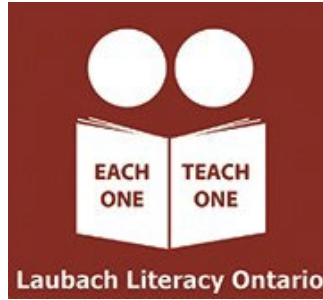




Préparez-vous au domaine de l'administration de bureau



Canada 

**EMPLOI
ONTARIO**

Ontario 

Aperçu

Module	Sujets
1	• Cadres de travail administratifs • Compétences pour réussir • Exigences scolaires
2	• Éthique du travail • Confidentialité • Travail d'équipe / Travailler avec les autres • Résolution de problèmes • Adaptabilité
3	• Service à la clientèle • Communication verbale
4	• Communication écrite
5	• Compétences en organisation et systèmes organisationnels • Gestion du temps • Calendriers en ligne
6	• Numératie • Formulaires • Tableaux, graphiques et diagrammes de processus
7	• Microsoft Word
8	• Microsoft Excel
9	• Courriel • Moteur de recherche • Stockage USB • Stockage dans le nuage
10	• Réunions avec Zoom • Réunions avec Teams
11	• Rédaction d'un CV et d'une lettre d'accompagnement • Compétences en entretien
12	• Journée de formation pratique : utilisez vos nouvelles compétences pour participer à une journée dans la vie d'un adjoint administratif ou d'une adjointe administrative

Introduction

Dans ces modules, vous découvrirez des compétences qui vous seront utiles dans le domaine de l'administration de bureau. La première étape consiste à déterminer les compétences que vous possédez et celles que vous pouvez améliorer.



ACTIVITÉ

Remplissez le dossier d'évaluation. L'objectif de cette évaluation est de déterminer les tâches que vous pouvez déjà accomplir de façon autonome et les compétences que vous améliorerez au cours de ces modules. Vous obtiendrez de la rétroaction au module 2.

Lorsque vous aurez terminé l'évaluation, assurez-vous d'inscrire votre nom sur le dossier. Remettez le dossier à votre formateur ou votre formatrice.

Styles d'apprentissage

Il est également important de comprendre comment vous apprenez le mieux.

Il existe trois styles d'apprentissage :

1. **Visuel** : La personne comprend et apprend mieux lorsque l'information est présentée visuellement au moyen d'informations écrites, d'images, de tableaux, de graphiques, etc.
2. **Auditif** : La personne comprend et apprend mieux lorsque l'information est présentée de manière auditive. Elle entend des informations par la voix, la musique, les sons, etc.
3. **Kinesthésique** : La personne comprend et apprend mieux lorsque l'information est présentée dans le cadre d'une expérience. Elle utilise ses mains ou son corps pour vivre les concepts enseignés.





DISCUTONS

Quelle est l'importance de comprendre comment nous apprenons le mieux ?

Quelle est l'importance de comprendre les différents types de personnes apprenantes lorsqu'elles se préparent à un poste dans le domaine de l'administration de bureau ?



ACTIVITÉ

Remplissez le questionnaire sur les styles d'apprentissage. Découvrez votre type de personne apprenante.

Lorsque vous aurez rempli le questionnaire, inscrivez votre nom. Remettez-le à votre formateur ou votre formatrice.



PLANS D'APPRENTISSAGE

Le plan d'apprentissage est un outil que vous pouvez utiliser avec votre formateur ou votre formatrice pour planifier et suivre votre objectif, vos activités d'apprentissage, vos tâches jalons, les soutiens supplémentaires nécessaires et les résultats de l'aiguillage.

Passez en revue votre plan d'apprentissage et effectuez les tâches suivantes :

1. À la page 1, écrivez votre prénom et nom de famille dans la boîte intitulée « Nom de la personne apprenante ».

A. VOIE DE TRANSITION ET COMPÉTENCES DU CLAO

Nom de la personne apprenante :

2. À la page 1, inscrivez votre style d'apprentissage dans la case intitulée « Quel est le style d'apprentissage de la personne apprenante ? »

Quel est le style d'apprentissage de la personne apprenante ?

3. Sur la dernière page, signez votre nom dans la case « personne apprenante » et inscrivez la date du jour dans la case « date » à droite.

J'accepte le contenu du modèle de plan d'apprentissage.

Nom de la personne apprenante : Date

Lorsque vous aurez terminé ces tâches, remettez votre plan d'apprentissage à votre formateur ou votre formatrice. Nous reverrons régulièrement votre plan d'apprentissage tout au long des modules. Lorsque vous aurez terminé les modules, vous recevrez une copie de votre plan d'apprentissage.

Tâches jalons

Les tâches jalons sont des activités que vous réaliserez durant le programme. Elles vous permettront de démontrer votre capacité à accomplir avec succès certaines tâches précises liées à votre objectif.

Dans le cadre de ces modules, vous devrez réaliser deux tâches jalons. Comme vous pouvez le voir dans votre plan d'apprentissage, vous réaliserez les deux tâches jalons suivantes :

- a) TJ 122 : Rédiger un courriel. La réussite de cette tâche jalon confirmera votre capacité à rédiger un courriel professionnel.
- b) TJ 156 : Utiliser un large éventail de fonctions d'un logiciel pour présenter de l'information. La réussite de cette tâche jalon confirmera votre capacité à utiliser divers logiciels de bureautique.

MODULE 1

Au cours de ce module, vous développerez les **Compétences pour réussir** suivantes :

Communication	Vous échangerez et recevrez des informations sur vos découvertes avec vos camarades de classe grâce à la conversation et à l'écoute.
Compétences numériques	Vous utiliserez un ordinateur et un navigateur Web pour trouver des informations sur votre future carrière.
Lecture	Vous trouverez, lirez et comprendrez des informations sur votre future carrière et vos besoins en matière de scolarité et de formation.
Rédaction	Vous documenterez vos découvertes concernant les postes administratifs de bureau de manière adéquate.



Administration de bureau

L'administration de bureau englobe un ensemble d'activités quotidiennes, telles que :

- La planification financière
- La gestion des dossiers et de la facturation
- La gestion du personnel
- Le service à la clientèle
- La distribution et la logistique

Il existe plusieurs titres de postes dans le domaine de l'administration. Parmi ces titres, on trouve :

- Employé et employée de bureau général
- Adjoint administratif et adjointe administrative
- Responsable des dossiers
- Commis et commise au classement
- Réceptionniste
- Standardiste
- Secrétaire
- Adjoint et adjointe de direction
- Commis et commise aux finances
- Administrateur et administratrice
- Coordonnateur et coordonnatrice de bureau
- Commis et commise à la saisie de données

Perspectives de carrière

Les perspectives d'emploi ou de carrière correspondent à une prévision du nombre de personnes occupant un poste en particulier sur une période donnée. Lorsque vous choisissez une carrière ou un emploi, il est crucial de tenir compte de la demande dans le domaine que vous avez choisi.



DISCUTONS

Avez-vous une idée du métier dans le domaine de l'administration de bureau qui vous intéresse ?

Classification nationale des professions (CNP)

Le système CNP est le système national canadien d'organisation et de description des professions. Chaque profession sur le marché du travail canadien se voit attribuer un code, appelé code CNP. Grâce à ce code, vous pouvez rechercher des informations sur la profession que vous avez choisie, telles que les salaires, les perspectives de carrière, les descriptions de poste, la formation requise, etc.

Les codes CNP les plus fréquemment utilisés pour les professions en administration de bureau sont : **13100**, **13110**, et **14100**.



ACTIVITÉ

- Accédez à la page d'information sur le marché du travail du Guichet emplois du Canada. <https://www.guichetemplois.gc.ca/analyse-tendances>
- Recherchez « administration de bureau » ou CNP 13100, 13110, 14100.
- Choisissez une profession.
- Sélectionnez la province de l'Ontario.
- Remplissez le tableau ci-dessous.

Profession	
CNP	
Salaires	
Perspectives	
Où pouvez-vous travailler ?	
Nombre d'affichages de postes dans votre région	
Prérequis Éducation / Expérience	
Compétences nécessaires	



DISCUTONS

Partagez vos conclusions avec le groupe. Plus précisément, dans quels différents cadres de travail pouvez-vous travailler, en fonction du métier que vous avez choisi ?

Cadres de travail

Grâce à vos compétences en administration de bureau, vous pouvez travailler dans différents cadres. Parmi ceux-ci, on retrouve :

- Les cabinets médicaux
- Les bureaux gouvernementaux
- Les entreprises privées
- Les cabinets d'avocats et d'avocates
- Les conseils scolaires
- Les organismes à but non lucratif

Comment pouvez-vous décider quel cadre vous conviendra le mieux ?

1. Faites du bénévolat dans différents cadres — le bénévolat vous permettra d'acquérir de l'expérience pour votre CV.
2. Déterminez le cadre dans lequel vous réussirez le mieux en fonction de vos objectifs professionnels et personnels.



ACTIVITÉ

Remplissez le tableau des avantages et des désavantages pour vous aider à décider dans quel cadre vous pourriez avoir le plus de succès.

Cadre	Avantages	Désavantages

Compétences pour réussir

Il existe 9 compétences pour réussir afin de mener à bien un emploi. Ces 9 compétences sont les suivantes :

1. Adaptabilité
2. Collaboration
3. Communication
4. Créativité et innovation
5. Compétences numériques
6. Numératie
7. Résolution de problèmes
8. Lecture
9. Rédaction



Les profils **Compétences pour réussir** définissent l'importance des compétences pour chacun et chacune d'entre nous.



ACTIVITÉ

Consultez la page Web Compétences pour réussir du gouvernement du Canada ici :

<https://www.canada.ca/fr/services/emplois/formation/initiatives/competence-reussir.html>

- Cliquez sur « En apprendre davantage sur les compétences ».
- Explorez les 9 compétences pour réussir en cliquant sur chaque compétence et en lisant leur description.
- Remplissez le tableau suivant.
 - Dans la colonne « Tâches pouvant être accomplies », indiquez deux tâches que vous pourriez effectuer dans un emploi en administration de bureau et qui nécessiteraient d'utiliser cette compétence avec succès.

Compétence pour réussir	Tâches pouvant être accomplies
Adaptabilité	1. 2.
Collaboration	1. 2.
Communication	1. 2.
Créativité et innovation	1. 2.
Compétences numériques	1. 2.
Numératie	1. 2.
Résolution de problèmes	1. 2.
Lecture	1. 2.
Rédaction	1. 2.

Exigences en matière de formation

Pour travailler dans le domaine de l'administration de bureau, une formation postsecondaire PEUT être nécessaire. Les besoins en formation varient considérablement selon la profession visée.

Voici quelques-unes des formations qui pourraient être requises :

- Certificat d'assistant et assistante de bureau médical (MOA)
- Certificat d'administration de bureau général
- Certificat d'administration de bureau de direction
- Certificat d'administration de bureau des services de santé
- Certificat d'administration des affaires
- Certificat de gestion administrative des affaires
- Certificat d'administration de bureau juridique
- Pratiques de bureau médical

Compte tenu de l'importance de la technologie numérique dans le domaine de l'administration de bureau, d'autres compétences clés à posséder peuvent inclure la maîtrise de logiciels et d'outils informatiques tels que :

- Word, Excel, PowerPoint, Publisher
- QuickBooks
- Windows 10
- Tablettes
- Courriel
- Systèmes de conférence téléphonique



ACTIVITÉ

Grâce à votre exploration des besoins en formation pour les emplois "administration de bureau" déjà recherchés, remplissez le tableau de la page suivante. Ces informations vous seront utiles pour choisir un parcours professionnel.

N'hésitez pas à consulter le site Web suivant pour vous aider dans vos recherches :
<https://www.ontariocolleges.ca/fr>.

Nom du collège	Nom du programme	Durée du programme	Frais de scolarité

Votre plan

Vous savez maintenant où vous pouvez travailler, combien vous pourriez gagner et quelles compétences et formations seront nécessaires.



ACTIVITÉ

Remplissez le tableau ci-dessous. Vous pouvez l'utiliser comme guide pour franchir chaque étape vers votre nouvel objectif de carrière. N'hésitez pas à utiliser un ordinateur pour effectuer davantage de recherches.

Où voulez-vous travailler ?	
Quel sera votre salaire ?	
Quelle formation sera requise ?	
Où pouvez-vous suivre cette formation ?	
Combien de temps dureront vos études ?	
Quelles compétences devrez-vous mettre à niveau ?	
Combien de temps durera votre mise à niveau ?	
Quand prévoyez-vous travailler dans le domaine que vous avez choisi ?	

MODULE 2

Au cours de ce module, vous développerez les **Compétences pour réussir** suivantes :

Adaptabilité	Vous mettrez en pratique votre capacité à adapter votre comportement face aux changements en conservant votre concentration sur vos responsabilités.
Collaboration	Vous collaborerez avec vos collègues de classe pour accomplir des activités basées sur des tâches en équipe, en poursuivant un objectif commun.
Communication	Vous partagerez et recevrez des informations sur vos expériences passées en tant qu'employé, employée ou bénévole, qu'il s'agisse de découvertes ou d'évènements vécus.
Créativité et innovation	Vous aurez l'occasion de mettre en pratique vos compétences créatives et innovantes pour résoudre des problèmes en équipe en vous basant sur des scénarios.
Résolution de problèmes	Vous développerez votre aptitude à repérer, régler et gérer des problèmes dans un environnement de bureau.
Lecture	Vous découvrirez, lirez et assimilerez des connaissances sur l'éthique professionnelle, la confidentialité, la collaboration, la résolution de problèmes et l'adaptabilité.
Rédaction	Vous rassemblez des données sur l'éthique professionnelle et la confidentialité, ainsi que des stratégies et des résultats pour résoudre un problème, que ce soit de manière individuelle ou collective.



Éthique de travail

L'éthique du travail est définie comme le principe selon lequel le travail acharné est valorisé et considéré comme important ou digne de récompense.

Une solide éthique du travail est recherchée par les employeurs dans tous les secteurs professionnels et constitue un facteur clé de réussite.



DISCUTONS

Comment pensez-vous que les employés et employées peuvent démontrer une solide éthique du travail ?



ACTIVITÉ

En groupe, dressez une liste des comportements contraires à l'éthique que vous avez observés ou vécus sur le lieu de travail.



VIDÉO

Regardez la vidéo « Time Theft — The Office US » et discutez en groupe pour savoir qui, entre Dwight ou Jim, a le plus haut niveau d'éthique de travail.

<https://youtu.be/-wR2huzk4HQ>

La vidéo est présentée en anglais, pour obtenir une version en français, il faut :

Supprimer le son. 

Activer Sous-titres/sous-titres codés CC. 

Aller à Paramètres, Sous-titres, Traduire automatiquement. 

Choisir Français. 

Réduire la vitesse de la lecture des sous-titres, si nécessaire.  

Confidentialité

La confidentialité est définie comme la protection des informations personnelles ou sensibles, en s'assurant qu'elles ne sont partagées qu'avec des personnes autorisées ou de manière appropriée.



DISCUTONS

Comment définissez-vous la confidentialité ?



DISCUTONS

Pourquoi la confidentialité est-elle importante dans votre profession en tant que membre du domaine de l'administration de bureau ?



SCÉNARIO — MISE EN PRATIQUE

Vous êtes à l'épicerie lorsque vous rencontrez un ami que vous n'avez pas vu depuis que vous avez commencé votre nouvel emploi de réceptionniste dans une clinique dentaire. Vous discutez avec lui de votre nouveau travail.

Il vous demande si vous connaissez un certain Joe Smith, qui serait selon lui un client de la clinique.

Comment réagissez-vous ?



SCÉNARIO — MISE EN PRATIQUE

Vous occupez le poste d'adjointe administrative dans un organisme à but non lucratif. Lorsque vous aidez une personne à s'inscrire, elle vous demande si son amie, Suzanne Michaud, s'est aussi inscrite à l'évènement de collecte de fonds.

Comment réagissez-vous ?

Confidentialité liée à la technologie

Dans la société actuelle, la technologie est un outil essentiel pour communiquer de multiples façons. En travaillant dans un service administratif, vous pouvez entrer en contact avec une variété de personnes, telles que des membres de la clientèle, du personnel gouvernemental, des parents, des élèves, des patients, du personnel soignant, des médecins, des organismes communautaires, etc. Il est crucial de toujours prendre en compte la confidentialité lors de ces échanges.

Posez-vous les questions suivantes :

Avec qui ai-je le droit de discuter de ce sujet ?

Quelles informations puis-je envoyer par courriel ?

En cas de doute, consultez votre employeur pour obtenir des précisions. Il est important de lire et de bien comprendre toutes les politiques de confidentialité et de protection de la vie privée fournies par votre employeur.



Travail d'équipe

Dans le domaine de l'administration de bureau, vous travaillerez avec une variété de personnes à différents postes.

Le travail d'équipe est une compétence essentielle, souvent mentionnée dans les descriptions de poste. C'est une compétence que vous devrez utiliser régulièrement. Il est important de savoir bien s'entendre avec les autres, qu'il s'agisse de collègues ou de supérieurs et supérieures hiérarchiques. Un bon travail d'équipe contribue à améliorer la productivité et le moral au travail.





DISCUTONS

Les équipes partagent un objectif commun. En tant que membre d'une équipe d'administration de bureau, quels seront vos objectifs communs avec vos coéquipiers et coéquipières ?



VIDÉO

Regardez la vidéo et discutez de ce que chaque équipe fait bien et de ce qu'elle aurait pu faire mieux.

https://youtu.be/fUXdrl9ch_Q (aucune traduction nécessaire)

CE QUE LES ANIMAUX ONT BIEN FAIT	CE QUE LES ANIMAUX POURRAIENT AMÉLIORER

Bien travailler en équipe peut inclure les aspects suivants :

- S'engager envers un objectif ou une tâche commune
- Soutenir les membres de l'équipe
- Montrer du respect envers vos collègues
- Encourager et féliciter les réalisations de l'équipe
- Respecter les différences individuelles
- Démontrer de la flexibilité
- Maintenir une attitude positive



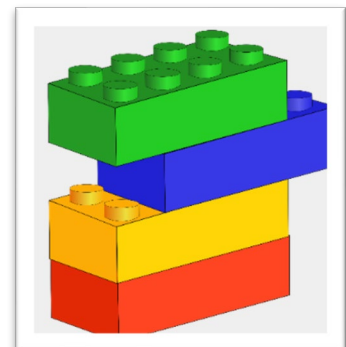
DISCUTONS

Si vous deviez travailler avec une personne de l'équipe qui ne fait pas sa part du travail, comment géreriez-vous la situation ?



ACTIVITÉ DE GROUPE

Formez des groupes de trois. Chaque groupe recevra le même nombre de pièces de Lego. Vous aurez 10 minutes pour construire la structure la plus haute possible. L'équipe qui crée la structure la plus haute remporte le défi.



Défi : Réalisez à nouveau l'activité, mais cette fois, sans pouvoir communiquer verbalement avec les membres de votre équipe.

Résolution de problèmes

La résolution de problèmes est une compétence que nous utilisons quotidiennement, tant dans notre vie personnelle qu'au travail. En tant que membre du domaine de l'administration de bureau, vous devrez résoudre des problèmes régulièrement.

Exemple : *Un collègue est malade et doit être remplacé ou sa charge de travail doit être redistribuée.*

Exemple : *Votre entreprise est à court d'un approvisionnement essentiel pour la journée.*

La résolution de problèmes consiste à analyser une situation pour trouver une solution efficace. Cependant, des obstacles peuvent parfois entraver ce processus.

Ces obstacles peuvent inclure :

- Les émotions
- La peur et l'anxiété
- Les différences dans les styles d'apprentissage

Émotions : Il peut être très difficile de contrôler ses émotions lorsqu'on est confronté à un problème. Pour résoudre efficacement les problèmes, il est important de garder une pensée claire et de ne pas laisser les émotions prendre le dessus.

Peur et anxiété : Beaucoup de personnes pensent qu'elles ne sont pas capables de résoudre des problèmes et préfèrent les éviter. Pourtant, tout le monde a la capacité de le faire. Il suffit de développer ses compétences pour y parvenir de manière efficace.

Différents styles d'apprentissage : La manière dont une personne apprend influence sa façon de résoudre les problèmes. Ne pas comprendre son propre style d'apprentissage peut constituer un obstacle à une résolution de problèmes réussie.

Les problèmes peuvent prendre diverses formes, et nous sommes constamment amenés et amenées à les résoudre. Certains sont des problèmes quotidiens, comme décider du menu du souper ou choisir comment se rendre au travail. D'autres sont plus complexes, par exemple, comment passer d'un emploi qui ne vous satisfait pas à une carrière dont vous avez toujours rêvé.



ACTIVITÉ

Dressez deux listes :

1. Notez tous les problèmes que vous avez en ce moment.
2. Notez les problèmes que vous pourriez rencontrer à l'avenir.

<u>Problèmes de la vie de tous les jours</u>	<u>Problèmes complexes</u>

Les personnes aptes à résoudre des problèmes suivent six principes :

1. Se concentrer sur la solution plutôt que sur le problème.
2. Garder l'esprit ouvert en envisageant toutes les solutions possibles.
3. Aborder les problèmes de manière neutre, sans les voir comme des menaces.
4. Penser de manière latérale : changer la direction de sa réflexion pour examiner les choses sous un nouvel angle.
5. Utiliser un langage positif.
6. Simplifier les choses en cherchant la solution évidente plutôt que de compliquer la situation.

Lorsque vous faites face à un problème, suivez ces six étapes :

1. Déterminez le problème.
2. Analysez-le attentivement.
3. Proposez plusieurs solutions possibles.
4. Sélectionnez la solution la plus appropriée.
5. Mettez en œuvre la solution choisie.
6. Évaluez l'efficacité de la solution.



ACTIVITÉ

Pensez à un problème que vous pourriez rencontrer en tant que membre du domaine de l'administration de bureau.

Problème : _____



Partagez ce problème potentiel avec le groupe. Ensuite, choisissez ensemble un problème sur lequel travailler.

Maintenant, passons à travers les six étapes de la résolution de problèmes :

Étape 1	Déterminez le problème.	
Étape 2	Analysez le problème.	
Étape 3	Proposez plusieurs solutions possibles.	
Étape 4	Sélectionnez la solution la plus appropriée.	
Étape 5	Mettez en œuvre la solution choisie.	
Étape 6	Évaluez l'efficacité de la solution.	

Adaptabilité

L'adaptabilité est votre capacité à réagir au changement.



DISCUTONS

Pourquoi l'adaptabilité peut-elle être importante dans le domaine de l'administration de bureau ?



ACTIVITÉ

En position assise, croisez les bras. Maintenant, décroisez-les puis recroisez-les en sens inverse.

La plupart d'entre vous ont probablement croisé les bras de la manière la plus naturelle ou de la façon dont vous le faites habituellement. Quand on répète une action plusieurs fois, notre cerveau crée un chemin solide de connexions. C'est pourquoi cela semble facile. Cependant, lorsque je vous ai demandé de changer la manière dont vous croisez les bras, votre cerveau a dû s'efforcer davantage pour modifier les connexions existantes. C'est pour cette raison que vous avez peut-être eu l'impression d'être mal à l'aise ou qu'il était difficile de changer de bras.



ACTIVITÉ

Rassemblez vos effets personnels et cherchez un nouveau siège. Lorsque vous êtes assis ou assise à votre nouveau siège, prenez une minute pour vous installer.



DISCUTONS

Quels sentiments avez-vous éprouvés lorsque vous avez dû vous installer dans un nouveau siège ?

Préféreriez-vous reprendre votre place d'origine ?

Levez la main si vous vous sentez mal à l'aise maintenant.

Chaque personne réagit différemment au changement. Certaines l'accueillent avec enthousiasme, tandis que d'autres préfèrent rester dans leur zone de confort. Il n'y a pas de bonne ou de mauvaise façon de procéder, mais il est crucial de s'adapter aux exigences de votre domaine.



ACTIVITÉ

Examinez les scénarios suivants. Engagez-vous dans une discussion et notez comment une personne pourrait y réagir, selon sa capacité d'adaptation.

	Apte à s'adapter	Pas apte à s'adapter
Vous devez collaborer avec une nouvelle équipe.		
Le système informatique est en panne, empêchant l'accès aux dossiers de la clientèle.		
La photocopieuse est en panne et il faut des copies pour une réunion dans 10 minutes.		

Pour améliorer vos habiletés en matière d'adaptation, suivez ces conseils :

- Découvrez des perspectives différentes et efforcez-vous de les comprendre.
- Observez comment une autre personne s'y prend pour accomplir une tâche.
- Soyez une personne qui aime apprendre. Cela vous permettra de vous adapter plus facilement.
- Faites comme si vous aviez un nouvel emploi. Lorsque nous commençons un nouvel emploi, nous sommes généralement prêts à apprendre. Adoptez cette approche pour vous ajuster plus facilement.
- Transformez les obstacles en opportunités.

MODULE 3

Au cours de ce module, vous développerez les **Compétences pour réussir** suivantes :

Adaptabilité	Vous mettrez en pratique votre capacité à adapter votre comportement face aux changements en conservant votre concentration sur vos responsabilités.
Collaboration	Vous collaborerez avec vos collègues de classe pour accomplir des activités basées sur des tâches en équipe, en poursuivant un objectif commun.
Communication	Vous mettrez en pratique vos compétences en communication verbale grâce à des exercices d'expression orale et d'écoute adaptés aux exigences d'un poste en service à la clientèle dans le secteur de l'administration de bureau.
Créativité et innovation	Vous aurez l'occasion de mettre en pratique vos compétences créatives et innovantes pour résoudre des problèmes en équipe en vous basant sur des scénarios.
Compétences numériques	Vous pratiquerez l'utilisation de la technologie dans un scénario de service à la clientèle au sein d'un environnement administratif de bureau.
Calcul	Vous lirez et consignerez divers nombres tout en fournissant un service à la clientèle dans un cadre administratif de bureau.
Résolution de problèmes	Vous développerez votre aptitude à repérer, régler et gérer des problèmes avec la clientèle.
Lecture	Vous trouverez, lirez et comprendrez de l'information au sujet d'emplois en service à la clientèle dans le secteur de l'administration de bureau.
Rédaction	Vous documenterez de l'information au sujet des rôles en service à la clientèle dans le secteur de l'administration de bureau.





DISCUTONS

Qu'est-ce que le service à la clientèle ?

Client/cliente : une personne qui achète un bien, un service (source Antidote)

Service : ce qu'on fait pour une personne sans rien recevoir en retour (source Antidote)

Service à la clientèle : service dont la fonction est d'offrir un ensemble d'avantages aux clients et clientes d'une entreprise ou de toute autre organisation, généralement gratuitement et en complément des produits offerts. (source Vitrine linguistique)



ACTIVITÉ

Présentez-vous au groupe. Dites votre prénom et quelque chose d'unique ou d'intéressant à votre sujet.

Dans le domaine de l'administration de bureau, le service à la clientèle est un élément important de votre travail. En effet, vous interagirez souvent avec des personnes que vous ne connaissez pas. Il est essentiel que vous ayez suffisamment confiance en vous pour communiquer aisément avec des personnes, même si vous n'êtes pas entièrement à l'aise avec celle-ci.



VIDÉOS

Regardez les deux vidéos suivantes : *Mauvais service* et *Accueil raté du client e-Learning*, puis discutez de ce qui n'a pas été fait correctement dans chaque situation.

<https://www.youtube.com/watch?v=seyTrux2148>

<https://www.youtube.com/watch?v=E374PAeFtmM>



DISCUTONS

Les vidéos nous ont présenté des exemples de mauvais service à la clientèle.

En groupe, discutez des compétences que vous considérez comme essentielles pour travailler dans ce domaine.



ACTIVITÉ

En groupe, discutez des compétences en service à la clientèle mentionnées ci-dessous, en précisant ce que chacune signifie et pourquoi elle est importante. Notez vos réponses dans l'espace prévu à cet effet.

<u>Compétence</u>	<u>Signification</u>
Patience	
Attention / prévenance	
Communication claire	
Connaissance du produit ou du service	
Capacité de bien cerner les personnes	
Persuasion	
Gestion de temps	
Utilisation de langage positif	
Capacité à gérer les imprévus	
Jeu (d'acteur ou d'actrice)	

Communication verbale

La communication est une compétence essentielle sur le lieu de travail, car elle favorise des opérations productives et efficaces.



DISCUTONS

De quelles manières différentes communiquerez-vous au travail en tant qu'employé ou employée du secteur de l'administration de bureau ?



ACTIVITÉ

Pour chaque affirmation ci-dessous, trouvez une personne dans le groupe qui y correspond, puis inscrivez son prénom dans la colonne de droite.

A pris l'autobus aujourd'hui.	
A fait l'épicerie au cours des deux derniers jours.	
A un enfant ou plus.	
Fait du sport.	
Célèbre un anniversaire ce mois-ci ou le mois prochain.	
A un permis de conduire.	
Aime le temps qu'il fait aujourd'hui.	
A marché jusqu'au centre de formation aujourd'hui.	



DISCUTONS

Qui avez-vous abordé en premier ? Pourquoi ?

S'exercer à discuter de sujets « de tous les jours » ou à mener de courtes conversations peut être utile lorsque vous communiquez avec de nouvelles personnes.

La **communication interpersonnelle** est le processus par lequel on échange des informations, des sentiments et des significations à travers des messages verbaux et non verbaux :

- Communication en FACE-À-FACE
- Pas seulement ce qui est dit, mais aussi sur COMMENT c'est dit
- Inclut les messages non verbaux transmis par le ton de la voix, les expressions faciales, les gestes et le langage corporel

Voici 6 exemples de langage corporel inapproprié :

1. Éviter le contact visuel
2. Avoir une mauvaise posture
3. Faire des mouvements excessifs du corps, des mains ou de la bouche
4. Envahir l'espace personnel
5. Adopter une posture défensive
6. Afficher un visage mécontent



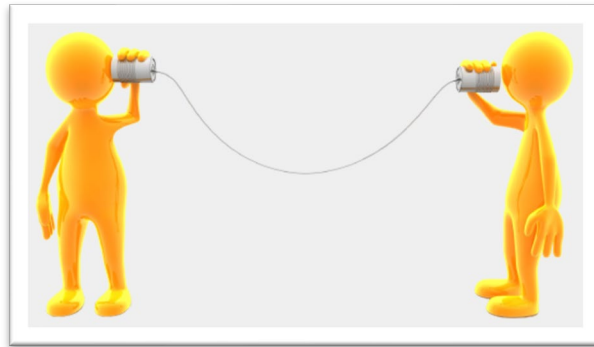
Écoute active

L'écoute est l'une des compétences les plus importantes que vous puissiez avoir. Vous écoutez pour de nombreuses raisons : obtenir des informations, comprendre les autres et apprendre de nouvelles choses.

FAIT

Les recherches montrent que nous ne nous souvenons que de 25 à 50 % de ce que nous entendons. Cela signifie que lorsque vous parlez à quelqu'un pendant dix minutes, vous n'y prêtez attention qu'environ la moitié du temps.

Devenir une personne qui écoute activement vous aidera à être plus productif ou productive et à éviter les malentendus



Les compétences d'écoute active peuvent inclure :

- a) **Résumer** : Résumer ce que l'interlocuteur ou l'interlocutrice a dit en quelques déclarations concises.
- b) **Clarifier** : Vérifier ce qui a été dit si vous n'êtes pas sûr ou si vous avez manqué une information.
- c) **Paraphraser** : Reformuler ce que l'interlocuteur ou l'interlocutrice a dit en utilisant vos propres mots.
- d) **Utiliser des questions ouvertes** : Poser des questions ouvertes pour obtenir plus d'informations ou encourager la discussion.
- e) **Encourager** : Reconnaître ce qui est dit par des indices non verbaux et exprimer votre gratitude pour les informations partagées.



Questions ouvertes et fermées

Une **question ouverte** commence généralement par « qui », « quoi », « quand », « pourquoi », « comment » ou « décris ». Elle demande à la personne interrogée de réfléchir, de penser ou de fournir des informations détaillées. Les réponses à ces questions offrent des informations, des opinions et des sentiments.

On peut généralement répondre à une **question fermée** par un seul mot, comme « oui » ou « non », ou par une courte phrase. Les questions fermées fournissent des faits, sont simples à répondre et permettent des réponses rapides.

Les obstacles à la communication

Lorsque la communication est interrompue, cela est généralement dû à un obstacle. Voici quelques-uns des obstacles courants à la communication :

1. **Obstacles physiques** : éléments qui empêchent une bonne perception visuelle ou auditive, tels que les bruits forts, les déficiences auditives ou visuelles, les maladies, le volume du téléphone, ou une écriture illisible.
2. **Obstacles perceptuels** : lorsque la situation est interprétée à travers les filtres personnels, qui peuvent inclure les expériences, les champs d'intérêt, l'éducation, la culture ou la religion de chacun.
3. **Obstacles émotionnels** : la communication peut être perturbée si une personne éprouve une émotion forte, comme l'anxiété, la peur, la colère, l'excitation ou la gêne.
4. **Obstacles linguistiques** : les différences linguistiques, les accents prononcés, les problèmes d'élocution, l'utilisation de jargon ou d'argot, ainsi que les erreurs d'orthographe ou de grammaire peuvent interrompre la communication.



