



---

# **Normes pour le programme: Administration des affaires**

**Ces normes approuvées par le ministère de la Formation et des Collèges et Universités, mènent à l'obtention d'un Diplôme d'études collégiales de l'Ontario (niveau avancé) pour le programme postsecondaire Administration des affaires (code MFCU 60200) offert par les collèges d'arts appliqués et de technologie de l'Ontario.**

**Ministère de la Formation et des Collèges et Universités  
Décembre 2012**

## Pour la reproduction du document

Nous accordons la permission aux collèges d'arts appliqués et de technologie et aux établissements d'enseignement ou écoles de reproduire ce document en totalité ou en partie, par écrit ou électroniquement, aux fins suivantes :

1. Un collège d'arts appliqués et de technologie en Ontario ou une école peut reproduire ce document pour renseigner les apprenants, les candidats potentiels, les membres des comités consultatifs de programmes et pour la mise en œuvre de ce programme.
2. Un établissement d'enseignement ou une école peut reproduire ces normes pour informer les candidats intéressés à s'inscrire à ce programme dans un collège d'arts appliqués et de technologie de l'Ontario.

### **Conditions:**

1. Chaque reproduction doit porter l'inscription « Droit d'auteur © Imprimeur de la Reine pour l'Ontario, 2012 », au début du document ou de toute partie reproduite.
2. Il est toutefois interdit d'utiliser ce document à d'autres fins que celles susmentionnées et d'en faire la vente.
3. Le ministère de la Formation et des Collèges et Universités (MFCU) se garde le droit de révoquer la permission de reproduire ce document.

Pour obtenir la permission de reproduire ce document, en totalité ou en partie, à d'autres fins que celles susmentionnées, veuillez communiquer avec la :

Direction des programmes  
Unité des normes relatives aux programmes et de l'évaluation  
Ministère de la Formation et des Collèges et Universités

[psu@ontario.ca](mailto:psu@ontario.ca)

© Imprimeur de la Reine pour l'Ontario, 2012

ISBN 978-1-4606-0460-1 (PDF)

This document is also available in English.

# Remerciements

Le ministère de la Formation et des Collèges et Universités aimerait remercier les nombreux partenaires et organismes qui ont participé à l'élaboration des normes de ce programme. Le ministère aimerait tout particulièrement souligner le rôle important :

- de toutes les personnes et organisations qui ont participé à la consultation provinciale ;
- des coordonnateurs du programme Administration en affaires pour leur contribution à ce projet ainsi que les personnes chargées du projet de l'élaboration des normes soient Kathleen Geelen-Cervi de *Lambton College* et Louise Campagna de *La Cité collégiale* ;
- des personnes et des organismes qui ont participé aux sessions d'élaboration ou de révision et d'adaptation des normes en langue française ;
- des membres des comités consultatifs de programme pour leur contribution et leur appui.

# Table des matières

|  |           |
|--|-----------|
| <b>I. Introduction.....</b>  | <b>1</b>  |
| L'initiative d'élaboration des normes des programmes collégiaux .....          | 1         |
| Les normes .....   | 1         |
| Les normes de programme.....   | 2         |
| Les résultats d'apprentissage de la formation professionnelle .....            | 2         |
| L'élaboration des normes de programme .....                                    | 2         |
| La mise à jour des normes .....  | 3         |
| La spécificité francophone .....   | 3         |
| <b>II. Les résultats d'apprentissage de la formation professionnelle .....</b> | <b>4</b>  |
| Le Préambule .....   | 4         |
| Résultats d'apprentissage de la formation professionnelle.....                 | 6         |
| Glossaire .....  | 19        |
| <b>III. Les résultats d'apprentissage relatifs à l'employabilité.....</b>      | <b>20</b> |
| Contexte .....   | 20        |
| Domaines des résultats d'apprentissage relatifs à l'employabilité .....        | 20        |
| Application et Mise en œuvre .....   | 21        |
| <b>IV. La formation générale .....</b>   | <b>23</b> |
| Exigences .....  | 23        |
| But .....  | 23        |
| Thèmes.....  | 24        |

# I. Introduction

*Ce document présente les normes du programme postsecondaire Administration des affaires offert par les collèges d'arts appliqués et de technologie de l'Ontario (code MFCU 60200) et menant à l'obtention d'un Diplôme d'études collégiales de l'Ontario (niveau avancé).*

## L'initiative d'élaboration des normes des programmes collégiaux

En 1993, le gouvernement de l'Ontario mettait sur pied l'initiative d'élaboration des normes des programmes collégiaux dans le but d'harmoniser dans une plus grande mesure les programmes collégiaux offerts dans toute la province, d'élargir l'orientation de ces programmes pour assurer que les personnes titulaires d'un certificat ou d'un diplôme acquièrent la faculté de s'adapter et continuent à apprendre, et de justifier auprès du public la qualité et la pertinence des programmes collégiaux.

L'unité des normes relatives aux programmes et de l'évaluation du ministère de la Formation et des Collèges et Universités a le mandat d'élaborer, de réviser et d'approuver les normes des programmes postsecondaires pour l'ensemble des collèges d'arts appliqués et de technologie de l'Ontario.

## Les normes

Les normes s'appliquent à tous les programmes postsecondaires similaires offerts par les collèges ontariens. Elles sont de trois ordres :

- les résultats d'apprentissage de la **formation professionnelle** ;
- les résultats d'apprentissage **relatifs à l'employabilité** ;
- les exigences de la **formation générale**.

Ces normes déterminent les connaissances, les aptitudes et les attitudes essentielles que l'apprenant doit démontrer pour obtenir son certificat ou son diplôme dans le cadre du programme.

