprise. Votre candidature a été retenue chez Grazia Communications, une entreprise spécialisée dans la rédaction et la production de documentation en tous genres.

Votre stage se déroulera sous la supervision de Vy Pham, qui y travaille depuis quelques années en tant qu'adjointe administrative. En général, ses tâches consistent à transcrire et à disposer du texte. La disposition

des textes requiert inévitablement leur mise en page, l'insertion de tous les éléments essentiels à la documentation et, bien entendu, l'ajout de la table des matières, de l'index et parfois de la table des illustrations, selon l'ampleur du document.

Vous êtes une personne-ressource chez Grazia Communications, car elle est minutieuse et a le souci du travail bien fait. C'est d'ailleurs la raison pour laquelle elle supervisera votre stage. Si tout se passe bien, il se peut que l'on vous offre un emploi par la suite.

Votre mandat

C'est votre première semaine de stage chez Grazia Communications et la directrice des Communications, Luna Sancha, vous mentionne que vous aiderez Vy à transcrire et à disposer le texte d'un rapport. Vous vous apprêtez donc à réviser ces notions, car cela fait déjà plusieurs semaines que vous n'avez pas exercé vos compétences liées à la production de rapports. Vous en profiterez pour tout revoir, à partir des notions de base.

Votre mandat consiste à :

1. distinguer des caractéristiques générales du rapport;
2. transcrire le texte sans fautes;
3. disposer le texte d'un rapport.

Quelques pages de la situation

Le numéro de la tâche à accomplir est clairement indiqué.

TÂCHE 1.1

Distinguer des caractéristiques générales du rapport

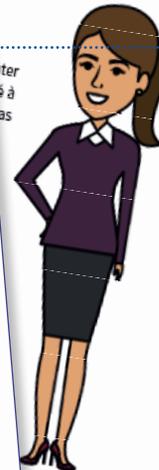
Afin de transcrire et de disposer le texte d'un rapport, vous devez connaître la nature du texte et ses particularités. Vous prenez donc quelques minutes pour relire les informations essentielles portant sur les rapports que Vy vous a remis.

Un rapport est un « compte rendu élaboré de caractère officiel par une personne ou un organisme qui a reçu un mandat officiel fait

Le tableau qui suit présente ces trois catégories, leurs objectifs et des exemples de rapports associés à chacune.

CATÉGORIES DE RAPPORTS	OBJECTIFS	EXEMPLES
Rapport analytique	<ul style="list-style-type: none"> Présenter la démarche de raisonnement. Permettre de reprendre la démarche pour une autre analyse. 	<ul style="list-style-type: none"> Rapport financier. Rapport technique. Rapport sur l'impact des médias sociaux.
Rapport informatif	<ul style="list-style-type: none"> Exposer des faits pertinents, nécessaires et suffisants. Présenter des données observées et vérifiables. Présenter des informations quantifiées ou qualifiées. 	<ul style="list-style-type: none"> Rapport mensuel, trimestriel ou annuel. Rapport d'activité. Rapport d'état de situation. Rapport de communication.
Rapport de recommandation	<ul style="list-style-type: none"> Amener le lecteur à adopter les idées exprimées dans le rapport. Présenter des faits favorisant la compréhension du propos. Présenter les points forts de l'analyse. 	<ul style="list-style-type: none"> Plan d'affaires. Guide de préparation aux évaluations.

Ainsi, le rapport est un outil essentiel dans le milieu des affaires. En effet, il permet aux lecteurs à qui il s'adresse de statuer quant aux décisions à prendre à court, à moyen et à long terme.



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



TÂCHE 2.1

Utiliser des sauts de page et des sauts de section

Vy reconnaît l'importance de bien préparer son travail. Afin que vous puissiez commencer le vôtre adéquatement, elle veut s'assurer que vous connaissez les particularités des sauts de page et des sauts de section.

La mise en page d'un document administratif, peu importe lequel, est un aspect auquel il faut porter une attention très particulière. C'est encore plus vrai pour un rapport, car celui-ci peut être long, divisé en parties (**sections**) pouvant contenir plusieurs pages. La maîtrise des sauts de page et des sauts de section devient alors importante. Par exemple, si vous avez besoin que seule une page soit mise en orientation Paysage, vous devez créer un saut de section pour

Section
Partie ou portion de document d'une ou de plusieurs pages avec ses propres particularités de mise en page.

Les termes qui peuvent être plus difficiles à comprendre sont définis dans la marge de la page. Les définitions utilisées dans le guide sont inspirées en grande partie du logiciel *Antidote*.

Rappel Liste de vérification du texte du discours

3 Corrigez le texte du document *Rapport_1*. Pour vous aider dans cette démarche, voici, à titre de rappel, une liste de vérification.

