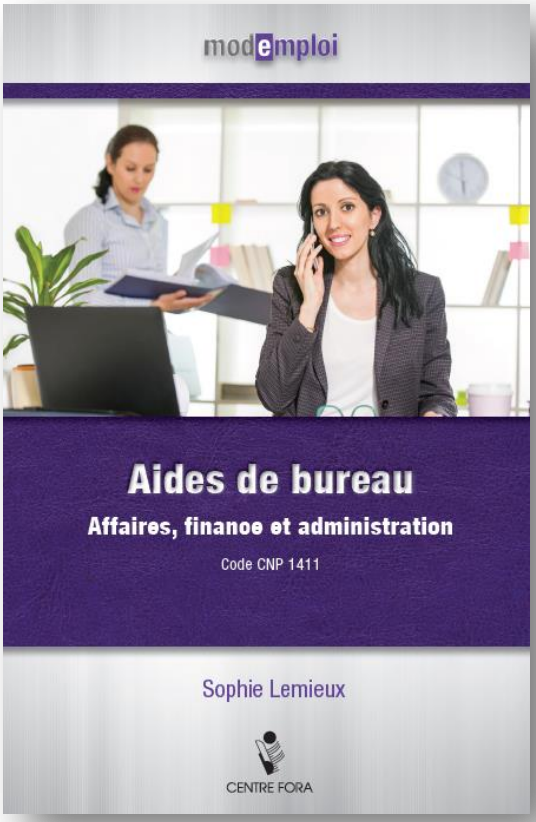
modemploi

Fiches d'exploitation andragogique

Aides de bureau



CENTRE FORA

Résumé du livret

Patricia exerce le métier d'aide de bureau depuis plusieurs années. Elle met en pratique ses compétences de frappe et ses habiletés en gestion du temps. Suivez-la pour avoir un aperçu d'une journée dans le métier d'aide de bureau.

Thèmes possibles

En plus des tâches proposées tout au long du document, voici des suggestions de thèmes qui aideront les personnes apprenantes à amorcer des discussions ou à réaliser d'autres tâches ou activités.

Compétences essentielles

- lecture de textes
- utilisation de documents
- calcul
- rédaction
- communication verbale
- travail d'équipe
- informatique
- formation continue
- capacité de raisonnement

Compétences génériques

- débrouillardise
- initiative
- sens de l'organisation
- attention aux détails
- esprit d'équipe
- sens de l'observation
- facilité à s'adapter
- minutie
- motivation

Travail de bureau

- compétences en informatique
- dactylographie
- frappe à l'aveugle (taper sans regarder le clavier)
- matériel de bureau
- confidentialité
- ergonomie et sécurité au bureau

Raisonnement

- recherche de renseignements
- pensée critique
- organisation de son travail
- prise de décisions
- résolution de problèmes
- utilisation de la mémoire

Documents et formulaires

- lecture et compréhension de documents
- notes de service, listes, messages téléphoniques, etc.
- formulaires
- organisation du temps dans un agenda
- classement de dossiers
- saisie de données

Communication

- communication non verbale
- communication verbale
- communication par courriel
- communication écrite
- communication par téléphone
- écoute active
- service à la clientèle

Tous droits réservés. © Centre FORA, 2017.
Le Centre FORA autorise la reproduction de cette fiche andragogique à des fins éducatives seulement.
Une mention de la source est nécessaire.

Ressources d'appui

Le Centre FORA a produit des ressources pouvant appuyer la lecture de ce livret. Visitez le site au **www.centrefora.on.ca**. Sous l'onglet *Ressources en ligne*, vous trouverez des ressources d'appui gratuites liées à l'employabilité. Voici quelques titres suggérés : *AFMT*, *MÉTA-Phare*, *Compétences génériques*, *Capsulerie FORA*, *Emploicom* et *Service à la clientèle.*

Informations supplémentaires

Pour en savoir plus sur le métier d'aide de bureau, visitez les sites Web suivants :