Chaque collège d'arts appliqués et de technologie qui offre ce programme conserve l'entière responsabilité de l'organisation et des modes de prestation du programme. Le collège a également la responsabilité d'élaborer, s'il y a lieu, des résultats d'apprentissage locaux pour répondre aux besoins et aux intérêts régionaux.

## Les normes de programme

Les résultats d'apprentissage représentent la preuve ultime de l'apprentissage et de la réussite. Il ne s'agit pas d'une simple liste de compétences distinctes ou d'énoncés généraux portant sur les connaissances et la compréhension. Les résultats d'apprentissage ne doivent pas être traités de façon isolée mais plutôt vus comme un tout. Ils décrivent les éléments du rendement qui démontrent que les personnes titulaires d'un certificat ou d'un diplôme du programme ont réalisé un apprentissage significatif, et que ceci a été vérifié.

Les normes assurent des résultats comparables pour les personnes titulaires d'un certificat ou d'un diplôme d'un programme, tout en permettant aux collèges de prendre des décisions sur l'organisation et les modes de prestation du programme.

## Les résultats d'apprentissage de la formation professionnelle

Les **résultats d'apprentissage** représentent les connaissances, les aptitudes et les attitudes que l'apprenant doit démontrer pour avoir droit au certificat ou au diplôme.

Les **éléments de performance** rattachés aux résultats d'apprentissage définissent et précisent le niveau de performance nécessaire à l'atteinte du résultat d'apprentissage. Ils représentent les étapes à franchir en relation avec les résultats d'apprentissage. La performance des apprenants doit être évaluée en fonction des résultats d'apprentissage et non en fonction des éléments de performance.

## L'élaboration des normes de programme

Le gouvernement de l'Ontario a décrété que tous les programmes d'études collégiales postsecondaires devraient, en plus des résultats d'apprentissage de la formation professionnelle, viser un ensemble plus large des résultats d'apprentissage relatifs à l'employabilité. Cette combinaison devrait assurer que les personnes titulaires d'un certificat ou d'un diplôme possèdent les aptitudes requises pour réussir leur vie professionnelle et personnelle.

L'élaboration des normes de la formation professionnelle repose sur un vaste processus de consultation auquel participent des personnes et organismes du domaine : employeurs, associations professionnelles, personnes titulaires d'un certificat ou d'un diplôme, apprenants, personnel scolaire et cadre, représentants de divers établissements. Selon ces divers intervenants, les résultats d'apprentissage de la formation professionnelle représentent le plus haut degré d'apprentissage et de performance que les personnes titulaires d'un certificat ou d'un diplôme doivent atteindre dans le cadre du programme.

## La mise à jour des normes

Afin que ces normes reflètent convenablement les besoins des étudiants et du marché du travail de la province de l'Ontario, le ministère de la Formation et des Collèges et Universités effectuera périodiquement la révision de la pertinence des résultats d'apprentissage de la formation professionnelle du programme Administration des affaires. Pour vous assurer que cette version des normes est la plus récente, veuillez communiquer avec le [ministère de la Formation et des Collèges et Universités](#).

## La spécificité francophone

De façon générale, les normes d'un programme de langue française sont similaires à celles d'un programme offert en anglais. Par contre, la révision des normes de programmes offerts en français a, dans certains cas, entraîné une adaptation visant une réponse plus conforme aux besoins des francophones. La reconnaissance de la spécificité et des besoins de la communauté francophone a exigé l'ajout de deux résultats d'apprentissage relatifs à l'employabilité, l'un dans le domaine des communications et l'autre dans le domaine des relations interpersonnelles.

En ce qui concerne les résultats d'apprentissage de la formation professionnelle, ils font l'objet d'une révision et d'une adaptation effectuées par un groupe d'experts pour chacun des programmes postsecondaires.

## II. Les résultats d'apprentissage de la formation professionnelle

*Les personnes titulaires d'un diplôme du programme Administration des affaires doivent démontrer qu'elles ont atteint, en matière de formation professionnelle, les treize résultats d'apprentissage sous mentionnés ainsi que les résultats d'apprentissage relatifs à l'employabilité, en plus d'avoir satisfait aux exigences de la formation générale.*

### Le Préambule

Les personnes diplômées du programme Administration des affaires s'acquittent de diverses fonctions commerciales aux niveaux local, national et mondial. Elles auront démontré une compréhension pratique des principes et des pratiques clés nécessaires pour réussir dans le secteur des affaires.

Les personnes diplômées sont prêtes à travailler au sein de diverses équipes et à diriger des projets avec des compétences pertinentes et pratiques. Les personnes diplômées utilisent un vaste éventail de connaissances et de compétences dans des domaines comme les finances, la comptabilité, les ressources humaines, la gestion des activités, le marketing, la vente ainsi que les technologies de l'information et des communications. De plus, grâce à d'excellentes techniques de présentation et de recherche, ces personnes tirent profit de leurs connaissances fonctionnelles dans de nombreux domaines d'une organisation et élaborent des stratégies pour des équipes inter fonctionnelles.

Les personnes diplômées travaillent d'une manière éthique, légale et socialement responsable.

Les personnes diplômées du programme Administration des affaires travaillent dans divers milieux au sein des secteurs commerciaux et industriels, tant au niveau national qu'international, notamment dans le secteur manufacturier, le secteur de la vente au détail, les institutions financières, les services gouvernementaux, les cabinets d'experts-conseils et les autres petites et grandes entreprises. De nature générale, ce programme vise à offrir un vaste éventail de possibilités de carrière.

Dans le cadre d'ententes entre les collèges, les universités et les organisations professionnelles, les personnes diplômées peuvent obtenir des crédits en vue de l'obtention de diplômes et de certificats pertinents. Pour obtenir de plus amples renseignements sur ces ententes, les personnes intéressées doivent communiquer avec leur collègue.

