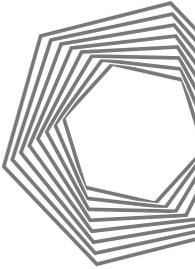
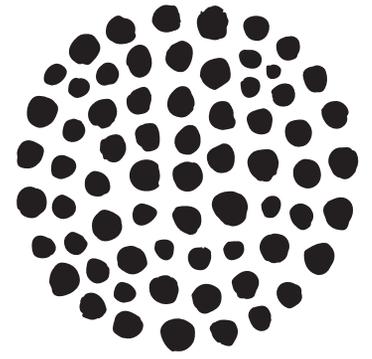


En tête *Secrétariat*



GUIDE SYNTHÈSE D'ENSEIGNEMENT

CONFORME
AU NOUVEAU
programme

SOFAD



En
tête
Secrétariat

CONFORME
AU NOUVEAU
programme

**GUIDE SYNTHÈSE
D'ENSEIGNEMENT**

SOFAD

GUIDE SYNTHÈSE D'ENSEIGNEMENT

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

Équipe de production

Gestion de projet

Laëtitia Gagnon
Andrée Thibeault

Rédaction

Laëtitia Gagnon

Correction d'épreuves et révision linguistique

Julie Doyon

Conception de la maquette

Mylène Choquette

Infographie

Marquis-Interscript

Crédit photo

SHUTTERSTOCK

C1 © ESB Professional

© SOFAD, 2019

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 micro-reproduction, 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.

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

Dépôt légal – Juin 2019

Bibliothèque et Archives nationales du Québec

Bibliothèque et Archives Canada

ISBN : 978-2-89798-315-4 (imprimé)

ISBN : 978-2-89798-316-1 (numérique)

Juin 2019

Table des matières

Cet aperçu contient :
- la table des matières;
- l'introduction;
- Quelques pages
à titre d'exemple.

AVANT-PROPOS IX

INTRODUCTION X

Le guide synthèse d'enseignement en Secrétariat X

Les exigences du programme X

Les intentions éducatives X

La matrice des compétences XII

L'approche par compétences XIII

Le métier de secrétaire XIV

Aperçu XV

La collection  XX

La démarche pédagogique XXII

Les situations de travail XXII

La structure d'un guide d'apprentissage XXIII

Le soutien à l'apprentissage XXIII

Aperçu des guides d'apprentissage XXIV

 Les pages d'ouverture..... XXIV

 Les pages intérieures..... XXV

 Les abréviations, symboles et pictogrammes..... XXIX

Les ressources complémentaires XXX

 L'INDISPENSABLE AU BUREAU..... XXX

 Les outils de référence..... XXXIII

Le PORTAILSOFAD.COM XXXIV

La présentation des guides 1

CATÉGORIE 1: Situation et intégration 3

COMPÉTENCE 1: MÉTIER ET FORMATION 4

 Présentation..... 4

 Les préalables requis 4

 La structure et les consignes d'utilisation 5

Les situations d'apprentissage.....	5
L'évaluation des apprentissages.....	5
Présentation globale des situations d'apprentissage.....	6
Les savoirs liés à la compétence.....	9
Les critères de performance liés aux éléments de la compétence.....	9
COMPÉTENCE 25 : INTÉGRATION AU MILIEU DE TRAVAIL	10
Présentation.....	10
Les préalables requis.....	11
La structure et les consignes d'utilisation.....	11
Les situations de travail.....	11
L'évaluation des apprentissages.....	11
Présentation globale des situations d'apprentissage.....	12
Les savoirs liés à la compétence.....	14
Les critères de performance liés aux éléments de la compétence.....	15
CATÉGORIE 2 : Langue française	17
COMPÉTENCE 2 : RÉVISION DE TEXTES EN FRANÇAIS	18
Présentation.....	18
Les préalables requis.....	19
La structure et les consignes d'utilisation.....	19
Les situations d'apprentissage.....	19
L'évaluation des apprentissages.....	19
Présentation globale des situations d'apprentissage.....	20
Les savoirs liés à la compétence.....	22
Les critères de performance liés aux éléments de la compétence.....	23
COMPÉTENCE 4 : QUALITÉ DU FRANÇAIS ÉCRIT	24
Présentation.....	24
Les préalables requis.....	25
La structure et les consignes d'utilisation.....	25
Les situations d'apprentissage.....	25
L'évaluation des apprentissages.....	25
Présentation globale des situations d'apprentissage.....	26
Les savoirs liés à la compétence.....	30
Les critères de performance liés aux éléments de la compétence.....	31
COMPÉTENCE 9 : RÉDACTION DE TEXTES EN FRANÇAIS	32
Présentation.....	32
Les préalables requis.....	33
La structure et les consignes d'utilisation.....	33

Les situations d'apprentissage.....	33
L'évaluation des apprentissages.....	33
Présentation globale des situations d'apprentissage.....	34
Les savoirs liés à la compétence.....	36
Les critères de performance liés aux éléments de la compétence.....	37
COMPÉTENCE 11 : PRODUCTION DE LETTRES.....	38
Présentation.....	38
Les préalables requis.....	39
La structure et les consignes d'utilisation.....	39
Les situations de travail.....	39
L'évaluation des apprentissages.....	39
Matériel complémentaire.....	39
Présentation globale des situations d'apprentissage.....	40
Les savoirs liés à la compétence.....	42
Les critères de performance liés aux éléments de la compétence.....	43
COMPÉTENCE 20 : SUIVI DE LA CORRESPONDANCE.....	44
Présentation.....	44
Les préalables requis.....	45
La structure et les consignes d'utilisation.....	45
Les situations de travail.....	45
L'évaluation des apprentissages.....	45
Présentation globale des situations d'apprentissage.....	46
Les savoirs liés à la compétence.....	48
Les critères de performance liés aux éléments de la compétence.....	49
CATÉGORIE 3 : Langue anglaise.....	51
COMPÉTENCE 14 : TRADUCTION.....	52
Présentation.....	52
Les préalables requis.....	53
La structure et les consignes d'utilisation.....	53
Les situations d'apprentissage.....	53
L'évaluation des apprentissages.....	53
Matériel complémentaire.....	53
Présentation globale des situations d'apprentissage.....	54
Les savoirs liés à la compétence.....	56
Les critères de performance liés aux éléments de la compétence.....	57