DISCUTONS

Pouvez-vous penser à un moment de votre vie où une communication a été interrompue en raison d'un obstacle ? Selon vous, quel obstacle a affecté votre capacité à communiquer efficacement ?

Chaque personne communique de manière différente. Certaines méthodes sont plus efficaces que d'autres. Si vous ressentez que votre façon de communiquer n'est pas efficace, vous pouvez la modifier.

Les 4 styles de communication les plus communs comprennent :

<u>Communication agressive :</u> Une personne utilisant la communication agressive exprime directement ses besoins, ses désirs et ses opinions sans considérer ceux des autres.	<u>Communication assertive :</u> Une personne pratiquant la communication assertive exprime clairement ses besoins, ses désirs et ses opinions tout en respectant ceux des autres.
<u>Communication passive-agressive :</u> Une personne adoptant la communication passive-agressive exprime ses besoins, ses désirs et ses opinions de manière indirecte, tout en laissant entendre qu'ils sont plus importants que ceux des autres.	<u>Communication passive :</u> Une personne utilisant la communication passive ne communique pas directement ses besoins, ses désirs et ses opinions, préférant placer les besoins des autres avant les siens.



DISCUTONS

Quel style de communication pensez-vous utiliser le plus souvent ?

Poser des questions

Lorsque vous commencez un nouvel emploi, il est normal de ne pas savoir comment tout faire. Poser des questions est tout à fait acceptable. Si vous ne savez pas comment effectuer une tâche, n'hésitez pas à demander l'aide d'une personne compétente. Voici quelques conseils pour poser de bonnes questions :

1. Planifiez vos questions : prenez le temps de réfléchir à ce que vous souhaitez savoir avant de poser votre question.
2. Posez une question à la fois : par exemple, au lieu de dire « Comment utiliser la photocopieuse ? Dois-je simplement appuyer sur Démarrer ? », posez une question claire et précise à la fois.
3. Posez des questions ouvertes : privilégiez les questions qui nécessitent plus qu'un simple « oui » ou « non » comme réponse.
4. Et n'interrompez jamais votre interlocuteur. Laissez-le terminer sa réponse avant de poursuivre.

En cas de confusion quant aux directives ou aux renseignements reçus, n'hésitez pas à solliciter une clarification afin d'éviter toute ambiguïté et tout malentendu.

L'ambiguïté se caractérise par la capacité d'une information à être interprétée de plusieurs manières.

Vous pouvez parfois comprendre une information d'une manière différente de celle voulue par la personne qui l'a transmise. Par exemple, si votre supérieur vous demande de faire 20 copies d'un document avant 7 heures, il est possible qu'il s'agisse de 7 heures du matin ou de 19 heures.



DISCUTONS

Pouvez-vous imaginer une situation où un malentendu pourrait surgir ?



Parler à la clientèle et aux patients et patientes

Lorsque vous travaillez dans le secteur de l'administration de bureau, vous communiquez quotidiennement avec la clientèle, les patients et les patientes. Vous pouvez interagir avec eux en face-à-face, par téléphone ou via le clavardage en ligne. Quelle que soit la méthode de communication employée, il est recommandé de suivre ces règles de base pour parler aux clients et aux clientes :

1. Soyez poli et courtois.
2. Évitez le jargon technique.
3. Employez un langage positif et sans jugement, et évitez les termes négatifs.
4. Soyez sensible.
5. Ne répondez jamais à une question par une autre question.
6. Soyez prudent avec l'humour.
7. Efforcez-vous de comprendre comment les clients et les clientes perçoivent vos propos.
8. Paraphrasez ou résumez si nécessaire. Évitez de répéter exactement la même phrase.
9. Si vous ne comprenez pas, demandez poliment de répéter.



ACTIVITÉ

Pour chaque affirmation ci-dessous, discutez-en en groupe et notez une réponse qui soit à la fois plus polie et amicale à utiliser lors de vos interactions avec la clientèle.

Mauvaise approche	Approche polie et amicale
Je ne sais pas.	
Non.	
Cela ne fait pas partie de mes tâches.	
Ce n'est pas ma faute.	
Calmez-vous.	
Je suis occupé/occupée en ce moment.	
Rappelez-moi plus tard.	

Parler clairement

Parler clairement est une compétence essentielle en service à la clientèle, et elle peut s'améliorer avec la pratique. Voici quelques conseils à garder à l'esprit lorsque vous vous adressez à un client ou à une cliente :

1. Prenez une profonde respiration pour vous calmer avant de commencer à parler.
2. Parlez lentement. Nous avons tendance à parler rapidement quand nous sommes nerveux ou nerveuse ou que nous faisons face à une nouvelle situation.
3. Utilisez une grammaire correcte, évitez l'argot et ne jurez pas.
4. Pensez à ce que vous allez dire avant de parler.
5. Soyez simple et précis ou précise dans vos propos.
6. Ouvrez la bouche plus largement en parlant, cela aide à projeter votre voix.
7. Assurez-vous que votre interlocuteur ou interlocutrice comprend ce que vous dites. Si ce n'est pas le cas, reformulez votre message.

Salutations initiales

Il est essentiel d'accueillir les clients et les clientes promptement. « Promptement » signifie avec peu ou pas de délai, voire immédiatement. La définition de « promptement » peut varier selon les différents contextes de service à la clientèle.

Par exemple :

- a) Si vous répondez au téléphone, vous saluerez immédiatement la personne.
- b) Dans un magasin, vous saluerez la personne dès qu'elle entrera dans le magasin.
- c) À la caisse, vous saluerez la personne dès que celle que vous servez actuellement partira et que la prochaine personne s'approchera.
- d) Dans tout environnement commercial pour lequel vous êtes un membre du personnel de première ligne, vous saluerez la personne lorsqu'elle s'approchera de la réception ou entrera dans l'établissement.

Le personnel de première ligne est le personnel qui est le premier point de contact pour une personne entrant dans une entreprise/un établissement.



Avoir en main une variété de salutations standards « prêtes à utiliser » est une bonne stratégie.



ACTIVITÉ

En groupe, créez une liste de salutations standard que vous pourriez utiliser comme membre du personnel du service à la clientèle.

Communication par téléphone

L'écoute active et l'attention sont encore plus difficiles à maintenir lors des communications par téléphone. Le risque de distraction est plus élevé, car vous n'êtes pas en face à face avec la personne. Voici quelques mesures simples que vous pouvez prendre pour vous assurer de rester pleinement attentif ou attentive à votre interlocuteur ou interlocutrice :



1. Ne laissez pas de documents inutiles sur votre bureau, car vous pourriez être tenté ou tentée de les lire au lieu d'écouter la personne.
2. Assurez-vous, si possible, d'avoir un espace de travail calme afin de ne pas être distrait ou distraite par d'autres membres du personnel.
3. Utilisez un casque d'écoute confortable avec un volume adapté pour entendre clairement la personne.
4. En cas de mauvaise connexion, demandez à la personne s'il y a un autre numéro sur lequel vous pouvez la joindre ou un meilleur moment pour la rappeler.

Lorsque vous répondez à un appel, votre voix représente l'ensemble de votre entreprise. La façon dont vous gérez l'appel peut soit convaincre la personne, soit l'inciter à se tourner vers une autre entreprise. La personne qui appelle attend de vous que vous soyez à la fois efficace et efficient. Elle se basera sur ce qu'elle entend pour se faire une opinion de vous et de votre entreprise. Votre ton de voix, vos manières, le choix de vos mots et votre rythme de parole jouent tous un rôle clé dans la perception qu'elle aura de vous. Ainsi, vous voudrez :

- Être courtois
- Montrer de l'intérêt
- Utiliser un volume adapté
- Mettre l'accent sur les mots importants
- Parler lentement
- Adopter un ton de voix calme
- Marquer des pauses lorsque vous transmettez des informations
- Garder un ton modéré



VIDÉO

Regardez la vidéo *If Call Center Employees Were Honest*, puis discutez-en en groupe.

https://www.youtube.com/watch?v=dMqGr4A_0E0

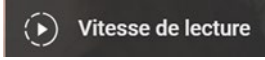
La vidéo est présentée en anglais, pour obtenir une version en français, il faut :

Supprimer le son. 

Activer Sous-titres/sous-titres codés CC. 

Aller à Paramètres, Sous-titres, Traduire automatiquement. 

Choisir Français. 

Réduire la vitesse de la lecture des sous-titres, si nécessaire.  

MODULE 4

Au cours de ce module, vous développerez les **Compétences pour réussir** suivantes :

Adaptabilité	Vous mettrez en pratique votre capacité à adapter votre comportement face aux changements en conservant votre concentration sur vos responsabilités.
Collaboration	Vous collaborerez avec vos collègues de classe pour accomplir des activités basées sur des tâches en équipe, en poursuivant un objectif commun.
Communication	Vous développerez vos compétences en rédaction grâce à des exercices d'écriture spécifiquement conçus pour les postes en administration de bureau.
Créativité et Innovation	Vous exercerez vos compétences créatives et innovantes dans la rédaction de textes pour des collègues, des supérieurs, des supérieures, des clients, des clientes, des patients et des patientes.
Compétences numériques	Vous utiliserez diverses compétences numériques pour améliorer votre communication écrite dans un cadre de travail en administration de bureau.
Calcul	Vous lirez et noterez des nombres, tout en interagissant avec d'autres personnes dans le cadre d'un emploi administratif.
Résolution de problèmes	Vous développerez votre aptitude à repérer, régler et gérer des problèmes avec la clientèle ou des patients et patientes.
Lecture	Vous rechercherez, lirez et comprendrez les informations nécessaires à un emploi en administration de bureau.
Écriture	Vous documenterez des informations tout en mettant en pratique vos compétences en rédaction. Vous effectuerez également des tâches administratives demandant de gérer des informations écrites.





Communication écrite

Il existe différentes formes de communication écrite que vous devrez utiliser dans un cadre administratif de bureau. En voici quelques exemples :

- Notes de service
- Lettres/Courriels
- Télécopies
- Messages téléphoniques
- Dossiers et formulaires de la clientèle, des patients et des patientes
- Procès-verbaux de réunion
- Adresses sur des enveloppes
- Bons de commande
- Feuilles de présence

Il est crucial de savoir écrire de manière professionnelle. Cela inclut l'utilisation correcte de l'orthographe, de la ponctuation et de la grammaire.

ACTIVITÉ

Avant de commencer notre leçon sur la communication écrite, faites l'évaluation ci-dessous pour déterminer les compétences que vous possédez déjà.

Évaluation préalable à la leçon

1. Entourez ou surlignez le nom ou les noms dans les phrases suivantes :
 - a. J'ai un nouveau chandail rouge.
 - b. Veuillez placer les rapports sur le bureau du gestionnaire lorsque vous avez terminé.
2. Entourez ou surlignez le verbe dans les phrases suivantes :
 - a. Le chien a traversé la cour en courant.
 - b. Elle a fait plusieurs photocopies pour la réunion.
3. Entourez ou surlignez l'adjectif ou les adjectifs dans les phrases suivantes :
 - a. Le chat était très pelucheux.
 - b. C'était une journée difficile pour l'adjointe administrative, car la moitié du personnel s'est déclarée malade.

4. Remplissez les tirets en utilisant le bon homophone : c'est, ces ou ses.
- a. Dans le domaine de l'administration de bureau, il est important que chaque membre du personnel sache gérer _____ tâches efficacement. Parfois, _____ difficile de suivre toutes les demandes, mais _____ essentiel pour le bon fonctionnement de l'entreprise. _____ compétences sont cruciales pour assurer la qualité du service à la clientèle. Le responsable doit également s'assurer que _____ collègues respectent les délais. De plus, les demandes doivent être traitées rapidement pour éviter tout retard. _____ un défi quotidien, mais _____ ce qui rend ce travail intéressant.

5. Ajoutez la ponctuation aux phrases suivantes :

- a. Savez-vous quand le prochain devoir doit être rendu
- b. La mère d'Emily veut savoir quand le médecin sera là
- c. J'ai eu 90 % à mon premier test, je suis tellement excitée
- d. Quel est le nom de famille de David, déjà

6. Réécrivez les phrases ci-dessous en apportant toutes les corrections nécessaires :

- a. tina va être en retard aujourd'hui car le temps est mauvais

-
- b. Lorsque vous sortir, assurez-vous de porter un chapeau, il fait froid ?

-
- c. nous avons beaucoup de surprises pour le personnel aujourd'hui, il vont adorer ça et vous aussi
-

7. Votre formateur ou formatrice vous lira une liste de mots. Écrivez chaque mot sur les lignes ci-dessous :

a. _____

b. _____

c. _____

d. _____

e. _____

f. _____

g. _____

h. _____

i. _____

j. _____



DISCUTONS

Pourquoi est-il crucial, selon vous, de maîtriser l'orthographe et la grammaire dans le domaine de l'administration de bureau ?

Grammaire

La grammaire désigne l'ensemble des règles à suivre pour parler et écrire correctement une langue.

(Source : Dico en ligne Le Robert, consulté le 24 février 2025)

Sujet

Le sujet est une fonction qui se définit par rapport au verbe de la phrase, dont il régit l'accord. Il représente l'être, le lieu, la chose ou l'idée dont on parle.

*Par exemple : La **personne apprenante** a étudié assidument.*

La « *personne apprenante* » est le sujet de la phrase, puisque c'est elle qui effectue l'action.

Prédicat

Le prédicat d'une phrase est la partie de la phrase qui énonce quelque chose à propos du sujet. Il correspond en général au verbe.

*Par exemple : La personne apprenante a **étudié assidument**.*

« *a étudié assidument* » est le prédicat comme il explique ce que fait la personne apprenante (le sujet).

Nom

Un nom est un mot qui désigne une personne, un lieu ou une chose.

*Par exemple : Personne : Jade
 Lieu : Montréal
 Chose : livre*



ACTIVITÉ

Soulignez ou surlignez le nom ou les noms dans chaque phrase.

1. Le parc est situé sur la promenade Riverside.
2. Le clown a confectionné des animaux en ballon pour les enfants.
3. Mon cousin Tom nous rend visite pendant les vacances.
4. Après le cours, j'aime relire mes notes.

Verbes

Un verbe est un mot qui décrit ce que fait le sujet. Il constitue la partie principale du prédicat.

Par exemple : jouer, courir, taquiner, mâcher, sourire, écrire, grandir et tourner.



ACTIVITÉ

Soulignez ou surlignez le verbe ou les verbes dans chaque phrase.

1. Emma a étudié pour son examen.
2. Les enfants jouent dans la cour.
3. Nous lisons le chapitre 3 la semaine prochaine.
4. Le chien a sauté par-dessus la clôture.

Adjectifs

Un adjectif est un mot qui s'adjoint à un nom ou à un pronom pour le qualifier.

*Par exemple : La voiture **rouge** a glissé sur la glace.*

L'adjectif « rouge » décrit la voiture.

*Par exemple : Les enfants **heureux** ont chanté une chanson.*

L'adjectif « heureux » qualifie les enfants.



ACTIVITÉ

Soulignez ou surlignez l'adjectif ou les adjectifs dans chaque phrase.

1. Tina a les cheveux les plus longs de la classe.
2. La secrétaire pétillante a accueilli les patients à leur arrivée.
3. Le beau cygne a traversé l'étang.
4. Le cahier bleu est tombé par terre.

Homonymes

Un homonyme est un mot qui se prononce de la même façon qu'un autre mot, mais dont l'orthographe n'est pas la même et dont le sens est différent.

Par exemple : Le ver vert va vers le verre vert.



Examinons certains des homonymes les plus courants.

Amande, amende

Amande : Fruit de l'amandier.

Par exemple : Chaque matin, j'ajoute des amandes dans mes céréales.

Amende : Peine pécuniaire prononcée en matière civile, pénale ou fiscale.

Par exemple : J'ai reçu une amende pour excès de vitesse.

Davantage, d'avantage

Davantage : Plus.

Par exemple : Ce schéma me plaît davantage.

D'avantage : Préposition « de » + le nom « avantage » qui signifie un profit ou un gain.

Par exemple : Ce processus présente plus d'avantages que l'autre.

Différend, différent

Différend : Désaccord résultant d'une opposition d'opinions ou d'intérêts entre des personnes.

Par exemple : Le différend entre les deux voisins n'a pas été réglé, c'est pourquoi il a été porté devant un tribunal.

Différent : Qui diffère, présente une différence par rapport à une autre personne, une autre chose.

Par exemple : Nous avons deux points de vue différents.



ACTIVITÉ

Remplissez les espaces vides ci-dessous avec le bon homonyme.

1. La Ville m'a infligé une _____ (amande, amende) pour ne pas avoir tondu mon gazon l'été dernier tandis que j'étais en Europe.
2. Pour améliorer l'efficacité de l'équipe, il faudrait investir _____ (davantage, d'avantage) dans la formation des employés sur les nouveaux logiciels de gestion.
3. Ce _____ (différend, différent) prend des proportions démesurées.
4. Les _____ (amandes, amendes) contiennent de bons gras, des fibres, des protéines, du magnésium et de la vitamine E.
5. Grâce à la nouvelle politique de télétravail, le personnel profitera _____ (davantage, d'avantages) en matière de conciliation travail-vie personnelle.
6. Il s'agit d'un sujet _____ (différend, différent) qui nécessite toute notre attention.
7. Le policier lui a infligé une très lourde _____ (amande, amende).
8. La direction souhaite offrir _____ (davantage, d'avantages) de flexibilité aux employés en mettant en place un modèle de travail hybride.
9. Le _____ (différend, différent) a été résolu très rapidement.
10. Les _____ (amandes, amendes) sont une excellente collation.



L'orthographe

L'orthographe est importante lorsque vous suivez des cours pour devenir gestionnaire de bureau, mais aussi dans tout autre contexte professionnel. Nous avons tendance à mémoriser l'orthographe des mots plus souvent qu'à utiliser les règles d'orthographe.

Examinons les 10 règles de base de l'orthographe française.

Règle	Contexte	Exemple
Accord des verbes	Les verbes s'accordent toujours avec le sujet. La meilleure façon de trouver le sujet est de poser les questions suivantes : « Qui est-ce qui ? » ou « Qu'est-ce qui ? » avec le verbe.	Le chat mange. <i>Qui est-ce qui mange ?</i> <i>La réponse : C'est le chat qui mange.</i> Isla fait ses devoirs. <i>Qui est-ce qui fait ses devoirs ?</i> <i>La réponse : C'est Isla qui fait ses devoirs.</i>
Certains mots prennent toujours un « s » à la fin	Néanmoins, pays, progrès, souris, volontiers, ailleurs, d'ailleurs, après, dehors, dessous, dessus, moins, parfois, puis, quelquefois, toujours, dedans, longtemps, alors, etc.	Il y est resté longtemps. Elle a d'ailleurs réfléchi à cette question. J'ai attrapé une souris.
Les mots qui se terminent par le son « o » peuvent s'écrire comme « op, » « aud, » « aut, » « os, » « ot, » « o, » « au, » « aux, » ou « eau »	Idiot, charriot, escargot, haricot, gâteau, taureau, flambeau, chevreau, chameau, niveau, oiseau, tuyau, noyau, boyau, joyau	Utilise le boyau d'arrosage. L'oiseau s'est posé sur le dos du chameau. Les haricots sont beaucoup plus nutritifs.
Accord des nombres « vingt, » « cent » et « mille »	Accord de vingt : Vingt prend un « s » seulement s'il est multiplié par un autre chiffre et dans le cas où il n'est pas suivi d'un autre nombre. Accord de mille : Mille reste toujours invariable, sauf pour la mesure appelée « mille marin », dans ce cas, il prend un « s » au pluriel. Accord de cent : Cent est en accord seulement s'il n'est suivi d'aucun chiffre.	Trois-cent-quatre-vingts Milles marins Trois-cents

« Leur » ou « leurs »	« Leur » est un pronom invariable si on peut le remplacer par « lui » « Leur » n'a pas de féminin. On ne dit jamais « Leure ». « Leur » s'accorde lorsqu'il n'est pas possible de le remplacer par « lui » Comme pronom possessif, « leur » s'accorde lorsqu'il est précédé de « les, le, la... ».	Je leur offre des vêtements. Je lui offre des vêtements. Je leur donne des ordres. Je lui donne des ordres. Leurs invités sont déjà dans le hall d'entrée (on ne peut pas dire « lui » invités sont déjà dans le hall d'entrée. Elles ont tout de suite repéré les leurs.
Les homophones « ce » et « se » ou « c'est » et « s'est »	Si vous pouvez conjuguer, alors pouvez choisir « se » ou « s' ». Si vous ne pouvez pas conjuguer, alors pouvez choisir « ce » ou « c' ».	Julie s'habille (Je m'habille, tu t'habilles, il s'habille...). Thibault s'est égaré (Je me suis égaré, tu t'es égaré, il s'est égaré...). Cet animal : ces animaux ; C'est la personne : ce sont les personnes.
Tout, tous, toute, toutes	Tout ou tous : « Tout » placé devant un nom est un déterminant. Devant un verbe, le pronom « tout » change. Il devient « tous » au masculin et toute(s) au féminin et au pluriel. « Tout » reste invariable devant une voyelle. En revanche, il se met au féminin « toute » et prend le même nombre que l'adjectif lorsqu'il précède un adjectif féminin (pluriel si l'adjectif est au pluriel) qui commence par une consonne ou un « h » aspiré l'adverbe. Lorsque « tout » précède un adjectif masculin, il devient invariable.	Tout employé doit présenter sa carte d'accès. N'ayez aucun souci pour les meubles, tout sera remis à sa place. N'ayez aucun souci pour les meubles, tous seront remis à leur place. Ils sont tout affolés.

Accord des adjectifs	L'adjectif apporte une qualification précise au nom auquel il se rapporte.	Une personne excentrique, des chaussures propres, une belle fille, un homme formidable, un cahier en petit format
Quelle et qu'elle	Quel, quels, quelle et quelles sont suivis d'un nom (masculin ou féminin, singulier ou pluriel).	Le chandail qu'elle m'a donné n'est pas adapté à ma taille. J'adore cette glace, qu'elle est délicieuse. À quelle heure pourrions-nous discuter ? Quelle jolie gourmets m'avez-vous offerte !
Les scies (si) n'aiment pas les raies (-rais)	Dans une proposition introduite par « si » qui exprime une condition, le verbe n'est jamais au conditionnel.	Les membres de l'équipe assisteront à la réunion si elles le peuvent. Si seulement j'avais la force !

Conseils et astuces d'orthographe

Lorsque vous avez du mal à épeler un mot, essayez ce qui suit.

- Décomposez le mot en syllabes et apprenez à épeler chaque syllabe (partie du mot).
Par exemple : spectaculaire
Spec — ta — cu — lai — re
- Examinez attentivement le mot et déterminez s'il y a une manière de vous simplifier la tâche.
 - Combien de lettres contient le mot ?
 - Y a-t-il des lettres doubles ?
 - Y a-t-il des lettres muettes ?
 - Le mot rime-t-il avec d'autres mots ?
 - Le mot contient-il des mots plus petits à l'intérieur ?
 - Le mot s'écrit-il à l'envers ?
- Écrivez le mot 10 ou 20 fois, jusqu'à ce que votre main ait mémorisé l'orthographe correcte.

4. Vous pouvez toujours utiliser la fonction de vérification orthographique de votre programme de traitement de texte. Toutefois, vous ne pouvez pas toujours vous fier au fait que le correcteur a épilé le mot correctement. Utilisez toujours une deuxième source pour vérifier. Par exemple, vous pouvez lancer une recherche sur Google avec le mot que vous essayez d'épeler ou utiliser un dictionnaire en ligne.



ACTIVITÉ

Quels sont cinq mots que vous trouvez difficiles à épeler ?

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____

Utilisez les conseils et les astuces ci-dessus pour examiner les mots que vous avez du mal à épeler et vous exercer à les écrire correctement.

Ponctuation

La ponctuation désigne les caractères utilisés à l'écrit pour séparer les phrases afin d'en clarifier le sens.



Point

Le point est le signe de ponctuation utilisé à la fin d'une phrase. Il indique que la phrase est terminée.

Par exemple : Le ciel est bleu.

Point d'exclamation

Le point d'exclamation est le signe de ponctuation utilisé à la fin d'une phrase pour exprimer une réaction.

Par exemple : Arrêtez-vous tout de suite !

Point d'interrogation

Un point d'interrogation est le signe de ponctuation utilisé à la fin d'une phrase pour poser une question.

Par exemple : Que faites-vous ?

Virgule

La virgule est le signe de ponctuation utilisé pour indiquer une brève pause et se trouve à l'intérieur d'une phrase.

Il peut être difficile de décider quand utiliser la virgule. Voici quelques règles qui pourraient vous aider :

1. Utilisez la virgule pour séparer les éléments d'une liste.

Par exemple, je dois acheter des stylos, des cahiers, des classeurs et une calculatrice avant la rentrée scolaire.

2. Utilisez la virgule pour détacher (isoler) des éléments qui sont souvent facultatifs dans la phrase ou qui sont considérés comme des ajouts d'informations.

Par exemple : Tôt le matin, je promène mon chien.

3. Utilisez la virgule pour séparer un mot ou un groupe de mots introductif du reste de la phrase.

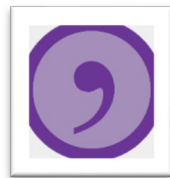
Par exemple : Bonjour, je m'appelle Tina.

4. Utilisez une virgule pour séparer le nom d'une ville de celui d'un pays, d'une province ou d'une ville.

Par exemple : Ottawa, Ontario.

5. Utilisez la virgule pour séparer les éléments juxtaposés.

Par exemple : Chaque semaine, Rosalie doit tondre le gazon, arroser le potager et nettoyer la cuisine.



Apostrophe



L'apostrophe est le signe typographique dont l'usage principal en français est de marquer l'élision, c'est-à-dire la suppression de la voyelle finale de certains mots devant un mot commençant par une voyelle ou par un *h* muet : on ne dit pas *le arbre*, mais *l'arbre*. L'apostrophe remplace à la fois la voyelle supprimée et l'espace qui suit. Il existe deux types d'apostrophe en français, c'est-à-dire :

1. L'apostrophe courbe
 - En typographie, il est préférable d'utiliser l'apostrophe courbe à l'apostrophe droite, particulièrement dans les documents imprimés, mais aussi électroniques.

2. L'apostrophe droite

- Ce caractère ('), devant en principe être réservé à la dactylographie, est souvent pour cette raison appelé *apostrophe dactylographique*, *apostrophe dactylo*, *apostrophe droite* ou encore *apostrophe verticale*. On l'oppose à la « vraie » apostrophe, l'*apostrophe typographique*, *apostrophe typo* ou *apostrophe courbe*.

Autres fautes de français courantes

Participe passé et auxiliaire « avoir »

La règle est pourtant simple : il ne s'accorde jamais, sauf si un complément d'objet direct est placé avant.

« Les fruits que j'ai mangés. », « Je les ai regardés longtemps. »

Participe passé et verbe à l'infinitif

On dit bien « Je l'ai vu voler au-dessus de la maison. », et non pas « Je l'ai vu volé au-dessus de la maison. »

Pêlemêle

Erreur	Correction
Ils croivent	Ils croient
Un ciseau	Une paire de ciseaux
C'est la faute à ma sœur	C'est la faute de ma sœur
Malgré que	Malgré le fait que/Bien que

Barbarismes et solécismes

Un barbarisme est une faute de langage, un mot altéré par rapport à son sens ou à sa forme initiale.

Par exemple : aréoport, disgression, entrepreunariat, ou encore « pécunier » (au lieu de « pécuniaire »).

Un solécisme peut être quant à lui résumé à une erreur de syntaxe.

Par exemple : « J'ai été au coiffeur, » « Donne-moi(s') en. »

Maintenant que nous avons passé en revue nos connaissances en matière de grammaire, d'orthographe et de ponctuation, appliquons-les dans le cadre de nos communications au travail.

Notes de service

Les notes de service sont généralement des documents imprimés utilisés pour la communication interne au sein d'une entreprise ou d'une organisation. Elles sont souvent concises et se composent des sections suivantes : Destinataire, Expéditeur/Expéditrice, Date, Objet et Message. Bien que les notes de service soient encore courantes, elles sont progressivement remplacées par les courriels.



RÉVISION

Examinez la note de service suivante et discutez des principales caractéristiques.

NOTE DE SERVICE

Destinataire :	Comité de santé et de sécurité
Expéditeur :	Thomas Duguay, président, Comité de santé et de sécurité
Date :	2 avril 2025
Objet :	Changement de salle pour la prochaine réunion

La réunion prévue pour le vendredi 4 avril a été déplacée à la salle 101.

Lettres et courriels

De nos jours, la plupart des échanges professionnels se font par courriel. Ce mode de communication est également utilisé pour s'adresser à la clientèle, aux consommateurs et consommatrices. Par conséquent, les courriels peuvent représenter une part significative de votre routine quotidienne. Lorsque vous rédigez des courriels dans un contexte professionnel, vous devez maintenir un ton professionnel et respecter certaines conventions courantes.

Code de conduite pour les courriels

Un code de conduite établit les attentes en matière de comportement social selon les normes conventionnelles d'un groupe. Lorsque vous rédigez un courriel dans un contexte professionnel, il est essentiel de respecter certaines règles d'étiquette.

À faire	À ne PAS faire
Utilisez une ligne d'objet claire.	N'utilisez pas des salutations comme « Hey ! »
Incluez une signature avec vos coordonnées.	N'utilisez pas d'humour dans les courriels professionnels.
Utilisez une formule de politesse professionnelle.	Ne présumez pas que le destinataire sait de quoi vous parlez ; soyez explicite.

Relisez attentivement votre message avant de l'envoyer.	N'envoyez pas un courriel lorsque vous êtes en colère. Attendez avant d'envoyer le courriel et relisez-le plus tard.
Gardez confidentielles les informations privées ou sensibles.	N'utilisez pas trop de points d'exclamation.
Utilisez une formule de clôture professionnelle.	N'insérez pas d'information privée ou confidentielle dans l'objet du courriel.

Formule de politesse : formule utilisée pour s'adresser à la personne à qui vous envoyez un courriel.

Formule de clôture : formule employée à la fin d'un courriel pour dire au revoir.

Pouvez-vous penser à quelques exemples de formules de politesse et de clôtures professionnelles ?



ACTIVITÉ

1. Entourez ou surlignez les erreurs professionnelles dans le courriel ci-dessous :

À : client@walmart.ca ▼

Cc :

Objet : question sur produit

De : Masquer mon adresse courriel <sterne.bannieres-0z@icloud.com>

Hey!!!

J'ai reçu ton courriel au sujet de la cafetière. Je n'ai vraiment pas compris ce que tu me demandes de faire, mais on vend beaucoup de cafetières. mais p-e que tu peux vérifier notre site web!!! Si t'arrives pas à trouver l'info sur notre site web, une autre cliente a acheté une cafetière y'a pas longtemps. Son email est catherine@gmail.com

Bonne chance!!!!

A+

2. Réécrivez le courriel en faisant preuve d'étiquette professionnelle appropriée.

Tâche jalon 122

Après avoir appris à rédiger des courriels professionnels, il est temps de passer à l'action. Pour ce faire, accomplissez la **tâche jalon 122 : Rédiger un courriel**. La réussite de cette tâche démontrera votre aptitude à rédiger un texte cohérent et professionnel.

Vous devez parcourir les détails du programme à la page 3 de la tâche jalon et rédiger un courriel à la personne responsable du cours, exprimant votre intérêt pour l'un des cours proposés. Si vous utilisez un ordinateur de classe, envoyez plutôt votre message à votre formateur ou formatrice, en l'adressant à lui ou à elle comme si c'était la personne responsable du cours.

Après avoir terminé l'activité, assurez-vous que votre nom et la date du jour figurent sur toutes les pages requises et remettez l'ensemble de l'étape à votre formateur ou formatrice.



Télécopies

Bien que le courriel ait remplacé la plupart des fonctions du télécopieur, ce dernier peut encore être utilisé dans certaines circonstances. Lorsque vous envoyez une télécopie, il est recommandé d'inclure une page de couverture pour éviter qu'elle se retrouve dans un mauvais classeur ou soit perdue.



ACTIVITÉ

Remplissez la page de couverture de la télécopie ci-dessous en y inscrivant les renseignements suivants :

- Vous transmettez un bon de commande à Grand & Toy pour des fournitures de bureau.
- Le bon de commande comporte 2 pages.
- Votre personne-ressource chez Grand & Toy est Charlene Beauséjour.
- Le numéro de télécopieur de Grand & Toy est le 519 758-2345.