## **Sommaire des résultats d'apprentissage de la formation professionnelle Administration des affaires (Diplôme d'études collégiales de l'Ontario - niveau avancé)**

*La personne diplômée a démontré de façon fiable son habileté à*

- 1. évaluer les répercussions des enjeux mondiaux sur les occasions d'affaires d'une organisation en effectuant une analyse du contexte\*.**
- 2. appliquer les principes de développement durable\*, de responsabilité sociale et d'éthique de l'entreprise en vue de soutenir les initiatives commerciales d'une organisation.**
- 3. évaluer et utiliser des concepts, des systèmes et des technologies actuels pour soutenir les initiatives commerciales d'une organisation.**
- 4. effectuer et présenter des recherches pour appuyer le processus décisionnel en matière de commerce.**
- 5. planifier, mettre en œuvre et évaluer les projets en appliquant des principes de gestion de projet.**
- 6. effectuer le travail conformément aux lois, aux règlements et aux pratiques commerciales applicables.**
- 7. mettre en application les pratiques en ressources humaines pour soutenir les objectifs de la direction et ceux de l'organisation.**
- 8. utiliser des principes comptables et financiers pour soutenir la direction et les activités d'une organisation.**
- 9. évaluer les concepts et les stratégies de marketing et de vente et les appliquer aux besoins d'une organisation.**
- 10. décrire les principes de la gestion de la chaîne d'approvisionnement\* et de la gestion des activités et évaluer leurs répercussions sur les activités d'une organisation.**
- 11. participer à l'élaboration d'un plan d'affaires.**
- 12. élaborer des stratégies de développement personnel et de perfectionnement professionnel sur une base continue pour améliorer le rendement au travail dans le secteur commercial.**
- 13. décrire les stratégies utilisées pour gérer les risques dans les activités commerciales d'une organisation.**

*Note:* Les résultats d'apprentissage ont été numérotés à titre de référence, et la numérotation n'indique pas un ordre de priorité ou une pondération en fonction de l'importance.

*\* Voir le glossaire*

## Résultats d'apprentissage de la formation professionnelle

1. *La personne diplômée a démontré de façon fiable son habileté à*

**évaluer les répercussions des enjeux mondiaux sur les débouchés commerciaux d'une organisation en effectuant une analyse du contexte\*.**

### Éléments de performance

- Décrire les éléments d'une analyse du contexte\*
- Analyser les répercussions de la mondialisation sur les entreprises canadiennes et l'importance de trouver des partenaires commerciaux
- Analyser les répercussions des enjeux environnementaux et éthiques sur les débouchés commerciaux (p. ex., la confidentialité, la responsabilité sociale de l'entreprise, les changements climatiques, le développement durable et la corruption aux niveaux commercial et politique)
- Analyser les répercussions des changements et des tendances politiques actuels et historiques sur les débouchés commerciaux
- Discuter des stratégies utilisées pour répondre aux tendances mondiales
- Souligner le rôle que jouent les institutions canadiennes et internationales pour soutenir ou faciliter les débouchés commerciaux internationaux
- Analyser les répercussions des facteurs géographiques et culturels sur les débouchés commerciaux (p. ex., l'emplacement, les fuseaux horaires, la religion, les coutumes et les langues parlées)
- Analyser les répercussions des facteurs micro et macro-économiques pertinents sur les débouchés commerciaux (p. ex., les politiques fiscales et monétaires, la dynamique des populations, les marchés émergents, l'influence grandissante des pays en développement, l'instabilité politique et économique, l'inflation, les fluctuations monétaires, le protectionnisme, la croissance de sous-traitance et les zones régionales d'échanges commerciaux)
- Analyser les répercussions des accords et des organismes commerciaux internationaux importants sur les débouchés commerciaux internationaux (p. ex., l'Accord de libre-échange nord-américain [ALENA], l'Organisation mondiale du commerce [OMC], l'Union européenne [UE], l'Association des Nations de l'Asie du Sud-Est [ANASE], le Marché commun de l'Afrique de l'Est et de l'Afrique australe [COMESA] et le Marché commun du cône sud [Mercosur])
- Discuter des répercussions des technologies actuelles et émergentes sur les débouchés commerciaux (p. ex., les médias sociaux, le cybercommerce, les technologies sans fil et la logistique en temps réel)

\* Voir le glossaire

2. *La personne diplômée a démontré de façon fiable son habileté à*

**appliquer les principes de développement durable\*, de responsabilité sociale et d'éthique de l'entreprise en vue de soutenir les initiatives commerciales d'une organisation.**

### **Éléments de performance**

- Consigner de manière précise et honnête toutes les activités, les observations et les évaluations liées à l'emploi
- Accepter une responsabilité personnelle eu égard à toutes les données recueillies et analysées
- Identifier les préoccupations ou problèmes personnels et sociaux qui ont une incidence sur les projets environnementaux
- Discuter de la nécessité d'intégrer les principes de développement durable, de gouvernance et de responsabilité sociale de l'entreprise dans le processus décisionnel
- Décrire les répercussions des enjeux environnementaux et éthiques (p. ex., l'élimination des déchets, la publicité mensongère, la subornation, les conflits d'intérêts et la corruption) sur les activités d'une organisation
- Se conformer aux politiques, aux procédures, aux principes et aux pratiques de l'entreprise
- Consulter des personnes dûment qualifiées dans des domaines où il existe un manque de connaissances et d'expérience

\* Voir le glossaire

3. *La personne diplômée a démontré de façon fiable son habileté à*

**évaluer et utiliser des concepts, des systèmes et des technologies actuels pour soutenir les initiatives commerciales d'une organisation.**