COMPÉTENCE 17 : RÉDACTION DE TEXTES EN ANGLAIS	58
Présentation.....	58
Les préalables requis	59
La structure et les consignes d'utilisation	59
Les situations d'apprentissage.....	59
L'évaluation des apprentissages	59
Matériel complémentaire	59
Présentation globale des situations d'apprentissage	60
Les savoirs liés à la compétence	62
Les critères de performance liés aux éléments de la compétence	63
COMPÉTENCE 19 : INTERACTION EN ANGLAIS	64
Présentation.....	64
Les préalables requis	65
La structure et les consignes d'utilisation	65
Les situations de travail.....	65
L'évaluation des apprentissages	65
Matériel complémentaire	65
Présentation globale des situations d'apprentissage	66
Les savoirs liés à la compétence	68
Les critères de performance liés aux éléments de la compétence	69
CATÉGORIE 4 : Administration et gestion	71
COMPÉTENCE 5 : SERVICE À LA CLIENTÈLE	72
Présentation.....	72
Les préalables requis	73
La structure et les consignes d'utilisation	73
Les situations de travail.....	73
L'évaluation des apprentissages	73
Présentation globale des situations d'apprentissage	74
Les savoirs liés à la compétence	77
Les critères de performance liés aux éléments de la compétence	77
COMPÉTENCE 6 : GESTION DOCUMENTAIRE	80
Présentation.....	80
Les préalables requis	81
La structure et les consignes d'utilisation	81
Les situations de travail.....	81
L'évaluation des apprentissages	81

Présentation globale des situations d'apprentissage	82
Les savoirs liés à la compétence	85
Les critères de performance liés aux éléments de la compétence	85
COMPÉTENCE 10 : OPÉRATIONS COMPTABLES	86
Présentation.....	86
Les préalables requis	87
La structure et les consignes d'utilisation	87
Les situations de travail.....	87
L'évaluation des apprentissages.....	87
Présentation globale des situations d'apprentissage	88
Les savoirs liés à la compétence	92
Les critères de performance liés aux éléments de la compétence	93
COMPÉTENCE 13 : GESTION DE L'ENCAISSE	96
Présentation.....	96
Les préalables requis	97
La structure et les consignes d'utilisation	97
Les situations de travail.....	97
L'évaluation des apprentissages.....	97
Présentation globale des situations d'apprentissage	98
Les savoirs liés à la compétence	100
Les critères de performance liés aux éléments de la compétence	101
COMPÉTENCE 21 : RÉUNIONS ET ÉVÉNEMENTS	102
Présentation.....	102
La structure et les consignes d'utilisation	102
Les situations de travail.....	103
L'évaluation des apprentissages.....	103
Présentation globale des situations d'apprentissage	104
Les savoirs liés à la compétence	106
Les critères de performance liés aux éléments de la compétence	107
COMPÉTENCE 22 : PRODUCTION DE RAPPORTS	108
Présentation.....	108
La structure et les consignes d'utilisation	109
Les situations de travail.....	109
L'évaluation des apprentissages.....	109
Présentation globale des situations d'apprentissage	110
Les savoirs liés à la compétence	113
Les critères de performance liés aux éléments de la compétence	113

COMPÉTENCE 24 : COORDINATION DE TÂCHES MULTIPLES	114
Présentation.....	114
La structure et les consignes d'utilisation	115
Les situations de travail.....	115
L'évaluation des apprentissages	115
Présentation globale des situations d'apprentissage	116
Les savoirs liés à la compétence	118
Les critères de performance liés aux éléments de la compétence	119
CATÉGORIE 5 : Outils et technologie	121
COMPÉTENCE 8 : CONCEPTION DE PRÉSENTATIONS	122
Présentation.....	122
Les préalables requis	122
La structure et les consignes d'utilisation	123
Les situations de travail.....	123
L'évaluation des apprentissages	123
Présentation globale des situations d'apprentissage	124
Les savoirs liés à la compétence	127
Les critères de performance liés aux éléments de la compétence	127
COMPÉTENCE 18 : MÉDIAS NUMÉRIQUES	128
Présentation.....	128
Les préalables requis	128
La structure et les consignes d'utilisation	128
Les situations de travail.....	129
L'évaluation des apprentissages	129
Présentation globale des situations d'apprentissage	130
Les savoirs liés à la compétence	133
Les critères de performance liés aux éléments de la compétence	133
COMPÉTENCE 23 : SOUTIEN TECHNIQUE	134
Présentation.....	134
Les préalables requis	134
La structure et les consignes d'utilisation	135
Les situations de travail.....	135
L'évaluation des apprentissages	135
Présentation globale des situations d'apprentissage	136
Les savoirs liés à la compétence	139
Les critères de performance liés aux éléments de la compétence	139
CONCLUSION	140

Avant-propos

Le *guide synthèse d'enseignement* de la collection **En tête** est un outil visant à aider les enseignants à planifier leur enseignement en fonction des apprentissages que feront les apprenants.

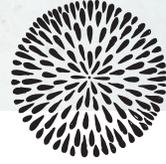
Grâce à ce guide, les enseignants bénéficieront d'une vue d'ensemble de tous les apprentissages que les apprenants effectueront par l'entremise de la collection. Ainsi, les enseignants seront à même de comprendre les choix pédagogiques qui ont été faits pour rendre les apprentissages conformes aux éléments constitutifs du Programme d'études en Secrétariat (DEP 5357). D'ailleurs, ce dernier amène une nouvelle façon de concevoir l'enseignement et l'apprentissage qui nécessite de nouvelles pratiques pédagogiques dépassant largement l'addition ou la juxtaposition de connaissances et d'habiletés.

La dimension la plus importante qui a été retenue dans la conception des guides de la collection *En Tête* est la constitution de multiples situations d'apprentissage ou de travail, elles-mêmes composées de tâches variées. Chaque situation sollicite des éléments de la compétence visée et des critères de performance spécifiques. Les situations d'un même guide constituent un tout cohérent et autonome dans lequel l'apprenant mobilise des savoirs et des ressources (des ressources internes, comme ses aptitudes et ses connaissances, ainsi que des ressources externes, comme des outils de référence ou des outils technologiques), fait des choix, résout des problèmes, utilise des outils et des techniques, puis développe des attitudes.

Dans chaque situation, l'apprenant est amené à faire des apprentissages dans un contexte qui vise à reproduire une situation réelle basée sur le monde du travail. Les connaissances transmises en contexte donnent ainsi un sens à l'apprentissage. Dans un tel processus, les connaissances sont construites par l'apprenant dans un contexte particulier (l'environnement dans lequel se réalise une tâche), puis elles sont reprises dans de nouveaux contextes où l'apprenant est amené à faire des liens, à utiliser ses nouveaux savoirs et à les transférer afin d'aller plus loin dans le développement de ses compétences.

INTRODUCTION

Le guide synthèse



Le guide synthèse d'enseignement de la collection **Entête** présente les éléments les plus importants des guides d'apprentissage de la collection.

Il offre également l'occasion de rappeler certaines exigences du programme de formation, telles que :

- Les compétences générales ;
- Les compétences particulières ;
- Les intentions éducatives ;
- Les savoirs liés à chaque compétence ;
- La durée suggérée pour chacune des compétences.