TÉLÉCOPIE Nom de l'entreprise Adresse Ville (Province) Code postal Numéro de téléphone Site Web	À : Nom du destinataire Numéro de télécopieur : Inscrivez le numéro
	De : Nom de la personne qui envoie la télécopie Numéro de télécopieur : Inscrivez le numéro
	Date : Inscrivez la date
	Objet : Le sujet du message



Numéro de téléphone pour le suivi : Inscrivez le numéro

Commentaires :

Messages téléphoniques

Si répondre au téléphone est l'une de vos responsabilités, vous devrez parfois laisser des messages pour des collègues qui ne sont pas disponibles. Lorsque vous prenez un message téléphonique, notez certains détails importants, tels que :

- le prénom et le nom de la personne qui appelle
- l'heure de l'appel
- la date de l'appel
- les coordonnées de l'appelant
- le cas échéant, le lieu de travail ou le titre du poste de la personne qui appelle
- une brève description de l'objet de l'appel

Il se peut qu'on vous fournisse un formulaire à remplir pour chaque message pris.



ACTIVITÉ

Remplissez le modèle de message téléphonique en utilisant les informations suivantes :

- Vous prenez un appel pour votre patronne, Mme Santiago.
- L'appel provient d'une cliente qui souhaite la rencontrer.
- Le nom de la cliente est Jane Waterford.
- Son numéro de téléphone est le 519 758-9874.
- L'heure est 13 h 15 et la date est le 23 mars 2025.

MESSAGE		
Date Heure		
À		
LORS DE VOTRE ABSENCE		
.....		
De		
TÉLÉPHONE		
A téléphoné	Veillez rappeler	
A appelé pour vous voir	Rappellera	
Désire vous voir	Vous a rappelé	
MESSAGE		
.....		
.....		
.....		
Standardiste		URGENT ☐
		

MODULE 5

Au cours de ce module, vous développerez les **Compétences pour réussir** suivantes :

Adaptabilité	Vous mettrez en pratique votre capacité à adapter votre comportement face aux changements en conservant votre concentration sur vos responsabilités.
Collaboration	Vous apprendrez à travailler en équipe avec vos collègues pour assurer un bon fonctionnement et l'efficacité de l'entreprise.
Communication	Vous développerez vos compétences en gestion et en planification en apprenant à transmettre des informations de manière claire, structurée et productive.
Créativité et innovation	Vous utiliserez vos compétences créatives et innovantes pour concevoir ou exploiter divers systèmes organisationnels.
Compétences numériques	Vous utiliserez diverses compétences numériques pour organiser et gérer votre temps en ligne.
Calcul	Vous lirez et consignerez des nombres tout en mettant en pratique vos compétences en planification et en gestion du temps.
Résolution de problèmes	Vous développerez vos compétences pour identifier, résoudre et traiter des problèmes, tout en gérant efficacement votre temps et en maintenant l'organisation.
Lecture	Vous pourrez utiliser différentes méthodes d'organisation, comme les calendriers, afin de trouver, de lire et de comprendre des informations.
Rédaction	Vous assurerez une gestion efficace de l'organisation et du temps en documentant des informations dans des calendriers et des systèmes de classement.



Organisation et gestion du temps

Les aptitudes en matière d'organisation représentent la faculté de tirer le meilleur parti de votre temps, de votre énergie et de vos ressources pour atteindre vos objectifs ou remplir vos obligations.

La gestion du temps, c'est savoir l'utiliser de manière efficace.

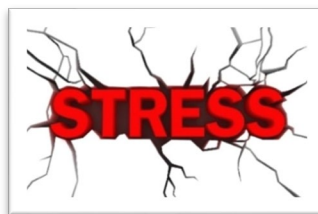


De nombreuses personnes ont de la difficulté à organiser leurs tâches et à bien gérer leur temps. En tant qu'employé ou employée dans le domaine de l'administration, vos habiletés organisationnelles seront cruciales, car elles vous permettront :

- d'être plus productif ou productive ;
- d'avoir un meilleur équilibre entre votre travail et votre vie privée ;
- de fixer et atteindre des objectifs ;
- de présenter une bonne image professionnelle ;
- d'avoir plus de temps pour être flexible et créatif ou créative ;
- de bien planifier et prioriser vos tâches et activités ;
- d'avoir plus de temps libre et moins de temps perdu ;
- de réduire l'encombrement à la maison et au travail, ce qui réduira votre stress.

Stress

Le stress est un état de tension mentale ou émotionnelle causé par des circonstances difficiles ou exigeantes.





DISCUTONS

Pour quelle raison pensez-vous qu'il peut être facile de ressentir de la pression en tant qu'employé ou employée d'un bureau ?



ACTIVITÉ

Pensez-vous être stressé ou stressée ? Utilisez un navigateur Web pour rechercher un test de stress en ligne et réalisez-le afin d'évaluer votre niveau de stress.



DISCUTONS

Que pouvons-nous faire pour réduire le stress dans nos vies ?



ACTIVITÉ

Créez un anneau contenant des cartes antistress à garder avec vous, que ce soit au travail ou à la maison. Lorsque vous ressentez du stress, sortez votre anneau et choisissez la carte qui vous aidera à gérer la situation de manière efficace.



Pour rester organisé ou organisée et gérer votre temps efficacement, vous pouvez recourir à plusieurs stratégies, notamment :

1. Calendriers

- a. Il est important d'utiliser un agenda ou un calendrier.
 - i. Vous pouvez opter pour un calendrier papier ou numérique, ou les deux.
- b. Assurez-vous d'y noter toutes vos tâches et tous vos événements, en incluant tous les détails, tels que le lieu et l'heure de début et de fin.
- c. C'est une bonne idée de réserver du temps chaque semaine pour consulter votre agenda et vous assurer qu'il est à jour.

2. Listes de tâches

- a. Établissez des listes de tâches et organisez-les en fonction de leur importance, en plaçant la tâche la plus urgente en tête de liste.
 - i. N'oubliez pas de revoir fréquemment ces listes, voire tous les jours.

3. Horaires

- a. Réservez également du temps chaque semaine pour établir un emploi du temps ou un plan quotidien pour la semaine suivante.
- b. Organiser les tâches et évaluer le temps nécessaire pour les accomplir assurera le bon déroulement de votre journée.



ACTIVITÉ

Au moyen d'un calendrier mensuel, élaborer un calendrier pour le mois en cours en y incluant les activités suivantes :

- Votre horaire de travail est de 8 h à 16 h 30, du lundi au vendredi. Votre employeur vous demande de travailler une fin de semaine par mois. Lorsque vous travaillez la fin de semaine, vous bénéficiez de 2 jours de congé par semaine. Soyez créatif et créative, et ajoutez vos quarts de travail à votre calendrier.
- Vous aimez utiliser la salle de sport gratuite du lieu de travail deux fois par semaine, pendant 1 heure.
- Vous devez faire vos courses une fois par semaine pour être prêt ou prête à préparer les repas. Cette tâche nécessite 2 heures, transport compris.
- Vous allez au club de lecture le premier mardi de chaque mois, de 19 h à 20 h.
- Le samedi matin, vous gardez le fils de votre voisin de 8 h 30 à 11 h pour gagner un peu d'argent supplémentaire.

Le système horaire de 24 heures

Le système horaire de 24 heures s'étend de minuit à minuit et est divisé en 24 heures. L'heure est représentée par le nombre d'heures écoulées depuis minuit. Selon le type de bureau dans lequel vous travaillez, vous devrez peut-être utiliser le système de 24 heures ou de 12 heures.

Système horaire de 12 heures	Système horaire de 24 heures
12 h minuit	0 h
1:00 a.m.	1 h
2:00 a.m.	2 h
3:00 a.m.	3 h
4:00 a.m.	4 h
5:00 a.m.	5 h
6:00 a.m.	6 h
7:00 a.m.	7 h
8:00 a.m.	8 h
9:00 a.m.	9 h
10:00 a.m.	10 h
11:00 a.m.	11 h
12:00 p.m. (midi)	12 h
1:00 p.m.	13 h
2:00 p.m.	14 h
3:00 p.m.	15 h
4:00 p.m.	16 h
5:00 p.m.	17 h
6:00 p.m.	18 h
7:00 p.m.	19 h
8:00 p.m.	20 h
9:00 p.m.	21 h
10:00 p.m.	22 h
11:00 p.m.	23 h
12:00 p.m. minuit	24 h

La conversion du système horaire de 12 heures vers le système horaire de 24 heures se fait ainsi :

- Pour convertir une heure entre 1 :00 p.m. et 11 h 59 p.m., ajoutez simplement 12 heures.
- Pour convertir une heure entre 0 h (minuit) et 0 h 59, il suffit de soustraire 12 heures.



ACTIVITÉ

Exercez-vous à passer du système horaire de 12 h vers le système horaire de 24 h en répondant correctement aux questions suivantes.

1. 2:45 p.m. = _____
2. 10:22 a.m. = _____
3. 9:36 p.m. = _____
4. 1:13 p.m. = _____
5. 7:56 p.m. = _____

Gestion du temps

L'organisation et la gestion du temps vont de pair. En effet, une bonne gestion du temps permet d'être plus ordonné ou ordonnée.

Le multitâche consiste à exécuter simultanément plusieurs tâches. Cette méthode n'est efficace que si vous êtes habile dans l'exécution de chacune d'entre elles. Si vous devez recommencer certaines tâches, il est nécessaire de repenser l'utilisation de votre temps. Vous pouvez par exemple programmer l'imprimante pour qu'elle imprime des copies pendant que vous faites autre chose, comme envoyer un message électronique, classer des documents ou servir la clientèle.

Comme vous aurez plusieurs responsabilités chaque jour ouvrable, il sera crucial de classer vos tâches en fonction de leur importance. En classant vos tâches, vous identifiez celles qui sont prioritaires et vous les terminez en premier.



ACTIVITÉ

Dans l'espace ci-dessous, créez deux listes de tâches. Sur la première liste, notez toutes les tâches à réaliser cette semaine. Sur la deuxième, classez-les par ordre d'importance, en plaçant la tâche la plus importante en haut.

Calendriers et horaires

Utiliser un calendrier est essentiel pour bien gérer votre temps. Les calendriers en ligne sont particulièrement pratiques dans les milieux de travail administratifs, car ils permettent de programmer des rappels et des alertes pour ne rien manquer d'important, comme des événements ou des réunions.

Il se peut que vous deviez programmer des rendez-vous avec la clientèle, des patients ou des patientes, ou encore organiser des réunions. Vous pourriez également être responsable d'établir les horaires du personnel.

Lorsque vous créez des entrées dans le calendrier ou planifiez des rendez-vous, voici quelques éléments à considérer :

- Laissez des plages horaires libres entre vos rendez-vous et vos réunions. Cela vous permettra d'adapter votre horaire en cas de retard.
- Évitez de trop charger votre horaire, ainsi que celui de vos collègues.
- Assurez-vous de bloquer l'heure du rendez-vous ou de l'événement dans votre calendrier. Si possible, ajoutez un rappel pour éviter les oublis.



DISCUTONS

Vous travaillez dans une clinique dentaire. Mme Smith appelle pour demander un rendez-vous pour sa fille la semaine prochaine, entre lundi et vendredi. Elle souhaite que le rendez-vous soit pris après l'école, puisque sa fille finit ses cours à 15 h.

À l'aide du calendrier ci-dessous, quelles plages horaires pouvez-vous suggérer à Madame Smith pour ce rendez-vous ?

HEURE	LUNDI	MARDI	MERCREDI	JEUDI	VENDREDI	SAMEDI
9 h	Tom	Jill	Amy		Sara	Michelle
10 h		Kari	Gerry		Robyn	Fiona
11 h	Shasta	Jason	jenn	Ken		
12 h	Grant	Jeffery	Roman			Aida
13 h			Jessica	Arlyn	Mike	Danielle
14 h	Terry	Noah	Carol	Ava	Mark	
15 h		Declan	Dave	Jack	John	Leanne
16 h	Tenley	Raina	Ted	Allison	Joyce	David
17 h		Devon	Doug	Duane	Greg	Ryan
18 h	Stacey	Lavinia	Kevin		Brandon	
19 h	John	Susan			Kelly	



DISCUTONS

Vous êtes un adjoint administratif ou une adjointe administrative pour une entreprise privée dont l'emploi du temps est très chargé, avec des réunions, des échéances de projets et des visites de chantier. L'exercice financier de l'entreprise se termine bientôt, et une réunion budgétaire annuelle est nécessaire. Elle dure habituellement deux heures.

À l'aide du calendrier ci-dessous, identifiez les moments possibles pour organiser la réunion budgétaire annuelle.

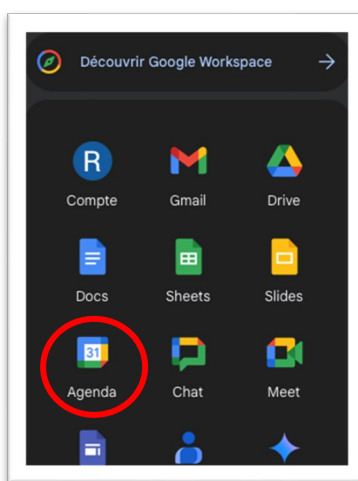
HEURE	LUNDI	MARDI	MERCREDI	JEUDI	VENDREDI
8 h	Visite de l'immeuble A		Rencontre avec les investisseurs et investisseuses		
9 h				Vidéoconférence	
10 h		Rendez-vous à la banque		Visite de l'immeuble B	
11 h	Évaluation annuelle avec employée B				
12 h	Pause-dîner				
13 h		Rendez-vous dentiste		Entretiens	
14 h	Vidéoconférence		Vidéoconférence	Entretiens	
15 h	Inventaire			Entretiens	Visite de l'immeuble C
16 h		Évaluation annuelle avec employé C			
17 h					

Calendriers en ligne

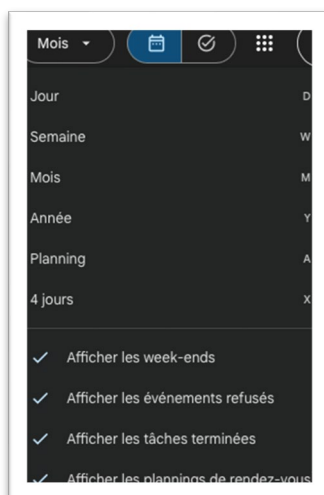
Lorsque vous disposez d'un compte de messagerie, vous avez généralement accès à un calendrier en ligne associé à votre compte. Par exemple, avec un compte Gmail, vous pouvez utiliser Google Agenda, ou si vous avez un compte Outlook, vous avez accès à un calendrier Outlook. Ces calendriers offrent de nombreuses fonctionnalités pratiques, telles que la possibilité de partager votre calendrier avec d'autres personnes, comme des collègues. Vous pouvez également accéder à votre calendrier depuis n'importe quel ordinateur ou appareil mobile.

Calendrier Google (Agenda)

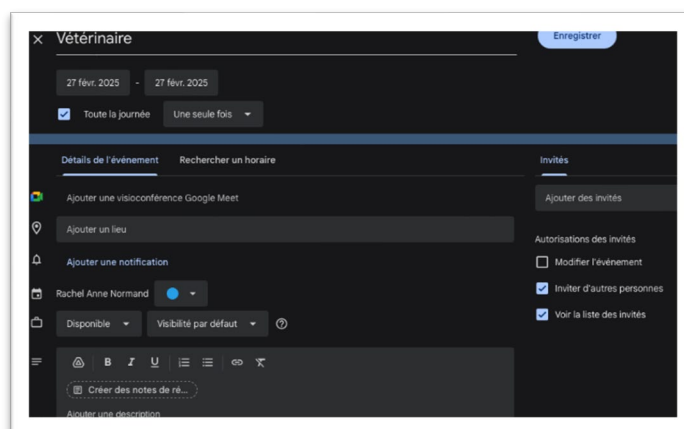
Pour accéder à un calendrier Google, vous devez être connecté à votre compte Google. Une fois connecté ou connectée, cliquez sur le bouton de menu dans le coin supérieur droit de la fenêtre de votre navigateur, puis sélectionnez l'icône du calendrier.



Une fois dans votre calendrier, il est possible d'en modifier l'affichage. Vous pourrez alors choisir entre un jour, une semaine ou un mois. Pour ce faire, il suffit de cliquer sur l'icône en haut à droite de l'écran qui indique l'affichage actuel. Un menu déroulant apparaîtra, vous permettant ainsi de sélectionner l'affichage souhaité.



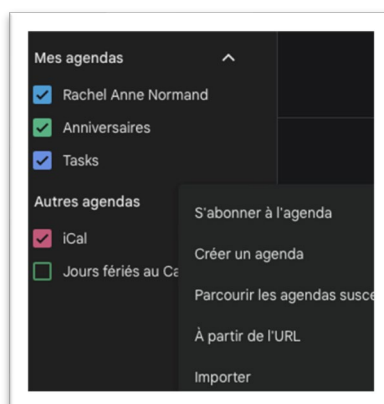
Chaque élément du calendrier s'appelle un évènement ou une tâche. Pour créer un nouvel évènement, il suffit de cliquer sur un espace libre, à la date voulue. Une fenêtre apparaîtra alors. Il sera possible d'y inscrire les informations nécessaires et de cliquer ensuite sur « Enregistrer », ou encore de cliquer sur « Détails de l'évènement » afin d'ajouter plus de détails avant d'enregistrer l'évènement.

The image shows a web interface for creating an event titled 'Vétérinaire'. At the top, there's a date range from '27 févr. 2025' to '27 févr. 2025' and a frequency selector set to 'Toute la journée'. Below this are tabs for 'Details de l'évènement', 'Rechercher un horaire', and 'Invités'. The 'Details de l'évènement' tab is active, showing fields for 'Ajouter une visioconférence Google Meet', 'Ajouter un lieu', 'Ajouter une notification', and a dropdown for 'Rachel Anne Normand'. There are also buttons for 'Ajouter une description' and 'Créer des notes de ré...'. On the right, under the 'Invités' tab, there's a section for 'Autorisations des invités' with options like 'Modifier l'évènement', 'Inviter d'autres personnes', and 'Voir la liste des invités'. A blue 'Enregistrer' button is in the top right corner.

Avant d'enregistrer votre évènement, vous pouvez configurer des rappels pour vous assurer de ne rien oublier.

Vous pouvez aussi créer plusieurs calendriers afin d'organiser les évènements et les rendez-vous de certaines personnes en particulier. Par exemple, si vous êtes un adjoint administratif ou adjointe administrative dans un cabinet d'avocats et que vous êtes responsable de la planification des rendez-vous pour trois avocats et avocates différents, vous pouvez créer trois calendriers distincts.

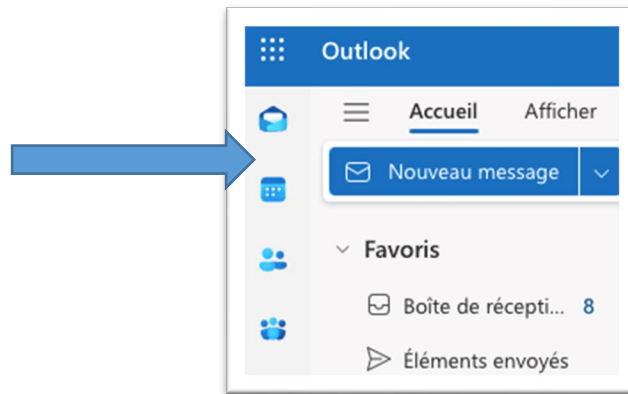
Pour créer un nouveau calendrier, cliquez sur le signe plus à droite de « Autres agendas », puis sélectionnez « Créer un agenda ». Un formulaire semblable à celui de la création d'un évènement s'affichera. Vous pourrez alors choisir le nom du calendrier et ajuster les paramètres de partage, au besoin. Une fois le calendrier créé, vous pourrez commencer à y entrer des évènements.



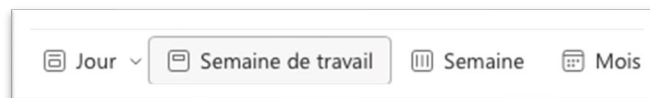
Si vous souhaitez partager un calendrier existant avec quelqu'un, cliquez sur « Paramètres », puis sur « Partage ». À partir de là, il vous suffit d'envoyer une invitation pour que cette personne puisse voir votre emploi du temps.

Calendriers Microsoft Office

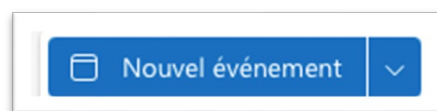
Si vous avez un compte Outlook ou Hotmail, vous avez accès aux calendriers Microsoft Office. Pour accéder à votre calendrier, connectez-vous à votre compte Microsoft Office. Une fois connecté ou connectée, cliquez sur l'icône du calendrier située sur le côté gauche de la fenêtre.



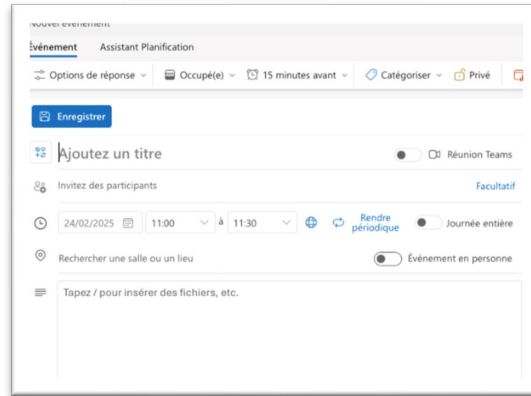
Vous pouvez modifier l'affichage en choisissant l'option qui vous convient en haut de la fenêtre.



Pour créer un nouvel événement, cliquez sur l'icône « Nouvel événement » dans le coin supérieur gauche.



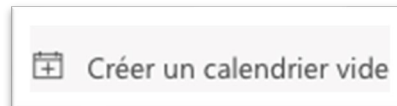
Une fenêtre apparaîtra, vous permettant d'ajouter les détails de l'évènement. Vous pouvez ajouter des notifications, partager l'évènement avec d'autres personnes, ou définir l'évènement comme continu ou récurrent. Lorsque vous avez ajouté toutes les informations nécessaires, cliquez sur « Enregistrer ».



Si vous souhaitez partager l'intégralité de votre calendrier avec quelqu'un, cliquez sur l'icône « Partager » en haut de la fenêtre de votre calendrier.



Si vous souhaitez créer plusieurs calendriers, cliquez sur le bouton « Ajouter un calendrier » sur le côté gauche de la fenêtre de votre calendrier. Une boîte apparaîtra avec des options supplémentaires. Cliquez ensuite sur « Créer un calendrier vide ». Une fois que vous avez choisi un nom pour ce calendrier, cliquez sur « Enregistrer ».



ACTIVITÉ

Connectez-vous à votre compte Google ou Microsoft Outlook, puis accédez à la fonction Calendrier. Ensuite, exécutez les tâches suivantes :

1. Ajoutez deux événements à votre calendrier.
2. Partagez un événement avec votre formateur ou formatrice.
3. Créez un nouveau calendrier intitulé « Préparez-vous au domaine de l'administration de bureau ».
4. Partagez ce nouveau calendrier avec votre formateur ou formatrice.

Systèmes de gestion

Chaque bureau a son propre système. Il est important de bien comprendre celui qu'on utilise. Certains bureaux optent pour un système en ligne, d'autres pour un système sur papier, et certains combinent les deux.

Vous pouvez classer l'information de cinq façons différentes, selon le système LATCH : en fonction de sa localisation, par ordre alphabétique ou chronologique, par catégories ou selon une hiérarchie.

L	LOCALISATION
A	ALPHABET
T	TEMPS
C	CATÉGORIE
H	HIÉRARCHIE

Nous avons déjà recours aux cinq modes d'organisation de différentes manières. Effectivement, la majorité d'entre nous trie ses papiers financiers selon un ordre chronologique ou en catégories. De plus, nous organisons nos collections de musique et de films. Certaines personnes vont même jusqu'à classer leurs vêtements sales.

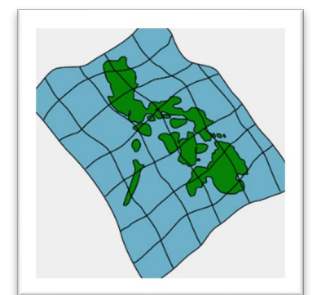
Cependant, de nombreuses personnes éprouvent des difficultés lorsqu'elles tentent de combiner diverses méthodes d'organisation. Décrire un élément à la fois en termes de taille, de géographie et de catégorie, sans comprendre que ces méthodes de structuration de l'information sont valables, mais distinctes, peut entraîner de la confusion.

LOCALISATION

Pour structurer vos données, pensez à les représenter visuellement sous forme d'espace physique. Les cartes sont un outil courant pour classer les informations en fonction de leur localisation. Les diagrammes avec étiquettes sont une autre option pour organiser les données selon leur emplacement. L'organisation par localisation exige généralement un schéma illustrant une zone, un objet ou un lieu.

Voici quelques exemples d'organisation par localisation :

- Cartes
- Annuaire des centres commerciaux
- Diagrammes avec étiquettes
- Graphiques et diagrammes
- Pages Web

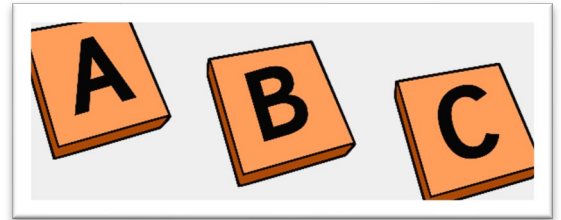


ALPHABET

L'organisation par ordre alphabétique est utile lorsque vous connaissez les termes ou les thèmes que vous souhaitez trouver. Cependant, il est crucial que la personne qui consulte les informations sache ce qu'elle cherche pour pouvoir utiliser cette méthode.

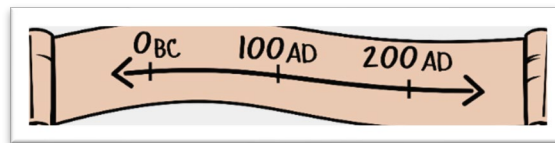
Exemples d'organisation par ordre alphabétique :

- Index d'un livre
- Dictionnaire
- Annuaire téléphonique
- Dossiers de patients, de patientes ou de la clientèle dans un classeur



TEMPS (ORDRE CHRONOLOGIQUE)

Organiser des informations selon un modèle temporel est utile pour les retrouver. Le mot « chronologique » signifie que les éléments sont classés par date.



Exemples d'organisation chronologique :

- Chronologie des événements historiques
- Chronologie sur les réseaux sociaux
- Calendriers
- Consignes pour cuisiner quelque chose
- Organigramme pour illustrer ou décrire un processus

CATÉGORIE

Utiliser des catégories pour structurer les informations est la méthode la plus flexible parmi les cinq façons d'organiser des données. Les catégories sont des outils de classification qui permettent de structurer les données de manière presque illimitée, par exemple en fonction de la couleur, de la forme, du genre, du modèle ou du prix.

Exemples d'organisation en catégories :

- Articles de supermarché
- Magasins en ligne
- Armoire de rangement pour fournitures de bureau dans un milieu professionnel



HIÉRARCHIE

Les hiérarchies montrent la relation entre les informations selon l'ordre d'importance ou de rang. Elles sont fréquemment employées dans les diagrammes organisationnels pour mettre en évidence les liens de subordination. La hiérarchie sert également à représenter des échelles, allant du plus grand au plus petit, ou du plus jeune au plus âgé.



Exemples d'organisation hiérarchique :

- Organigramme d'une entreprise
- Éléments triés en fonction de leur taille décroissante
- Classement des prix, du plus élevé au plus bas
- Tableaux d'acuité visuelle chez l'optométriste

Utiliser des systèmes organisationnels au travail

Au sein de votre milieu professionnel, vous serez amené à rencontrer et à utiliser divers systèmes organisationnels, en fonction des circonstances de votre travail.



DISCUTONS

Quels systèmes d'organisation pourriez-vous avoir à utiliser ? Qu'est-ce que vous pourriez organiser ?

Voici quelques exemples :

- Classeurs
- Listes de diffusion
- Gestion de données
- Tenue de dossiers
- Inventaire
 - Gestion électronique de documents
 - OneDrive
 - Google Docs
 - Disque dur/clé USB



ACTIVITÉ

Votre formateur ou formatrice vous fournira deux piles de documents. L'une d'entre elle devra être classé en fonction de l'ordre alphabétique, et l'autre, en fonction de l'ordre chronologique. Pour ce faire, votre formateur ou formatrice vous fournira également des porte-documents.

Listes de contacts

Vous aurez besoin de répertorier des noms, des numéros de téléphone, des postes et des adresses électroniques. Vous pouvez opter pour une méthode en ligne ou sur papier pour y parvenir. Dans tous les cas, les contacts peuvent être classés de diverses manières. Voici quelques-unes de ces méthodes :

- alphabétique : par prénom ou nom, par nom d'entreprise.
- numérique : par numéro de téléphone ou poste.
- catégorique : par service ou par emplacement.



ACTIVITÉ

Sur les pages suivantes, organisez les informations en utilisant deux des méthodes d'organisation des listes de contacts énumérées ci-dessous. Les tableaux nécessaires à cet effet se trouvent également sur les pages en question. N'oubliez pas d'inclure des titres de colonnes.

Brad Pitt Dempster's Bread 519 758-6598, poste 123 brad@dempters.ca	Kari Dumesnil Formatrice — La réussite 519 759-0000, poste 277312 Kari.dumesnil@granderie.ca Télécopieur : 519-759-7246	Père Noël 1 800 464-6564 perenoel@northpole.com Cellulaire : 564-647-4646
Mickey Mouse DG — Disney World 1 800 947-6123 mickey@disney.com	Justin Trudeau 519 789-4561 justin@canada.ca	Ed Sheeran Cellulaire : 456 821-3479 ed@shapeofyou.com
Fée des dents 1-800-856-7894 Ext. 123456	Oprah Winfrey 519 304-8712, poste 7891 Cellulaire : 226 458-6572 oprahw@gmail.com	Roi Charles Palais de Buckingham, Londres, Angleterre 1 800 789-5656 roi@buckingham.com

Méthode 1

Méthode 2

MODULE 6

Au cours de ce module, vous développerez les **Compétences pour réussir** suivantes :

Adaptabilité	Vous mettrez en pratique votre capacité à adapter votre comportement face aux changements en conservant votre concentration sur vos responsabilités.
Communication	Vous mettrez en pratique votre capacité à communiquer et à partager des informations en utilisant des formulaires, des diagrammes et des graphiques.
Créativité et innovation	Vous exercerez vos compétences créatives et innovantes en créant ou en travaillant avec divers formulaires, diagrammes et graphiques.
Compétences numériques	Vous utiliserez diverses compétences numériques en travaillant avec des formulaires, des diagrammes et des graphiques.
Calcul	Vous lirez et consignerez divers nombres à l'aide de formulaires, de diagrammes et de graphiques.
Résolution de problèmes	Vous développerez vos compétences pour identifier, résoudre et traiter des problèmes, tout en gérant efficacement votre temps et en maintenant l'organisation.
Lecture	Vous trouverez, lirez et comprendrez des informations dans des formulaires, des diagrammes et des graphiques.
Rédaction	Vous documenterez des informations en utilisant des formulaires, des diagrammes et des graphiques.



Formulaires et documents

Un document est une entité écrite ou imprimée qui transmet des informations. En tant qu'employé ou employée dans le domaine de l'administration de bureau, vous aurez à utiliser divers types de documents pour accomplir diverses tâches.



DISCUTONS

Quels genres de documents envisagez-vous utiliser dans un poste en administration de bureau ?

Lorsque vous travaillez avec des documents, il se peut que vous ayez besoin :

- de lire le document ;
- de remplir des informations ;
- d'expliquer à la clientèle comment remplir le document ;
- de créer un document.

Lire des documents

Avant de commencer à lire, assurez-vous de choisir le bon document. Prenez le temps de comprendre son objectif en le parcourant rapidement. Assurez-vous qu'il correspond à vos attentes et qu'il s'agit bien de celui dont vous avez besoin pour accomplir votre tâche.

Parcourir : lire rapidement et de manière incomplète.

Avant de lire un document, assurez-vous d'avoir un surligneur, un stylo et du papier en main pour souligner les passages clés ou prendre des notes sur les aspects méritant une clarification.



Au fil de votre lecture, si vous rencontrez des informations ou des mots que vous ne comprenez pas, surlignez-les ou prenez des notes pour pouvoir poser vos questions plus tard à votre superviseur ou superviseuse.



ACTIVITÉ

Lisez le document Canada Vie sur les pages suivantes. Au fur et à mesure de votre lecture, surlignez les informations importantes ou mal comprises.

Répondez aux questions ci-dessous.

1. Quel est le nom de l'employé ?
2. L'employé a-t-il droit à des prestations d'un autre régime ?
3. Quel est le nom du demandeur ?
4. Quel type de fournitures a été acheté ?
5. Dans quelle province habite l'employé ?
6. Quel est le montant total de la réclamation ?

LE PRÉSENT DOCUMENT CONSTITUE : ☒ Une demande de règlement ☐ Un plan de traitement/une estimation

PARTIE 1 – Directives

Veillez utiliser ce formulaire pour présenter à la Canada Vie des demandes de règlement pour frais engagés au Canada.