**Éléments de performance**

- Déterminer et évaluer la nécessité d'intégrer des technologies, des concepts et des systèmes actuels et émergents dans la mission et les objectifs globaux de l'organisation
- Utiliser les technologies actuelles appropriées pour produire les rapports et les documents commerciaux nécessaires (p. ex., le traitement de texte, les tableurs et le traitement des données)
- Utiliser les technologies actuelles appropriées pour soutenir les activités comptables et financières d'une organisation
- Analyser les répercussions des technologies actuelles et émergentes\* pour ce qui est de soutenir la stratégie commerciale globale de l'organisation (p. ex., l'échange de données informatisé [EDI], la gestion de la chaîne d'approvisionnement, les médias sociaux, le cybercommerce, le marketing numérique, le financement numérique, les technologies sans fil et la logistique en temps réel)
- Utiliser les technologies actuelles appropriées pour entamer les communications et les négociations
- Utiliser les technologies actuelles appropriées pour organiser, planifier et tenir des réunions au sein d'une entreprise
- Utiliser les technologies actuelles appropriées pour élaborer des présentations efficaces appuyant le plan et les débouchés commerciaux de l'entreprise
- Déterminer et évaluer l'importance stratégique, les mesures de protection et les risques associés à l'utilisation des technologies actuelles et émergentes (p. ex., la sécurité des renseignements et les contraintes technologiques)
- Identifier et évaluer les répercussions de l'utilisation des renseignements obtenus par des méthodes numériques pour soutenir les initiatives commerciales et les publications sans une reconnaissance ou une autorisation adéquate (p. ex., les droits d'auteur, les enjeux liés à la propriété intellectuelle et le plagiat)
- Expliquer l'importance d'une tenue à jour et d'une gestion appropriées des documents et des dossiers pour appuyer les activités d'une organisation

\* Voir le glossaire

4. *La personne diplômée a démontré de façon fiable son habileté à*

**effectuer et présenter des recherches pour appuyer le processus décisionnel en matière de commerce.**

**Éléments de performance**

- Identifier et évaluer le but de la recherche
- Identifier, évaluer et recueillir les données requises pour la recherche
- Faire la différence entre les données primaires et les données secondaires et suggérer des stratégies de collecte de données appropriées (p. ex., les groupes de discussion, les sondages, les publications de l'industrie, les moteurs de recherche sur Internet ainsi que les réseaux industriels et professionnels)
- Valider l'intégrité des données et adopter une perspective impartiale et équilibrée dans le cadre de la recherche et de l'interprétation des données
- Utiliser les outils mathématiques et statistiques ainsi que les logiciels appropriés pour traiter les données, cerner les tendances, répondre aux questions de nature commerciale et produire les rapports
- Recommander et évaluer les plans d'action possibles en fonction des résultats de la recherche
- Utiliser la technologie appropriée pour organiser et présenter les résultats de la recherche dans un format qui sera clairement compris et accessible par les utilisateurs finaux et la direction (p. ex., avec des graphiques, des tableaux, un langage et des termes appropriés ainsi qu'un dossier électronique adéquat)

5. *La personne diplômée a démontré de façon fiable son habileté à*

**planifier, mettre en œuvre et évaluer les projets en appliquant des principes de gestion de projet.**

### **Éléments de performance**

- Déterminer les objectifs, les échéances et le budget du projet
- Expliquer l'interdépendance entre la portée, le temps et le coût dans un projet
- Déterminer les tâches, les ressources, les rôles et les responsabilités de l'ensemble des participants et des parties concernées
- Utiliser le logiciel approprié pour organiser les tâches et affecter les ressources en vue d'atteindre les objectifs du projet
- Produire des diagrammes de Gantt, des rapports de méthode de programme optimale (PERT) et des rapports de chemin critique
- Préparer des rapports sur les coûts, les tâches et l'ordonnancement des besoins en ressources et assurer leur surveillance en vue d'atteindre les objectifs du projet
- Soutenir la mise en œuvre et la surveillance du projet au moyen de diagrammes de Gantt
- Évaluer le projet en examinant les objectifs, les échéances et les ressources

6. *La personne diplômée a démontré de façon fiable son habileté à*

**effectuer le travail conformément aux lois, aux règlements et aux pratiques commerciales applicables.**

### **Éléments de performance**

- Analyser les répercussions des règlements sur les activités commerciales
- Identifier les lois, les pratiques, les conventions et les règlements nationaux et internationaux applicables qui influent sur les activités commerciales d'une organisation
- Expliquer les répercussions du fardeau de la conformité sur les activités d'une organisation
- Décrire les stratégies visant à gérer les risques liés à la conformité aux règlements ou aux attentes des clients
- Analyser les répercussions des enjeux juridiques sur les initiatives commerciales d'une organisation (p. ex., la forme juridique de l'entreprise, les droits de la personne, la santé et la sécurité, les normes en matière d'emploi, la propriété intellectuelle et la confidentialité des renseignements)
- Utiliser des méthodes appropriées pour traiter les renseignements confidentiels dans le contexte commercial
- Expliquer l'importance des normes professionnelles
- Déterminer à quel moment il s'avère approprié d'obtenir des conseils juridiques

7. *La personne diplômée a démontré de façon fiable son habileté à*

**mettre en application les pratiques en ressources humaines pour soutenir les objectifs de la direction et ceux de l'organisation.**

### **Éléments de performance**

- Évaluer les structures organisationnelles de diverses organisations
- Analyser le rôle de la fonction des ressources humaines et ses répercussions sur le plan d'affaires stratégique d'une organisation
- Décrire le rôle des ressources humaines qui consiste à soutenir tous les domaines fonctionnels d'une organisation
- Planifier et prévoir les besoins en ressources humaines
- Identifier le rôle changeant des ressources humaines dans la formulation des politiques et la planification de l'avenir
- Appliquer les principes des ressources humaines pour appuyer le recrutement, la sélection, l'embauche, le congédiement, la rémunération et les avantages sociaux
- Participer à l'élaboration de l'orientation, des programmes de formation et des stratégies de participation des employés
- Décrire les répercussions des lois canadiennes relatives aux droits de la personne, à l'emploi et au travail sur les stratégies en matière de ressources humaines d'une organisation
- Discuter des enjeux et des défis associés aux lieux de travail syndiqués