LES EXIGENCES DU PROGRAMME

Les buts du Programme d'études en Secrétariat sont :

- Rendre la personne efficace dans l'exercice d'une profession ;
- Favoriser l'intégration de la personne à la vie professionnelle ;
- Favoriser l'évolution de la personne et l'approfondissement des savoirs professionnels ;
- Assurer la mobilité professionnelle de la personne.

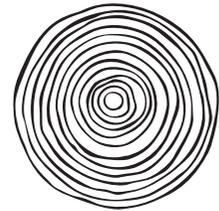
LES INTENTIONS ÉDUCATIVES

Les intentions éducatives sont des visées pédagogiques qui servent à orienter les apprentissages de la formation en matière de savoir-être. Elles concernent les habiletés intellectuelles, les habitudes de travail ou les attitudes indispensables que les apprenants doivent développer durant leur formation et dont ils devront faire preuve dans une situation réelle de travail. Ces intentions éducatives sont :

- Préserver et promouvoir la qualité de la langue française ;
- Accroître la qualité du service à la clientèle ;
- Développer l'intérêt relatif à l'approfondissement de ses connaissances des outils technologiques ;
- Développer son sens de l'autonomie et de l'initiative.

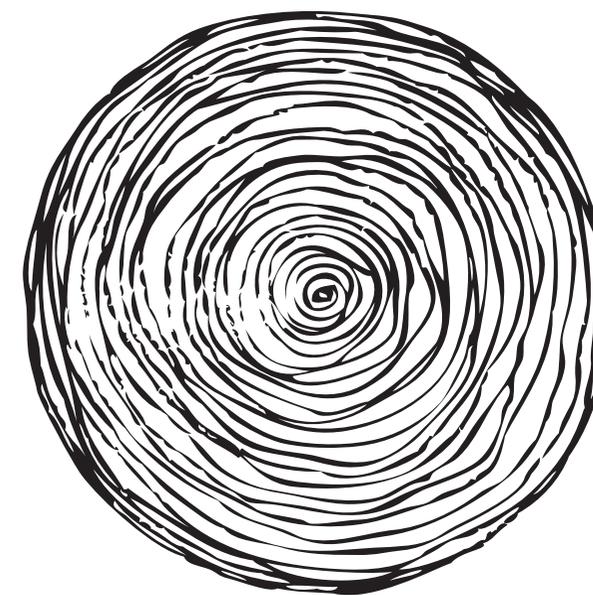
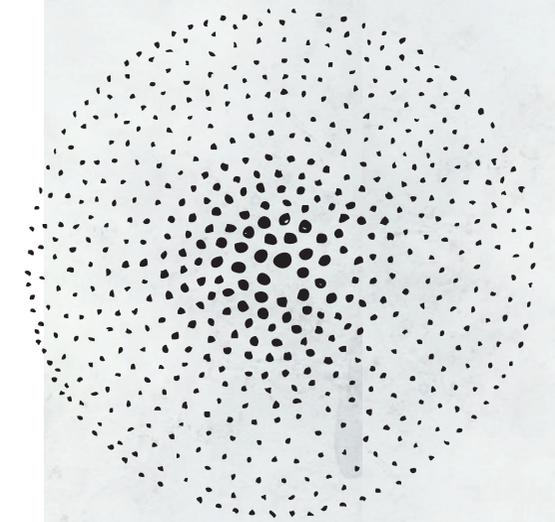
La durée du programme d'études s'échelonne sur 1485 heures. De ce nombre, 855 heures sont consacrées à l'acquisition de compétences liées directement à la maîtrise des tâches du métier et 630 heures, à l'acquisition de compétences générales liées à des activités de travail ou de vie professionnelle.

Le programme d'études est divisé en 25 compétences dont la durée varie de 15 à 90 heures. Cette durée comprend le temps consacré à l'apprentissage et à l'évaluation des apprentissages.



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.



LA MATRICE DES COMPÉTENCES

Compétences particulières			Compétences générales											Total
Numéro de la compétence	Durée de formation (h)		1	2	3	4	6	7	9	12	15	17	19	
			15	75	90	60	60	30	60	45	60	90	45	630
Assurer le service à la clientèle	5	60	○	●	●	●	○		○			○	○	
Concevoir des présentations	8	30	○	●	●	●	●	●	○		○	○		
Effectuer des opérations comptables	10	90	○	●		●	●	○		○	○			
Produire des lettres	11	75	○	●	●	●	●		●	○		○		
Gérer l'encaisse	13	45	○	●		●		○			○			
Traduire des textes	14	75	○	●	●	●	●		●			○	○	
Réaliser la conception visuelle de documents	16	90	○	●	●	●	●	●	●		●	○		
Actualiser l'information diffusée sur des médias numériques	18	30	○	●	●	●	●	○	●	○	○	○		
Assurer le suivi de la correspondance	20	75	○	●	●	●	●	○	●	●	○	○		
Effectuer des activités liées à l'organisation de réunions et d'événements	21	60	○	●	●	●	●	●	●	●	●	○	○	
Produire des rapports	22	60	○	●	●	●	●	●	●	●	●	○		
Assurer un soutien technique	23	30	○	●	●	●	●	●	●	●	●	○	○	
Coordonner des tâches multiples	24	45	○	●	●	●	●	●	●	●	●	○	○	
S'intégrer au milieu de travail	25	90	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	
Total		855												1485

Légende

- Rapport entre compétence générale et compétence particulière.
- Lorsque le symbole est noirci, cela indique en outre que l'on tient compte de ces liens pour l'acquisition de compétences particulières.

L'APPROCHE PAR COMPÉTENCES

Les savoirs sont liés à la compétence. Ce sont des éléments de contenu associés à chacun des éléments de la compétence. Ils doivent être utilisés lors de la mise en œuvre de la compétence.

La *compétence traduite en comportement* (c'est le cas pour 23 des 25 compétences) décrit les actions et les résultats attendus de l'apprenant. Elle comprend :

- L'énoncé de la compétence, qui résulte de l'analyse de la situation de travail, des buts généraux du programme et d'autres déterminants ;
- Les éléments de la compétence, qui décrivent les aspects essentiels à la compréhension de la compétence elle-même, sous la forme de comportements particuliers. On y évoque les grandes étapes d'exécution d'une tâche ou les principales composantes de la compétence ;
- Le contexte de réalisation, qui correspond à la situation de mise en œuvre de la compétence, au seuil d'entrée sur le marché du travail. Le contexte de réalisation ne vise pas à décrire la situation d'apprentissage ou d'évaluation ;
- Les critères de performance, qui définissent des exigences à respecter et accompagnent soit les éléments de la compétence, soit l'ensemble de la compétence. Pour chacun des éléments, ces critères permettent de porter un jugement rigoureux sur l'acquisition de la compétence. Pour l'ensemble de la compétence, ils décrivent des exigences liées à l'accomplissement d'une tâche ou d'une activité et donnent des indications sur la performance recherchée ou sur la qualité globale du produit ou du service attendu¹.