1. Remplissez au complet les pages 1 et 2 du présent formulaire.
 2. Joignez les reçus des services faisant l'objet de la demande de règlement et conservez une copie pour vos dossiers, car vos reçus originaux ne seront pas retournés.
 3. Faites parvenir le tout à l'adresse de la Canada Vie. Voir PARTIE 10.
- Toutes les demandes de règlement au titre du Régime de soins de santé de la fonction publique (RSSFP) doivent être soumises par le participant du régime. Il se peut que nous divulguions des renseignements personnels au sujet des demandes de règlement à votre employeur, à un fournisseur de services ou à une personne agissant en votre nom, au besoin, aux fins de la vérification de l'admissibilité et de la gestion de la demande de règlement.

PARTIE 2 – Renseignements sur le participant du régime - Vous devez remplir cette section au complet. Si vous n'êtes pas certain de votre numéro du régime ou de certificat, veuillez consulter votre carte de prestations du Régime de soins de santé de la fonction publique (RSSFP), le site web des Services aux participants du RSSFP de la Canada Vie ou encore la Partie 10 pour obtenir nos coordonnées.

Nom du régime Régime de soins de santé de la fonction publique		Numéro du régime 123456789		Numéro de certificat du participant du régime 555555	
Nom du participant du régime			Nom de famille		
Prénom Hector			Sanchez		
Adresse du participant du régime					
Numéro et rue 1234		Ville ou village Petit village		Province/Territoire/État Manitoba	
Code postal/Zip R2L 4H7		Pays Canada		Date de naissance	
		Jour 17		Mois 10	
		Année 1982			

PARTIE 3 – Coordination des prestations - Remplissez cette section pour indiquer si vous ou un membre de votre famille avez droit à des prestations au titre de tout autre régime.

1. Avez-vous droit ou un membre de votre famille a-t-il droit à des prestations de tout autre régime d'assurance pour soins de santé à l'égard des frais présentés au titre de la demande de règlement? ☒ Oui ☐ Non
Dans l'affirmative, veuillez répondre aux questions ci-dessous.
 2. À qui appartient l'autre assurance? ☐ Moi-même ☒ Conjoint ou conjoint de fait ☐ Enfant à charge
Prénom **Martina** Nom de famille **Sanchez**
 3. Si l'autre régime d'assurance appartient à votre conjoint ou conjoint de fait et que le demandeur est un enfant à charge, veuillez fournir la date de naissance de votre conjoint ou conjoint de fait Jour **25** Mois **08**
 4. Est-ce que l'autre assurance est également offerte par la Canada Vie? ☒ Oui ☐ Non
Dans l'affirmative, veuillez fournir : Numéro du régime de la Canada Vie **123456789** Numéro de certificat **555555**
Signature d'autorisation du participant du régime de l'autre assurance : X _____
- * Si l'autre assurance n'est pas offerte par la Canada Vie et que vous avez soumis les frais à votre autre assureur, veuillez joindre à la présente demande de règlement le Détail du règlement (DDR) fourni par l'autre assureur. Un DDR est requis même si l'autre assureur n'a pas versé de prestations.
- ** Nous évaluons les demandes de règlement en utilisant les renseignements que vous avez fournis pendant le processus d'adhésion préalable; toute divergence pourrait retarder notre évaluation de votre demande de règlement.

PARTIE 4 – Renseignements sur votre demande de règlement - Remplissez cette section pour nous fournir des renseignements supplémentaires sur votre demande de règlement.

1. Le traitement est-il nécessaire à la suite d'un accident? ☐ Oui ☒ Non
Date de l'accident : Jour Mois Année
Type d'accident : ☐ Véhicule motorisé ☐ Milieu de travail ☐ Autre, veuillez expliquer. _____
2. Y a-t-il des dépenses qui ont été engagées à l'extérieur de votre province/territoire de résidence? ☐ Oui ☒ Non
Dans l'affirmative, veuillez fournir la date de départ de votre province/territoire de résidence Jour Mois Année
Étiez-vous en voyage officiel pour des affaires gouvernementales? ☐ Oui ☐ Non

PARTIE 5 – Renseignements sur le demandeur - Remplissez cette section pour tous les frais; une ligne par demandeur.

Nom du demandeur		Lien du demandeur avec le participant du régime			Date de naissance du demandeur			Si l'enfant à charge est âgé entre 21 et 25 ans, étudie-t-il à temps plein?	
Prénom	Nom de famille	Moi-même	Conjoint ou conjoint de fait	Enfant à charge	Jour	Mois	Année	Oui	Non
Mario	Sanchez	☐	☐	☒	14	02	2009	☐	☐
		☐	☐	☐				☐	☐
		☐	☐	☐				☐	☐
		☐	☐	☐				☐	☐

PARTIE 6 – Précisions sur la demande de règlement - Si vous avez besoin de plus d'espace, annexe une feuille séparée.

Nom du demandeur – Prénom et nom de famille	Type de frais	Montant réclamé
Mario Sanchez	fournitures pour personnes diabétiques	745,89 \$

PARTIE 7 – Frais de soins de la vue - Remplissez cette section seulement si les lunettes/lentilles étaient requises à la suite d'un accident ou d'une chirurgie.

Nom du demandeur : _____

Date de l'accident / la chirurgie : Jour Mois Année

Précisions sur l'accident / la chirurgie : _____

PARTIE 8 – Protection des renseignements personnels

À la Canada Vie, nous reconnaissons et nous respectons l'importance de la vie privée. Les renseignements personnels recueillis serviront à l'évaluation de la demande de règlement et à l'administration du régime collectif. Veuillez consulter l'Énoncé sur la protection des renseignements personnels du RSSFP (canada.ca/fr/secretariat-conseil-tresor/services/regimes-assurance/regime-soins-sante/enonce-protection-renseignements-personnels-regime-soins-sante-fonction-publique-septembre-2009.html) pour en savoir plus sur le sujet.

En cas de divergence entre la Loi sur la protection des renseignements personnels (/laws-lois.justice.gc.ca/fr/lois/p-21/), l'Énoncé sur la protection des renseignements personnels du RSSFP et les Normes en matière de protection des renseignements personnels de la Canada Vie, la Canada Vie appliquera les exigences les plus strictes. Pour obtenir un exemplaire de nos Normes en matière de protection des renseignements personnels ou si vous avez des questions sur nos politiques et pratiques en matière de renseignements personnels (y compris en ce qui a trait aux fournisseurs de services), écrivez au chef de la conformité de la Canada Vie ou consultez le site canadavie.com.

PARTIE 9 – Confirmation, autorisation et signature

J'autorise la Canada Vie, tout fournisseur de soins de santé ou de soins dentaires, mon promoteur du régime, l'Administration du Régime de soins de santé de la fonction publique fédérale, toute autre compagnie d'assurance ou de réassurance, les administrateurs des programmes d'État ou de tout autre programme d'avantages sociaux, toute organisation ou tout fournisseur de services travaillant avec la Canada Vie, situés au Canada ou à l'étranger, à échanger les renseignements personnels nécessaires aux fins précitées. Je comprends que les renseignements personnels peuvent être divulgués aux personnes autorisées en vertu des lois applicables au Canada ou à l'étranger.

Je consens également à ce que la Canada Vie et ses sociétés affiliées utilisent mes renseignements personnels à des fins de gestion et d'analyse des données internes.

Conformément à la page Autorisation et déclaration relatives à l'adhésion avec inscription préalable (bienvenue.canadavie.com/rssfp/passez-en-revue-les-autorisations-et-les-declarations.html) acceptée lors de l'adhésion (si vous avez effectué l'adhésion préalable par formulaire papier, reportez-vous au dossier d'adhésion préalable), je consens à la collecte, à l'utilisation et à la divulgation des renseignements personnels comme il est indiqué à la section Protection des renseignements personnels, dans les Normes en matière de protection des renseignements personnels de la Canada Vie et dans l'Énoncé sur la protection des renseignements personnels du RSSFP. Aux fins de révision ou de vérification, ou si je n'ai pas remboursé à la Canada Vie des paiements en trop ou des paiements erronés, je consens à ce que la Canada Vie divulgue les renseignements personnels liés à ces paiements au promoteur du régime, au Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada et à l'Administration du Régime de soins de santé de la fonction publique fédérale. Le promoteur du régime/Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada peut divulguer ces renseignements personnels à des institutions gouvernementales afin que les paiements en trop ou les paiements erronés ainsi que les intérêts correspondants (s'il y a lieu) soient retenus des sommes que Sa Majesté me doit, le cas échéant, ou déduits de ces sommes.

J'atteste que les renseignements fournis dans la présente demande de règlement sont, à ma connaissance, véridiques, corrects et complets. J'atteste que tous les biens et services mentionnés dans la présente demande de règlement ont été reçus par moi, mon conjoint ou mes personnes à charge; et que mon conjoint ou mes personnes à charge sont admissibles au titre de mon régime.

La présentation de demandes de règlement frauduleuses est un acte criminel. La Canada Vie prend au sérieux les cas présumés de demandes de règlement frauduleuses. Les demandes de règlement présumées frauduleuses pourraient être signalées à votre employeur ou à votre promoteur du régime, ainsi qu'à l'organisme d'application de la loi pertinent.

Signature du participant du régime X _____

Date Jour Mois Année
25 02 2025

PARTIE 10 – Présentation de votre demande de règlement

Veuillez envoyer votre demande de règlement à la Canada Vie :

EN LIGNE

canadavie.com/rssfp

Ouvrez une session dans votre compte de Service aux participants pour soumettre des demandes de règlement ou une estimation.

Des questions? Appelez la Canada Vie :

Composez sans frais le 1 855 415-4414

PAR LA POSTE

Service des indemnités de Montréal Place Bonaventure
800 rue de la Gauchetière O Bureau 5800
Montréal QC H5A 1B9



Êtes-vous une personne sourde ou malentendante qui veut accéder à un service de relais des télécommunications?

Veuillez communiquer avec nous :

Ligne ATS vers téléphoniste : 711 • Téléphoniste vers ligne ATS : 1 800 855-0511

Remplir des documents

Il existe deux manières de remplir des documents : en ligne ou sur papier. Quel que soit le format, vous devez suivre ces 4 étapes :

1. Lisez attentivement le document et les consignes avant de commencer. Si une partie du document vous semble confuse ou difficile à comprendre, n'hésitez pas à demander de l'aide à un superviseur ou une superviseuse.
2. Pour faciliter la tâche, faites une copie du formulaire pour vous entraîner avant de remplir la version définitive.
3. Lorsque vous remplissez le document, utilisez une écriture claire pour éviter toute ambiguïté.
4. Relisez le document rempli. Assurez-vous que toutes les informations requises y sont inscrites et qu'elles sont exactes.
5. Signez et soumettez le document.

Abréviations et formats des documents

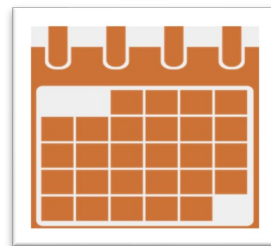
Les consignes des documents peuvent préciser la casse des lettres ou la couleur de l'encre à utiliser. Par exemple, les instructions peuvent exiger que vous remplissiez le formulaire en majuscules ou en lettres détachées. De plus, le document peut indiquer que vous devez utiliser de l'encre noire pour une version papier.

Assurez-vous de suivre les consignes de format pour les dates lors de la rédaction de documents. Il est courant de trouver des directives sous forme d'abréviations pour les dates :

aaaa = année

mm = mois

jj = jour.



Par exemple :

La date du 1^{er} septembre 2025 peut être représentée de la manière suivante :

aaaa-mm-jj = 2025-09-01.

Bien que l'usage en français soit d'écrire les dates en chiffres en suivant l'exemple ci-dessus, vous pourriez rencontrer d'autres formats, tels que :

jj/mm/aaaa = 01/09/2025

mm/jj/aaaa = 09/01/2025

aaaa/mm/jj = 2025/09/01



ACTIVITÉ

Les registres de kilométrage sont un type de formulaire dont vous pourriez avoir besoin, que ce soit pour les soumettre à votre employeur ou pour les gérer pour d'autres employés et employées. Pour remplir ce registre de kilométrage, sélectionnez deux endroits de départ et d'arrivée (destination). Utilisez Google Maps pour calculer la distance entre ces deux points.

Formulaire de déclaration de frais de déplacement							
Nom de l'employé _____		Taux par kilomètre _____		0,55 \$			
Description du véhicule _____		Kilométrage total _____		0			
Autorisé par _____		Remboursement total _____		0,00 \$			
Date	Lieu de départ	Destination	Description/Notes	Compteur au départ	Compteur à l'arrivée	Kilométrage	Remboursement

Procès-verbaux de réunion

Les procès-verbaux de réunion sont des notes informelles prises lors d'une rencontre. Ils comprennent généralement :

- une liste des personnes présentes ;
- les sujets traités ;
- les événements survenus ;
- les réponses ou les décisions prises concernant les sujets abordés.

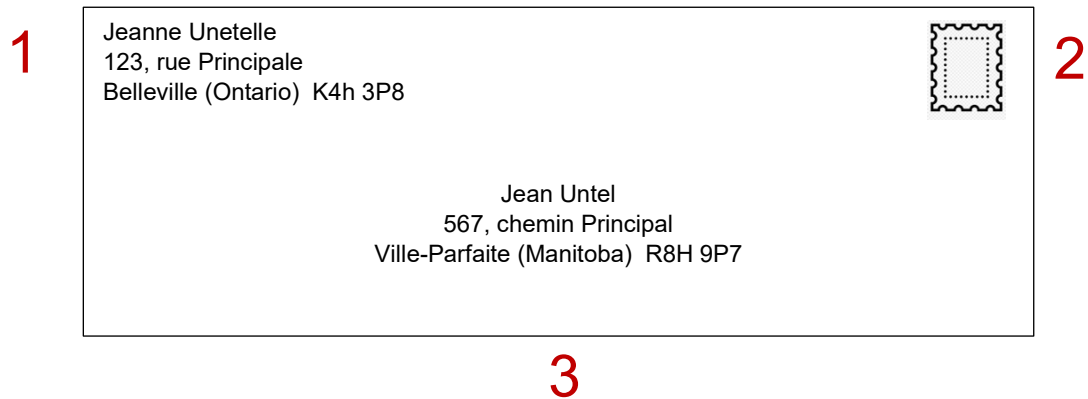
Une copie est habituellement remise aux personnes qui n'ont pas assisté à la réunion. C'est souvent un membre du personnel administratif qui rédige le procès-verbal. Vous pouvez être invité à assister à une réunion et à en rédiger le procès-verbal, ou bien à rédiger celui d'une réunion tenue par quelqu'un d'autre.

Vous aurez l'occasion de mettre en pratique vos habiletés à rédiger un procès-verbal de réunion lors de la séance 12.

Adresser des enveloppes

Lorsque vous adressez une enveloppe, que ce soit manuellement ou avec un autocollant, celle-ci doit contenir trois éléments :

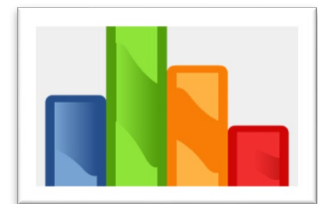
1. l'adresse de l'expéditeur ou de l'expéditrice ;
2. l'affranchissement (timbre) ;
3. l'adresse du ou de la destinataire.



Gérer des données et tenir des registres

Il se peut que vous ayez besoin de suivre des données ou des registres, tels que :

- les stocks
- les informations sur les produits
- les informations sur le personnel
- les registres des ventes
- les informations sur la clientèle.



Cela peut nécessiter l'utilisation de divers outils tels que des diagrammes, des graphiques, des tableaux et des feuilles de pointage pour faciliter la gestion et la présentation des données.

Les tableaux sont des outils pour structurer et visualiser des données ou des informations. Ils se composent de colonnes et de lignes. Les colonnes sont alignées verticalement, tandis que les lignes sont alignées horizontalement.

The diagram shows a spreadsheet grid. The columns are labeled A, B, C, D, and E at the top. The rows are numbered 1 through 17 on the left. A blue box labeled 'colonnes' is placed over the top row (row 1) and spans across columns B, C, and D. An orange box labeled 'lignes' is placed over the first column (column A) and spans across rows 5, 6, and 7. Arrows point from the labels to their respective areas in the grid.

	A	B	C	D	E
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					



ACTIVITÉ

En consultant le tableau suivant, répondez aux questions qui suivent.

	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi
Imprimante A	410	382	569	675	780	872
Imprimante B	357	371	404	598	831	896
Imprimante C	502	348	611	712	819	901

1. Combien de copies totales ont été imprimées lundi ?
2. Combien de copies l'imprimante C a-t-elle imprimés les vendredi et samedi ?
3. Combien de copies l'imprimante B a-t-elle imprimées pendant la semaine ?
4. Combien de copies les imprimantes A et C ont-elles imprimées le mercredi ?

Diagrammes et graphiques

Les diagrammes et les graphiques sont utilisés pour représenter des données. Ces données sont souvent représentées sous forme de symboles, tels que des barres, des lignes ou des parts de gâteau, dans des diagrammes et des graphiques pour les rendre plus faciles à comprendre et à analyser.



DISCUTONS

Pour quels types de données un diagramme ou un graphique serait-il approprié ?

Terminologie des graphiques et des diagrammes

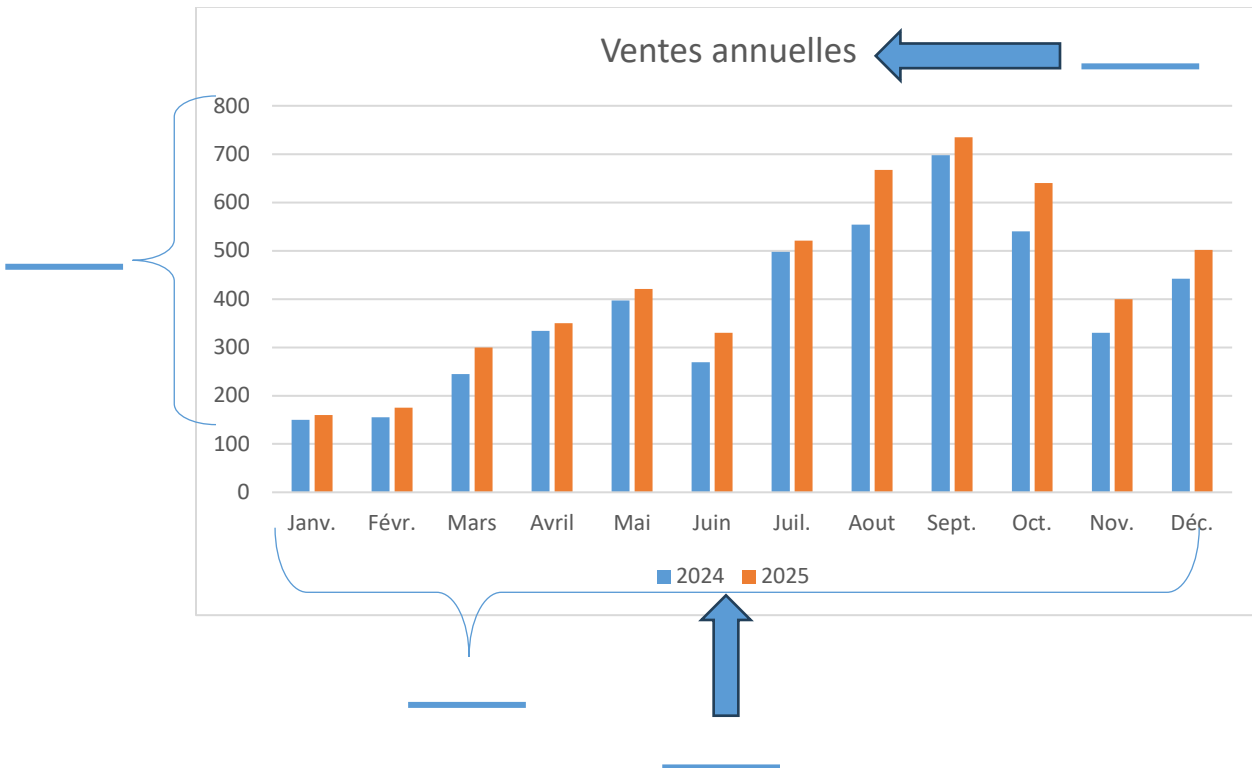
- a) **Titre** : Le titre indique quelles informations sont présentées dans le graphique.
- b) **Légende** : Cette section décrit les catégories ou sous-catégories.
- c) **Axe Y** : Cet axe vertical (de haut en bas) affiche généralement les quantités.
- d) **Axe X** : Cet axe horizontal (de gauche à droite) affiche généralement les catégories.



ACTIVITÉ

Identifiez les parties du graphique ci-dessous en associant le bon terme.

- a) titre
- b) légende
- c) axe y
- d) axe x



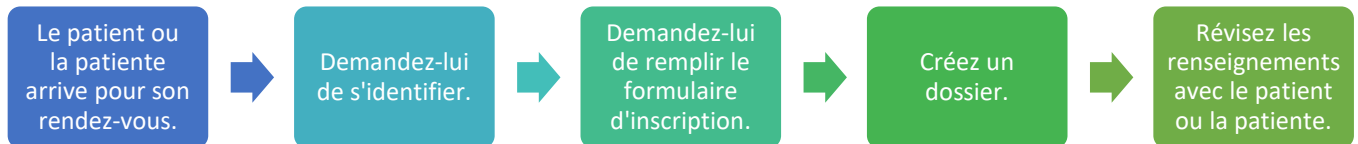
Explorez la ressource en ligne ci-dessous et découvrez les différents diagrammes et graphiques que vous pourriez rencontrer dans votre travail. N'hésitez pas à prendre des notes au besoin.

<https://www.alloprof.qc.ca/fr/eleves/bv/mathematiques/les-diagrammes-en-statistique-m1365>

Diagrammes de processus

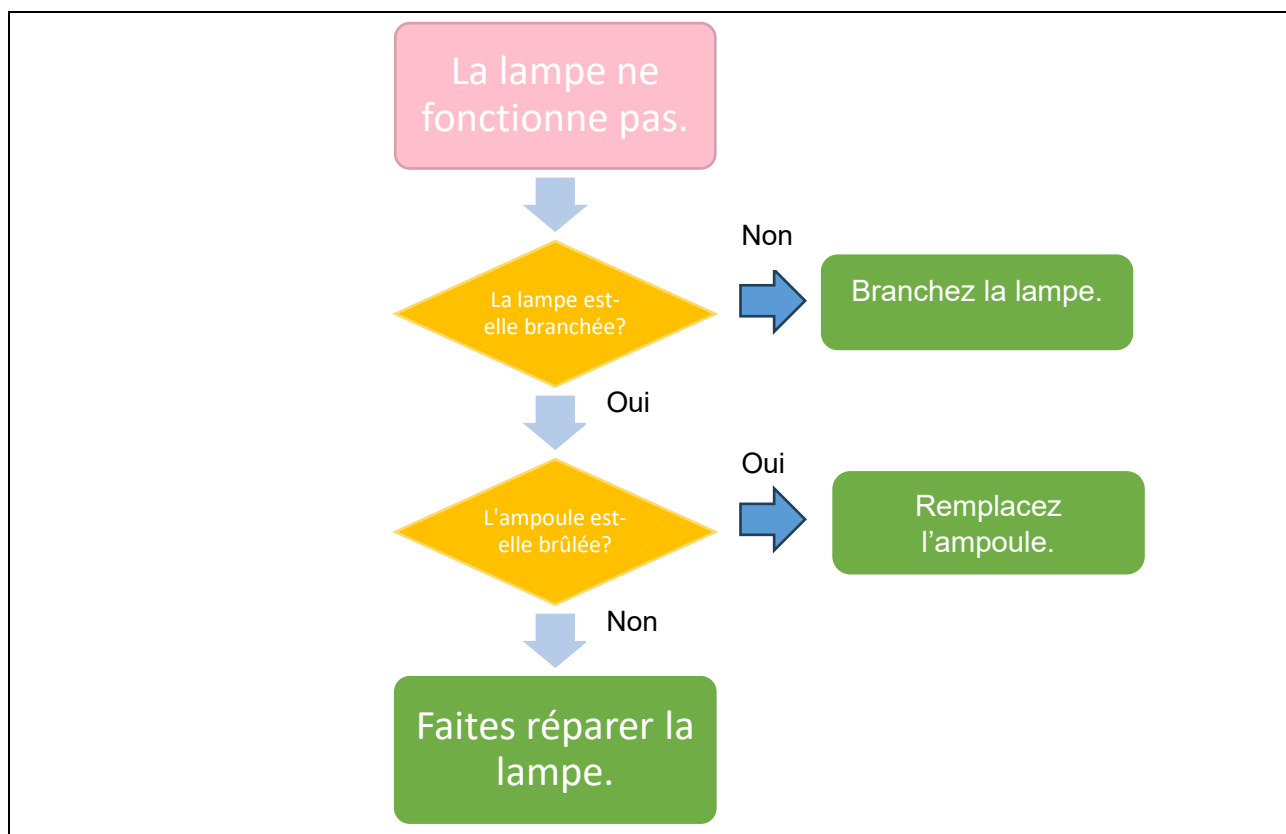
Un diagramme de processus est une représentation visuelle d'une série d'étapes, utilisant des formes et des flèches pour montrer l'enchaînement des tâches. Ces diagrammes sont souvent employés par les entreprises pour décrire les étapes requises pour terminer une tâche.

Processus d'inscription des nouveaux patients et des nouvelles patientes



Lorsque vous utilisez un diagramme de processus, il est crucial de suivre les flèches d'une étape à l'autre pour comprendre quelle étape suivante doit être abordée. Dans l'exemple ci-dessus, il n'y a qu'une seule option possible pour l'étape suivante.

Toutefois, ce n'est pas toujours le cas. Sur le schéma suivant, certains carrés jaunes contiennent deux options différentes. Par exemple, après avoir évalué si la lampe est branchée (premier losange jaune), si la réponse est affirmative, vous passez au losange jaune suivant. Dans le cas contraire, vous vous dirigez vers la bulle verte.





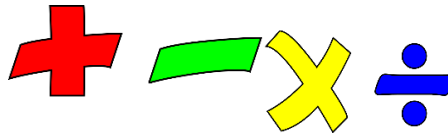
ACTIVITÉ

Créez un schéma décrivant votre routine quotidienne pour vous rendre au travail. Ajoutez-y toutes les étapes nécessaires, comme consulter un horaire d'autobus, marcher vers un arrêt, etc.

Compétences en calcul

Vous devrez peut-être utiliser des compétences de base en calcul, telles que l'addition, la soustraction, la multiplication ou la division dans le cadre de votre travail. Il est essentiel que vos compétences en calcul soient à la hauteur des attentes.

Réalisez les calculs suivants SANS CALCULATRICE. Cela vous permettra de déterminer si vous devez améliorer vos compétences de base en calcul.



1. Susan a passé 3 heures en classe lundi, 4 heures mardi, et 6 heures jeudi. Combien d'heures a-t-elle passées en classe au total ?
2. David souffrait de fièvre et d'un rhume. Son thermomètre indiquait 104 °F le matin et 99 °F le soir. Quelle a été la baisse de température de David le soir ?
3. La clinique de don de sang a ouvert les inscriptions pendant 15 jours. Chaque jour, 25 personnes se sont inscrites pour donner leur sang. Combien de personnes se sont inscrites au total ?
4. Jim Simmons gagne 7 680 \$ par an à son emploi à temps partiel. Il est payé chaque mois. Combien gagne-t-il par mois ?

5. Il y a 542 patients et patientes admis à l'hôpital, dont 302 sont des femmes. Combien de patients sont des hommes ?
6. Maria a gagné 22 984 \$ l'année dernière et a dépensé 19 487 \$ en impôts, loyer, nourriture et autres frais. Elle a épargné le reste. Combien a-t-elle économisé ?
7. Doug paie 61 \$ par mois pour son assurance maladie. Combien paie-t-il sur une année entière ?
8. Samedi, Pam a fait ses courses pour la semaine. Elle a dépensé 58,87 \$ à l'épicerie, 13,62 \$ à la quincaillerie, 7,52 \$ à la pharmacie, 18,35 \$ au centre d'achat et 48,44 \$ au magasin de chaussures. Quelle est sa dépense totale ?
9. Alex fait du jogging à une vitesse de 6 kilomètres par heure et a couru 36 kilomètres la semaine dernière. Pendant combien d'heures a-t-il fait du jogging ?



AUTOÉVALUATION

Comment avez-vous réussi à répondre ? Y a-t-il un type de question en particulier qui vous a posé des difficultés ? Pensez-vous qu'il serait utile d'améliorer ou de rafraîchir vos compétences en calcul ?

Inventaire

L'inventaire est une liste d'articles, par exemple des biens, des marchandises, le contenu d'un lieu ou d'un objet. À titre d'employé ou d'employée en administration de bureau, vous pourriez être responsable de la gestion des stocks. Par exemple, vous pourriez devoir mettre à jour l'inventaire d'une armoire ou d'un placard contenant du matériel.



ACTIVITÉ

Vous trouverez ci-dessous un inventaire pour une clinique médicale locale.

Elle désire toujours maintenir en stock 10 paquets de chaque article. À l'aide des données fournies, remplissez le bon de commande ci-dessous, une fois que vous aurez identifié les articles à commander.

Article	Nombre de paquets en stock
Grands pansements	7
Petits pansements	9
Gaze	3
Pulvérisateur antiseptique	4
Tampons d'ouate	4
Ruban chirurgical	5
Abaisse-langues	2

Bon de commande			
Article	Quantité	Cout par paquet	Cout total
Grands pansements		8,99 \$	
Petits pansements		6,99 \$	
Gaze		10,74 \$	
Pulvérisateur antiseptique		16,59 \$	
Tampons d'ouate		5,89 \$	
Ruban chirurgical		12,37 \$	
Abaisse-langues		4,99 \$	
Total			

MODULE 7

Au cours de ce module, vous développerez les **Compétences pour réussir** suivantes :

Créativité et innovation	Vous mettrez en pratique vos compétences créatives et innovantes pour créer des documents Microsoft Word.
Compétences numériques	Vous maîtriserez l'utilisation optimale du logiciel Microsoft Word ainsi que ses fonctionnalités.
Résolution de problèmes	Vous aurez l'occasion de développer votre capacité à identifier, à résoudre et à régler des problèmes tout en apprenant à utiliser efficacement Microsoft Word.
Lecture	Vous rechercherez, lirez et comprendrez des informations à l'aide de Microsoft Word.
Rédaction	Vous documenterez des informations à l'aide de Microsoft Word.

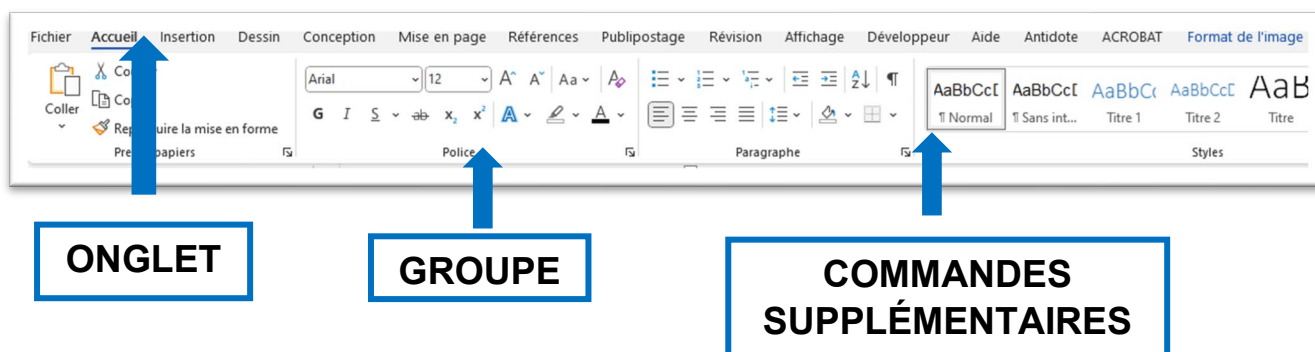


Microsoft Word

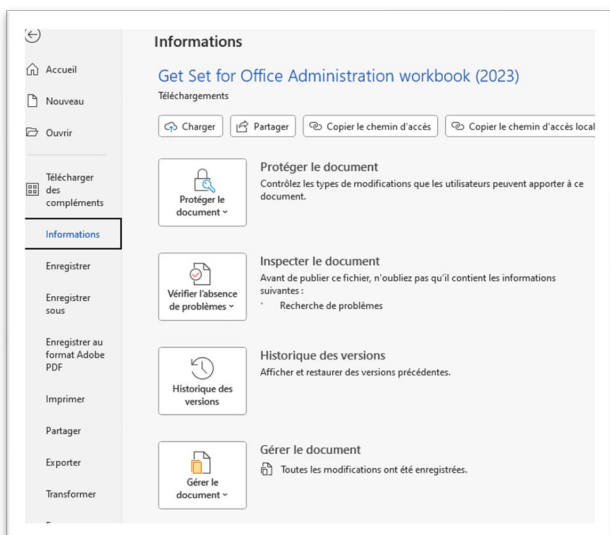
Microsoft Word est un logiciel de traitement de texte qui permet de créer des documents, tels que des lettres, des notes, des CV, des documents, des télécopies, etc. Il vous permet également d'ajouter des images, des diagrammes, des graphiques, des illustrations, des formes et des symboles. Ce logiciel est souvent utilisé au travail pour créer ou mettre à jour des horaires, des documents, des rapports, etc.