8. *La personne diplômée a démontré de façon fiable son habileté à*

**utiliser des principes comptables et financiers pour soutenir la gestion et les activités d'une organisation.**

### **Éléments de performance**

- Expliquer les méthodes comptables de base
- Utiliser un logiciel approprié pour effectuer des opérations comptables de base
- Expliquer les principes de la comptabilité par activité
- Évaluer le rendement d'une organisation en analysant ses états financiers
- Utiliser le logiciel approprié pour préparer et présenter les documents et les rapports financiers
- Effectuer des opérations mathématiques, manuellement ou par voie électronique, pour soutenir une évaluation quantitative de base d'un dossier commercial (p. ex., le pourcentage, l'intérêt composé, les coûts-avantages, la valeur actualisée nette, le taux de rendement, le rendement de l'investissement et l'indice de rentabilité)
- Analyser les flux de trésorerie et déterminer comment financer les manques à gagner ou investir les fonds excédentaires
- Décrire les stratégies de contrôle des coûts et d'équilibre des budgets
- Cerner et analyser les risques financiers associés aux activités commerciales d'une organisation
- Contribuer à l'élaboration du plan financier, y compris la présentation d'un bilan, des profits et pertes prévus et du flux de trésorerie prévu
- Calculer le rendement du capital investi

9. *La personne diplômée a démontré de façon fiable son habileté à*

**évaluer les concepts et les stratégies de marketing et de vente et les appliquer aux besoins d'une organisation.**

### **Éléments de performance**

- Évaluer l'environnement marketing, la segmentation du marché ainsi que les rôles du produit, du prix, de l'emplacement et de la promotion
- Appliquer les concepts fondamentaux du marketing et de la vente à divers produits ou services
- Évaluer l'importance des comportements des clients dans la conception des stratégies de marketing et de vente
- Utiliser les variables du marché dans la conception d'un plan de marketing (p. ex., les considérations économiques et sociales, les lois et les règlements, la technologie, la concurrence, les canaux de distribution, l'environnement, la politique, les caractéristiques démographiques, le développement durable\* et la culture)
- Discuter des répercussions des changements technologiques sur les stratégies de marketing et de vente (p. ex., le cybercommerce, les médias sociaux et la gestion de la relation client (GRC))
- Décrire les caractéristiques de la gestion des relations avec la clientèle
- Illustrer l'importance du réseautage, des foires et des missions commerciales ainsi que des aptitudes à l'entrepreneuriat dans la découverte des débouchés commerciaux au sein des marchés mondiaux
- Discuter du rôle des communications marketing dans le soutien des besoins d'une organisation
- Évaluer l'importance de la gestion de la chaîne d'approvisionnement\* relativement aux objectifs de marketing et aux ventes

\* Voir le glossaire

10. *La personne diplômée a démontré de façon fiable son habileté à*

**décrire les principes de la gestion de la chaîne d'approvisionnement\* et de la gestion des activités et évaluer leurs répercussions sur les activités d'une organisation.**

### **Éléments de performance**

- Illustrer la relation entre les priorités opérationnelles actuelles et le plan stratégique de l'organisation
- Évaluer le rôle des stratégies en matière de gestion de la chaîne d'approvisionnement\*, de logistique et de stocks dans le soutien des exigences opérationnelles
- Discuter de l'importance de la conception et de l'entretien continu des installations et du matériel
- Évaluer les stratégies relatives au calendrier de la production et du personnel qui soutiennent l'exploitation la plus productive d'une installation
- Expliquer l'importance de l'analyse comparative concurrentielle pour la compétitivité de l'organisation
- Évaluer les répercussions des processus de conception des produits et des services ainsi que des analyses comparatives concurrentielles sur la productivité
- Évaluer les répercussions des systèmes et des programmes de contrôle et d'assurance de la qualité sur le rendement d'une organisation
- Cerner les stratégies visant à améliorer l'efficacité opérationnelle et la productivité d'une organisation
- Expliquer l'importance de respecter et de consigner les protocoles

\* Voir le glossaire

11. *La personne diplômée a démontré de façon fiable son habileté à*  
**participer à l'élaboration d'un plan d'affaires.**

### **Éléments de performance**

- Identifier les structures organisationnelles et expliquer l'interrelation entre les divers services et les diverses fonctions au sein d'une organisation
- Expliquer et évaluer le but d'un plan d'affaires
- Distinguer les principaux composants d'un plan d'affaires
- Harmoniser le plan avec les objectifs de marketing et de vente, la capacité des opérations et les autres ressources
- Utiliser le logiciel approprié pour participer à l'élaboration d'un plan d'affaires
- Participer à la préparation d'une analyse avantages-coûts et du rendement du capital investi
- Participer à la présentation des états financiers
- Participer à l'élaboration du plan financier
- Décrire les enjeux cruciaux et discuter des stratégies de gestion des risques.
- Analyser les répercussions d'un plan d'affaires sur les priorités et les stratégies organisationnelles
- Distinguer les défis liés à la mise en œuvre d'un plan d'affaires

12. *La personne diplômée a démontré de façon fiable son habileté à*

**élaborer des stratégies de développement personnel et de perfectionnement professionnel sur une base continue pour améliorer le rendement au travail dans le secteur commercial.**