L'ÉVALUATION DES APPRENTISSAGES

La *compétence traduite en situation* (c'est le cas pour *Métier et formation* et *Intégration au milieu de travail*) décrit la situation éducative dans laquelle se trouve l'apprenant qui effectue ses apprentissages. Elle comprend :

- L'énoncé de la compétence, qui résulte de l'analyse de la situation de travail, des buts généraux du programme et d'autres déterminants ;
- Les éléments de la compétence, qui mettent en évidence les éléments essentiels de la compétence et permettent une meilleure compréhension de celle-ci quant à l'intention poursuivie ;
- Le plan de mise en situation, qui décrit, dans ses grandes lignes, la situation éducative dans laquelle on place l'apprenant pour lui permettre d'acquérir la compétence visée. Il comporte habituellement trois phases d'apprentissage : la préparation, la réalisation et la synthèse ;
- Les conditions d'encadrement, qui définissent les balises à respecter et les moyens à mettre en place, de façon à rendre possibles les apprentissages et à établir les mêmes conditions partout. Elles peuvent comprendre des principes d'action ou des modalités particulières ;
- Les critères de participation, qui décrivent les exigences de participation que l'apprenant doit respecter pendant l'apprentissage. Ils portent sur le comportement et non sur des résultats à obtenir en fonction de la compétence visée. Des critères de participation sont généralement présentés pour chacune des phases de la situation éducative².

L'évaluation porte sur la participation de l'apprenant et se réalise à des moments clés du développement de la compétence.

1 La compétence traduite en comportement est définie dans les programmes de formation professionnelle.

2 *Ibid.*

LE MÉTIER DE SECRÉTAIRE

Les métiers liés au secrétariat sont nombreux et sont répertoriés sous plus d'une trentaine d'appellations : secrétaire (secrétaire administrative, secrétaire au service à la clientèle), assistant ou assistante, adjoint ou adjointe (adjointe administrative, adjointe à la gestion, adjointe exécutive) commis (commis comptable, commis de bureau, commis à la paye,; réceptionniste, technicien ou technicienne (technicienne en administration, technicienne de bureau, technicienne en bureautique), agent ou agente (agente de bureau, agente de soutien administratif) préposé ou préposée (préposée aux achats, préposée à l'admission, préposée aux télécommunications), téléphoniste, coordonnateur ou coordonnatrice.

Le nombre de ces appellations reflète l'évolution du métier de secrétariat au fil des ans, notamment avec l'implantation de nouvelles technologies en milieu de travail.

Comme la plupart des gens composent et saisissent eux-mêmes leurs textes, le personnel de secrétariat doit les réviser et en réaliser la conception visuelle, laquelle s'avère parfois très complexe. Par conséquent, la maîtrise de la langue française et des outils technologiques est essentielle. Pour y parvenir, les secrétaires doivent continuellement mettre à jour leurs connaissances, apprendre rapidement et de façon autonome. Polyvalentes, ces personnes exercent aussi de nombreuses fonctions connexes et assument de nouvelles responsabilités. Elles sont orientées vers l'entreprise et la clientèle dans des tâches de gestion et de communication de l'information qui nécessitent beaucoup d'initiative. Sans un diplôme d'études professionnelles, leurs possibilités de trouver du travail sont minimes.

LES TÂCHES EN SECRÉTARIAT

Les tâches exécutées en secrétariat consistent à saisir des textes et des données à l'ordinateur, à rédiger des documents et à concevoir des présentations, des tableaux et des modèles de documents, avec ou sans indications. De plus, les secrétaires révisent, mettent en forme des documents, traduisent des textes, les corrigent, en font la mise en page, puis les relient et distribuent. Le personnel de secrétariat doit également veiller à la qualité des documents produits en tout temps, en vérifiant l'orthographe, la syntaxe et l'application des règles grammaticales.

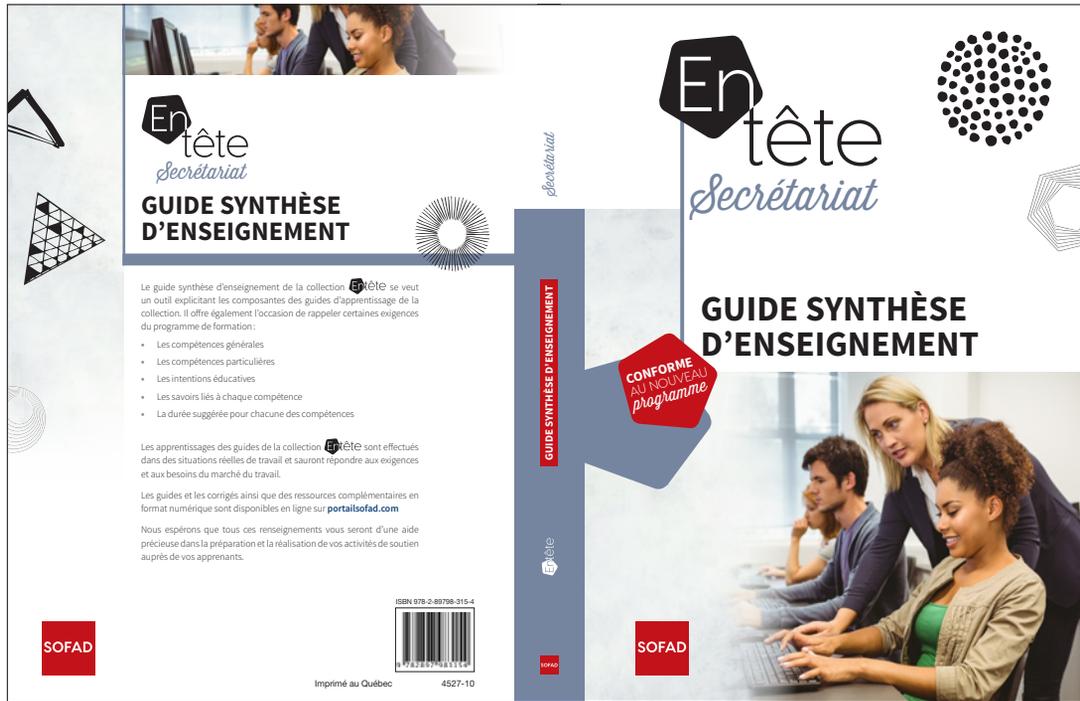
En plus de produire des documents de qualité, le personnel de secrétariat effectue les tâches suivantes :

- Répondre à la clientèle ;
- Assurer le suivi de la correspondance ;
- Organiser des réunions et des événements de plus ou moins grande envergure ;
- Effectuer la gestion documentaire ;
- Fournir du soutien technique pour l'utilisation de l'équipement et l'intégration du nouveau personnel ;
- Tenir à jour les agendas en fixant et en confirmant les rendez-vous ;
- Contribuer à la gestion des ressources matérielles du bureau ;
- Effectuer des opérations comptables ;
- Actualiser l'information diffusée sur des sites Internet ou des réseaux sociaux.