Asseyez-vous devant un ordinateur et ouvrez Microsoft Word. Suivez-nous pendant que nous passons en revue certaines des fonctionnalités courantes que vous pouvez utiliser.

Le ruban



Le ruban contient toutes les commandes nécessaires pour effectuer des tâches courantes. Il se compose de plusieurs **onglets**, chacun regroupant des commandes précises. Certains **groupes** incluent une flèche dans le coin inférieur droit, sur laquelle vous pouvez cliquer pour afficher davantage de commandes.



L'onglet FICHIER

Vous pouvez accéder à l'onglet **FICHIER** en cliquant dessus. L'onglet **FICHIER** vous offre des options pour enregistrer, ouvrir, imprimer ou partager votre document.

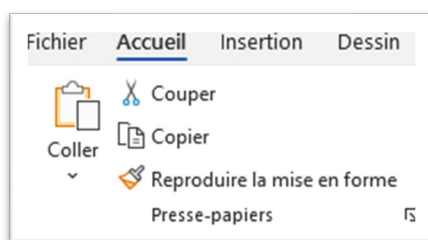
Copier, couper et coller

1. Lorsque vous souhaitez copier ou couper du texte ou un objet tel qu'une image, commencez par sélectionner le texte ou l'objet que vous souhaitez copier ou couper.

Pour sélectionner du texte : placez le point d'insertion à côté du texte à sélectionner. Cliquez avec le bouton gauche de la souris et maintenez-le enfoncé tout en faisant glisser le curseur sur le texte. Relâchez le bouton de la souris lorsque tout le texte souhaité est sélectionné.

Pour sélectionner un objet : cliquez une fois sur l'objet avec le bouton gauche de la souris.

2. Dans l'onglet **ACCUEIL**, dans le groupe **PRESSE-PAPIERS**, cliquez sur l'icône **copier** ou **couper**.



3. Placez votre point d'insertion à l'endroit où vous souhaitez insérer le texte ou l'objet dans votre document en cliquant une fois avec le bouton gauche de la souris.
4. Dans l'onglet **ACCUEIL**, dans le groupe **PRESSE-PAPIERS**, cliquez sur l'icône **coller**.



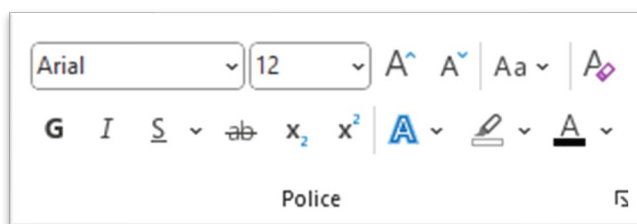
ACTIVITÉ

Rédigez un court paragraphe décrivant le poste que vous voulez occuper, l'environnement où vous voulez travailler et les raisons qui motivent votre choix. Essayez de copier, de couper et de coller des portions de votre paragraphe dans d'autres sections du document.

Police

Dans l'onglet **ACCUEIL**, dans le groupe **POLICE**, vous avez plusieurs options pour personnaliser votre police. Vous pouvez choisir le style, la taille, la couleur, le mode majuscule ou minuscule, et bien plus encore.

En utilisant les options de police, vous pouvez soit sélectionner le texte que vous voulez modifier, puis cliquer sur l'option correspondante, soit activer la fonction de police avant de commencer à taper et la désactiver une fois que vous avez terminé.



ACTIVITÉ

En utilisant de votre paragraphe expliquant pourquoi vous voulez travailler dans le domaine de l'administration de bureau, effectuez les tâches suivantes :

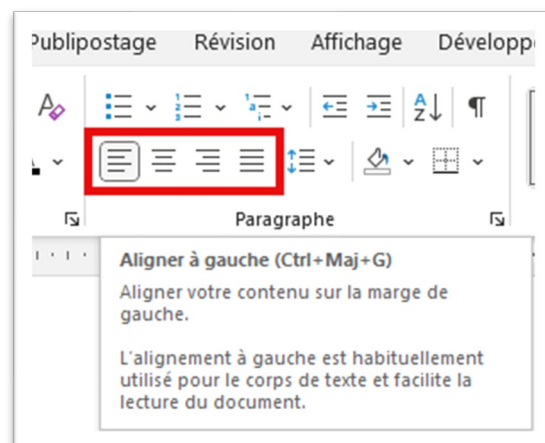
1. Modifiez la police d'écriture d'une phrase en rouge.
2. Ajustez la taille de la police de la phrase rouge à 26 points.
3. Mettez en évidence une phrase en jaune.
4. Modifiez le style de police d'une phrase en Comic Sans.
5. Mettez une phrase en caractères gras et italiques.

Espacement et justification

Dans l'onglet **ACCUEIL**, dans le groupe **PARAGRAPHE**, vous verrez différentes options pour ajuster l'alignement, l'espacement, utiliser des puces ou une numérotation.

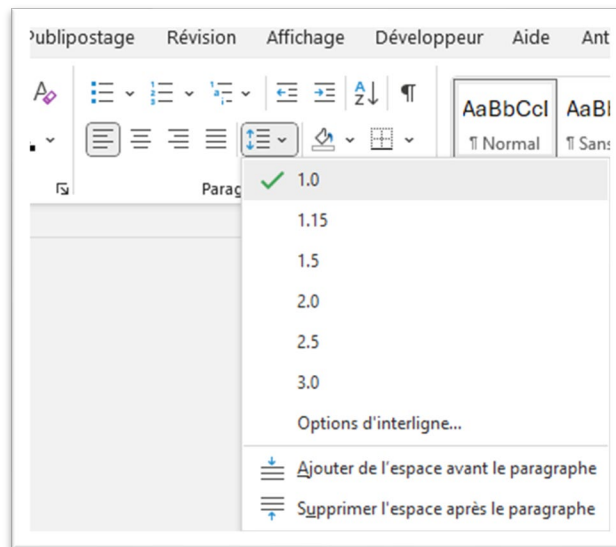
Les options de justification vous permettent d'aligner du texte ou des objets de l'une des quatre manières suivantes :

1. Gauche : aligne tout ce que vous avez sélectionné sur la marge gauche.
2. Centre : aligne tout ce que vous avez sélectionné à égale distance des marges gauche et droite.
3. Droite : aligne tout sur la marge droite.
4. Justifié : aligne tout ce que vous avez sélectionné de manière égale des deux côtés et entre les marges gauche et droite. Par exemple, les colonnes d'un article.



Les options de l'espacement interligne vous permettent de régler l'espace qui sépare chaque ligne de texte.

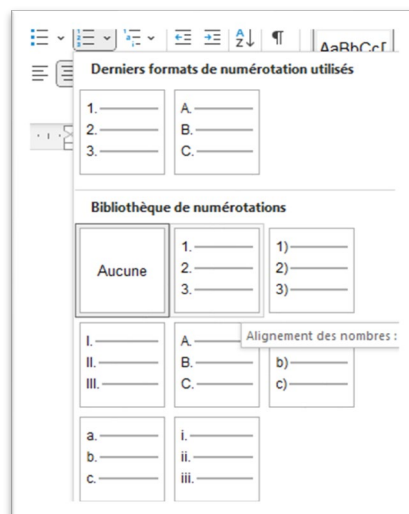
Dans l'onglet **ACCUEIL**, dans le groupe **PARAGRAPHE**, cliquez sur la commande d'espacement comme indiqué ci-dessous, puis choisissez le nombre de lignes qui devront être insérées entre chaque ligne de texte. Des options additionnelles sont disponibles au cas où vous voudriez éviter les réglages par défaut. Pour obtenir ces options supplémentaires, cliquez sur **OPTIONS D'INTERLIGNE**.



Puces et numérotation

Lorsque vous souhaitez créer une liste ou mettre en évidence un passage, vous pouvez utiliser les fonctions de puces ou de numérotation.

Dans l'onglet **ACCUEIL**, dans le groupe **PARAGRAPHE**, vous pouvez activer la fonction de puces ou de numérotation avant de commencer à taper votre liste. Vous pouvez aussi sélectionner le texte que vous voulez formater, puis cliquer sur la fonction de puces ou de numérotation.



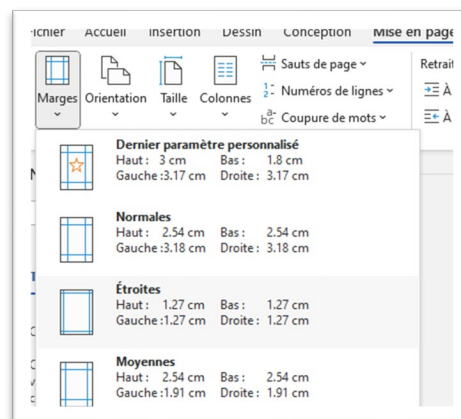
ACTIVITÉ

À l'aide du logiciel Microsoft Word, créez une liste de cinq éléments ou plus que vous voulez réaliser avant la fin de l'année. Pour ce faire, utilisez la fonction des puces ou des numéros.

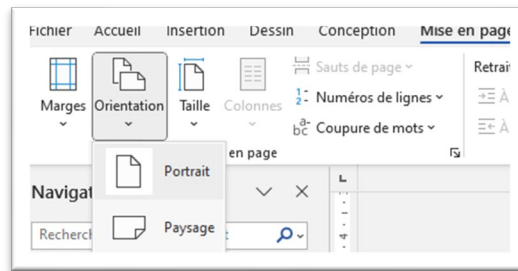
Mise en page

Le format de votre document détermine les fonctionnalités de mise en page à ajuster. Dans l'onglet **MISE EN PAGE**, dans le groupe **MISE EN PAGE**, vous pouvez régler la taille, l'orientation et les marges de votre document.

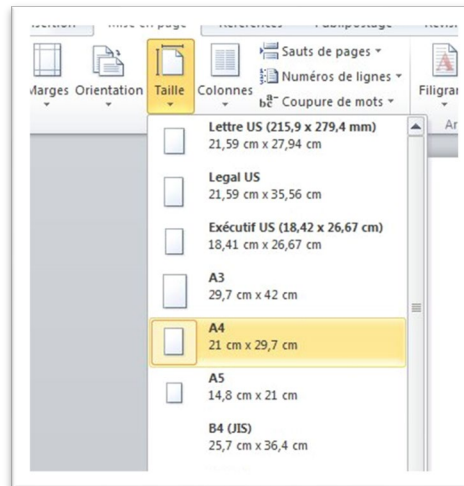
- a) **Marges** : cette fonction vous permet d'ajuster l'espace blanc autour du contenu de votre document.



- b) **Orientation** : cette fonction vous permet de passer d'un format portrait à un format paysage.



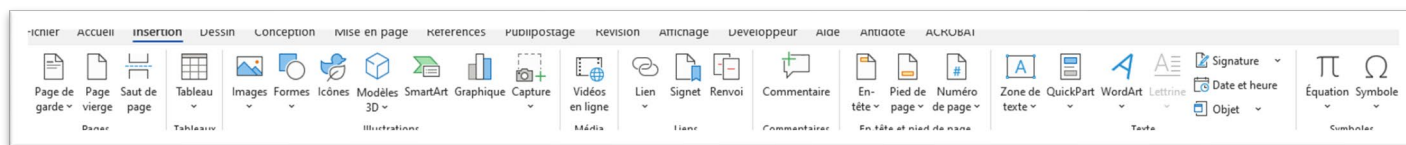
- c) **Taille** : cette option vous permet de choisir la dimension du papier pour votre document, pour une impression optimale.



Insertion

Les documents Microsoft Word offrent la possibilité d'insérer divers éléments dans un document. Ces fonctionnalités se trouvent dans l'onglet **INSERTION**. Parmi elles, vous trouverez :

- Images
- Images clipart
- Tableaux
- Graphiques
- Formes
- Word Art
- Symboles
- Entêtes et bas de page
- Numéros de pages



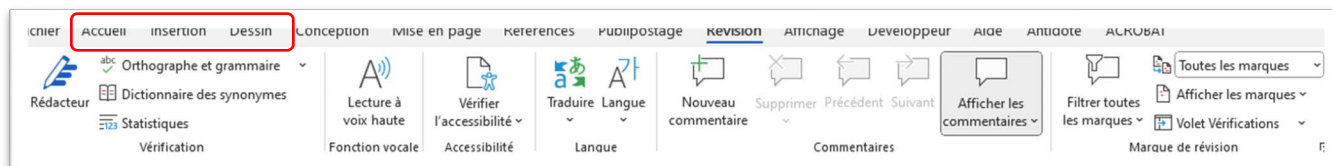
ACTIVITÉ

Incorporez les éléments suivants dans votre document :

1. Une image d'un drapeau canadien sur le Web.
2. Un tableau composé de 4 colonnes et 6 lignes.
3. Une étoile pleine de couleur verte.
4. Un symbole représentant la division, soit « ÷ ».

Réviser de votre document

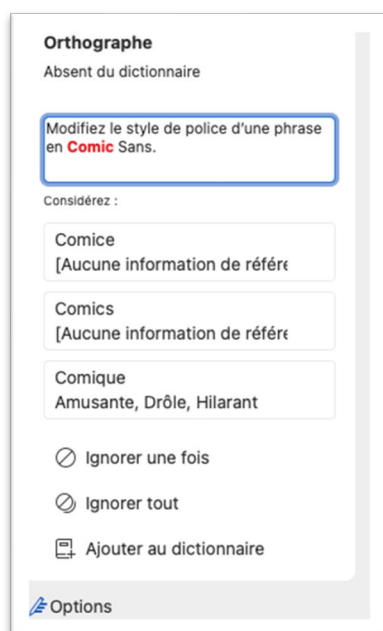
Une fois que vous avez terminé de rédiger votre document, Microsoft Word offre des fonctionnalités pour vérifier l'orthographe et la grammaire. Ces options se trouvent dans l'onglet **RÉVISION** et le groupe **VÉRIFICATION**.



Une fois que vous aurez cliqué sur le bouton « **Orthographe et grammaire** », une fenêtre s'affichera sur le côté de votre écran. Microsoft Word suggèrera une modification pour chacune des erreurs potentielles détectées. Vous pouvez choisir l'une des propositions et cliquer dessus pour l'appliquer.

Utilisez la fonction « Orthographe et grammaire » pour relire votre paragraphe décrivant votre intérêt pour le domaine de l'administration de bureau.

Voici les options disponibles :



Ignorer une fois : cette option vous permet de ne pas tenir compte d'une erreur unique dans votre document.

Ignorer tout : cette fonctionnalité vous offre la possibilité de ne pas considérer une erreur particulière à chaque occurrence dans votre document.

Ajouter au dictionnaire : ajoute le mot dans le dictionnaire du logiciel afin qu'il ne soit plus considéré comme une erreur à l'avenir.

Par exemple, le mot « Comic » est le nom de la police. Comme le logiciel est programmé en français, Microsoft Word considère que c'est une erreur. Si vous ajoutez ce mot au dictionnaire, il ne sera plus signalé comme mal orthographié.

Modifier : corrige l'erreur une seule fois.

Tout modifier : corrige automatiquement chaque occurrence d'une erreur dans le document.

Lorsque vous choisissez une correction et que vous hésitez sur l'option à choisir, effectuez une recherche :



- Cliquez sur l'icône représentant un hautparleur pour entendre la prononciation des mots suggérés.
- Utilisez un dictionnaire ou Google pour découvrir le sens de ces termes.



Microsoft Word s'efforce de deviner votre intention lors de l'écriture, que ce soit pour proposer une orthographe ou une grammaire optimale. Cependant, il peut parfois se tromper. Il est donc crucial de relire votre propre travail une fois terminé et de le faire relire par un ou une collègue.



Tâche jalon 156

Réalisez la tâche jalon 156 : Utiliser une large gamme de fonctionnalités logicielles pour présenter des informations. La réussite de cette tâche jalon confirmera votre capacité à utiliser correctement le logiciel Microsoft Word.

Vous devez créer une affiche pour annoncer une réunion sur la santé et la sécurité. Choisissez la date, l'heure et le lieu. L'affiche doit comporter :

1. au moins deux polices différentes (couleur, taille, style)
2. au moins 1 élément inséré, par exemple, une image, un graphique ou une forme
3. une liste numérotée.

Après avoir terminé l'activité, vérifiez que votre nom et la date du jour sont inscrits sur toutes les pages nécessaires et remettez la tâche achevée à votre formateur ou formatrice.



MODULE 8

Au cours de ce module, vous développerez les **Compétences pour réussir** suivantes :

Créativité et innovation	Vous mettrez en pratique vos compétences créatives et innovantes pour créer des feuilles de calcul avec Microsoft Excel.
Compétences numériques	Vous maîtriserez l'utilisation optimale du logiciel Microsoft Excel ainsi que ses fonctionnalités.
Calcul	Vous mettrez en pratique votre capacité à comprendre et à utiliser des nombres organisés dans une feuille de calcul Excel.
Résolution de problèmes	Vous aurez l'occasion de développer votre capacité à identifier, à résoudre et à régler des problèmes tout en apprenant à utiliser efficacement Microsoft Excel.
Lecture	Vous rechercherez, lirez et comprendrez des informations à l'aide de Microsoft Excel.
Rédaction	Vous documenterez des informations à l'aide de Microsoft Excel.



Microsoft Excel

Microsoft Excel est un logiciel de tableur qui vous permet d'organiser et d'analyser des données.

Excel peut être utilisé pour de nombreuses tâches notamment :

- élaborer un budget
- organiser des informations
- créer des feuilles de pointage
- créer des tableaux d'inventaire
- rédiger une facture
- remplir une feuille de présence
- suivre des données.



Pour en savoir plus sur l'utilisation de Microsoft Excel, consultez cette page Web :

<https://support.microsoft.com/fr-fr/office/tâches-de-base-dans-excel-dc775dd1-fa52-430f-9c3c-d998d1735fca>

Prenez des notes au besoin.

Asseyez-vous devant votre ordinateur et lancez le logiciel Microsoft Excel. Nous allons explorer ensemble quelques-unes de ses fonctionnalités les plus utilisées.

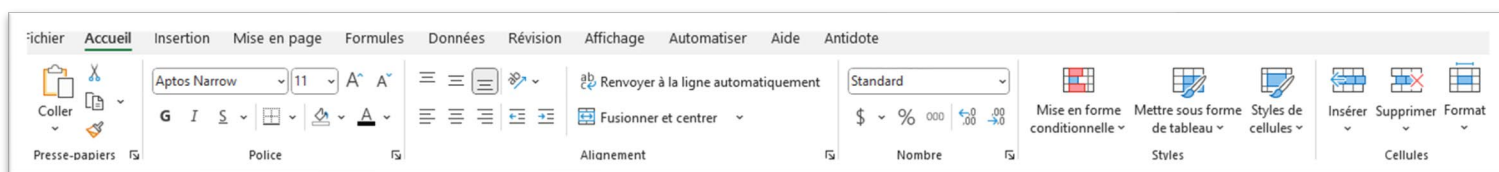
Lorsque vous démarrez Excel pour la première fois, vous serez accueilli par son écran d'accueil. De là, vous avez deux options : commencer à partir d'un modèle préétabli ou créer une feuille de calcul vide.

Choisissez l'option « Nouveau classeur Excel ».

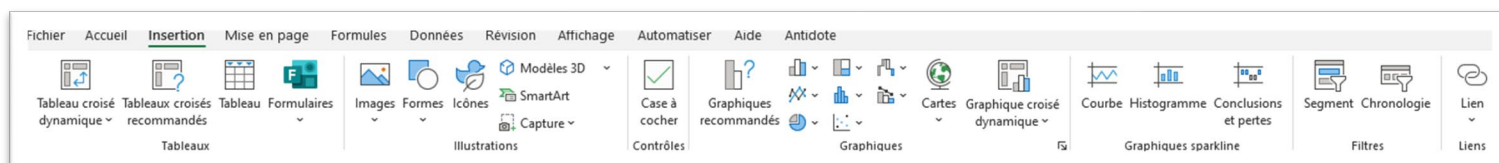
Le ruban

L'interface utilisateur d'Excel, semblable à celle de Microsoft Word, fonctionne avec des onglets. Le ruban est la zone où sont affichés ces onglets. Chaque onglet regroupe une série de boutons et d'options.

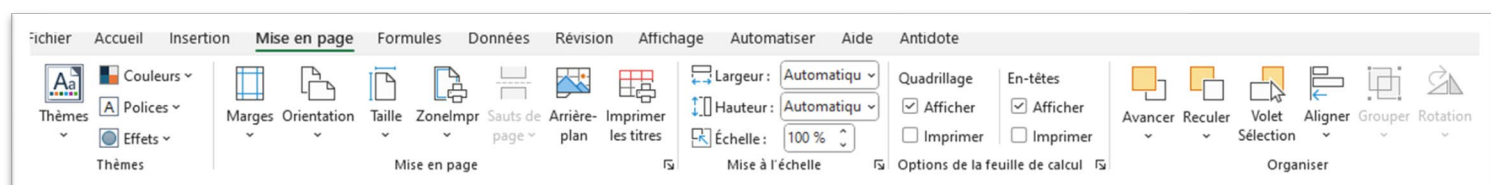
L'onglet **ACCUEIL** contient quelques-unes des commandes les plus utilisées.



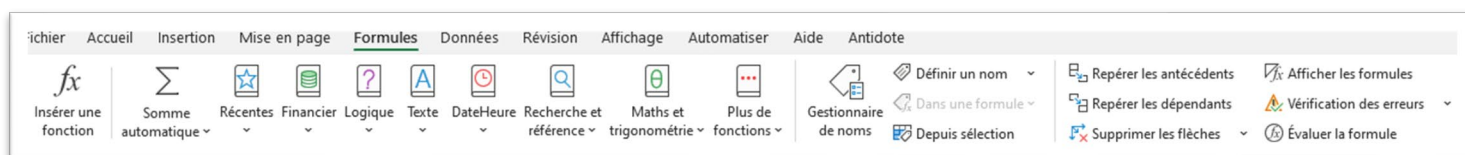
L'onglet **INSERTION** permet d'insérer des graphiques, des tableaux, des filtres, etc.



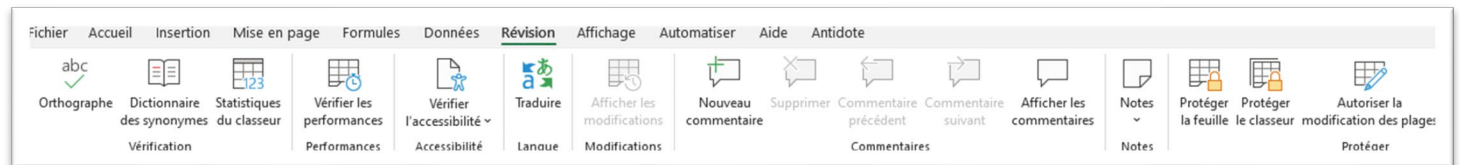
L'onglet **MISE EN PAGE** offre la possibilité de personnaliser l'aspect de votre document imprimé en réglant des paramètres tels que la largeur des marges, l'orientation de la page et les thèmes.



- L'onglet **FORMULES** regroupe des commandes liées aux fonctions et aux formules. Ces commandes vous aident à calculer et à analyser des données numériques, comme les moyennes, les pourcentages, les totaux, etc.



L'onglet **RÉVISION** vous permet d'effectuer des modifications et de partager des classeurs avec d'autres utilisateurs et utilisatrices (collègues).



Enregistrement automatique

Gérer mon argent1

Accueil Insertion Dessin Mise en page Formules Données Révision Affichage Automatisation Antidote Acrobat

Série1

Rétablir le style d'origine

Modifier la forme

Remplissage de forme

A A A

Remplissage de texte

Avancer Reculer Volet Sélection

Réorganiser les objets

Aligner Faire pivoter

Si le ruban occupe trop d'espace sur votre écran, vous pouvez le réduire ou l'agrandir. Pour ce faire :

- Cliquez sur la flèche des options d'affichage du ruban.
- Sélectionnez l'option de réduction que vous souhaitez utiliser.



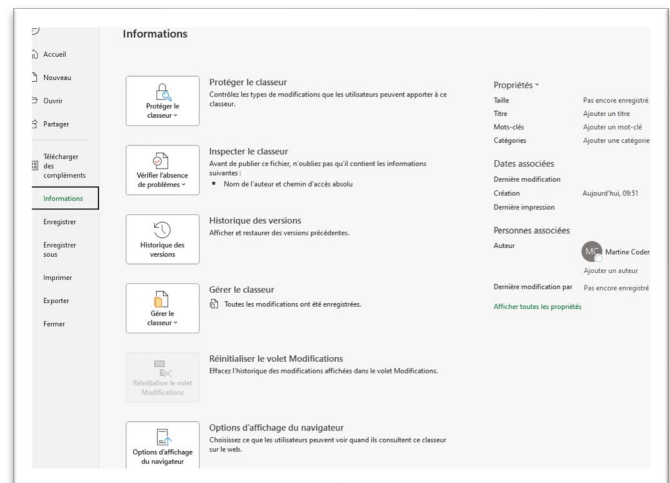
L'onglet FICHIER

Vous pouvez accéder à l'onglet **FICHIER** en cliquant dessus. Cet onglet vous offre des options pour enregistrer, ouvrir, imprimer ou partager votre classeur.

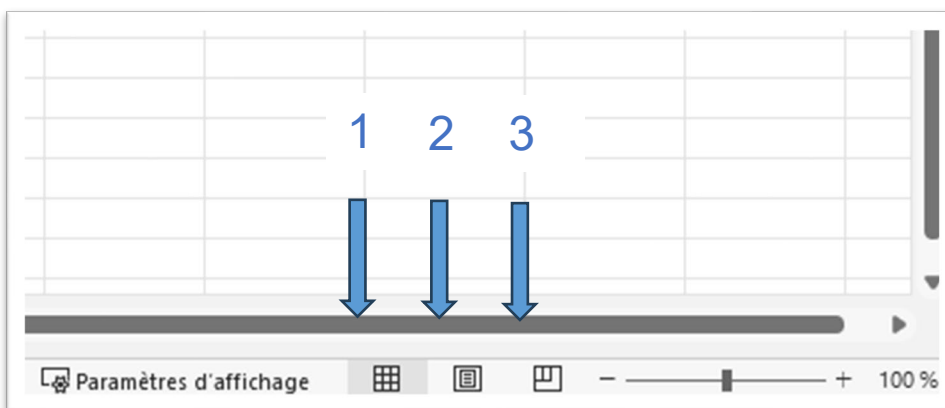
Affichages de la feuille de calcul

Vous pouvez modifier l'affichage de votre classeur :

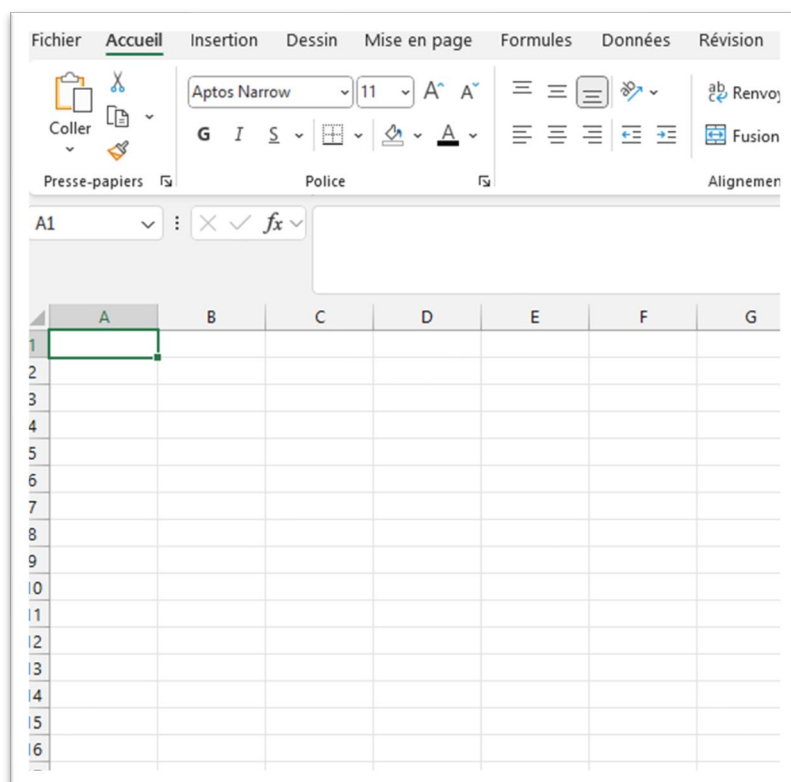
1. affichage normal
2. mode page
3. aperçu des sauts de page



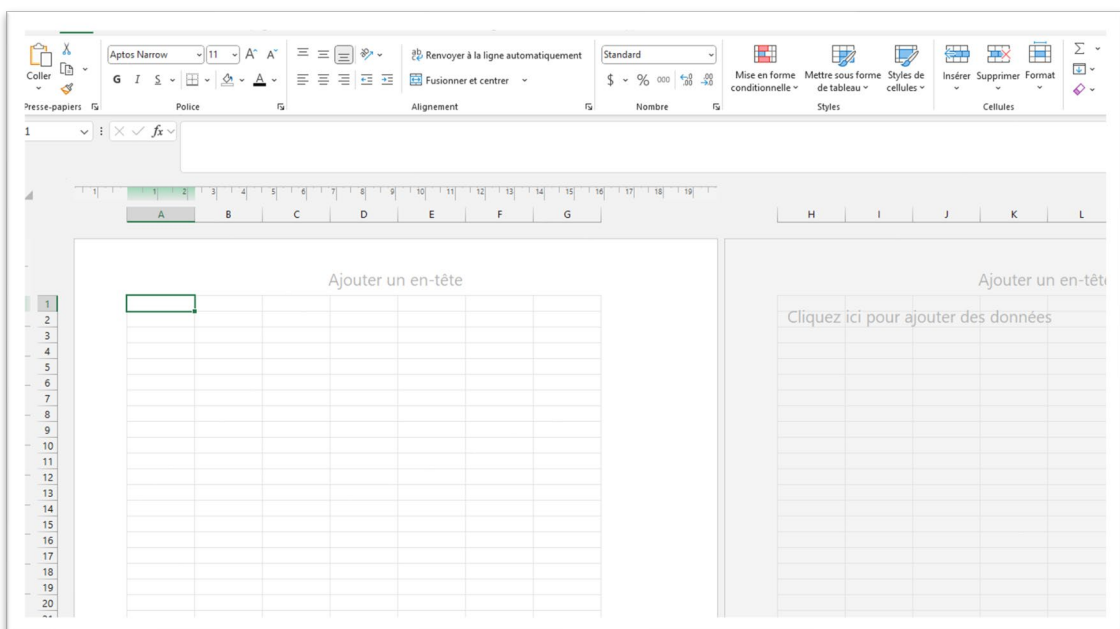
Pour modifier l'affichage de votre feuille de calcul, il vous suffit de sélectionner l'option souhaitée dans le coin inférieur droit de la fenêtre Excel.



Affichage normal



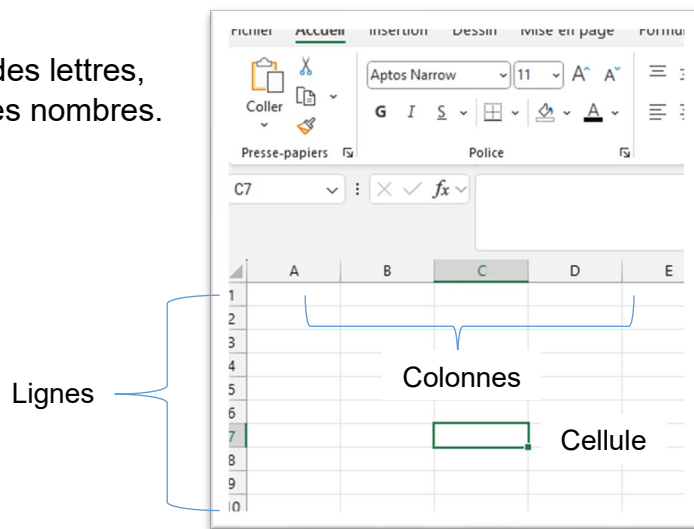
Mode page



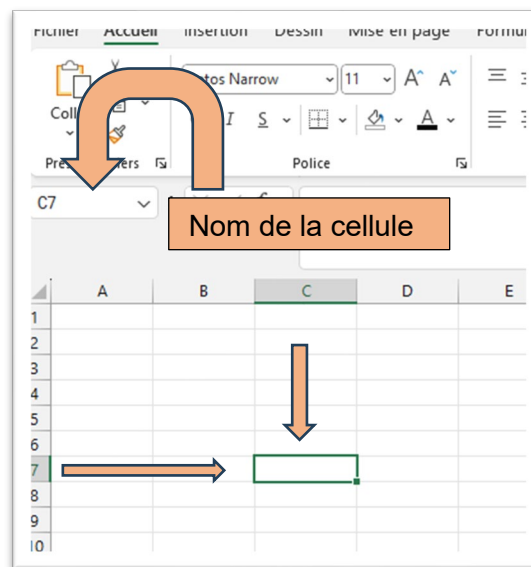
Cellules

Chaque case d'une feuille de calcul est appelée une cellule. Elle se situe à l'intersection d'une ligne et d'une colonne.