### **Éléments de performance**

- Utiliser les commentaires constructifs pour améliorer le rendement au travail
- Élaborer une stratégie pour demeurer au diapason des demandes et des tendances changeantes en matière de main-d'œuvre et des progrès technologiques dans le domaine du commerce
- Rechercher des cours, des ateliers et des programmes de formation afin d'augmenter les possibilités d'emploi dans le secteur commercial
- Participer à des activités comprenant la réflexion critique et l'auto-évaluation afin de promouvoir la compétence professionnelle
- Distinguer les rôles et les avantages des organisations et des certifications professionnelles
- Élaborer un plan visant à établir un réseau professionnel et à participer à des activités et à des associations professionnelles de commerce
- Mettre en application des compétences qui permettent de travailler efficacement en groupes ou en équipes en vue d'atteindre les buts visés et de résoudre les enjeux soulevés par les idées et les opinions divergentes
- Évaluer l'importance des compétences en entrepreneuriat pour l'avancement professionnel
- Élaborer un plan qui comprend des stratégies et des activités d'apprentissage

13. *La personne diplômée a démontré de façon fiable son habileté à*

**décrire les stratégies utilisées pour gérer les risques dans les activités commerciales d'une organisation.**

### **Éléments de performance**

- Discuter de l'importance d'effectuer régulièrement des analyses du contexte
  - Discuter du besoin de gérer le changement de façon proactive
  - Discuter de l'importance des plans d'urgence
  - Identifier les risques pour les activités commerciales d'une organisation
  - Déterminer si les risques identifiés doivent être transférés, évités, réduits ou acceptés et proposer un plan d'action visant à en minimiser les répercussions.
- des compétences en entrepreneuriat pour l'avancement professionnel

## Glossaire

**Analyse du contexte** – Une évaluation exhaustive de l'environnement actuel de l'entreprise. Elle comporte l'acquisition de données et l'utilisation de renseignements sur les événements, les tendances et les relations au sein de l'environnement de l'entreprise pour aider les décideurs à élaborer leurs plans organisationnels et stratégiques. L'analyse du contexte comprend l'évaluation de nombreux éléments, y compris sans toutefois s'y limiter, les influences démographiques, économiques, sociales, politiques, culturelles, juridiques et technologiques.

**Chaîne d'approvisionnement** – Système d'organisations, de personnes, de technologies, d'activités, d'information et de ressources servant à déplacer un produit ou un service du fournisseur au client. La chaîne d'approvisionnement est un volet de la chaîne de valeur. (FITT, Les ressources humaines : un élément déterminant de la capacité et des compétences en commerce international du Canada, 2011, page 75)

**Durabilité** - La durabilité comprend l'idéal éthique qui exige l'optimisation de la capacité limite ainsi que la vitalité de trois systèmes interdépendants : l'environnemental, le social et l'économique. Le développement durable est un développement qui répond aux besoins du présent, sans compromettre la capacité pour les générations futures de répondre aux leurs. (Source: Bruntland Report: Our Common Future, 1987)

**Technologies émergentes** – Technologies qui ne font pas encore partie de l'usage courant mais qui seront adoptées à court terme. Il appert qu'une technologie émergente fera partie de l'usage courant une fois que son application arrivera à maturité.

### III. Les résultats d'apprentissage relatifs à l'employabilité

*Toutes les personnes titulaires d'un diplôme du programme Administration des affaires doivent démontrer qu'ils ont atteint les treize résultats d'apprentissage de la formation professionnelle, les résultats d'apprentissage relatifs à l'employabilité ainsi que les exigences de la formation générale.*

#### Contexte

Les résultats d'apprentissage relatifs à l'employabilité désignent les connaissances, habiletés et attitudes qui, sans égard au programme d'études ou à la discipline d'un apprenant, sont essentielles à la réussite professionnelle et personnelle ainsi qu'à l'apprentissage continu.

L'atteinte de ces résultats d'apprentissage relatifs à l'employabilité par les apprenants ainsi que par les personnes titulaires d'un certificat ou d'un diplôme des collèges d'arts appliqués et de technologie de l'Ontario repose sur trois hypothèses fondamentales :

- ces résultats d'apprentissage relatifs à l'employabilité sont importants pour que chaque adulte puisse réussir dans la société d'aujourd'hui.
- nos collèges sont bien outillés et bien positionnés pour préparer les personnes titulaires d'un certificat ou d'un diplôme à atteindre ces résultats d'apprentissage relatifs à l'employabilité.
- ces résultats d'apprentissage relatifs à l'employabilité sont essentiels pour toutes les personnes titulaires d'un Certificat d'études collégiales de l'Ontario, d'un Diplôme d'études collégiales de l'Ontario ou d'un Diplôme d'études collégiales de l'Ontario de niveau avancé, qu'elles désirent poursuivre leurs études ou intégrer le marché du travail.

#### Domaines des résultats d'apprentissage relatifs à l'employabilité

Les résultats d'apprentissage relatifs à l'employabilité se rapportent aux six domaines essentiels suivants :

- la communication
- les mathématiques
- la pensée critique et la résolution de problèmes
- la gestion de l'information
- les relations interpersonnelles
- la gestion personnelle

## Application et Mise en œuvre

Pour chacun des six domaines, il y a des domaines précis ainsi que des résultats d'apprentissage. Le tableau qui suit illustre la relation entre les domaines, les domaines précis et les résultats d'apprentissage que doivent atteindre les personnes diplômées de tous les programmes d'études postsecondaires menant à l'obtention d'un des titres de compétence susmentionnés.