- ✓ Classification nationale des professions (CNP) – Code 1411
  www5.hrsdc.gc.ca/NOC/Francais/CNP/2011/Bienvenue.aspx
- ✓ Essentials Skills Training – Travail de bureau
  http://fr.copian.ca/biblio/apprenti/lleo/clerical_fr/clerical_fr.pdf
- ✓ Guichet-Emplois du gouvernement du Canada
  www.guichetemplois.gc.ca/accueil-fra.do?lang=fra
- ✓ Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité au travail – SIMDUT
  http://www.csst.qc.ca/publications/Pages/listePublications.aspx?ChoixThemes=SIMDUT&titre=Publications+sur+le+th%u00e8me+%3A+SIMDUT
- ✓ Travail sécuritaire – Guide d'ergonomie : Travail de bureau – Guide pour la prévention de lésions musculo-squelettiques
  http://www.travailsecuritairenb.ca/docs/officefrdist.pdf

Tâches proposées et additionnelles

Les trois tâches proposées dans ce document correspondent au niveau 1 (trois niveaux de difficulté : début, milieu et fin du niveau) du cadre du Curriculum en littératie des adultes de l'Ontario (CLAO) et touchent la grande compétence A – *Rechercher et utiliser de l'information*, niveau 1. Les annexes sont destinées à être utilisées par les personnes apprenantes et enrichissent les activités d'apprentissage qu'elles accompagnent. Les réponses aux questions des annexes sont fournies pour faciliter la tâche des formatrices.

La rubrique *Tâches additionnelles* à la dernière page donne quatre tâches que la formatrice peut présenter pour approfondir les notions du métier à l'étude. Le degré de complexité des activités et les savoirs qui y sont liés peuvent être modifiés selon les besoins des personnes apprenantes. Les descripteurs de rendement et les descripteurs de tâches du cadre du CLAO peuvent aider à apporter ces changements en fonction des besoins du groupe.

Tous droits réservés. © Centre FORA, 2017.
Le Centre FORA autorise la reproduction de cette fiche andragogique à des fins éducatives seulement.
Une mention de la source est nécessaire.

Lexique

Cette fiche permet à la formatrice de présenter et d'expliquer des nouveaux mots aux personnes apprenantes avant la lecture du livret. Cela leur permet de s'outiller en créant une banque personnalisée de mots à utiliser comme référentiel dans leur cahier personnel.

Mot	Synonyme ou définition
atout	moyen de réussir, chance de succès
charger	imposer ou confier à quelqu'un une responsabilité
compétences de frappe	vitesse de frappe et précision au clavier
comptabilité	système d'organisation de données financières d'une entreprise
confidentiel	informations qui doivent rester secrètes
connexe	étroitement lié, en rapport avec
dépendre de	être lié à quelque chose ou à quelqu'un, en avoir besoin
échéance	date à laquelle une opération doit être réalisée
entente	accord écrit ou verbal
fournitures de bureau	objets de bureau nécessaires à l'exercice du métier
interrompre	empêcher quelqu'un de continuer ce qu'il était en train de faire
inventaire	liste des biens ou produits d'une entreprise
judiciaire	qui a trait à la justice
logiciel	programme informatique qui accomplit une fonction précise (p. ex., traitement de texte; Microsoft Word® est un logiciel)
méthode	moyen, par étapes, de parvenir à un résultat
non-divulgation	fait de ne pas divulguer ou dévoiler des informations confidentielles
numériser	transformer un document sur papier en un document électronique (balayer, scanner)
politiques	lignes directrices sur la façon de faire quelque chose ou de se comporter
préalable	ce qui doit être fait avant une autre chose
priorité	élément de première importance
procédure	ensemble de règles qui doivent être respectées

Tous droits réservés. © Centre FORA, 2017.
Le Centre FORA autorise la reproduction de cette fiche andragogique à des fins éducatives seulement.
Une mention de la source est nécessaire.

récupérer	retrouver
saisie de données	opération qui consiste à intégrer de l'information dans des bases de données informatisées
tensions musculaires	douleurs dans les muscles
transférer	transmettre quelque chose à quelqu'un
trier	classer, répartir les différents éléments d'un ensemble selon des critères

Tous droits réservés. © Centre FORA, 2017.
Le Centre FORA autorise la reproduction de cette fiche andragogique à des fins éducatives seulement.
Une mention de la source est nécessaire.