Nous espérons que tous ces renseignements vous seront d'une aide précieuse dans la préparation et la réalisation de vos activités de soutien auprès de vos apprenants.

Aperçu des guide synthèse d'enseignement

LES PAGES D'OUVERTURE



© SOFAD Reproduction autorisée uniquement par les enseignants utilisant le guide d'apprentissage.

Code	Numéro	Titre des compétences
460-501	1	Métier et formation
460-515	2	Révision de textes en français
460-526	3	Traitement des textes - L'INDISPENSABLE AU BUREAU
460-534	4	Qualité du français écrit
460-544	5	Service à la clientèle
460-554	6	Gestion documentaire
460-562	7	Production de feuilles de calcul - L'INDISPENSABLE AU BUREAU
460-572	8	Conception de présentations
460-584	9	Rédaction de textes en français
460-596	10	Opérations comptables et Boîte à outils
460-605	11	Production de lettres et Boîte à outils
460-613	12	Création de bases de données - L'INDISPENSABLE AU BUREAU
460-623	13	Gestion de l'encaisse
460-635	14	Traduction
460-644	15	Conception de tableaux et de graphiques - L'INDISPENSABLE AU BUREAU
460-656	16	Conception visuelle de documents - L'INDISPENSABLE AU BUREAU
460-666	17	Rédaction de textes en anglais
460-672	18	Médias numériques
460-683	19	Interaction en anglais
460-695	20	Suivi de la correspondance
460-704	21	Réunions et événements
460-714	22	Production de rapports
460-722	23	Soutien technique
460-733	24	Coordination de tâches multiples
460-746	25	Intégration au milieu de travail

Présentation des guides

- CATÉGORIE 1** SITUATION ET INTÉGRATION
- CATÉGORIE 2** LANGUE FRANÇAISE
- CATÉGORIE 3** LANGUE ANGLAISE
- CATÉGORIE 4** ADMINISTRATION ET GESTION
- CATÉGORIE 5** OUTILS ET TECHNOLOGIE L'INDISPENSABLE AU BUREAU

PRÉSENTATION DES GUIDES 1

LES PAGES INTÉRIEURES

LA MATRICE DES COMPÉTENCES

Compétences particulières	Numéro de la compétence	Durée de formation (h)	Compétences générales																	Total	
			1	2	3	4	6	7	9	12	15	17	19								
Assurer le service à la clientèle	5	60																			
Concevoir des présentations	8	30																			
Effectuer des opérations comptables	10	90																			
Produire des lettres	11	75																			
Gérer l'encaisse	13	45																			
Traduire des textes	14	75																			
Réaliser la conception visuelle de documents	16	90																			
Actualiser l'information diffusée sur des médias numériques	18	30																			
Assurer le suivi de la correspondance	20	75																			
Effectuer des activités liées à l'organisation de réunions et d'événements	21	60																			
Produire des rapports	22	60																			
Assurer un soutien technique	23	30																			
Coordonner des tâches multiples	24	45																			
S'intégrer au milieu de travail	25	90																			
Total		855																			630

1485

Legende
 ○ Rapport entre compétence générale et compétence particulière.
 ● Lorsque le symbole est noir, cela indique en outre que l'on tient compte de ces liens pour l'acquisition de compétences particulières.

Entête Secrétariat
 GUIDE SYNTHÈSE D'ENSEIGNEMENT DE SECRETARIAT

La collection Entête

SITUATION ET INTÉGRATION

LANGUE FRANÇAISE

LANGUE ANGLAISE

ADMINISTRATION ET GESTION

OUTILS ET TECHNOLOGIE L'INDISPENSABLE AU BUREAU

XX Entête Secrétariat **GUIDE SYNTHÈSE D'ENSEIGNEMENT DE SECRETARIAT** **LA COLLECTION ENTÊTE** **XXI**

© SOFAD Reproduction autorisée uniquement par les enseignants utilisant le guide d'apprentissage.

Les ressources complémentaires

L'INDISPENSABLE au bureau est un ouvrage de référence fort utile qui saura répondre aux mille et une interrogations relatives au monde du travail. La première partie, qui porte sur les outils de travail utilisés en secrétariat, résume bien les savoirs que devrait détenir une personne qui en est à ses débuts dans le domaine. Cette partie peut servir d'aide-mémoire si la personne a suivi une formation il y a quelques années déjà. On y trouve des astuces et des connaissances qui aident à effectuer un travail de qualité et à faire preuve d'efficacité, afin de répondre aux exigences de tout employeur.

Les parties suivantes, qui portent respectivement sur les logiciels de Microsoft Word, Excel, PowerPoint et Outlook, expliquent en détail les principales fonctions de ces outils, dont la maîtrise est essentielle et fréquemment évaluée dans le cadre de tests d'embauche. Les explications, claires et précises, guideront l'apprenant pas à pas dans son exploration de ces fonctions.

Enfin, l'apprenant pourra en apprendre davantage sur le stockage dans le nuage OneDrive, un outil important de plus en plus utilisé par les entreprises, ainsi que sur le logiciel de correction et d'aide à la rédaction Antidote, un outil indispensable pour améliorer la qualité de tout document rédigé en langue française.



- L'INDISPENSABLE au bureau** est composé de sept parties :
- I. Les outils en secrétariat
 - II. Le logiciel Word
 - III. Le logiciel Excel
 - IV. Le logiciel PowerPoint
 - V. Le logiciel Outlook
 - VI. L'application OneDrive Entreprise
 - VII. Le logiciel Antidote

XXXI **Le Têtu** Secrétariat

GUIDE SYNTHÈSE D'ENSEIGNEMENT DE SEC

LES OUTILS DE RÉFÉRENCE

Ces outils de référence sont présentés dans certaines des compétences de la collection EN TÊTE, notamment celles de la catégorie **Langue anglaise**. De plus, comme la collection EN TÊTE est entièrement traduite et que le métier de secrétaire demande parfois des interactions en anglais, la SOFAD offre des outils en français et en anglais.

L'outil **Indispensable English Grammar** présente de façon succincte et schématisée tous les savoirs essentiels en grammaire anglaise.