Les résultats d'apprentissage relatifs à l'employabilité peuvent être intégrés dans les cours de formation professionnelle ou de formation générale ou encore faire l'objet de cours distincts. Toutes les personnes titulaires d'un certificat ou d'un diplôme doivent démontrer de façon fiable l'atteinte de chacun des résultats d'apprentissage.

| <b>DOMAINES</b>                                 | <b>DOMAINES PRÉCIS :<br/>Les personnes titulaires d'un certificat ou d'un diplôme doivent démontrer leur capacité à :</b>   | <b>RÉSULTATS D'APPRENTISSAGE :<br/>Les personnes titulaires d'un certificat ou d'un diplôme ont démontré de façon fiable sa capacité à :</b>  |
|---|---|---|
| LA COMMUNICATION                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Lecture</li> <li>- Écriture</li> <li>- Communication orale</li> <li>- Écoute</li> <li>- Présentation d'informations</li> <li>- Interprétation visuelle de documents</li> </ul>     | <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>communiquer d'une façon claire, concise et correcte, sous la forme écrite, orale et visuelle, en fonction des besoins de l'auditoire;</i></li> <li>- <i>répondre aux messages écrits, oraux et visuels de façon à assurer une communication efficace;</i></li> <li>- <i>communiquer oralement et par écrit en anglais;</i></li> </ul> |
| LES MATHÉMATIQUES                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Compréhension et application de concepts et raisonnement mathématiques</li> <li>- Analyse et utilisation de données numériques</li> <li>- Conceptualisation</li> </ul>             | <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>exécuter des opérations mathématiques avec précision;</i></li> </ul>  |
| LA PENSÉE CRITIQUE ET LA RÉOLUTION DE PROBLÈMES | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Interprétation</li> <li>- Analyse</li> <li>- Évaluation</li> <li>- Inférence</li> <li>- Explication</li> <li>- Autorégulation</li> <li>- Pensée créative et innovatrice</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>appliquer une approche systématique de résolution de problèmes;</i></li> <li>- <i>utiliser une variété de stratégies pour prévoir et résoudre des problèmes;</i></li> </ul>   |

| DOMAINES                        | DOMAINES PRÉCIS :<br>Les personnes titulaires d'un certificat ou d'un diplôme doivent démontrer leur capacité à :  | RÉSULTATS D'APPRENTISSAGE :<br>Les personnes titulaires d'un certificat ou d'un diplôme ont démontré de façon fiable sa capacité à :   |
|---------------------------------|--|--|
| LA GESTION DE L'INFORMATION     | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cueillette et gestion de l'information</li> <li>- Choix et utilisation de la technologie et des outils appropriés pour exécuter une tâche ou un projet</li> <li>- Culture informatique</li> <li>- Recherche sur Internet</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>localiser, sélectionner, organiser et documenter l'information au moyen de la technologie et des systèmes informatiques appropriés;</i></li> <li>- <i>analyser, évaluer et utiliser l'information pertinente provenant de sources diverses;</i></li> </ul>   |
| LES RELATIONS INTERPERSONNELLES | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Travail en équipe</li> <li>- Gestion des relations interpersonnelles</li> <li>- Résolution de conflits</li> <li>- Leadership</li> <li>- Réseautage</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>respecter les diverses opinions, valeurs et croyances, ainsi que la contribution des autres membres du groupe;</i></li> <li>- <i>interagir avec les autres membres d'un groupe ou d'une équipe de façon à favoriser de bonnes relations de travail et l'atteinte d'objectifs;</i></li> <li>- <i>affirmer en tant que Francophone ses droits et sa spécificité culturelle et linguistique;</i></li> </ul> |
| LA GESTION PERSONNELLE          | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestion de soi</li> <li>- Gestion du changement avec souplesse et adaptabilité</li> <li>- Réflexion critique</li> <li>- Sens des responsabilités</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>12. <i>gérer son temps et diverses autres ressources pour réaliser des projets;</i></li> <li>13. <i>assumer la responsabilité de ses actes et de ses décisions.</i></li> </ul>  |

## IV. La formation générale

*Toutes les personnes titulaires d'un diplôme du programme Administration des affaires doivent démontrer de façon fiable qu'elles ont atteint les exigences relatives à la formation générale ainsi que celles des résultats d'apprentissage de la formation professionnelle et les résultats d'apprentissage relatifs à l'employabilité.*

### Exigences

Les exigences en matière de formation générale dans les programmes d'études sont précisées dans le Cadre de classification des titres de compétence de la Directive exécutoire du Ministère (annexe A du Cadre d'élaboration des programmes d'études : directive exécutoire du ministère).

Bien que l'intégration de la formation générale soit déterminée localement pour les programmes d'études menant à un certificat ou à un Certificat d'études collégiales de l'Ontario, il est recommandé que les personnes titulaires du Certificat d'études collégiales de l'Ontario aient réalisé des apprentissages dans un cadre général en dehors de leur domaine d'études professionnelles.

Par ailleurs, les personnes titulaires d'un diplôme des programmes d'études menant à un Diplôme d'études collégiales de l'Ontario, y compris le Diplôme d'études collégiales de l'Ontario de niveau avancé, doivent avoir réalisé des apprentissages leur permettant d'apprécier au moins une autre discipline en dehors de leur domaine d'études professionnelles et d'élargir leur compréhension de la société et de la culture au sein desquelles elles vivent et travaillent. À cet effet, les personnes titulaires d'un diplôme auront généralement suivi de 3 à 5 cours distincts, spécifiquement élaborés à l'extérieur de leur domaine d'apprentissage professionnel.

Cette formation sera normalement offerte par le biais de cours obligatoires et au choix.

### But

La formation générale dans le réseau des collèges de l'Ontario a pour but de favoriser le développement de citoyens sensibilisés à la diversité, à la complexité et à la richesse de l'expérience humaine, ce qui leur permet de comprendre leur milieu et, par conséquent, de contribuer de manière réfléchie, créative et positive à la société dans laquelle ils vivent et travaillent.