Tâche 1 – Panneau de commande

A2

Grande compétence A : Rechercher et utiliser de l'information
Groupe de tâches A2 : Interpréter des documents

Niveau 1

Tâche	Interpréter le panneau de commande anglais d'une photocopieuse pour connaitre ses fonctions.

Appui préparatoire à la tâche jalon 109

Savoir (S)	Le panneau de commande anglais d'une photocopieuse, les boutons et les icônes
Savoir-faire (SF)	L'identification des boutons et des icônes sur un panneau de commande
Savoir-être (SE)	Le sens d'observation, l'attention aux détails

Activités d'apprentissage

- **(S)** Présenter aux personnes apprenantes le panneau de commande d'une photocopieuse à l'**Annexe 1**. Examiner les boutons de l'écran tactile et discuter de leur signification. Il est important de mentionner que l'écran d'accueil peut varier selon les paramètres de personnalisation et de la configuration administrative. Expliquer qu'il est important de pouvoir distinguer ces éléments sur le panneau de configuration d'une photocopieuse dans le métier d'aide de bureau.

- **(S)(SF)** Inviter les personnes apprenantes à analyser le panneau de commande à l'Annexe 1. Identifier ensemble les boutons et les icônes à partir de la liste sur le panneau de commande. Les mots sont écrits en anglais et en français.

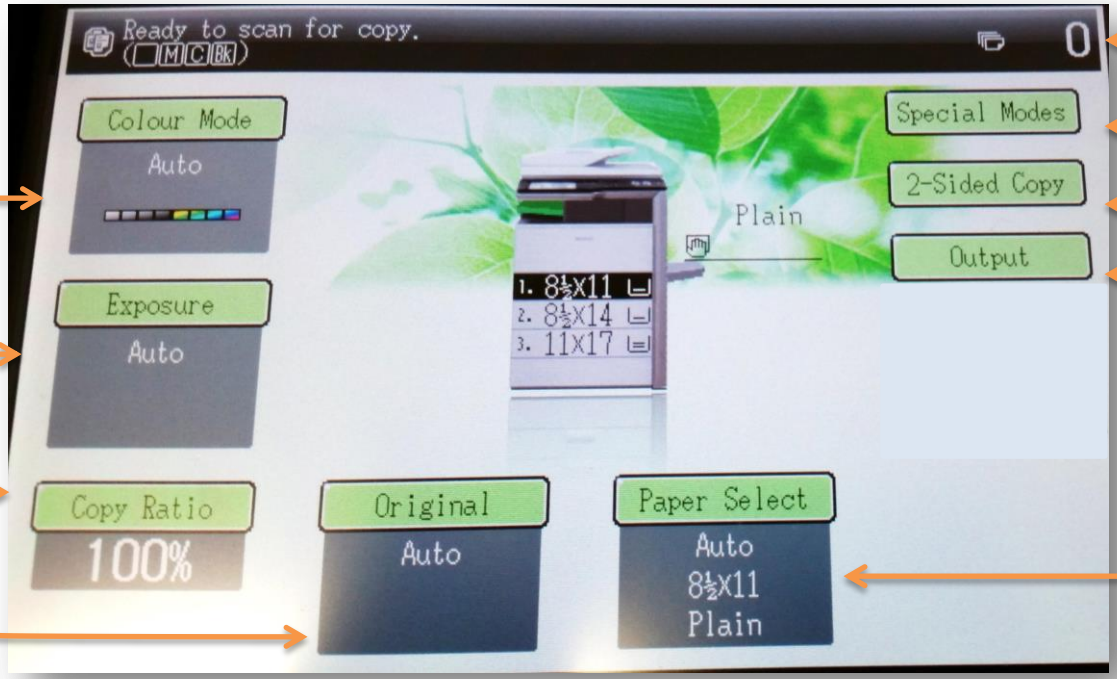
- **(SF)(SE)** Les inviter à répondre aux questions à l'**Annexe 2**. Faire un exemple en groupe en soulignant qu'il faut prêter attention aux mots clés pour trouver la bonne réponse.