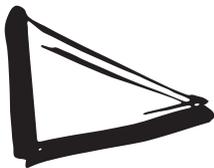


L'outil **Indispensable Strategies** présente de façon explicite les stratégies en lecture, en écriture et en communication orale en anglais.



© SOFAD Reproduction autorisée uniquement par les enseignants utilisant le guide d'apprentissage.

LES RESSOURCES COMPLÉMENTAIRES XXXIII



© SOFAD Reproduction autorisée uniquement par les enseignants utilisant le guide d'apprentissage.

Le site Portailssofar.com

Découvrez le site portailssofar.com pour obtenir et consulter les ressources numériques complémentaires à nos guides. Le site offre entre autres :

- Un outil de suivi de la progression des apprenants ;
- Un lieu d'échange entre les enseignants et les apprenants ;
- Un environnement de partage des activités notées avec la possibilité de correction en ligne ;
- Une zone de dépôt pour les enseignants qui désirent ajouter d'autres ressources pour leurs apprenants.



Ce site est accessible **gratuitement** aux apprenants et aux enseignants qui se procurent les nouveaux guides d'apprentissages de la SOFAD !

© SOFAD Reproduction autorisée uniquement par les enseignants utilisant le guide d'apprentissage.

© SOFAD Reproduction autorisée uniquement par les enseignants utilisant le guide d'apprentissage.

LE PORTAIL DU GUIDE 460-501 MÉTIER ET FORMATION

Pour le guide **460-501 - Métier et Formation**, vous trouverez sur le site portailssofar.com les éléments suivants.

Dans l'onglet **Ressources pour apprenants :**

Activité notée
VIDÉO Métier de secrétaire
Webographie

Dans l'onglet **Ressources pour enseignants :**

Corrigé des activités notées

The screenshot shows the website's navigation menu with options like 'Métier et formation', 'Notes', 'Suivi', 'Ressources pour apprenants', 'Activité notée', 'VIDÉO métier de secrétaire', 'Webographie', 'Ressources pour enseignants', 'Espace de partage', and 'Espace de partage'. A sidebar on the right lists 'Ressources pour apprenants' and 'Corrigé Activités notées'.

PORTAILSOFAD.com



CATÉGORIE **1**

SITUATION ET INTÉGRATION

Code	Numéro	Titre des compétences
460-501	1	Métier et formation
460-746	25	Intégration au milieu de travail



1

MÉTIER ET FORMATION

UNITÉS : 1
Une unité équivalente à 15 heures de formation.

460-501

DURÉE TOTALE 15 h



Présentation

Ce guide se veut une introduction sur le métier de secrétaire. D'abord, l'apprenant devra recevoir de l'information sur la réalité du travail des secrétaires afin de bâtir une grille qui servira lors d'une entrevue avec un spécialiste de la formation en secrétariat pour prendre la meilleure décision dans le choix de son métier. Enfin, la dernière situation permettra à l'apprenant d'avoir un entretien avec un professionnel du milieu, après quoi il devra produire un bilan et le faire parvenir à son formateur ou tuteur.

ÉNONCÉ DE LA COMPÉTENCE*	ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE
Se situer au regard du métier et de la démarche de formation	<ul style="list-style-type: none"> Se sensibiliser à la réalité du métier (phase d'information) S'informez sur le programme d'études (phase de réalisation) Confirmer son orientation professionnelle (phase de synthèse)

* Ces tableaux sont tirés directement du Programme d'études en Secrétariat (DEP 5367), MEES, 2016, pp. 17-91.

Les préalables requis

La compétence Métier et formation n'exige aucun préalable, c'est-à-dire qu'il ne faut aucune connaissance particulière pour s'y inscrire. Il suffit de satisfaire aux conditions générales d'admission fixées par le Ministère pour le programme d'études de Secrétariat.

GUIDE SYNTHÈSE D'ENSEIGNEMENT DE SECRETARIAT

SITUATION 1 **DURÉE TOTALE 5 h**

Connaître tout sur le secrétariat

Mandat

Au cours de cette situation, l'apprenant recueillera de l'information sur la réalité du travail des secrétaires. Ces renseignements lui serviront de commencer à bâtir une grille qui lui servira lors d'une entrevue avec un spécialiste du métier avec qui il échangera à la fin de cette compétence.

TÂCHES

- 1.1 S'informer sur le marché du travail
 - 1.1.1 Rechercher des informations
 - 1.1.2 Explorer les secteurs d'activité
- 1.2 Connaître la nature et les exigences du travail
 - 1.2.1 Considérer les compétences requises
 - 1.2.2 Reconnaître les comportements à adopter
 - 1.2.3 Se renseigner au sujet de la santé et la sécurité
- 1.3 Rencontrer en entreprise un professionnel du métier
 - 1.3.1 Demander une rencontre avec un professionnel

SITUATION 2 **DURÉE TOTALE 5 h**

Une formation qui a du sens

Mandat

Au cours de cette situation, l'apprenant se renseignera sur la formation en secrétariat. Il prendra le temps de réfléchir afin de choisir un programme de formation qu'il aimera vraiment et où il se sentira bien.

TÂCHES

- 2.1 S'informer sur le programme d'études
 - 2.1.1 Distinguer les compétences
- 2.2 Comprendre les buts du programme d'études
- 2.3 Connaître l'évaluation des apprentissages

GUIDE SYNTHÈSE D'ENSEIGNEMENT DE SECRETARIAT

Présentation globale des situations d'apprentissage

MÉTIER ET FORMATION

Numero de la compétence	Compétence	Nombre de situations
1	Métier et formation	15
25	Intégration au milieu de travail	10

Compétences particulières

5	Recevoir le matériel à la clientèle	5
8	Construire des présentations	8
10	Établir des relations commerciales	10
11	Produire des textes	11
13	Gérer l'agenda	13
14	Travailler avec les clients	14
16	Assurer la confidentialité des documents	16
18	Assurer l'information efficace sur des produits, services et/ou entreprises	18
20	Assurer le suivi de la correspondance	20
21	Filtrer les appels, tenir à l'attention les clients et les fournisseurs	21
22	Produire des rapports	22
23	Assurer les copies techniques	23
24	Établir des liens avec les clients	24
25	Choisir un milieu de travail	25

Legend:

- Possède cette compétence générale et compétence particulière.
- Possède la compétence en particulier. Cela signifie que toutes les situations de ce tableau sont liées à cette compétence particulière.

PORTAL SOFAD

Voici la page d'accueil de la Compétence 1 - Métier et formation sur le site Portalsofad.com qui donne accès aux ressources pour les apprenants et les enseignants.