Les colonnes sont désignées par des lettres, tandis que les lignes le sont par des nombres.



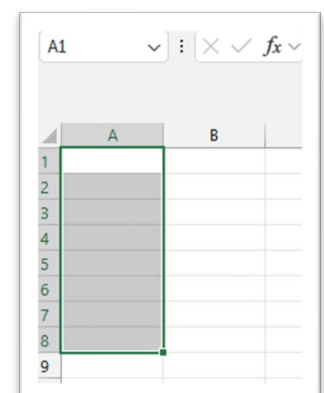
Chaque cellule porte un nom composé de son numéro de colonne et de sa ligne. Par exemple, la cellule active ci-dessous est nommée C7.



Un groupe de cellules est appelé une plage de cellules.

Pour nommer une plage de cellules :

- utilisez le nom de la première et de la dernière cellule de la plage.
- séparez les noms de la première et de la dernière cellule par deux points.
- par exemple, la plage de cellules à droite sera nommée A1:A8

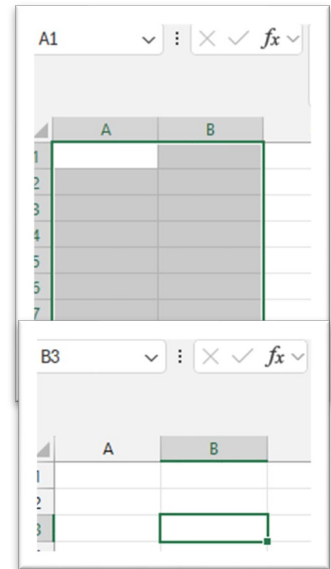


Le même processus de dénomination est utilisé, que vous sélectionniez une ou plusieurs colonnes.

Par exemple, la plage à droite sera nommée A1:B8

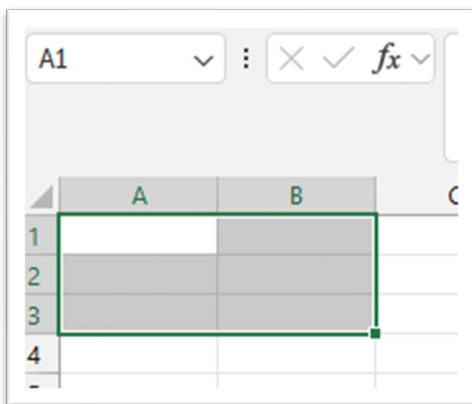
Sélectionner une cellule

Pour entrer des données dans une cellule, commencez par la mettre en évidence en cliquant dessus. Après avoir choisi une cellule, vous pouvez vous déplacer d'une case à l'autre à l'aide des touches directionnelles de votre clavier. Une bordure apparaîtra autour de la cellule sélectionnée. Elle restera sélectionnée jusqu'à ce que vous choisissiez de cliquer sur une autre case.



Pour choisir une plage de cellules :

Appuyez sur le bouton gauche de la souris, maintenez-le enfoncé et faites-la glisser jusqu'à ce que toutes les cellules que vous voulez sélectionner soient mises en évidence ;



Relâchez la souris.

Contenu des cellules

Les cellules peuvent contenir différents types d'informations :

1. Texte : lettres, chiffres et dates
2. Formatage : modifications à la manière dont les lettres, les chiffres et les dates sont affichés. Par exemple :
 - les pourcentages peuvent être affichés sous forme de formules ou avec le symbole %.
 - une cellule peut avoir une couleur d'arrière-plan.
3. Formules et fonctions : calcul des valeurs des cellules
 - Par exemple, la formule =SOMME(B2:B8) additionne la valeur de chaque cellule de la plage de cellules B2:B8

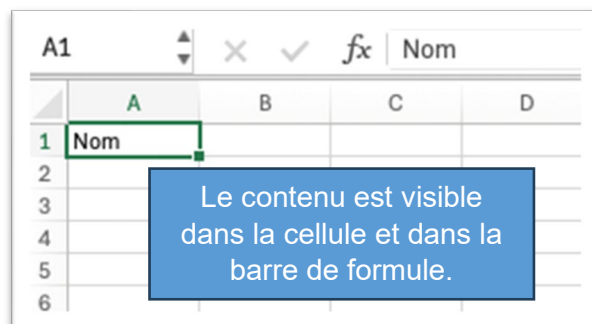
Insérer du contenu dans une cellule

Pour ajouter du contenu dans une cellule :

- Cliquez sur une cellule pour la sélectionner.
- Tapez le contenu souhaité.
- Appuyez sur la touche « Entrée » de votre clavier.

Le contenu sera maintenant visible à deux endroits : dans la cellule elle-même et dans la barre de formule.

Vous pouvez utiliser la barre de formule pour apporter des modifications au contenu de la cellule ou modifier directement le contenu dans la cellule.



Effacer le contenu d'une cellule

Pour effacer le contenu d'une cellule :

- Sélectionnez la cellule.
- Appuyez sur la touche « Supprimer » ou « Retour arrière » de votre clavier.

Vous pouvez également sélectionner un ensemble de cellules et effacer leur contenu en même temps. Dans ce cas, seule la touche « Supprimer » fonctionnera. La touche « Retour arrière » ne fonctionnera que pour effacer le contenu d'une seule cellule.

Supprimer des cellules

Lorsque vous supprimez une cellule entière, y compris son contenu, les cellules sous elle se décalent et remplacent les cellules supprimées.

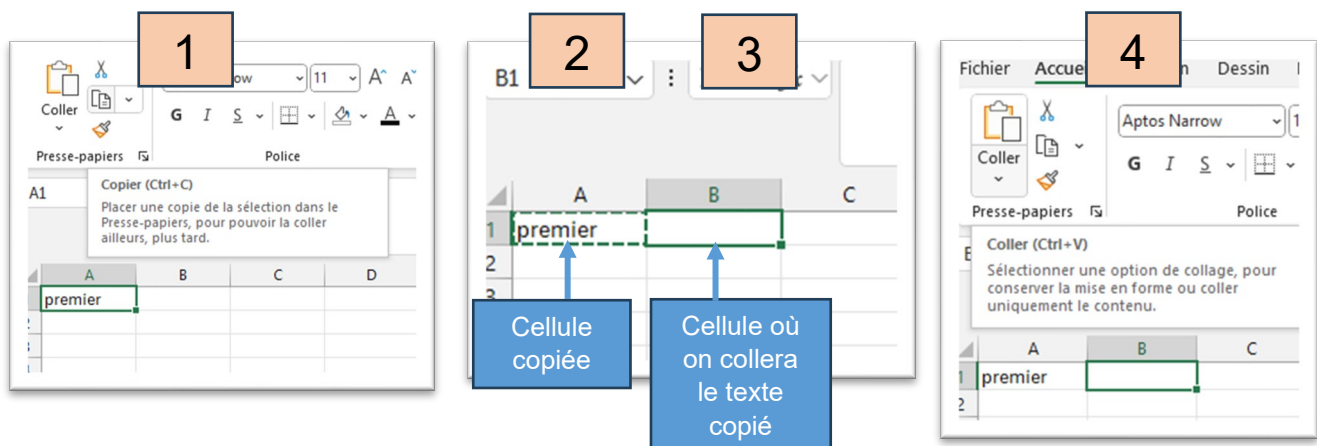
Pour supprimer des cellules :

- Sélectionnez les cellules que vous voulez supprimer.
- Choisissez l'option « Supprimer » dans l'onglet « Accueil » du ruban.

Copier et coller

Pour copier et coller le contenu d'une cellule :

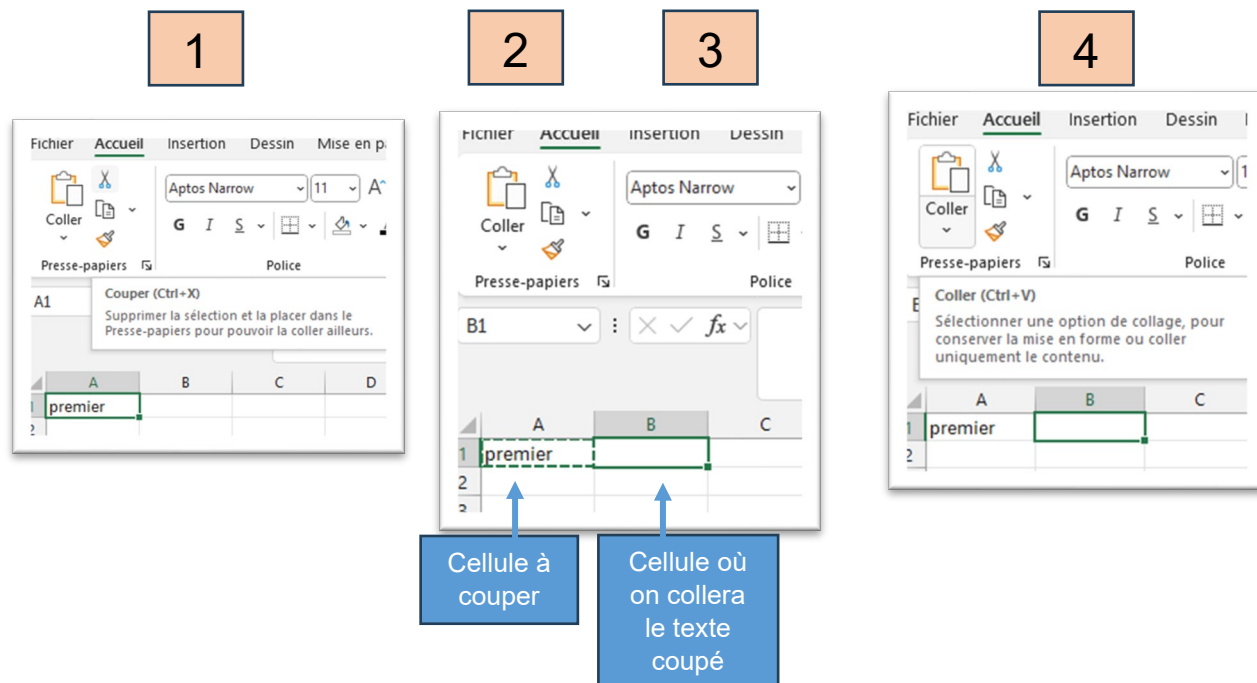
1. Sélectionnez la cellule ou les cellules que vous souhaitez copier.
2. Cliquez sur l'option « Copier » dans l'onglet « Accueil » (ou appuyez sur « Ctrl + C »).
3. Sélectionnez la cellule ou les cellules dans lesquelles vous souhaitez coller le contenu.
4. Cliquez sur l'option « Coller » dans l'onglet « Accueil » (ou appuyez sur « Ctrl + V »).



Couper et coller

Pour couper et coller le contenu d'une cellule :

1. Sélectionnez la cellule ou les cellules que vous souhaitez couper.
2. Cliquez sur l'option « Couper » dans l'onglet « Accueil » (ou appuyez sur « Ctrl + X »).
3. Sélectionnez la cellule ou les cellules dans lesquelles vous souhaitez coller le contenu.
4. Cliquez sur l'option « Coller » dans l'onglet « Accueil » (ou appuyez sur « Ctrl + V »).

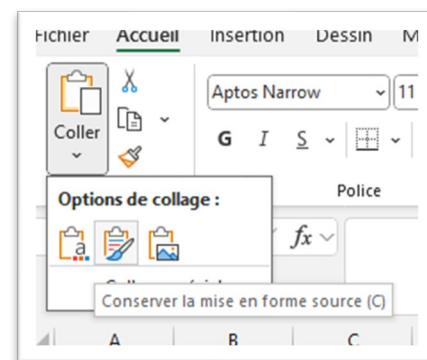


Options de collage

Vous pouvez utiliser plusieurs options de collage. Pour les voir, il suffit de cliquer sur la flèche déroulante de l'option « Coller ».

Lorsque vous placez votre curseur sur chacune d'elles, une description de son fonctionnement s'affiche.

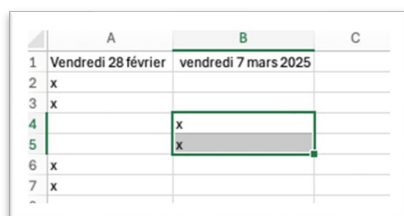
Essayez l'option « Coller » et voyez le résultat. S'il ne vous convient pas, n'hésitez pas à utiliser l'option « Annuler » !



Glisser-déposer

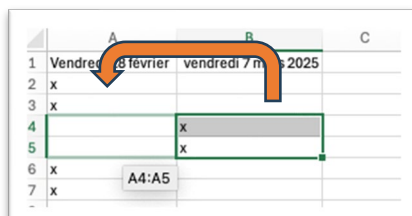
Au lieu de couper, copier et coller, vous pouvez faire glisser et déposer des cellules pour déplacer leur contenu.

- Sélectionnez la cellule ou les cellules que vous souhaitez déplacer.
- Passez le curseur sur la bordure de la cellule ou des cellules sélectionnées jusqu'à ce que le curseur devienne une croix noire avec quatre flèches ou une main.
- Cliquez et maintenez le bouton de la souris enfoncé, puis faites glisser la cellule ou les cellules jusqu'à l'emplacement souhaité.
- Ensuite, relâchez le bouton de la souris.



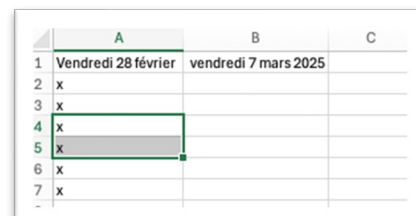
	A	B	C
1	Vendredi 28 février	vendredi 7 mars 2025	
2	x		
3	x		
4	x		
5	x		
6	x		
7	x		

1



	A	B	C
1	Vendredi 28 février	vendredi 7 mars 2025	
2	x		
3	x		
4			
5			
6	x		
7	x		

2



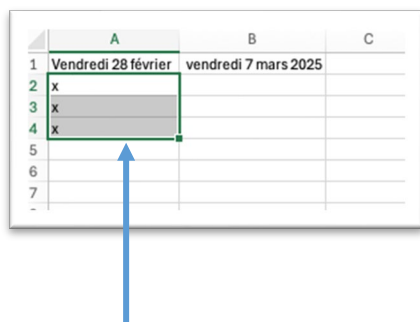
	A	B	C
1	Vendredi 28 février	vendredi 7 mars 2025	
2	x		
3	x		
4			
5			
6	x		
7	x		

3

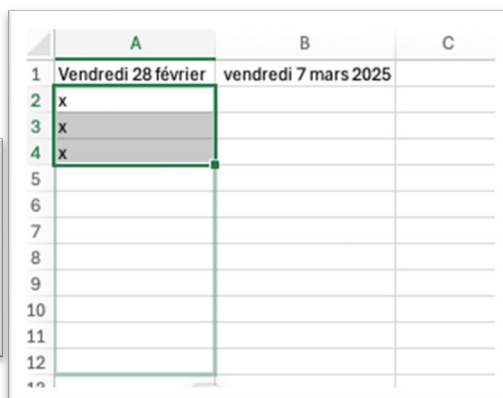
Utiliser la poignée de remplissage

Si vous devez copier le contenu d'une cellule vers plusieurs autres cellules, vous pouvez utiliser la poignée de remplissage au lieu de coller le contenu dans chaque cellule individuelle.

- Sélectionnez la cellule ou les cellules contenant le contenu que vous souhaitez copier.
- La poignée de remplissage apparaîtra sous la forme d'un petit carré dans le coin inférieur droit de la ou des cellules sélectionnées.
- Cliquez, maintenez le bouton de la souris enfoncé et faites glisser la poignée de remplissage jusqu'à ce que toutes les cellules que vous souhaitez remplir soient sélectionnées.
- Relâchez la souris



	A	B	C
1	Vendredi 28 février	vendredi 7 mars 2025	
2	x		
3	x		
4	x		
5			
6			
7			



	A	B	C
1	Vendredi 28 février	vendredi 7 mars 2025	
2	x		
3	x		
4	x		
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			



	A	B	C
1	Vendredi 28 février	vendredi 7 mars 2025	
2	x		
3	x		
4	x		
5	x		
6	x		
7	x		
8	x		
9	x		
10	x		
11	x		
12	x		

Lorsque le contenu d'une ligne ou d'une colonne suit un ordre séquentiel tel que des nombres ou des jours, la poignée de remplissage peut deviner ce qui vient ensuite dans la série. Suivez le même processus que celui indiqué sur la page précédente. L'exemple ci-dessous utilise la poignée de remplissage pour étendre une série de dates dans une colonne.

	A	B
1	vendredi 28 février 2025	
2	vendredi 7 mars 2025	
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		
11		
12		

	A	B
1	vendredi 28 février 2025	
2	vendredi 7 mars 2025	
3	vendredi 14 mars 2025	
4	vendredi 21 mars 2025	
5	vendredi 28 mars 2025	
6	vendredi 4 avril 2025	
7	vendredi 11 avril 2025	
8	vendredi 18 avril 2025	
9	vendredi 25 avril 2025	
10	vendredi 2 mai 2025	
11		
12		

Vous pouvez également doublecliquer sur la poignée de remplissage si vous utilisez une grande feuille de calcul

Remplissage automatique

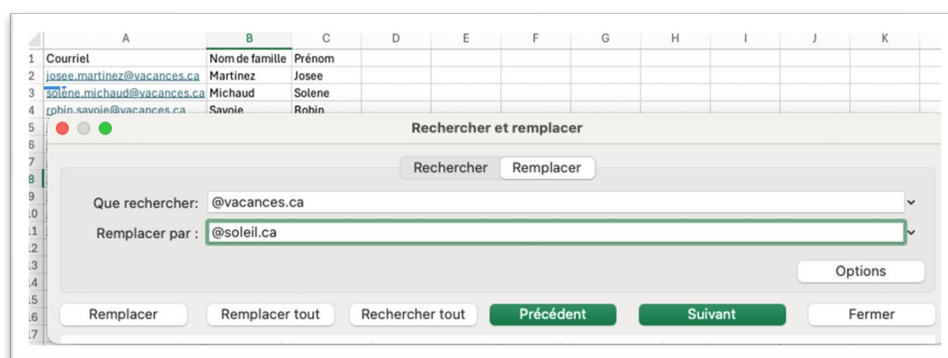
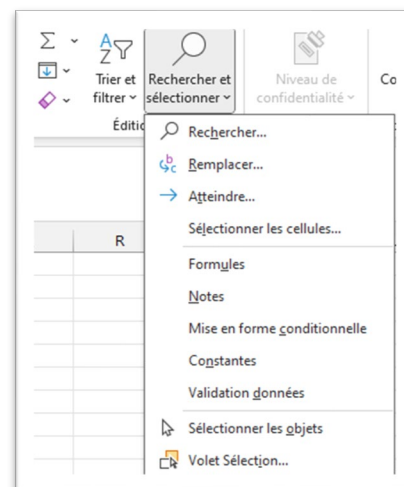
Grâce à cette fonctionnalité, vous pouvez saisir automatiquement des données dans votre feuille de calcul en déduisant le type d'informations que vous souhaitez entrer. L'exemple ci-dessous montre comment cette fonctionnalité peut vous aider à créer une liste de prénoms à partir d'une liste d'adresses courriel existantes.

	A	B	C	D
1	Email Address	Last Name	First Name	Friday, March 01, 2013
2	heidi.lee@vestainsurance.com	Lee	Heidi	x
3	josie.gates@vestainsurance.com	Gates	Josie	x
4	wendy.crocker@vestainsurance.com	Crocker	Wendy	x
5	loretta.johnson@vestainsurance.com	Johnson	Loretta	x
6	walter.rivera@vestainsurance.com	Rivera	Walter	x
7	misty.whitfield@vestainsurance.com	Whitfield	Misty	x
8	matilda.lewis@vestainsurance.com	Lewis	Matilda	x
9	elizabeth.hicks@vestainsurance.com	Hicks	Elizabeth	x
10	alvin.rios@vestainsurance.com	Rios	Alvin	x
11	brian.gaines@vestainsurance.com	Gaines	Brian	x

Pour utiliser cette fonctionnalité, saisissez les informations dans votre feuille de calcul. Un aperçu du remplissage automatique s'affichera sous la cellule sélectionnée chaque fois que cette option sera disponible. Il ne vous restera plus qu'à appuyer sur la touche Entrée de votre clavier pour confirmer le remplissage.

Trouver des informations

Si vous manipulez une quantité considérable de données dans un classeur, la fonction de recherche peut vous aider à localiser rapidement une donnée en particulier. Sur l'onglet « Accueil », appuyez sur l'option « Rechercher et sélectionner », puis choisissez « Rechercher » dans le menu Déroulant. Lorsque la boîte de dialogue « Rechercher et remplacer » apparaît, vous pouvez y entrer le contenu que vous désirez rechercher, puis cliquer sur « Suivant ». Si du contenu correspondant est trouvé, la cellule concernée sera mise en évidence. Vous pouvez continuer à cliquer sur « Suivant » pour chercher d'autres occurrences, ou bien choisir « Rechercher tout » afin d'afficher chaque cas où le contenu se trouve dans le classeur.



Modifier des colonnes et des lignes

Lorsque vous ouvrez un nouveau classeur, chaque ligne et chaque colonne sont définies sur la même hauteur et la même largeur. Excel vous permet de modifier ces largeurs de colonnes et ces hauteurs de lignes de différentes manières.



VIDÉO

Regardez la vidéo *Modify Columns, Cells, & Rows*.

<https://youtu.be/zZGD15PzNBU>

La vidéo est présentée en anglais, pour obtenir une version en français, il faut :

Supprimer le son.



Activer Sous-titres/sous-titres codés CC.



Aller à Paramètres, Sous-titres, Traduire automatiquement.

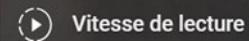


Choisir Français.

Sous-titres (21)

Français >

Réduire la vitesse de la lecture des sous-titres, si nécessaire.



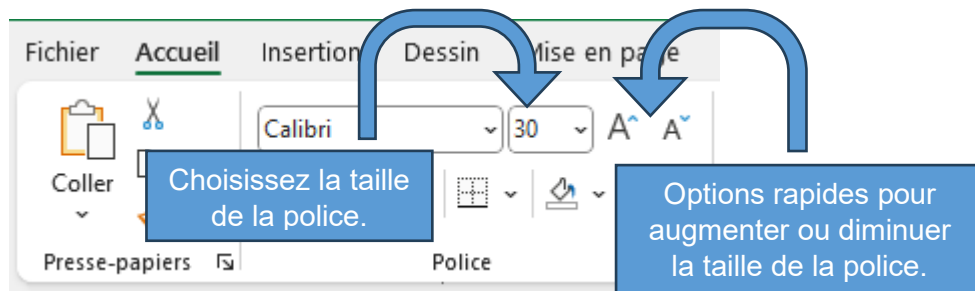
ACTIVITÉ

Après avoir regardé la vidéo, essayez d'effectuer les tâches suivantes :

- Modifier la largeur d'une colonne.
- Insérer une colonne entre la colonne A et la colonne B.
- Insérer une ligne entre la ligne 3 et la ligne 4.
- Supprimer une colonne ou une ligne.
- Déplacer une colonne ou une ligne.
- Fusionner les cellules A1:E1.

Formater du texte

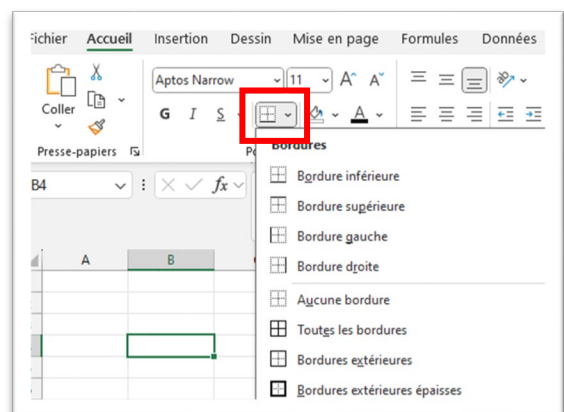
Pour formater n'importe quel texte dans une cellule, utilisez les mêmes commandes sur l'onglet Accueil que celles que nous avons appris à utiliser pendant le module portant sur Microsoft Word.



Bordures des cellules

Pour ajouter une bordure à vos cellules :

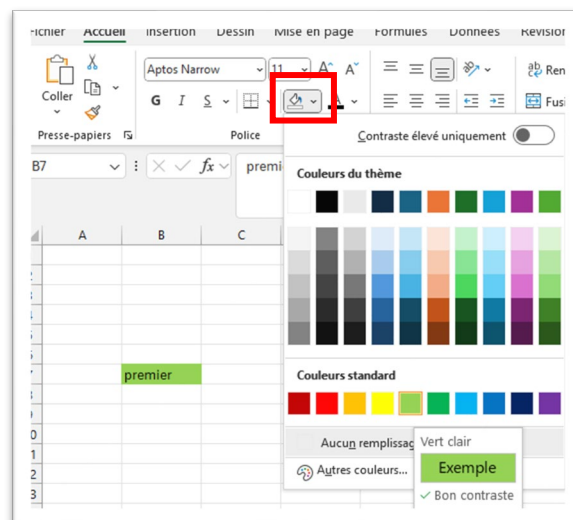
- Sélectionnez la cellule ou les cellules auxquelles vous souhaitez ajouter une bordure.
- Ensuite, la flèche de l'option « Bordures » situé dans l'onglet « Accueil ».
- Choisissez parmi différents styles de bordures pour personnaliser votre présentation.



Couleurs de remplissage

Pour ajouter une couleur de remplissage :

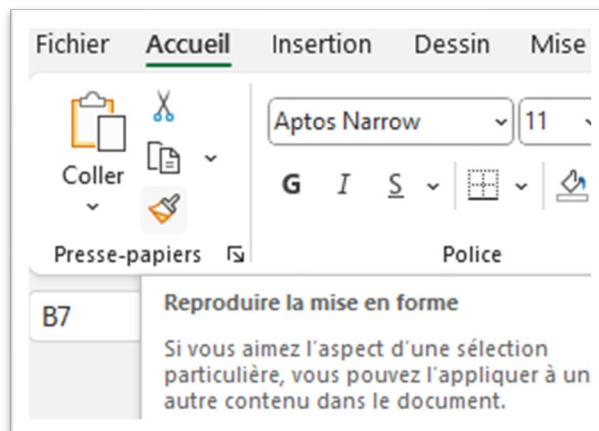
- Sélectionnez la cellule ou les cellules que vous souhaitez modifier.
- Cliquez sur la flèche déroulante à côté de l'option de couleur de remplissage dans l'onglet « Accueil ».
- Le menu des couleurs d'arrière-plan s'affichera.
- Choisissez la couleur qui vous convient.



Reproduire la mise en forme

Pour copier la mise en forme d'une cellule dans une autre, utilisez la fonctionnalité « Reproduire la mise en forme ».

- Sélectionnez la cellule dont vous souhaitez copier la mise en forme.
- Dans l'onglet « Accueil », cliquez sur l'icône « Reproduire la mise en forme ».
- Maintenez le clic enfoncé et faites glisser la souris sur les cellules où vous souhaitez coller la mise en forme.

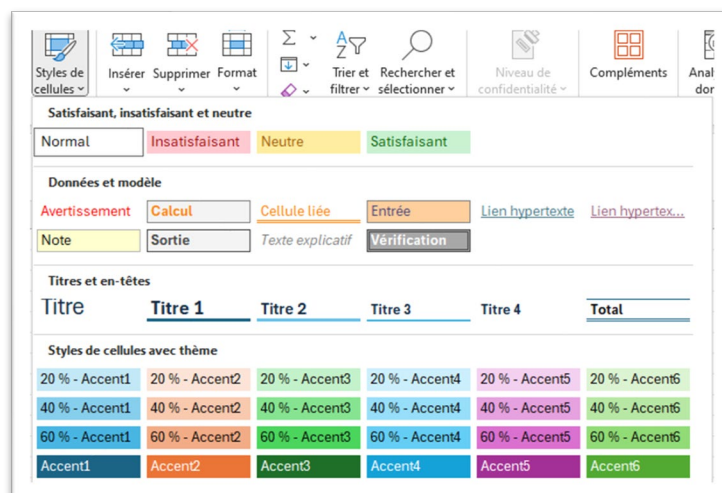


Style des cellules

Excel offre une gamme de styles de cellule prédéfinis, facilitant l'application d'une mise en forme professionnelle pour des éléments tels que les titres et les entêtes.

Pour appliquer un style de cellule :

- Sélectionnez la cellule ou les cellules que vous souhaitez modifier.
- Cliquez sur « Styles de cellule » dans l'onglet « Accueil ».
- Choisissez le style désiré parmi les options proposées.

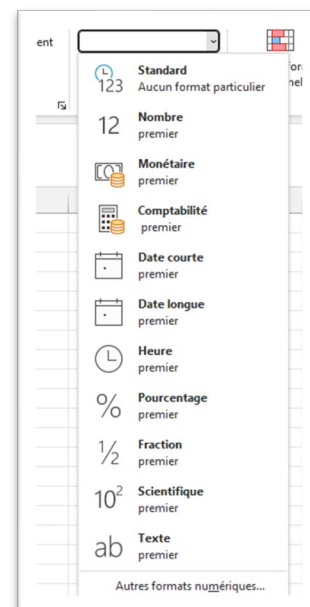


Formater du contenu

Il est possible d'utiliser le formatage pour modifier l'apparence de divers éléments tels que les dates, les heures, les décimales, les pourcentages, les devises et bien d'autres.

Pour ce faire, suivez ces étapes :

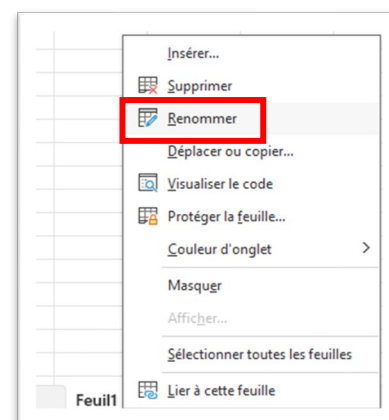
- Sélectionnez la cellule ou les cellules que vous souhaitez modifier.
- Cliquez sur l'icône de flèche à côté de « Formatage des nombres » dans l'onglet « Accueil ».
- Choisissez l'option désirée.



Renommer une feuille de calcul

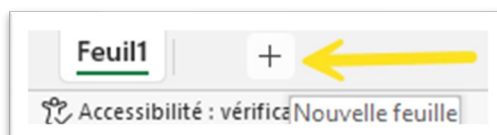
Lorsque vous ouvrez un nouveau fichier Excel, il comporte automatiquement une feuille intitulée « Feuil1 ». Vous pouvez renommer la feuille de calcul en procédant comme suit :

- Cliquez sur la feuille que vous désirez renommer avec le bouton droit de la souris.
- Sélectionnez « Renommer » dans le menu contextuel.
- Saisissez le nouvel intitulé pour cette même feuille.
- Validez en appuyant sur la touche « Entrée » de votre clavier.



Insérer une nouvelle feuille de calcul

Pour créer une nouvelle feuille de calcul dans un classeur existant : cliquez sur le bouton « + » à droite de la feuille de calcul en cours d'utilisation.



Supprimer une feuille de calcul

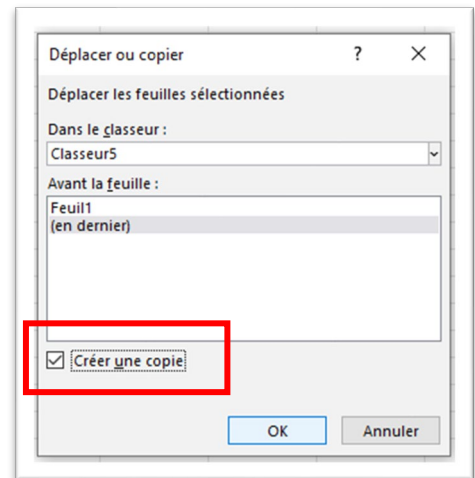
Pour supprimer une feuille de calcul existante :

- En maintenant le clic droit de la souris, appuyez sur la feuille de calcul à supprimer.
- Choisissez « Supprimer » dans le menu.

Copier une feuille de calcul

Si vous devez dupliquer le contenu d'une feuille de calcul vers une autre, suivez ces étapes :

- Cliquez avec le bouton droit sur la feuille à copier.
- Choisissez « Déplacer ou Copier » dans le menu contextuel.
- Une boîte de dialogue s'affiche. Dans le champ « Avant la feuille », sélectionnez l'emplacement où la feuille sera insérée.
- Lorsqu'une feuille de calcul est dupliquée, elle porte le même titre que l'original, suivi d'un numéro de version.