- **(SE)** Une fois l'activité terminée, discuter des réponses et corriger l'annexe avec les personnes apprenantes.

Tous droits réservés. © Centre FORA, 2017.
Le Centre FORA autorise la reproduction de cette fiche andragogique à des fins éducatives seulement.
Une mention de la source est nécessaire.

Annexe 1

Le panneau de commande d'une photocopieuse



Mode de couleur (1)

Exposition (2)

Taux de reproduction (3)

Original (4)

(9) Nombre de copies

(8) Modes spéciaux

(7) Copie recto verso

(6) Sortie

(5) Choix de papier

Tous droits réservés. © Centre FORA, 2017.
Le Centre FORA autorise la reproduction de cette fiche andragogique à des fins éducatives seulement.
Une mention de la source est nécessaire.

Annexe 2

Questions

Le panneau de commande d'une photocopieuse

Indique le numéro qui correspond aux énoncés. Consulte le panneau de commande à l'Annexe 1.

J'utilise ce bouton pour :

a) changer le mode de couleur	
b) modifier le réglage d'exposition	
c) voir le nombre de copies configuré	
d) choisir une fonction de sortie : agrafage	
e) changer le format de papier utilisé	
f) agrandir ou diminuer le taux de reproduction	
g) sélectionner le mode recto verso	
h) entrer manuellement le format de l'original	
i) choisir des modes spéciaux comme décalage, marge	

Tous droits réservés. © Centre FORA, 2017.
Le Centre FORA autorise la reproduction de cette fiche andragogique à des fins éducatives seulement.
Une mention de la source est nécessaire.

Réponses

Questions

Le panneau de commande d'une photocopieuse

Indique le numéro du bouton qui correspond aux énoncés. Consulte le panneau de commande à l'Annexe 1.

J'utilise ce bouton pour :

a) changer le mode de couleur	1
b) modifier le réglage d'exposition	2
c) voir le nombre de copies configuré	9
d) choisir une fonction de sortie : agrafage	6
e) changer le format de papier utilisé	5
f) agrandir ou diminuer le taux de reproduction	3
g) sélectionner le mode recto verso	7
h) entrer manuellement le format de l'original	4
i) choisir des modes spéciaux comme décalage, marge	8

Tous droits réservés. © Centre FORA, 2017.
Le Centre FORA autorise la reproduction de cette fiche andragogique à des fins éducatives seulement.
Une mention de la source est nécessaire.

Tâche 2 – Prendre un rendez-vous au téléphone

B1 Grande compétence B : Communiquer des idées et de l'information
Groupe de tâches B1 : Interagir avec les autres

Niveau 1

Tâche	Jouer à un jeu de rôle pour prendre un rendez-vous au téléphone.

Appui préparatoire à la tâche jalon 115

Savoir (S)	L'importance du téléphone, les bonnes façons de répondre au téléphone, les stratégies de communication
Savoir-faire (SF)	Le jeu de rôle, la lecture d'un texte
Savoir-être (SE)	La confiance en soi, la facilité à communiquer

Activités d'apprentissage

- **(S)** Discuter avec les personnes apprenantes de l'importance du téléphone comme outil de communication pour une entreprise. Être capable de communiquer efficacement et de bien représenter l'entreprise peut avoir d'importantes répercussions sur son succès. Durant une conversation au téléphone, le langage non verbal n'entre pas en jeu, mais le langage paraverbal (la voix, le ton, etc.) en dit beaucoup. On dit même qu'il est important de sourire en parlant au téléphone.

- **(S)** Discuter des bonnes façons de répondre au téléphone et des stratégies de communication (p. ex., sourire, écouter, voix calme, vocabulaire approprié, débit de la voix, répondre avant la 3^{e} sonnerie, etc.)