Pour les apprenants:

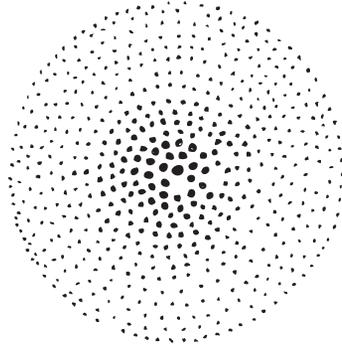
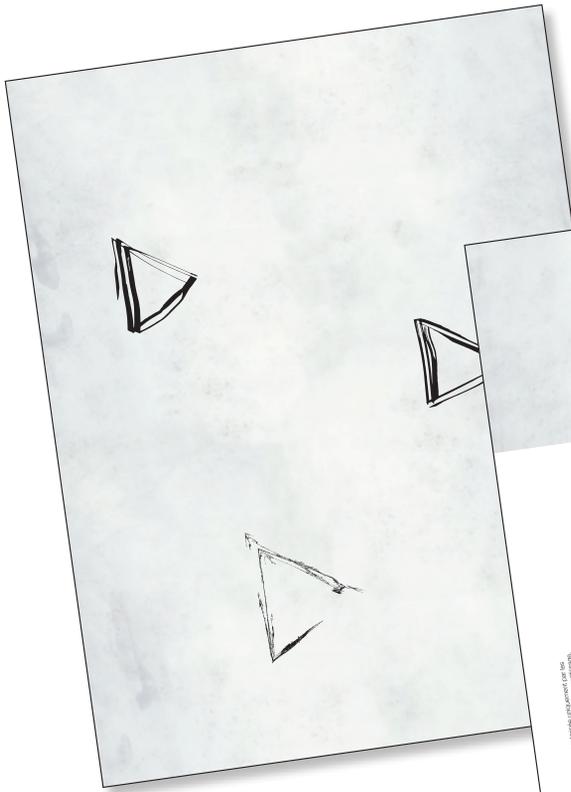
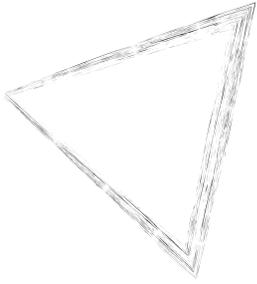
- Les documents nécessaires à la réalisation des trois situations d'apprentissage relatant l'apprentissage autonome dans la réalisation des tâches du guide d'apprentissage;
- L'activité notée avec la démarche pédagogique;
- Une vidéo en guide d'introduction à la collection **Entête** qui explique le métier de secrétaire aux apprenants pour leur permettre de confirmer leur choix de carrière;
- Une webgraphie pour la compétence Métier et formation.

Pour les enseignants:

- Tous les documents disponibles aux apprenants;
- Le corrigé de l'activité notée;
- l'errata si pour le cas échéant;
- les fonctionnalités de suivi des apprenants permettant de gérer la planification du cours, le calendrier des échéances, les relations avec les apprenants, etc.;
- un espace de partage où les enseignants peuvent mettre à la disposition de leurs élèves leurs propres documents: notes, exercices, gabarits, etc. (Word, PDF, Excel, vidéo ou audio).

GUIDE SYNTHÈSE D'ENSEIGNEMENT DE SECRETARIAT

© SOFAD Reproduction autorisée uniquement par les enseignants utilisant le guide d'apprentissage.



Présentation globale des situations d'apprentissage

PRODUCTION DE LETTRES

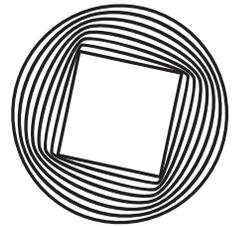
11

Compétences particulières	Compétences générales																		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
Production de lettres	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●

Légende
 ○ Si l'apprentissage est complétement maîtrisé
 ● Si l'apprentissage est maîtrisé en partie
 ○ Si l'apprentissage n'est pas maîtrisé

Les savoirs liés à la compétence

SAVOIRS	SITUATIONS D'APPRENTISSAGE		
	S1	S2	S3
ACQUILITER L'ENSEMBLE DE LA COMPÉTENCE	●	●	●
Langages et utilisation des technologies	●	●	●
Méthodes de travail efficaces	●	●	●
Normes en matière de santé et de sécurité	●	●	●
Caractéristiques d'une faute qui la qualifie d'un document et sur l'image de celui-ci	●	●	●
ORGANISER LE TRAVAIL	●	●	●
Caractéristiques de la présentation : ordre, aménagement, contenu, durée, audiovisuel, etc.	●	●	●
Méthodes de préparation d'un plan de travail	●	●	●
Collecte d'informations, filtres de documentation, sources, médias	●	●	●
RÉDIGER LE TEXTE DE LETTRES SIMPLE ET DE PLUSIEURS PAGES	●	●	●
Caractéristiques de la rédaction des lettres	●	●	●
Chambrières (marginaux de relations)	●	●	●
Distinction des niveaux de langage en fonction du contexte et du destinataire	●	●	●
Caractéristiques des types de lettres : demande de renseignements, communication de renseignements, accord de réception, réclamation, réponse à une réclamation, invitation, félicitations, disposition, renseignements, réservations, offre de service, notes et une fiche-précise, mise en garde, demande de crédit, communication, etc.	●	●	●
PRÉPARER LA MISE EN PAGE DE LETTRES	●	●	●
Règles de disposition des lettres : alignement, une ou plusieurs pages, avec, tableau, sans division des sections, avec, cotation, etc.	●	●	●
Normes de mise en forme du texte	●	●	●
Pages d'écriture de la date	●	●	●
Mentions d'achèvement et de disposition des reteneurs	●	●	●
Normes d'écriture et de disposition des reteneurs	●	●	●
Normes pour la formulation et la disposition de pages	●	●	●
Normes pour l'ajout et les formules de salutation	●	●	●
Normes pour la date	●	●	●
Mentions complémentaires : pièces jointes, copie conforme, postscript	●	●	●
MAÎTRISER LA QUALITÉ DU TRAVAIL	●	●	●
Maîtrise et utilisation des outils de correction	●	●	●
Contrôle vérification de la correction des erreurs	●	●	●
Niveau de langage adapté au contexte et au destinataire	●	●	●
Normes de rédaction : cohésion, organisation du texte, niveau de langage	●	●	●



La collection **Entête**

SITUATION ET INTÉGRATION



LANGUE FRANÇAISE



LANGUE ANGLAISE

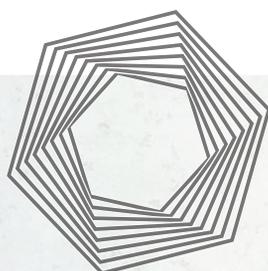


© SOFAD Reproduction autorisée uniquement par les enseignants utilisant le guide d'apprentissage.