ÉLÉMENTS À VÉRIFIER	QUESTIONS À POSER	
1. Structures de phrases	Les phrases sont-elles bien structurées ? Les liens entre les éléments sont-ils adéquats ?	
2. Grammaire	Les verbes sont-ils bien conjugués ? Les noms, les adjectifs et les déterminants sont-ils bien accordés ?	
3. Orthographe	Les mots sont-ils bien écrits ? Y a-t-il des erreurs de frappe ?	
4. Ponctuation	Est-ce que toutes les phrases ont des points ? Les virgules sont-elles placées aux bons endroits ? Les questions directes ont-elles un point d'interrogation ?	
5. Abréviations	Ai-je vérifié toutes les abréviations ?	
6. Majuscules	Ai-je vérifié les titres de civilité ? les noms propres ? les fonctions ?	
7. Nombres	Les nombres doivent-ils être écrits en chiffres ou en lettres ?	
8. Vocabulaire : anglicismes, expressions fautes, imprécisions, répétitions et pléonasmes	Ai-je des doutes concernant l'usage de certains mots ? Ai-je pris le temps de les vérifier ?	
9. Clarté et simplicité	Manque-t-il des informations ? Y en a-t-il trop ? Les phrases sont-elles trop longues ? Le destinataire comprendra-t-il tous les mots que j'ai utilisés ?	
10. Élégance et persuasion	Ai-je vouvoyé le destinataire ? Mon message est-il élégant, invitant ?	

La rubrique « **Rappel** » renvoie à des notions qui ont été vues antérieurement et peut contenir des exercices.



Astuce
Pour vous aider lors de la correction des textes saisis à l'ordinateur, n'hésitez pas à utiliser la fonction **grammaire** et **orthographe** de Word ou le logiciel *Antidote*.

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

TÂCHE 2.3

Insérer et mettre en page divers éléments dans un rapport

Vy vous rappelle que, pour qu'un rapport soit complet et d'allure professionnelle, divers éléments doivent y être intégrés, tels que des figures et des tableaux, des citations, des notes et des références, des en-têtes et des pieds de page, une pagination, des annexes et des références bibliographiques.

Ces divers éléments, souvent insérés dans les rapports pour apporter des précisions ou en clarifier le contenu, sont présentés successivement selon un ordre préétabli. Concernant les références bibliographiques, notez qu'il existe plusieurs modèles, mais que ce guide répertorie les plus courants. De plus, comme vous l'avez vu précédemment, vous pouvez ajouter une page intitulée Webographie si celle-ci contient cinq entrées et plus, mais elle demeure facultative.

N. B.

Dans de nombreux rapports ou autres ouvrages de référence, la webographie n'est pas créée dans une page distincte, peu importe le nombre d'entrées. Les références webographiques sont alors ajoutées à même la bibliographie. C'est pourquoi cette page demeure facultative.

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

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

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

Le

2 A l'aide de Word, créez la page couverture du rapport sur le sondage d'opinion. Saisissez les renseignements ci-dessous et disposez-les selon les normes.

- Université du Québec à Trois-Rivières
- Rapport sur le sondage d'opinion sur le développement durable du tourisme au Québec
- Rapport présenté à la direction des études
- Préparé par le département d'études en loisir, culture et tourisme
- En collaboration avec le ministère du Tourisme du Québec et la direction de l'évaluation et de l'analyse stratégique
- Avril 20XX

Pour obtenir le logo du ministère du Tourisme du Québec, rendez-vous sur le site portailsofad.com.

>> Comparez vos réponses avec celles du CORRIGÉ.



2 Insérer et déposer tous les éléments d'un rapport

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

Insérer un saut de page

Voici la marche à suivre pour insérer un saut de page :

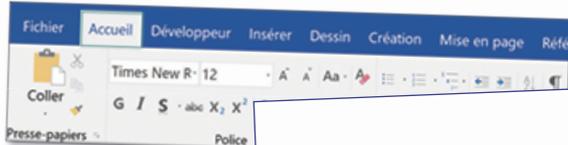
1. Placez le curseur à l'endroit où vous souhaitez qu'une page se termine et que la page suivante commence.
2. Dans la barre de menu, cliquez sur l'onglet **Mise en page**, puis sur **Sauts de page** et sélectionnez **Page**.

Figure 2.1



Pour afficher les sauts de page afin de les supprimer, cliquez sur l'onglet **Accueil**, puis sur le symbole de paragraphe.

Figure 2.2



Raccourci clavier

L'utilisation des raccourcis clavier permet de minimiser le travail avec la souris et de réduire les mouvements répétitifs imposés aux

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

Activité notée 1

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.



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

PRODUCTION DE RAPPORTS

UN GUIDE D'APPRENTISSAGE DE LA COLLECTION

En
tête
Secrétariat

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

Le guide d'apprentissage **Production de rapports** 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 *Produire des rapports* :

- organiser le travail ;
- transcrire le texte ;
- disposer le texte ;
- insérer des éléments dans des documents ;
- générer des tables des matières et des index ;
- effectuer la mise en page ;
- valider le travail ;
- diffuser le rapport.

Le guide **Production de rapports** est composé de trois situations de travail :

- 1 S'initier à la production de rapports ;
- 2 Insérer et disposer tous les éléments d'un rapport ;
- 3 Terminer le rapport.

Découvrez notre nouvelle collection **Entête** 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.