- **(SF)(SE)** Commencer par jouer à un jeu de rôle en lisant ensemble la mise en situation à l'**Annexe 3**. Ensuite, poser oralement aux personnes apprenantes les questions à la page suivante. Vous pouvez pratiquer le même scénario en changeant le ton de la voix ou en inversant les rôles.

- **(SE)** Pour aller plus loin, improviser d'autres scénarios pour prendre un rendez-vous ou pour répondre au téléphone.

Tous droits réservés. © Centre FORA, 2017.
Le Centre FORA autorise la reproduction de cette fiche andragogique à des fins éducatives seulement.
Une mention de la source est nécessaire.

Annexe 3

Mise en situation : Dialogue

Aide de bureau : Bureau médical. Mélanie à l'appareil.

Kiley : Bonjour. J'appelle pour prendre rendez-vous.

Aide de bureau : Oui, quand voulez-vous un rendez-vous?

Kiley : Cette semaine.

Aide de bureau : Un instant s'il vous plait. Je vérifie son horaire.

Aide de bureau : Mercredi vers 13 heures?

Kiley : Oui. Très bien.

Aide de bureau : En fait, 13 h 30, ça vous irait?

Kiley : Mercredi à 13 h 30, c'est parfait.

Aide de bureau : Quelle est la raison de votre visite?

Kiley : Une douleur d'estomac qui ne passe pas.

Aide de bureau : D'accord. Je vais prendre votre nom.

Kiley : Santiago. Kiley Santiago.

Aide de bureau : Je confirme : alors, Madame Santiago, vous avez un rendez-vous le mercredi 18 juin à 13 h 30 avec le docteur Crispin. Ça va?

Kiley : Oui, merci.

Aide de bureau : Au revoir et bonne journée Madame.

Kiley : Bonne journée à vous aussi.

Tous droits réservés. © Centre FORA, 2017.
Le Centre FORA autorise la reproduction de cette fiche andragogique à des fins éducatives seulement.
Une mention de la source est nécessaire.

Réponses

Questions orales

1. **Quand est le rendez-vous de Kiley?** (le mercredi 18 juin à 13 h 30)
2. **Pourquoi veut-elle voir le docteur**? (douleur d'estomac)
3. **Quel est le nom de famille de Kiley?** (Santiago)
4. **L'aide de bureau est-elle polie au téléphone? Explique.** (elle dit «s'il vous plait» et «Madame»)
5. **Explique pourquoi la façon dont l'aide de bureau répond au téléphone est appropriée.** (Elle répond en indiquant le nom de l'entreprise et elle se nomme. Elle confirme tous les détails du rendez-vous avant de raccrocher.)

Tous droits réservés. © Centre FORA, 2017.
Le Centre FORA autorise la reproduction de cette fiche andragogique à des fins éducatives seulement.
Une mention de la source est nécessaire.

Tâche 3 – Vitesse de frappe

D Grande compétence D : Utiliser la technologie numérique

Niveau 1

Tâche	Taper un texte à l'ordinateur pour calculer sa vitesse de frappe au clavier.

Appui préparatoire à la tâche jalon 154

Savoir (S)	L'importance des compétences de frappe, la bonne position des doigts sur le clavier
Savoir-faire (SF)	L'identification des accents et des symboles de ponctuation sur le clavier, l'utilisation d'un clavier
Savoir-être (SE)	La débrouillardise, le sens de l'observation, l'attention aux détails

Activités d'apprentissage

(S) Revoir la page 19 du livret *Aides de bureau*. Discuter avec les personnes apprenantes de l'importance d'avoir des compétences de frappe dans le métier d'aide de bureau.