ADMINISTRATION ET GESTION



OUTILS ET TECHNOLOGIE L'INDISPENSABLE AU BUREAU



LA DÉMARCHE PÉDAGOGIQUE

Les guides d'apprentissage sont axés sur le développement des compétences nécessaires à l'exercice du métier de secrétariat. Ces compétences correspondent à un ensemble de tâches à maîtriser et comprennent aussi l'acquisition de compétences générales liées à des activités de travail générales ou à la vie professionnelle.

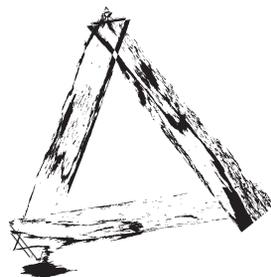
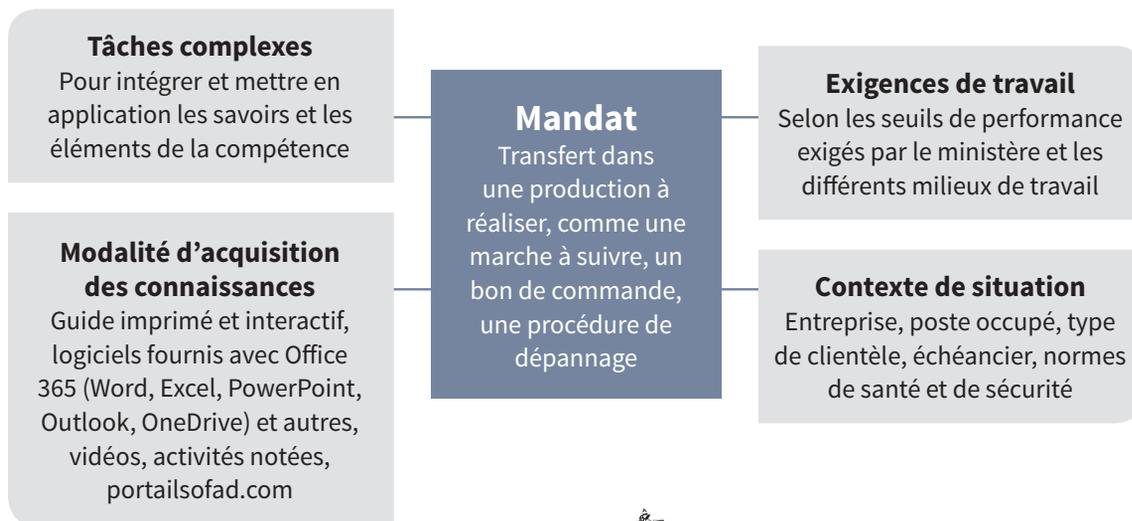
L'apprenant doit pouvoir exécuter ces tâches dans différents contextes qui reflètent la vie professionnelle en s'appuyant sur ses ressources. Il doit aussi agir de façon efficace et autonome dans la réalisation d'activités professionnelles.

LES SITUATIONS DE TRAVAIL

Dans l'accomplissement de ses fonctions, la personne devra faire face à différentes situations et résoudre certains problèmes qui requerront d'elle des compétences, des connaissances et des habiletés professionnelles particulières.

Afin de mieux correspondre aux exigences propres du milieu de travail, chaque guide est composée de trois à six (selon la durée de la compétence) situations d'apprentissage, appelées *situations de travail*, exposant des situations réelles de travail dans le cadre de différentes fonctions (appellations) du métier de secrétariat.

Chaque *situation de travail* comporte une finalité, que nous appelons un *mandat*, qui agit comme fil conducteur tout au long de la situation de travail (p. ex. : un texte ou un document du domaine professionnel à réviser, à écrire ou à mettre en forme, un tableau à produire, une présentation à créer et à diffuser, un événement à organiser par étapes, des plaintes à gérer, suivies de demande de dossiers à traiter, une étude de cas à réaliser face à une problématique, une simulation, une offre de solution à un problème).



LA STRUCTURE D'UN GUIDE D'APPRENTISSAGE

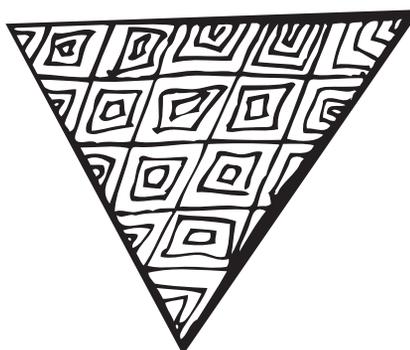
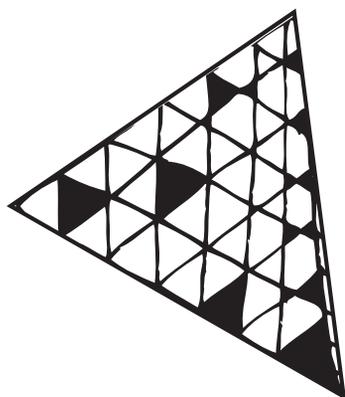
Chaque SA est construite sur un même modèle. Elle comporte d'abord une vue d'ensemble présentant la mise en contexte et le mandat que l'apprenant doit accomplir.

La SA est ensuite divisée en plusieurs tâches. Chaque activité est présentée de façon dynamique et motivante. Les notions, les règles et les concepts sont expliqués en détail, et sont appuyés de nombreux exercices, qui permettent d'acquérir ces nouveaux savoirs.

LE SOUTIEN À L'APPRENTISSAGE

Toutes les réponses aux exercices se trouvent dans le corrigé, situé à la fin du guide. Grâce au corrigé et aux activités notées, l'apprenant dispose d'outils pour mesurer ses succès et déterminer les moyens à prendre afin de surmonter les aspects qui lui semblent plus ardues. L'apprenant peut ainsi progresser continuellement dans son apprentissage.

Que ce soit un formateur en établissement ou un tuteur à distance, une personne-ressource demeure à la disposition de l'apprenant pour le soutenir et l'éclairer. Si un point lui semble plus difficile, il ne doit pas hésiter à recourir à cette aide précieuse, qui fournit des conseils, des stratégies et des astuces pour lui permettre de bien assimiler la matière.





Entête
Secrétariat

GUIDE SYNTHÈSE D'ENSEIGNEMENT



Le guide synthèse d'enseignement de la collection Entête se veut un outil explicitant les composantes des guides d'apprentissage de la collection. Il offre également l'occasion de rappeler certaines exigences du programme de formation :

- Les compétences générales
- Les compétences particulières
- Les intentions éducatives
- Les savoirs liés à chaque compétence
- La durée suggérée pour chacune des compétences

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.

Les guides et les corrigés ainsi que des ressources complémentaires en format numérique sont disponibles en ligne sur portailsofad.com

Nous espérons que tous ces renseignements vous seront d'une aide précieuse dans la préparation et la réalisation de vos activités de soutien auprès de vos apprenants.



ISBN 978-2-89798-315-4