MODULE 9

Au cours de ce module, vous développerez les **Compétences pour réussir** suivantes :

Adaptabilité	Vous démontrerez votre capacité à vous adapter aux changements dans votre environnement de travail, notamment à ce qui a trait au tri et à la communication en ligne.
Collaboration	Vous apprendrez à collaborer avec vos collègues et partenaires commerciaux en utilisant diverses plateformes numériques.
Communication	Vous utiliserez le courriel pour mettre en pratique vos compétences en communication.
Compétences numériques	Vous vous exercez à maîtriser l'utilisation efficace d'une variété d'outils numériques, y compris les comptes de messagerie, les moteurs de recherche et le stockage en ligne.
Résolution de problèmes	Vous mettrez en pratique vos habiletés pour identifier et résoudre des problèmes, en utilisant divers outils numériques.
Lecture	Vous pourrez lire, comprendre et analyser des informations en utilisant des moteurs de recherche, des comptes de messagerie ou des espaces de stockage en ligne.
Rédaction	Vous rédigerez des courriels et étiquèterez des dispositifs de stockage en ligne et externe.



Moteurs de recherche

Lorsque vous travaillez dans un bureau, il est possible que vous ayez besoin d'effectuer des recherches pour diverses raisons. Pour cela, vous devrez utiliser un moteur de recherche.

Les moteurs de recherche sont des plateformes en ligne permettant de retrouver facilement des informations. Il en existe une multitude, mais voici quelques-uns des plus populaires :

- Google
- Yahoo
- MSN
- Bing

Les moteurs de recherche vous permettent d'entrer quelques mots-clés pour trouver des informations. Ils vous proposent ensuite une liste de résultats. Selon les moteurs, ces résultats peuvent être différents.

Google est le moteur de recherche le plus populaire, c'est donc celui qu'on abordera dans ce module.

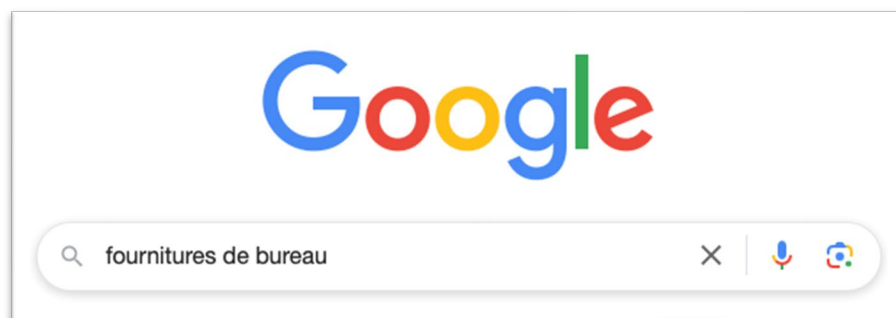


ACTIVITÉ

Suivez les étapes ci-dessous pour vous exercer à effectuer des recherches avec Google.

- Ouvrez un navigateur Web.
- Tapez « google.ca » dans la barre d'adresse et appuyez sur la touche Entrée.

Quand vous arriverez sur le site de Google, vous verrez une case vide. C'est la zone de recherche où vous taperez vos mots-clés ou votre question.



Conseils sur les critères de recherche Google :

1. Simplifiez vos requêtes.
 - a. Utilisez des mots-clés ou des expressions au lieu de phrases complètes.
 - b. N'accordez pas d'importance à l'orthographe, à la casse ou à la ponctuation.
2. Utilisez les suggestions fournies par Google.
 - a. Tandis que vous saisissez votre requête, Google tentera de deviner votre intention et commencera à afficher une liste de suggestions.
 - b. Si vous voyez ce que vous cherchez, arrêtez de taper et sélectionnez l'option qui vous intéresse.
3. Modifiez vos critères de recherche si vous ne trouvez pas ce que vous cherchez.
 - a. Ajoutez d'autres mots.
 - b. Modifiez les mots que vous avez déjà utilisés.
4. Recherchez une expression exacte.
 - a. Si vous souhaitez effectuer une recherche sur une expression exacte, entrez celle-ci en utilisant des guillemets.
 - b. Par exemple : « Coalition ontarienne de formation des adultes »
5. Sélectionnez le type de contenu.
 - a. Google vous pouvez sélectionner le type de contenu qui vous intéresse :
 - i. Cartes
 - ii. Images
 - iii. Nouvelles
 - iv. Vidéos
 - v. Magasinage



ACTIVITÉ

Effectuez une recherche sur Google pour trouver des programmes d'administration de bureau postsecondaire.

Ressources en ligne

Savoir naviguer sur le Web et y trouver des ressources et des informations sera un atout. Il est possible que, dans le cadre de votre travail, vous ayez besoin d'effectuer certaines tâches pour lesquelles vous n'aurez pas reçu de formation, comme la création d'une signature électronique. Heureusement, il existe plusieurs ressources en ligne qui vous permettront d'acquérir ces compétences. Voici quelques-unes de ces ressources :

- www.google.ca
- www.youtube.com



ACTIVITÉ

Pensez à une tâche que vous pourriez avoir à effectuer en tant qu'adjoint administratif ou adjointe administrative. Ensuite, explorez les ressources en ligne ci-dessus pour découvrir des instructions ou des tutoriels sur la manière de réaliser cette tâche.

Utiliser une clé USB

Une clé USB, également connue sous le nom de Universal Serial Bus, est un petit dispositif portable qui s'insère dans un port USB de tout ordinateur. Elle nous permet de sauvegarder des données et de les transférer entre différents ordinateurs.

Comme tout autre produit, il existe de nombreuses marques et de modèles de clés USB contiennent différentes quantités d'informations en fonction de leur capacité de stockage. Voici quelques exemples de fichiers qui peuvent être sauvegardés sur ce dispositif :

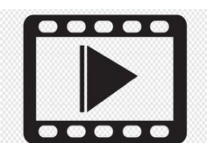
- documents
- images
- musique
- vidéos

La quantité de fichiers pouvant être stockés sur une clé USB dépend de la taille de chaque fichier individuel.



RÉVISION :

Consultez le tableau ci-dessous pour mieux comprendre la capacité de mémoire d'une clé USB.

	VIDÉO (6 Mb/s) 	PHOTOS 10 MP JPG (3 Mb) 	CHANSONS MP3 (4 Mb) 	DOCUMENTS WORD (400 kb/s) 
128 Mb (approx. 119 Mb en réalité)	2,8 min	39	29	304
256 Mb (approx. 238 Mb en réalité)	5,5 min	79	59	609
512 Mb (approx. 476 Mb en réalité)	11 min	158	119	1 218
1 Go (approx. 954 Mb en réalité)	22 min	318	238	2 442
2 Go (approx. 1,85 Go en réalité)	44 min	631	473	4 849
4 Go (approx. 3,72 Go en réalité)	1,47 h	1 269	9 52	9 751
8 Go (approx. 7,42 Go en réalité)	2,95 h	2 532	1 899	19 451
16 Go (approx. 14,86 Go en réalité)	5,9 h	5 072	3 804	38 954
32 Go (approx. 29,30 Go en réalité)	11,5 h	10 000	7 500	76 808

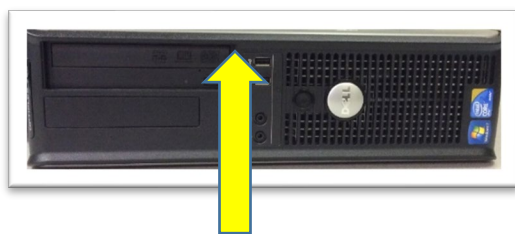
Utiliser votre clé USB

Pourquoi devriez-vous utiliser une clé USB ?

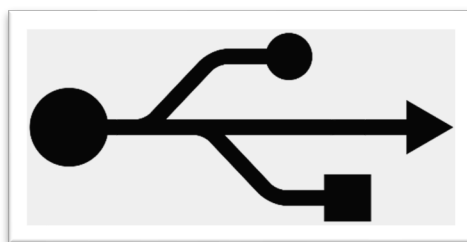
1. Pour protéger vos fichiers.
2. Les clés USB sont compactes et résistantes.
3. Après avoir maîtrisé leur fonctionnement, leur utilisation sera aisée et efficace.

Lorsque vous êtes prêt ou prête à utiliser votre clé USB pour enregistrer un fichier ou pour ouvrir un fichier préalablement enregistré, connectez-la à n'importe quel port USB de votre ordinateur.

Les ports USB se trouvent à différents endroits sur un ordinateur, il est donc important de savoir où se trouvent les ports pour faciliter la connexion de votre clé USB. Sur un ordinateur de bureau, on les trouve généralement à l'avant de la tour. Sur un ordinateur portable, ils peuvent être placés n'importe où sur le pourtour de la base.



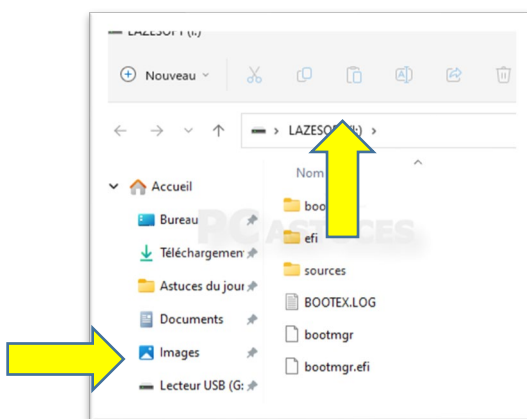
Lorsque vous cherchez un port USB, cherchez ce symbole :



Après avoir branché votre clé USB sur l'ordinateur, la fenêtre de l'explorateur de fichiers apparaît généralement. Cette fenêtre vous permet d'explorer tous les fichiers stockés sur cet ordinateur ou sur tout périphérique connecté, comme une clé USB. Vous pouvez accéder à tout moment à l'Explorateur de fichiers en cliquant une fois sur l'icône dans la barre des tâches avec le bouton gauche de la souris.



Chaque fois que vous connectez un périphérique à votre ordinateur, une lettre de lecteur lui est attribuée. Par exemple, lorsque vous insérez une clé USB dans votre ordinateur, elle peut s'afficher comme « Lecteur (E :) ». Vous saurez quelle lettre de lecteur a été attribuée à votre clé USB car elle est affichée en haut de la fenêtre de l'Explorateur de fichiers et dans la liste à gauche, comme indiqué ci-dessous.



Lorsque vous voulez ouvrir un fichier préalablement enregistré sur votre clé USB, il suffit de double-cliquer dessus. Pour sauvegarder un fichier sur la clé USB, vous n'avez pas besoin d'utiliser l'Explorateur de fichiers. Cette fois-ci, vous pouvez minimiser ou même fermer la fenêtre.

Enregistrer un fichier sur votre clé USB

Lorsque vous enregistrez un fichier sur un périphérique, vous devez généralement suivre 5 étapes :

- Cliquez sur FICHIER.
- Cliquez sur ENREGISTRER SOUS ou ENREGISTRER.
- Sélectionnez le dossier ou le périphérique dans lequel vous souhaitez enregistrer votre fichier.
- Modifiez le nom du fichier.
- Cliquez sur ENREGISTRER.

Enregistrer ou Enregistrer sous

La fonction « Enregistrer » vous permet de mettre à jour le fichier avec toutes les modifications qui ont été apportées.

« Enregistrer sous » vous permet de stocker un nouveau fichier ou un fichier existant dans un nouvel emplacement avec le même nom de fichier ou un nom différent.

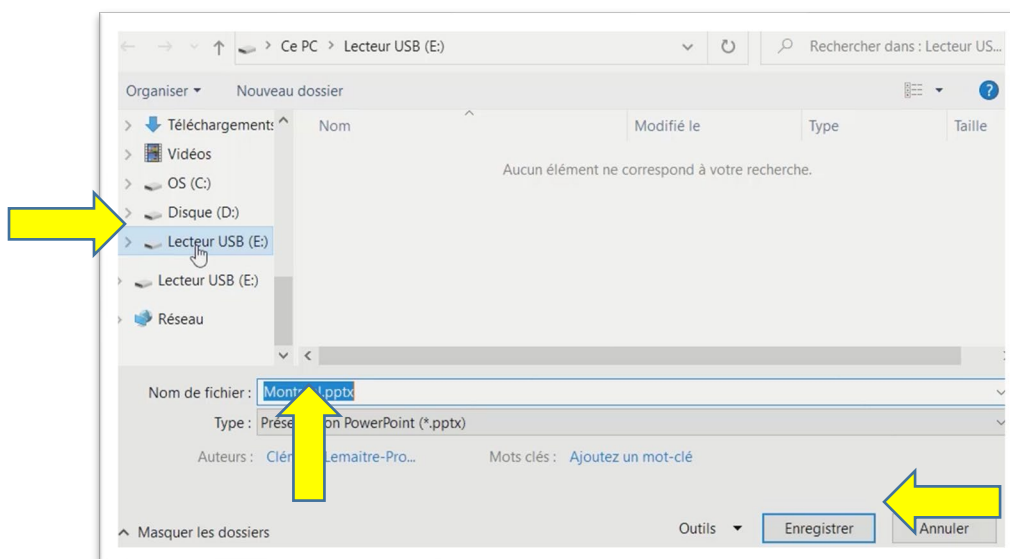
Les deux options peuvent être utilisées lors de la première sauvegarde d'un fichier.



ACTIVITÉ

Pour vous exercer à enregistrer un fichier sur une clé USB, suivez les étapes ci-dessous :

1. Ouvrez le programme Notepad en cliquant sur « Démarrer » et en tapant « Notepad » dans la zone de recherche, puis en cliquant sur l'icône « Notepad ».
2. Tapez « TEST » dans l'espace vide.
3. Cliquez sur « Fichier ».
4. Choisissez « Enregistrer » ou « Enregistrer sous » (car nous enregistrons ce fichier pour la première fois, le résultat sera le même).
5. Recherchez le dossier de votre clé USB dans la liste de gauche et cliquez dessus.
6. Tapez le mot « Test » dans la case Nom de fichier.
7. Cliquez sur Enregistrer en bas à droite de la fenêtre.



Revérifier

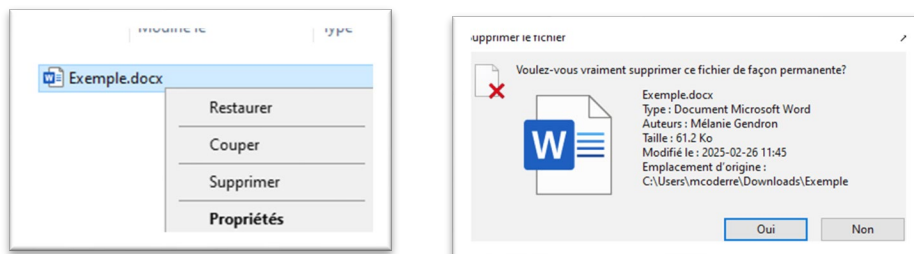
Vous pouvez confirmer que votre fichier a bel et bien été enregistré en procédant comme suit :

1. Cliquez sur l'icône de l'explorateur de fichiers dans votre barre des tâches.
2. Sélectionnez le dossier de la clé USB.
3. Recherchez le nom de votre fichier dans ce dossier.

Supprimer des fichiers

Lorsque vous n'avez plus besoin d'un fichier enregistré, vous pouvez le supprimer de la mémoire de n'importe quel appareil. Depuis l'Explorateur de fichiers :

- Cliquez une fois sur le fichier que vous souhaitez supprimer avec le bouton gauche de la souris.
- Placez le curseur sur le fichier sélectionné et faites un clic droit.
- Dans le menu contextuel, choisissez « Supprimer » en faisant un clic gauche.
- Une nouvelle fenêtre s'affichera vous demandant si vous souhaitez réellement supprimer le fichier. Sélectionnez « Oui ».



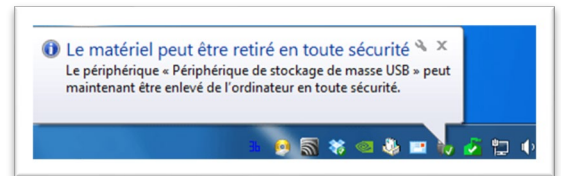
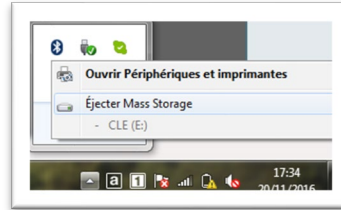
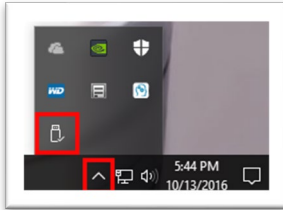
Remarque : lorsque vous supprimez un fichier de la mémoire de l'ordinateur, celui-ci est déplacé vers la Corbeille, qui se trouve sur le Bureau. Cela signifie que, si vous supprimez un fichier par erreur, vous pouvez encore y accéder. Toutefois, si vous effacez un fichier depuis un périphérique, comme une clé USB, celui-ci sera définitivement perdu.

Retirer votre appareil d'un ordinateur en toute sécurité

Lorsque vous avez terminé de travailler avec un appareil connecté à votre ordinateur, assurez-vous de le retirer correctement. Sinon, vos données peuvent être corrompues, ce qui peut entraîner des dommages sur les fichiers de votre clé USB ou de votre ordinateur.

Pour retirer votre appareil en toute sécurité, suivez ces étapes :

- Tout d'abord, localisez la flèche blanche dans la barre d'état système, située à droite de la barre des tâches.
- Ensuite, cliquez sur cette icône pour faire apparaître une nouvelle fenêtre.
- Dans cette nouvelle fenêtre, sélectionnez l'appareil USB que vous souhaitez débrancher.
- Une fois que le message indiquant que vous pouvez retirer l'appareil en toute sécurité s'affiche, débranchez-le.



ACTIVITÉ

En utilisant les compétences acquises aujourd'hui, réalisez les tâches suivantes :

1. Ouvrez le programme Microsoft Word.
2. Tapez 3 phrases décrivant vos trois compétences professionnelles les plus fortes.
3. Enregistrez le document sur votre clé USB.
4. Retirez votre clé USB en toute sécurité.

Courriel

L'utilisation d'un système de messagerie est une tâche quotidienne importante lorsque vous travaillez dans le domaine administratif. Il est essentiel de bien connaître les fonctionnalités courantes des systèmes de messagerie.



ACTIVITÉ

Connectez-vous à votre compte de messagerie et suivez les instructions pour découvrir les fonctionnalités de base d'un compte de messagerie.

Boîte de réception

Lorsque vous vous connectez, vous arrivez directement dans votre boîte de réception. Ce dossier contient les courriels non lus et lus, tant qu'ils n'ont pas été supprimés ou déplacés. Les courriels lus se distinguent souvent par des caractères en gras ou des surlignages de couleurs.

Messages envoyés

Lorsque vous avez envoyé un courriel, celui-ci est automatiquement enregistré dans le dossier « Messages envoyés ».

Pourriels/Indésirable

Les courriels indésirables, tels que les publicités, sont automatiquement redirigés vers ce dossier par votre système de messagerie.

Corbeille/Messages supprimés

Les courriels que vous avez supprimés se retrouvent dans ce dossier.

Brouillons

Les courriels en cours de rédaction sont enregistrés dans ce dossier pour que vous puissiez les terminer plus tard.

Dossiers

Vous pouvez créer des dossiers pour organiser vos courriels. Dans Gmail, ces dossiers sont appelés « étiquettes ».



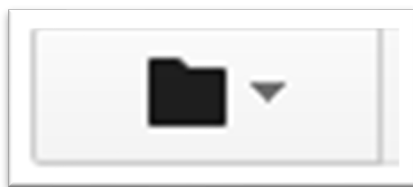
ACTIVITÉ

Suivez les étapes ci-dessous pour créer une nouvelle étiquette ou un nouveau dossier dans votre compte de messagerie :

1. Sur le côté gauche de votre écran, vous verrez un lien intitulé « créer une nouvelle étiquette » ou « nouveau dossier ». Cliquez sur ce lien. Si vous ne trouvez pas ce lien, informez-en votre animateur ou animatrice.
2. Nommez votre étiquette ou dossier « test ».

Déplacer des courriels dans un dossier ou ajouter une étiquette à un courriel

1. Ouvrez un courriel dans votre boîte de réception.
2. Vous verrez une icône représentant un dossier. Lorsque vous passez votre curseur dessus, l'indication « déplacer vers » apparaîtra.

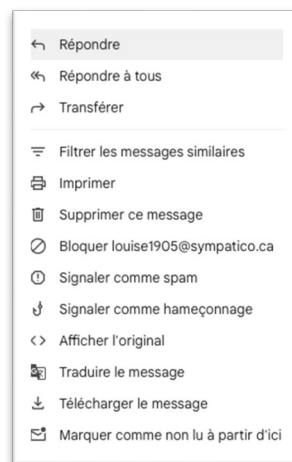


3. En cliquant sur cette icône, une liste d'étiquettes ou de dossiers disponibles s'affichera.
4. Sélectionnez l'étiquette à ajouter ou le dossier dans lequel vous souhaitez déplacer ce courriel.

Répondre à un courriel

Lorsque vous ouvrez un courriel, vous avez la possibilité de :

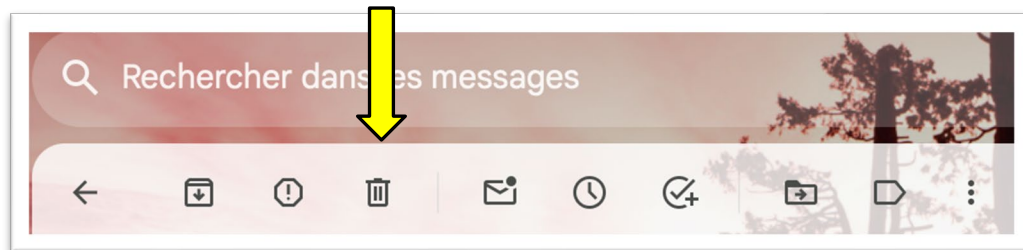
- *Répondre* : envoyer un message à la personne qui vous a envoyé le courriel actuel.
- *Répondre à tous* : si le courriel a été envoyé à vous-même ET à d'autres personnes, lorsque vous choisissez l'option « répondre à tous », toutes les personnes ayant reçu le courriel d'origine recevront également votre réponse.
- *Transférer* : la fonction de transfert peut être utilisée pour envoyer un courriel que vous avez reçu à une autre adresse courriel ou à plusieurs autres adresses courriel.
- *Supprimer ce message* : supprime le courriel et le déplace dans votre corbeille.



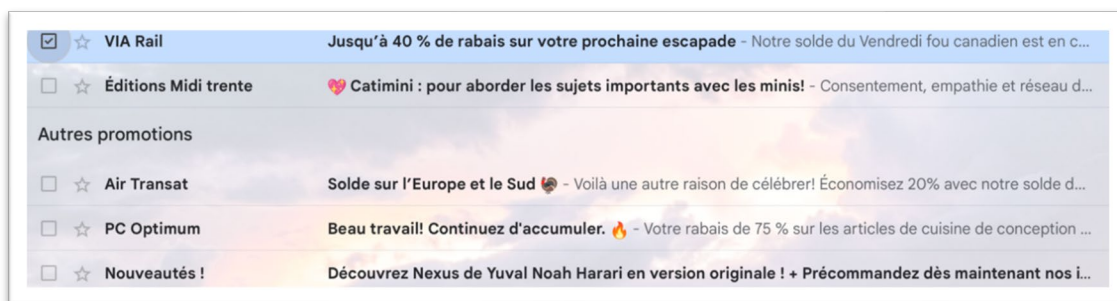
Supprimer un courriel

Il existe deux méthodes pour supprimer un seul courriel :

1. Ouvrez le courriel, puis cliquez sur l'icône de la corbeille.



2. Dans la liste de votre boîte de réception, cliquez sur la case à gauche du courriel que vous souhaitez supprimer, puis cliquez sur l'icône de la corbeille.



Pour supprimer plusieurs courriels à la fois :

Lorsque vous êtes dans votre boîte de réception, vous pouvez cocher les cases à gauche de chaque courriel que vous souhaitez supprimer. Ensuite, cliquez sur l'icône de la corbeille pour supprimer tous les courriels sélectionnés en une seule action.

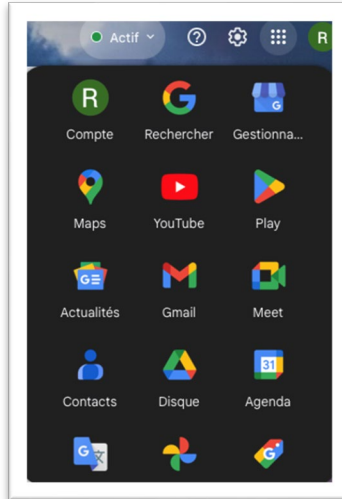
Contacts / Carnet d'adresses

Tous les comptes de messagerie permettent de sauvegarder les adresses électroniques des contacts dans un carnet d'adresses.



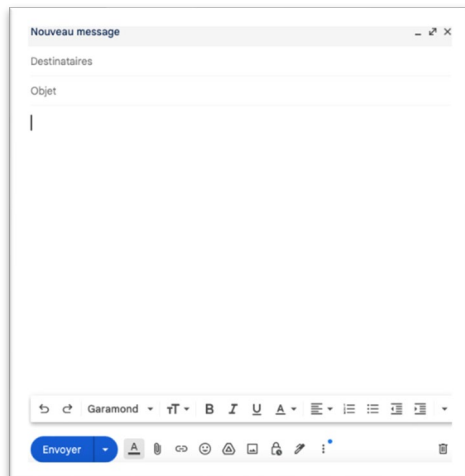
ACTIVITÉ

Recherchez vos contacts selon le compte de messagerie que vous utilisez. Il est à noter que Gmail n'héberge plus de dossier contacts.



Envoyer un courriel

Pour créer un nouveau courriel, cliquez sur « nouveau », « composer » ou « créer ». Une fenêtre de rédaction de courriel apparaîtra sur votre écran, vous permettant de commencer à rédiger votre message.



À / DESTINAIRES : C'est ici que vous devez saisir l'adresse électronique du destinataire.

- Certains comptes de messagerie permettent de commencer à saisir l'adresse ou le nom, et le reste du contact s'affichera automatiquement.
- D'autres comptes peuvent vous demander de rechercher l'adresse dans votre dossier de contacts ou carnet d'adresses.
- Vous pouvez également saisir plusieurs adresses électroniques.

CC (copie carbone) : Utilisé lorsque vous souhaitez qu'une copie de votre courriel soit envoyée à un autre destinataire à titre informatif.

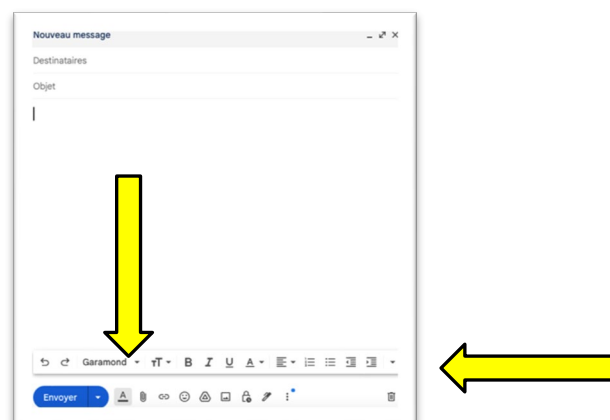
CCI (copie carbone invisible) : Utilisé pour envoyer une copie à un destinataire dont l'adresse électronique n'apparaîtra pas dans le message.

- La personne dans la zone **À** ne saura pas que la personne en cci reçoit également le courriel.

OBJET : Cette ligne donne au destinataire une idée du contenu de votre courriel.

- Elle ne doit contenir que quelques mots.
- Exemple : Poste d'administration de bureau

Une fois que vous avez rempli la zone **À** et l'**objet**, vous pouvez commencer à taper le corps de votre message. Lorsque votre message est rédigé, vous pouvez utiliser des fonctionnalités similaires à celles de Microsoft Word, telles que le gras, le soulignement, la modification de la taille de la police, etc., en cliquant sur l'icône **A** située en bas de la zone de message. Vous pouvez également vérifier l'orthographe en cliquant sur la flèche orientée vers le bas dans le coin inférieur droit de la zone de message.



Joindre un fichier

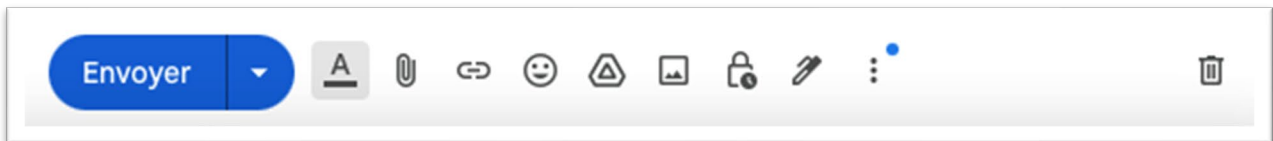
Il peut arriver que vous ayez besoin de joindre un fichier à un courriel. Par exemple, les employeurs demandent souvent aux candidats et candidates d'envoyer leur CV et/ou leur lettre de motivation par courriel lorsque ceux-ci postulent un emploi.



ACTIVITÉ

Ajoutez un fichier à votre courriel en suivant ces étapes :

1. Localisez l'icône ou le lien pour joindre un fichier. Cela ressemble généralement à un trombone ou comporte les termes « joindre » ou « insérer ». Cliquez dessus.
 - a. Si vous utilisez Hotmail ou Outlook, vous devrez peut-être faire une étape supplémentaire. Après avoir cliqué sur le trombone, sélectionnez « fichiers en pièces jointes ».



2. Une fenêtre s'ouvrira, vous permettant de rechercher le fichier que vous souhaitez joindre.
 - a. Une fois le fichier trouvé, double-cliquez dessus ou cliquez une fois puis sur « ouvrir ».
3. Dans votre courriel, vous verrez une indication que le fichier a bien été joint. Votre formateur ou votre formatrice pourra vous montrer cela sur vos écrans.
4. Lorsque vous êtes prêt ou prête et que vous avez vérifié tous les détails, cliquez sur « envoyer ».



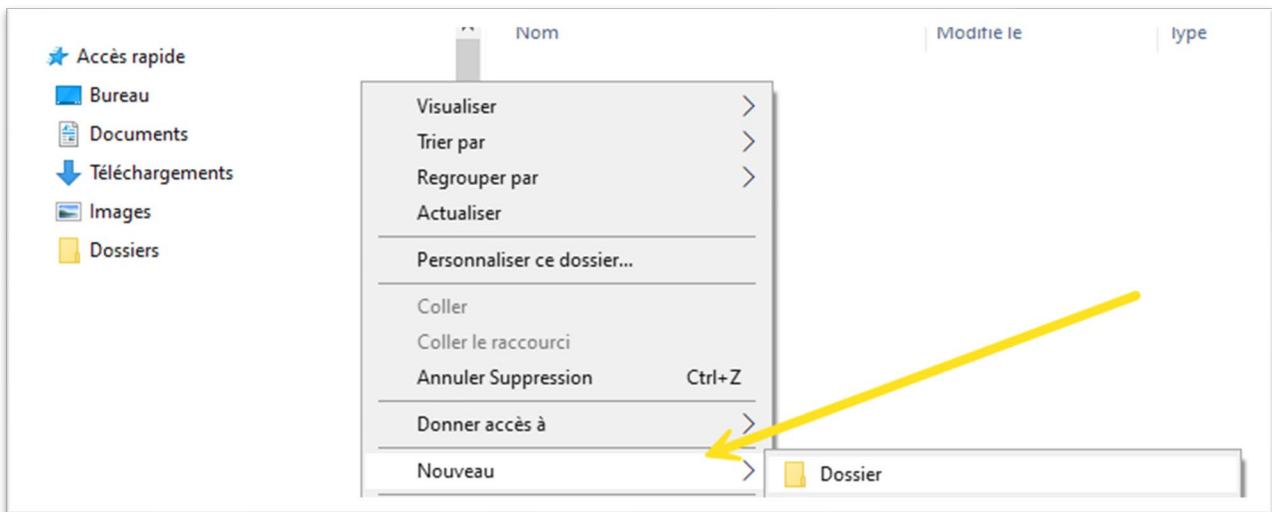
ACTIVITÉ

Utilisez un moteur de recherche Google pour trouver une photo d'un ordinateur. Enregistrez la photo et envoyez-la à l'adresse courriel de votre formateur ou votre formatrice.

Organiser des fichiers en ligne

L'utilisation d'un système de dossiers est bénéfique, peu importe le type de lecteur utilisé pour enregistrer des fichiers. Pour créer des dossiers, procédez comme suit :

1. Sélectionnez l'emplacement où vous souhaitez enregistrer vos fichiers (par exemple, des documents ou un disque amovible).
2. Parfois, une icône indiquant « nouveau dossier » apparaîtra à l'écran.
 - a. Si vous ne voyez pas l'icône « nouveau dossier », faites un clic droit pour afficher une liste d'options additionnelles.
 - i. Passez votre curseur sur « Nouveau ».
 - ii. Ensuite, sélectionnez « dossier ».