La formation générale renforce les résultats d'apprentissage relatifs à l'employabilité des apprenants, telles que la pensée analytique, la résolution de problèmes et la communication dans un contexte d'exploration de divers thèmes.

## Thèmes

Les cinq thèmes suivants seront utilisés afin de fournir aux collèges des lignes directrices dans l'élaboration, la détermination et l'offre de cours de formation générale dans l'atteinte des exigences de la formation générale.

Vous trouverez ci-joint la raison d'être de chacun de ces thèmes tout en proposant également des sujets plus précis qui pourraient être explorés dans le cadre de chaque thème. Ces suggestions ne sont ni prescriptives, ni exhaustives. Elles servent à orienter la nature et la portée d'un contenu jugé conforme aux grands buts de la formation générale.

### 1. Les arts dans la société

#### *Raison d'être :*

La capacité d'une personne à reconnaître et à évaluer les réalisations créatives et artistiques est utile dans bien des aspects de sa vie. L'expression artistique étant une activité fondamentalement humaine qui témoigne de l'évolution culturelle plus globale, son étude accentuera la conscience culturelle et la conscience de soi de l'apprenant.

#### *Contenu possible :*

Les cours dans ce domaine devraient permettre aux apprenants de comprendre l'importance des arts visuels et créatifs dans l'activité humaine, les perceptions que se font l'artiste et l'écrivain du monde qui les entoure ainsi que les moyens par lesquels ces perceptions sont traduites en langage artistique et littéraire. De plus, ils devraient permettre aux apprenants d'apprécier les valeurs esthétiques servant à examiner des œuvres d'art et peut-être d'avoir recours à un médium artistique pour exprimer leurs propres perceptions.

### 2. Le citoyen

#### *Raison d'être :*

Pour que les êtres humains vivent de manière responsable et réalisent leur plein potentiel en tant qu'individus et citoyens, ils doivent comprendre l'importance des relations humaines qui sous-tendent les diverses interactions au sein de la société. Les personnes informées comprendront le sens de la vie en société de différentes collectivités sur les plans local, national et mondial; elles seront sensibilisées aux enjeux internationaux et à leurs effets sur le Canada, ainsi qu'à la place qu'occupe le Canada sur le grand échiquier mondial.

*Contenu possible :*

Les cours dans ce domaine devraient permettre aux apprenants de comprendre le sens des libertés, des droits et de la participation à la vie communautaire et publique. Ils devraient, en plus, leur inculquer des connaissances pratiques sur la structure et les fonctions des différents paliers de gouvernement (municipal, provincial et fédéral) au Canada et dans un contexte international. Ils pourraient également permettre aux apprenants de comprendre d'un point de vue historique les grandes questions politiques et leurs incidences sur les différents paliers de gouvernement au Canada.

**3. Le social et le culturel**

*Raison d'être :*

La connaissance des modèles et des événements historiques permet à une personne de prendre conscience de la place qu'elle occupe dans la culture et la société contemporaines. En plus de cette prise de conscience, les apprenants seront sensibilisés aux grands courants de leur culture et des autres cultures dans le temps; ils pourront ainsi faire le lien entre leurs antécédents personnels et la culture plus globale.

*Contenu possible :*

Les cours dans ce domaine traitent de grands thèmes sociaux et culturels. Ils peuvent également mettre en relief la nature et la validité des données historiques ainsi que les diverses interprétations historiques des événements. Les cours permettront aux apprenants de saisir la portée des caractéristiques culturelles, sociales, ethniques et linguistiques.

**4. Croissance personnelle**

*Raison d'être :*

Les personnes informées ont la capacité de se comprendre et de s'épanouir tout au long de leur vie sur divers plans. Elles sont conscientes de l'importance d'être des personnes à part entière sur les plans intellectuel, physique, affectif, social, spirituel et professionnel.

*Contenu possible :*

Les cours dans ce domaine portent principalement sur la compréhension de l'être humain, de son développement, de sa situation, de ses relations avec les autres, de sa place dans l'environnement et l'univers, de ses réalisations et de ses problèmes, de son sens et de son but dans la vie. Ils permettent également aux apprenants d'étudier les comportements sociaux institutionnalisés d'une manière systématique. Les cours répondant à cette exigence peuvent être orientés vers l'étude de l'être humain dans une variété de contextes.

## 5. La science et la technologie

### *Raison d'être :*

La matière et l'énergie sont des concepts universels en sciences et indispensables à la compréhension des interactions qui ont cours dans les systèmes vivants ou non de notre univers. Ce domaine d'études permet de comprendre le comportement de la matière, jetant ainsi les bases à des études scientifiques plus poussées et à une compréhension plus globale de phénomènes naturels.

De même, les différentes applications et l'évolution de la technologie ont un effet de plus en plus grand sur tous les aspects de l'activité humaine et ont de multiples répercussions sociales, économiques et philosophiques. Par exemple, le traitement rapide de données informatiques suppose une interaction entre la technologie et l'esprit humain qui est unique dans l'histoire de l'humanité. Ce phénomène ainsi que les percées technologiques ont des effets importants sur notre façon de faire face à de nombreuses questions complexes de notre société.

### *Contenu possible :*

Les cours dans ce domaine devraient mettre l'accent sur l'enquête scientifique et aborder les aspects fondamentaux de la science plutôt que les aspects appliqués. Il peut s'agir de cours de base traditionnels dans des disciplines comme la biologie, la chimie, la physique, l'astronomie, la géologie ou l'agriculture. En outre, des cours visant à faire comprendre le rôle et les fonctions des ordinateurs (p. ex., gestion des données et traitement de l'information) et de technologies connexes devraient être offerts de manière non appliquée afin de permettre aux apprenants d'explorer la portée de ces concepts et de ces pratiques dans leur vie.