(S)(SF) Revoir la bonne position des doigts sur le clavier avec les personnes apprenantes. Leur expliquer que l'utilisation des dix doigts augmente la vitesse de frappe et permet de mieux éviter les fautes de frappe. Inviter les personnes apprenantes à s'exercer à identifier les éléments suivants et à les taper (accents, majuscules, minuscules) dans un traitement de texte comme *Microsoft Word®*, par exemple :

à	â	é	è	ê	.	,	;	P	c

(SF)(SF) Remettre l'**Annexe 4** aux personnes apprenantes et les inviter à lire les directives avant de faire l'activité. Ensuite, les inviter à se rendre au site Web suivant : https://www.ticken.fr/Teste-Dactylographie.html. Pendant une minute, elles taperont un texte à l'ordinateur pour calculer leur vitesse de frappe au clavier. Ce test calcule la vitesse de frappe en tenant compte du nombre de caractères tapés par minute et du nombre de mots tapés par minute. Il est important d'indiquer aux personnes apprenantes qu'elles doivent corriger les erreurs de frappe au fur et à mesure afin de pouvoir continuer à taper le texte pendant le test.

(SF)(SE) Une fois l'activité terminée, les inviter à insérer leurs résultats dans les tirets et à remplir l'autoévaluation. Ensuite, discuter de leur expérience avec le test

Tous droits réservés. © Centre FORA, 2017.
Le Centre FORA autorise la reproduction de cette fiche andragogique à des fins éducatives seulement.
Une mention de la source est nécessaire.

de vitesse. Qu'ont-elles pensé de l'activité? Pensent-elles avoir besoin de s'exercer davantage? Discuter des réponses de l'autoévaluation. Encourager les personnes apprenantes à s'exercer davantage pour améliorer ou maintenir leur niveau de vitesse de frappe.

Tous droits réservés. © Centre FORA, 2017.
Le Centre FORA autorise la reproduction de cette fiche andragogique à des fins éducatives seulement.
Une mention de la source est nécessaire.

Annexe 4

Test de vitesse de frappe

Nom : _____

1. Rends-toi au site Web suivant : https://www.ticken.fr/Teste-Dactylographie.html.
2. Clique sur le bouton DÉPART.
3. Clique sur le bouton COMMENCER.
4. Place bien tes doigts sur le clavier et tape le texte que tu vois au bas de l'écran.
5. Regarde l'écran lorsque tu tapes et non le clavier.
6. Si tu fais une erreur, tu dois la corriger avant de continuer.
7. Inscris tes résultats dans la case.

Résultats
Ma vitesse de frappe est de _____ caractères par minute, soit _____ mots par minute. Mon pourcentage de précision de frappe est de _____ sans fautes.

8. **Autoévaluation**

Je pourrais m'exercer davantage à :	✓
a) Augmenter la vitesse de frappe.	
b) Éviter les erreurs de frappe.	
c) Éviter de regarder le clavier.	
d) Bien placer mes doigts sur le clavier.	
e) Identifier les accents et les symboles de ponctuation.	
f) Taper plus lentement pour éviter de regarder le clavier.	

Tous droits réservés. © Centre FORA, 2017.
Le Centre FORA autorise la reproduction de cette fiche andragogique à des fins éducatives seulement.
Une mention de la source est nécessaire.

Tâches additionnelles

D Grande compétence D : Utiliser la technologie numérique — **Niveau 2**

Tâche	Transférer un courriel pour acheminer des messages à des collègues ou à des clients.

A1 Grande compétence A : Rechercher et utiliser de l'information
Groupe de tâches A1 : Lire des textes continus — **Niveau 2**

Tâche	Lire des étiquettes sur les fournitures de bureau pour prendre l'inventaire.

A1 Grande compétence A : Rechercher et utiliser de l'information
Groupe de tâches A1 : Lire des textes continus — **Niveau 2**

Tâche	Lire une note brève écrite par un collègue pour corriger les fautes.

B3 Grande compétence B : Communiquer des idées et de l'information
Groupe de tâches B3 : Remplir et créer des documents — **Niveau 3**

Tâche	Remplir un bordereau d'expédition de courrier pour préparer un envoi de colis.

Tous droits réservés. © Centre FORA, 2017.
Le Centre FORA autorise la reproduction de cette fiche andragogique à des fins éducatives seulement.
Une mention de la source est nécessaire.