ACTIVITÉ

Concevez un système de répertoires qui permettrait de classer les données client par ordre alphabétique. Laissez libre cours à votre imagination. Votre formateur ou formatrice passera en revue votre système de fichiers une fois que vous aurez terminé.

Stockage dans le nuage (cloud)

Il existe de nombreuses solutions de stockage en ligne, telles que Google Drive et OneDrive. Si vous possédez un compte Google ou Microsoft Office, vous pouvez y accéder. Ces services de stockage dans le nuage vous permettent de sauvegarder vos fichiers en ligne, ce qui les rend accessibles depuis n'importe quel ordinateur ou appareil mobile connecté à Internet. L'utilisation de ces plateformes de stockage dans le nuage vous permet aussi de partager facilement des fichiers avec vos collègues.

Google Drive

Grâce à Google Drive, vous pouvez créer et partager les types de fichiers suivants :

- documents
- feuilles de calcul
- présentations
- formulaires
- dessins



VIDÉO

Visionnez la vidéo « Tutoriel Google : Découvrir l'interface en détail ».

<https://www.youtube.com/watch?v=1dbYuT304UE>

OneDrive

Grâce à OneDrive, vous pouvez enregistrer et transmettre divers documents. Il est possible d'accéder à cette plateforme via un compte Outlook ou Hotmail.



VIDÉO

Visionnez la vidéo « Comment utiliser ONEDRIVE ? — Stockage en ligne (Tutoriel Office 365) ».

<https://www.youtube.com/watch?v=DJPGArAZzmQ>



ACTIVITÉ

Connectez-vous à votre compte Google ou Microsoft. Accédez à la plateforme Google Drive ou OneDrive. Effectuez les tâches suivantes :

1. Créez un dossier intitulé « Préparez-vous au domaine administration ».
2. Téléchargez tous les fichiers enregistrés depuis votre clé USB dans votre nouveau dossier.

MODULE 10

Au cours de ce module, vous développerez les **Compétences pour réussir** suivantes :

Adaptabilité	Vous mettrez en pratique votre capacité à vous adapter à des situations changeantes, telles que les réunions et les échanges en ligne.
Collaboration	Vous apprendrez à collaborer avec vos collègues et vos partenaires commerciaux grâce aux plateformes Zoom et Teams.
Communication	Vous utiliserez vos compétences en communication verbale grâce aux logiciels Zoom et Teams.
Compétences numériques	Vous maîtriserez l'utilisation optimale de Zoom et Teams pour assister à des réunions professionnelles.
Résolution de problèmes	Vous exercerez vos compétences à repérer et à régler des problèmes, et vous apprendrez à utiliser les logiciels Zoom et Teams.

Plateformes de vidéoconférence

Les vidéoconférences offrent la possibilité à deux ou plusieurs individus de mener une discussion en temps réel, tout en donnant l'impression d'être dans la même pièce. Elles ont remplacé bon nombre de rencontres en présentiel. Il existe une multitude de logiciels permettant de réaliser des vidéoconférences. En voici quelques-uns :

- Zoom
- Teams
- Google Meet
- Skype
- Webex
- GoTo Meeting

Aujourd'hui, nous allons nous concentrer sur Zoom et Teams.

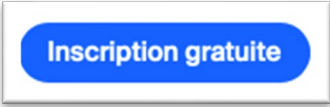


Zoom

Zoom est une plateforme de visioconférence qui permet d'organiser des réunions vidéo et audio, ainsi que des discussions en ligne. Il existe différentes versions de Zoom que vous pouvez télécharger. La version gratuite permet d'organiser des réunions d'une durée maximale de 40 minutes. Les versions payantes offrent des durées de réunion illimitées. Si vous n'êtes pas l'hôte de la réunion, vous pouvez rester aussi longtemps que vous le souhaitez. Zoom offre plusieurs fonctionnalités. Parmi celles-ci, notons :

- des réunions vidéo et audio ;
- l'enregistrement des réunions ;
- le clavardage ;
- le partage d'écran.

Avant de rejoindre ou d'organiser une réunion sur Zoom, vous devez créer un compte. Pour ce faire, visitez : <https://www.zoom.com/fr> et cliquez sur « Inscription gratuite ». Inscrivez-vous en utilisant une adresse courriel valide.



Après avoir terminé le téléchargement, cliquez sur « Installer ». Une fois l'installation terminée, vous pouvez vous connecter.

Rejoindre des réunions Zoom

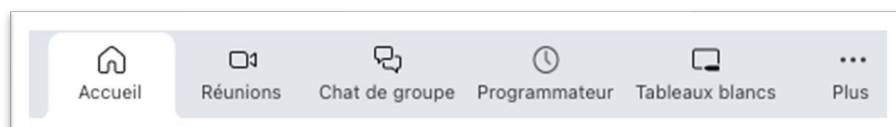
Il existe deux façons différentes de rejoindre une réunion Zoom.

1. Cliquez sur le lien que vous recevez dans votre courriel. Vous serez invité à lancer Zoom. Vous pouvez ensuite saisir le mot de passe qui vous a été fourni avec le lien d'invitation.



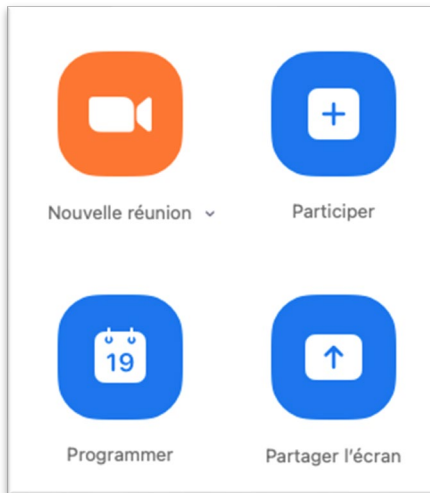
Rachel Anne Normand vous invite à une réunion Zoom programmée.
Participer à la réunion Zoom
<https://us05web.zoom.us/j/81436773825?pwd=TF82RaZGUUJnHwbPFh4ACcwth0bzac.1>
ID de réunion: 814 3677 3825
Code secret: 4WVK0U

2. Ouvrez votre logiciel Zoom, cliquez sur l'onglet Réunions, recherchez la réunion programmée à laquelle vous souhaitez participer et cliquez sur « Rejoindre ».



Planifier une réunion

Si vous allez être l'hôte d'une réunion, vous devez la planifier et y inviter des participants et participantes. Pour ce faire, cliquez sur « Programmer ». Une fenêtre s'ouvrira dans laquelle vous pourrez choisir les fonctionnalités désirées pour votre réunion.

The image shows the 'Zoom meeting invitation - Réunion Zoom' configuration screen. It includes several sections: 'Date and Time' with dropdowns for date (2025-02-21), time (15:00), and end time (15:30), plus a 'Répéter' (Repeat) dropdown set to 'Jamais' (Never). The 'Spectateurs' (Spectators) section has a text input for 'Nom ou adresse e-mail'. The 'ID de réunion' (Meeting ID) section has two radio buttons: 'Créé automatiquement' (selected) and 'ID de réunion personnel 462 761 4150'. The 'Pièces jointes' (Attachments) section has a button '+ Ajouter des pièces jointes'. The 'Sécurité de la réunion' (Meeting Security) section has a checked checkbox for 'Code secret' (Passcode) with a text input showing '5Le47p', and an unchecked checkbox for 'Salle d'attente' (Waiting Room). At the bottom right are links for 'Plus d'options' and a blue 'Enregistrer' (Save) button.

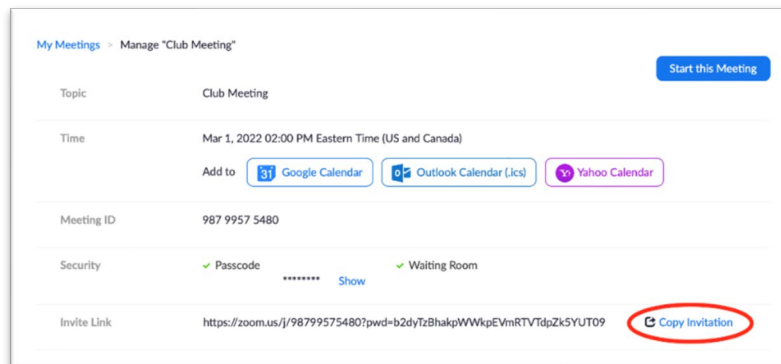
DISCUTONS

Discutez des fonctionnalités disponibles lors de la configuration d'une réunion.

Partager un lien de réunion

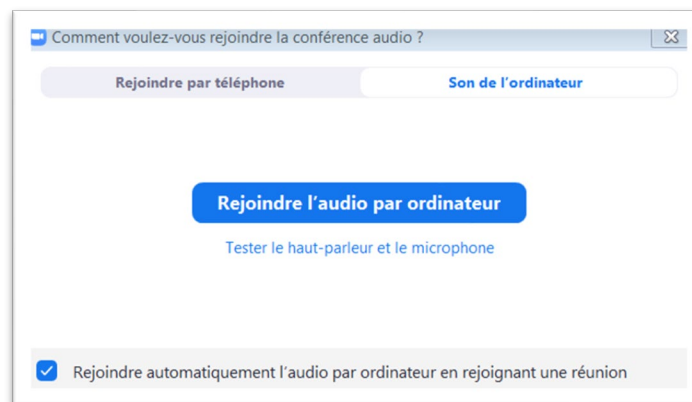
Après avoir planifié votre réunion et cliqué sur « Enregistrer », il est temps de partager le lien de la réunion avec les personnes que vous souhaitez inviter. Suivez ces étapes :

1. Cliquez sur l'onglet « Réunions ».
2. Sélectionnez la réunion pour laquelle vous souhaitez inviter d'autres personnes.
3. Cliquez sur « Copier l'invitation ».
 - a. Le lien de la réunion est copié ; il peut maintenant être collé dans un courriel pour être envoyé aux participants et participantes.



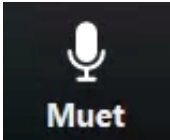
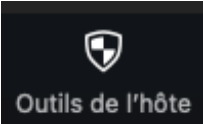
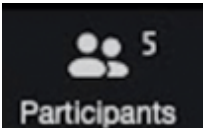
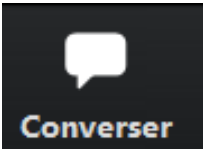
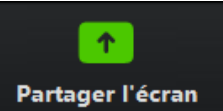
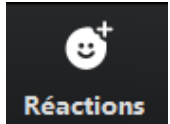
Configurer l'audio et la vidéo sur Zoom

Lors de votre connexion à une réunion, vous pouvez cliquer sur l'icône « Rejoindre l'audio » dans le coin inférieur gauche de votre écran et sélectionner « Rejoindre avec l'audio par ordinateur ».



Vous verrez aussi l'option « Tester le haut-parleur et le microphone ». Cela vous permet de vérifier votre audio avant le début de la réunion.

Boutons de participation

	Muet / Sourdine	Utilisez le bouton « Muet » pour allumer et éteindre votre microphone. Il est conseillé de garder votre microphone éteint quand vous ne parlez pas, ce qui évitera les bruits de fond gênants pendant votre réunion.
	Démarrer / arrêter vidéo	Il peut être utile de mettre votre caméra en marche ou en veille pendant une réunion. Il suffit de cliquer sur l'icône de flèche pour sélectionner la source de celle-ci. Si vous éprouvez des difficultés de connexion pendant une réunion, il est recommandé, dans la mesure du possible, de désactiver votre caméra.
	Outils de l'hôte	En tant qu'hôte de la réunion, cette option vous permet de verrouiller la réunion, ce qui signifie que les participants ne peuvent pas y entrer une fois qu'elle a commencé. Vous pouvez également activer la salle d'attente, ce qui permet aux participants et participantes de partager leur écran, de discuter et de se renommer.
	Participants	Cette option affiche le nombre de participants et participantes à la réunion. En cliquant sur cet endroit, une fenêtre s'affichera à droite de votre écran, présentant la liste des participants et participantes à la réunion.
	Converser	Cette fonctionnalité permet aux personnes présentes à la réunion d'échanger des messages texte entre elles. Elle vous permet aussi d'envoyer des fichiers à toutes les personnes de la réunion.
	Partager l'écran	Cette fonctionnalité permet aux personnes de partager leur écran, ce qui permet aux autres participants et participantes de visualiser les documents ou présentations des autres ou de l'hôte.
	Réactions	Pendant une réunion, vous pouvez utiliser cette fonctionnalité pour réagir à la réunion en applaudissant ou en levant le pouce.
	Enregistrer	Cette fonctionnalité vous permet d'enregistrer la réunion afin de pouvoir en consulter le contenu ultérieurement. Si vous êtes chargé de rédiger le compte-rendu de la réunion, cela peut être un excellent outil pour vous assurer de ne rien manquer.



VIDÉO

Consultez la vidéo suivante pour découvrir comment utiliser la plateforme Zoom.

<https://www.youtube.com/watch?v=WiKTwulol8k>

Votre formateur ou formatrice organisera une rencontre Zoom avec vous lors du module 12. Assurez-vous de consulter vos courriels pour obtenir le lien de connexion.

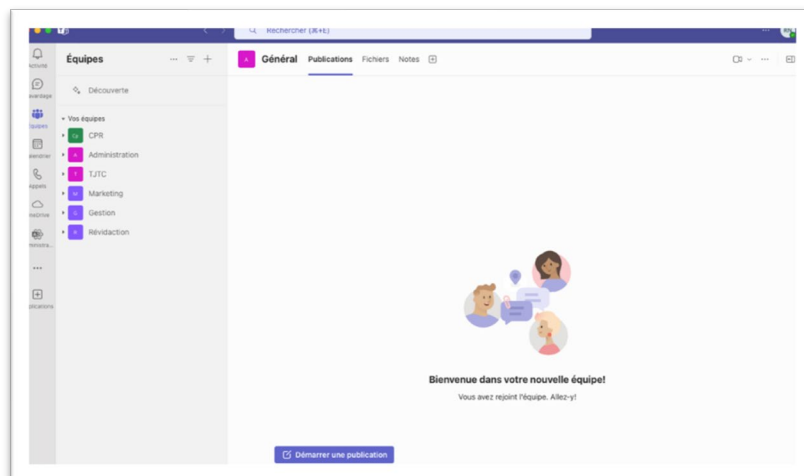
Teams

Teams est une plateforme de communication en ligne. Elle permet à ses utilisateurs et utilisatrices d'effectuer des appels vidéos et de discuter par clavardage. Pour accéder à Teams, il est nécessaire de disposer d'un compte Microsoft Office. Si votre poste de travail utilise Microsoft Office, vous devrez configurer ce dernier avec votre employeur.



La première étape consiste à installer Teams sur votre ordinateur, tablette ou appareil mobile. La plupart des organisations et des entreprises ont déjà intégré cette application. Ensuite, identifiez-vous avec votre compte Teams.

Une fois connecté, vous accéderez à l'interface principale de Microsoft Teams.





VIDÉO

Explorez les formations vidéos de Microsoft Teams pour en savoir plus sur cette plateforme.

<https://support.microsoft.com/fr-fr/office/formation-vidéo-microsoft-teams-4f108e54-240b-4351-8084-b1089f0d21d7>



DISCUTONS

Avez-vous déjà utilisé Zoom ou Teams pour des réunions en ligne ? Avez-vous essayé d'autres logiciels de visioconférence ? Lequel préférez-vous et pourquoi ?

MODULE 11

Au cours de ce module, vous développerez les **Compétences pour réussir** suivantes :

Communication	Vous mettrez en pratique votre capacité à communiquer lors d'un entretien d'embauche et sur votre lieu de travail.
Compétences numériques	Vous maîtriserez l'utilisation optimale de diverses compétences numériques en rédigeant des CV et des lettres de motivation, et en naviguant sur des plateformes en ligne pour trouver un emploi.
Lecture	Vous trouverez, lirez et comprendrez de l'information dans diverses sources de documents liés à la recherche d'emploi.
Rédaction	Vous améliorerez vos compétences rédactionnelles en rédigeant des CV et des lettres de motivation.



Curriculum vitae (CV)

Un CV est un résumé d'une page de vos compétences, de votre formation et de votre expérience. Il est important de consacrer du temps à la création, à la modification et à la relecture de votre CV, car c'est votre publicité. Un CV solide est essentiel pour obtenir de bons emplois.

Voici quelques éléments communs qu'un CV doit inclure :

- a) **Entête** : Incluez vos informations personnelles, telles que votre nom, votre adresse et vos coordonnées.
- b) **Objectif** : Une phrase expliquant le type d'emploi que vous recherchez. Si vous postulez plusieurs emplois, ajustez l'objectif pour qu'il corresponde à chaque poste. Si vous ne connaissez pas les emplois disponibles, mentionnez vos domaines d'intérêt.
- c) **Éducation** : Énumérez vos études terminées ou en cours. Ajoutez les dates d'obtention du diplôme ou indiquez que vous êtes encore inscrit ou inscrite.
- d) **Expérience professionnelle** : Indiquez vos employeurs précédents, les titres des postes, les lieux et les dates de début et de fin d'emploi. Si l'emploi a eu lieu la même année, indiquez également le mois.
- e) **Activités / Bénévolat** : Les employeurs apprécient les candidats et les candidates impliqués dans des activités communautaires. Énumérez les organismes auxquels vous appartenez ou les activités de bénévolat que vous avez réalisées ou réalisez encore.
- f) **Résumé des compétences** : Cette section permet d'énumérer des compétences particulières qui n'ont pas été mentionnées ailleurs dans le CV, comme la vitesse de frappe ou la maîtrise de plusieurs langues.
- g) **Références** : Il est courant d'indiquer « Références disponibles sur demande » à la fin de votre CV. Préparez une liste d'au moins 3 références à fournir lors d'un entretien.

Conseils pour rédiger un CV

1. Relisez votre CV plusieurs fois et faites-le relire par d'autres personnes. Un employeur peut ignorer un CV s'il détecte une faute d'orthographe ou de ponctuation.
2. Limitez votre CV à une ou deux pages.
3. Assurez-vous que l'espacement est bien ajusté et que la police est claire et lisible pour garantir que votre CV soit facile à lire.
4. Organisez votre CV en ordre chronologique, en commençant par les expériences les plus récentes.
5. Soyez toujours honnête. Exagérer ou mentir dans un CV pourrait vous poser des problèmes lors de l'entretien d'embauche.



ACTIVITÉ

Remplissez le tableau ci-dessous pour vous aider à démarrer le processus de rédaction de votre CV.

Entête	
Objectif	
Éducation	
Expérience professionnelle	
Activités / Bénévolat	
Résumé des compétences	
Références	

Lettres de motivation

Une lettre de motivation est un document qui accompagne votre CV. Elle vous permet de vous présenter à l'employeur et d'expliquer pourquoi vous êtes la meilleure personne pour le poste. Bien que toutes les offres d'emploi ne demandent pas systématiquement une lettre de motivation, il est important de lire attentivement l'annonce pour savoir si elle est requise lors de la candidature et ce que vous devez y insérer.

Une lettre de motivation comporte généralement 3 paragraphes :

1. Introduction

- a) Présentez-vous.
- b) Expliquez le but de la lettre.
- c) Expliquez pourquoi l'employeur devrait vous embaucher.

2. Corps

- a) Mettez en valeur vos compétences, votre formation et votre expérience professionnelle en rapport avec le poste pour lequel vous postulez.

3. Conclusion

- a) Remerciez l'employeur de vous avoir pris en considération.
- b) Exprimez votre enthousiasme à l'idée de rencontrer l'employeur en personne.
- c) Ajoutez vos coordonnées.

Vous trouverez un exemple de lettre de motivation pour un poste de service à la clientèle à la page suivante.

Ottawa, le 3 mars 2025

Madame Jeanne Untelle
Directrice des ressources humaines
Agence de service à la clientèle ABC
4567, 3^e Avenue
Ottawa (Ontario) K9A 2H4

Objet : Poste de service à la clientèle

Madame la Directrice,

Je vous écris en réponse à votre annonce parue dans le journal Le Droit pour un poste de représentant du service clientèle. Veuillez trouver mon curriculum vitæ en pièce jointe afin que vous puissiez faire connaissance de mon profil.

En tant que diplômé en marketing de la Cité collégiale, je possède la formation nécessaire pour occuper ce poste. De plus, avec deux ans d'expérience dans le secteur de la vente au détail, j'ai développé d'excellentes compétences en service à la clientèle qui me permettraient de bien réussir dans ce poste.

J'espère avoir l'occasion de vous rencontrer pour discuter de la manière dont je pourrais contribuer à votre équipe. Je reste à votre disposition pour organiser un entretien dans les meilleurs délais.

Vous remerciant à l'avance de l'attention que vous porterez à mon offre, je vous prie d'agréer, Madame la Directrice, mes salutations distinguées.

Jean Untel
77, rue Oasis, app. 12
Ottawa (Ontario) K9A 1M7
Téléphone : 613 555-1111
jean_untel@adresse.com

p. j. Curriculum vitæ

Entretiens d'embauche

Si l'on vous demande de vous présenter à un entretien d'embauche, vous avez du travail à faire. Tout d'abord, faites tout ce que vous pouvez pour assister au rendez-vous à l'heure et à la journée proposées. Lorsque vous avez un entretien prévu, préparez-vous. Voici une liste de conseils pour un entretien d'embauche :

- Préparez-vous minutieusement : effectuez des recherches sur l'entreprise pour laquelle vous postulez. Assurez-vous de bien comprendre ce qu'elle fait et quelles sont ses valeurs et sa philosophie.
- Donnez une bonne première impression : cela peut inclure la ponctualité, la préparation (apportez des références et une copie de votre CV), une tenue vestimentaire professionnelle et votre enthousiasme pour l'opportunité.
- Soyez offensif, pas défensif : cela signifie poser des questions ouvertes afin de pouvoir contrôler la direction de l'entretien.
- Éteignez votre téléphone cellulaire.
- Utilisez un langage corporel positif : cela peut inclure un sourire et éviter de croiser les bras.
- N'apportez pas de boissons ou de nourriture lors de l'entretien.



VIDÉO

Regardez la vidéo *Top Interview Tips : Common Questions, Nonverbal Communications and More* et découvrez d'autres conseils pour réussir votre entretien d'embauche.

<https://youtu.be/HG68Ymazo18>

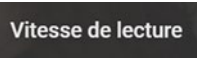
La vidéo est présentée en anglais, pour obtenir une version en français, il faut :

Supprimer le son. 

Activer Sous-titres/sous-titres codés CC. 

Aller à Paramètres, Sous-titres, Traduire automatiquement. 

Choisir Français. 

Réduire la vitesse de la lecture des sous-titres, si nécessaire.  



ACTIVITÉ

Exercez-vous à passer un entretien d'embauche. Répondez aux questions ci-dessous :

1. Pourquoi avez-vous choisi ce domaine en particulier ?
2. Pourquoi souhaitez-vous travailler au sein de cette entreprise ?
3. Pouvez-vous me parler d'une situation où vous avez rencontré un problème sur votre lieu de travail et comment vous l'avez résolu ?
4. Donnez un exemple où vous avez fait preuve de leadership et d'initiative.
5. Selon vous, quelle est votre plus grande force ?



DISCUTONS

À la fin de votre entretien, on vous demandera généralement si vous avez des questions. Il est recommandé de préparer quelques questions à poser à l'employeur. En groupe, discutez de certaines questions que vous pourriez poser.



ACTIVITÉ

Utilisez le temps restant du cours pour travailler sur votre CV ou votre lettre de motivation.

MODULE 12

Au cours de ce module, vous développerez les **Compétences pour réussir** suivantes :

Adaptabilité	Vous renforcerez votre capacité à adapter votre comportement face aux changements tout en maintenant avec succès vos responsabilités.
Collaboration	Vous apprendrez à travailler collectivement avec vos collègues de classe en réalisant diverses activités axées sur des tâches pour développer vos compétences en administration de bureau.
Communication	Vous communiquerez avec vos collègues, votre formateur ou votre formatrice en exerçant vos compétences en communication verbale et écrite à travers différentes techniques.
Créativité et innovation	Vous ferez preuve de créativité et d'innovation lorsque vous programmerez, planifierez et préparerez des réunions et des rendez-vous.
Compétences numériques	Vous utiliserez diverses plateformes numériques et développerez vos compétences numériques pour accomplir des tâches liées au domaine de l'administration.
Calcul	Vous lirez et consignerez différents nombres tout en mettant utilisant des feuilles de calcul, recherchant des informations et préparant des budgets.
Résolution de problèmes	Vous développerez votre capacité à identifier, résoudre et traiter des problèmes tout en accomplissant diverses tâches liées au domaine de l'administration.
Lecture	Vous trouverez, lirez et comprendrez de l'information en appliquant les différentes techniques apprises tout au long de la série.
Rédaction	Vous documenterez ces informations en utilisant divers supports, qu'ils soient numériques ou papiers.



Au cours de ce module, vous aurez l'occasion de mettre en pratique toutes les compétences en administration de bureau acquises tout au long de cette série. Votre formateur ou votre formatrice vous fournira une liste de tâches à accomplir.

Ce module peut s'étendre sur plusieurs cours.

Lorsque vous aurez terminé toutes les tâches assignées, veuillez effectuer l'activité de fin à la page suivante.



Activité de fin

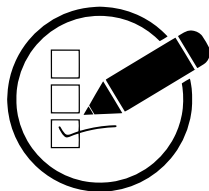
Remplissez le tableau ci-dessous. Discutez des prochaines étapes avec votre formateur ou votre formatrice.

Date :	
Programme / Série d'apprentissage	Préparez-vous au domaine de l'administration de bureau
Tâches jalons réussies :	TJ 122 : Rédiger un courriel TJ 156 : Utiliser une large gamme de fonctionnalités logicielles pour présenter des informations.
Prochaines étapes suggérées :	
Aiguillages :	
Points forts :	
Points à améliorer :	
Commentaires :	



Sondage de satisfaction des personnes apprenantes

Veuillez remplir le sondage de satisfaction des personnes apprenantes fourni par votre formateur ou votre formatrice.



Merci d'avoir suivi la série d'apprentissage sur le service à la clientèle. Bon succès dans tous vos projets !

	Niveau 1	Rechercher et utiliser de l'information			Communiquer des idées et de l'information				Comprendre et utiliser des nombres				Utiliser la technologie numérique			Gérer l'apprentissage	S'engager avec les autres
Module	Activité	A1	A2	A3	B1	B2	B3	B4	C1	C2	C3	C4	D1	D2	D3	E	F
1	Remplir un tableau pour transmettre des informations					■											
1	Fixer des objectifs d'emploi															■	
2	Partager vos expériences en matière d'éthique professionnelle avec le groupe																■
2	Définir et discuter des bonnes compétences en matière de service à la clientèle				■	■											
4	Remplir une page de couverture de télécopie						■										
4	Remplir un modèle de message téléphonique						■										

5	Créer un anneau de stratégies antistress							■									
5	Remplir un calendrier à l'aide des informations fournies					■	■										
5	Convertir des heures du système de 12 heures au système de 24 heures									■							
5	Organiser les informations fournies par le formateur ou la formatrice	■															
5	Organiser et afficher les informations						■										
6	Extraire des informations d'un formulaire de santé	■															
6	Remplir un formulaire de kilométrage à l'aide des informations fournies						■										

6	Effectuer des calculs simples sur le nombre de copies								■								
6	Effectuer des calculs de cout sur les fournitures d'inventaire								■								
7	Rédiger un bref texte à l'aide de Microsoft Word				■								■				
9	Utiliser un moteur de recherche pour effectuer des recherches	■				■							■				
9	Interpréter un tableau sur les tailles de fichiers		■														
9	Suivre les étapes pour enregistrer des fichiers												■				
9	Extraire des informations sur Google Drive à partir d'une vidéo			■													

9	Extraire des informations sur OneDrive à partir d'une vidéo			■													
10	Extraire des informations sur Zoom à partir d'une vidéo			■													
10	Extraire des informations sur les réunions Teams à partir d'une vidéo			■													
11	Créer un tableau de création de CV					■											
11	Répondre à des questions d'entretien					■											

	Niveau 2	Rechercher et utiliser de l'information			Communiquer des idées et de l'information				Comprendre et utiliser des nombres				Utiliser la technologie numérique			Gérer l'apprentissage	S'engager avec les autres
Module	Activité	A1	A2	A3	B1	B2	B3	B4	C1	C2	C3	C4	D1	D2	D3	E	F
1	Extraire des informations de la page d'information sur le marché du travail du site Guichet emplois		■			■											
1	Utiliser un site Web pour trouver des informations sur l'éducation		■			■								■			
2	Travailler avec un petit groupe pour résoudre un problème					■											■
4	Rédiger un courriel en respectant l'étiquette appropriée					■											
5	Créer des listes de tâches pour gérer le temps nécessaire à l'exécution des tâches									■							

5	Analyser des scénarios pour calculer le temps									■							
5	Faire des entrées dans un calendrier en ligne													■			
7	Créer des tableaux dans Microsoft Word													■			
9	Joindre des fichiers à un courriel													■			
	Niveau 3	Rechercher et utiliser de l'information			Communiquer des idées et de l'information				Comprendre et utiliser des nombres				Utiliser la technologie numérique			Gérer l'apprentissage	S'engager avec les autres
Module	Activité	A1	A2	A3	B1	B2	B3	B4	C1	C2	C3	C4	D1	D2	D3	E	F
1	Utiliser la page Web Compétences pour réussir au Canada pour extraire des informations et faire des déductions sur les tâches			■													
2	Travailler en groupe pour résoudre un problème complexe																■

6	Saisir des informations sur un graphique						■										
6	Créer un diagramme de processus						■										
8	Utiliser Microsoft Excel pour créer des feuilles de calcul														■		
8	Créer un système de dossiers en ligne														■		

Préparez-vous au domaine de l'administration de bureau

Références

Alloprof. (s. d.). *Les diagrammes en statistique*.

<https://www.alloprof.qc.ca/fr/eleves/bv/mathematiques/les-diagrammes-en-statistique-m1365>

As/Is. (2015, 13 août). *If Call Center Employees Were Honest* [Vidéo].

YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=dMqGr4A_0E0

Change Process. (2014, 24 décembre). *Accueil raté du client. E-Learning* [Vidéo].

Youtube. <https://www.youtube.com/watch?v=E374PAeFtmM>

GCFLearnFree.org. (2013b, 19 avril). *Excel 2013: Modifying Columns, Cells, and Rows* [Vidéo].

YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=zZGD15PzNBU&feature=youtu.be>

Maassen van den Brink, G. (2013, 20 octobre). *good teamwork and bad*

teamwork [Vidéo]. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=fUXdrl9ch_Q

Gouvernement du Canada. (2024, 18 juillet). Compétences pour réussir. Canada.ca.

<https://www.canada.ca/fr/services/emplois/formation/initiatives/competence-reussir.html>

Guichet-Emplois. (2025, 28 janvier). Information sur le marché du travail - Explorer le

marché. Gouvernement du Canada. <https://www.guichetemplois.gc.ca/analyse-tendances>

Indeed. (2020, 3 janvier). *Top Interview Tips: Common Questions, Nonverbal Communication & More | Indeed* [Vidéo].

YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=HG68Ymazo18&feature=youtu.be>

LearnFree. (2013, 19 avril). *Excel 2013: Getting Started* [Vidéo]. Youtube.

<https://www.youtube.com/watch?v=K0-svl94LuQ>

LinkedIn Learning français. (2015, 12 novembre). *Tutoriel Google : Découvrir l'interface en détail - video2brain.com* [Vidéo]. Youtube.

<https://www.youtube.com/watch?v=1dbYuT304UE>

Microsoft. (s. d.). *Formation vidéo Microsoft Teams*. Support Microsoft.

<https://support.microsoft.com/fr-fr/office/formation-vid%C3%A9o-microsoft-teams-4f108e54-240b-4351-8084-b1089f0d21d7>

Microsoft. (s. d.). *Tâches de base dans Excel*. Support Microsoft.

<https://support.microsoft.com/fr-fr/office/t%C3%A2ches-de-base-dans-excel-dc775dd1-fa52-430f-9c3c-d998d1735fca>

Office, T. (2020, 8 octobre). *Time Theft - The Office US* [Vidéo]. YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=-wR2huzk4HQ&feature=youtu.be>

Rendez-vous de la Francophonie. (2012, 7 mars). *Mauvais service* [Vidéo]. Youtube. <https://www.youtube.com/watch?v=seyTrux2148>

Reo, T. (2020, 19 octobre). *Comment utiliser ONEDRIVE ? – Stockage en ligne (Tutoriel Office 365)* [Vidéo]. Youtube. <https://www.youtube.com/watch?v=DJPGArAZzmQ>

Stephane, P. (2020, 23 avril). *Tuto ZOOM pour les DÉBUTANTS : comment rejoindre une réunion (sur téléphone ou ordinateur)* [Vidéo]. Youtube. <https://www.youtube.com/watch?v=WiKTWulol8k>

Vertex42. (2019, 26 novembre). *How to Make a Gantt Chart in Excel* [Vidéo]. Youtube. <https://www.youtube.com/watch?v=un8j6QqpYa0>