



---

# **Normes pour le programme Pratiques en administration de bureau**

**Ces normes approuvées par le ministère de la Formation et des Collèges et Universités, mènent à l'obtention d'un Certificat d'études collégiales de l'Ontario pour le programme postsecondaire Pratiques en administration de bureau (code MFCU 42313) offert par les collèges d'arts appliqués et de technologie de l'Ontario.**

**Ministère de la Formation et des Collèges et Universités  
Juin 2015**

## 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, 2015 », 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)

Veuillez faire parvenir toute demande de renseignements sur ce programme à un collège d'arts appliqués et de technologie de l'Ontario qui offre ce programme.

© Imprimeur de la Reine pour l'Ontario, 2015

ISBN 978-1-4606-6185-7 (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 Pratique en administration de bureau (Certificat d'études collégiales de l'Ontario) pour leur contribution à ce projet ainsi que les personnes chargées du projet de l'élaboration des normes soit Christine Foster de Algonquin Collège 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>
Préambule.....	4
Résultats d'apprentissage de la formation professionnelle .....	8
<b>Glossaire.....</b>	<b>19</b>
<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>24</b>
Exigences .....	24
But.....	24
Thèmes .....	25

# I. Introduction

*Ce document présente les normes du programme postsecondaire Pratiques en administration de bureau offert par les collèges d'arts appliqués et de technologie de l'Ontario (code MFCU 42313) et menant à l'obtention d'un Certificat d'études collégiales de l'Ontario.*

## 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 collègues 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 Techniques de l'industrie hôtelière (Diplôme d'études collégiales de l'Ontario). 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 Pratiques en administration de bureau doivent démontrer qu'elles ont atteint en matière de formation professionnelle les onze résultats d'apprentissage sous mentionnés ainsi que les résultats d'apprentissage relatifs à l'employabilité, et satisfaire aux exigences de la formation générale.*

### Préambule

Le programme Pratiques en administration de bureau offre aux personnes diplômées les connaissances et les compétences de base nécessaires pour occuper des emplois de bureau dans divers milieux de travail.

Les personnes diplômées appuient l'administration du travail de bureau par l'application de leurs compétences en matière d'organisation, de communication, de service à la clientèle et de bureautique. Elles produisent les documents courants et font la tenue de comptes à l'aide des logiciels appropriés et en mettant en pratique leurs habiletés en saisie au clavier avec vitesse et précision. Les personnes diplômées utilisent les technologies de l'information actuelles afin d'appuyer les communications au sein de l'organisation. Elles participent aux opérations de l'entreprise en assurant la préparation des horaires et l'organisation des réunions et des déplacements.

En tant que membres de l'équipe administrative, les personnes diplômées se comportent de manière professionnelle et selon les lois pertinentes, les codes de déontologie et les procédures et politiques de l'entreprise.

Les personnes diplômées peuvent occuper des postes de premier niveau en tant que commis de bureau, réceptionnistes ou préposés au service à la clientèle, pour ne nommer que quelques exemples. Des occasions d'emploi existent dans une grande variété de milieux, tant dans le secteur privé que dans le secteur public, notamment dans les entreprises, les organismes gouvernementaux, les institutions d'enseignement, les compagnies d'assurance, ou les organisations à but non lucratif.

Les personnes diplômées auront acquis les bases nécessaires pour poursuivre des études spécialisées en Administration de bureau au niveau du diplôme. Pour obtenir plus de renseignements, les personnes intéressées doivent communiquer avec les collègues.

Note de fin de texte :

Le Conseil ontarien pour l'articulation et le transfert tient à jour le portail Web sur le transfert des crédits d'études postsecondaires ONTransfert et le *Guide de reconnaissance des crédits d'études postsecondaires de l'Ontario* (GRCEPO) à [https://www.ontransfer.ca/index\\_fr.php](https://www.ontransfer.ca/index_fr.php)

# Sommaire des résultats d'apprentissage de la formation professionnelle

## Pratiques en administration de bureau (Certificat d'études collégiales de l'Ontario)

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

- 1. se comporter de manière professionnelle et respecter les lois pertinentes, les normes et les codes de déontologie.**
- 2. préparer les horaires et coordonner des tâches selon les délais prescrits et les priorités établies.**
- 3. recevoir, traiter et distribuer les communications en milieu de travail afin d'aider à la circulation de l'information.**
- 4. faire fonctionner le matériel et les technologies de bureau et assurer le soutien quant à leur utilisation.**
- 5. localiser, classer et récupérer des documents et des dossiers\* à partir de diverses sources électroniques et sur papier afin d'appuyer les opérations quotidiennes d'un bureau.**
- 6. consigner des données comptables simples selon des modèles de documents établis et à l'aide de méthodes et de logiciels comptables reconnus.**
- 7. produire des documents d'affaires courants à l'aide de la technologie informatique disponible et des normes et modèles de mise en page établis.**
- 8. utiliser ses compétences en matière de relations interpersonnelles et de service à la clientèle de manière à répondre à la diversité et appuyer la vision et la mission de l'organisation.**
- 9. compiler des listes de ressources et de services afin de préparer des rapports sommaires.**
- 10. sélectionner et utiliser les technologies de l'information pour appuyer les communications auprès des intervenants internes et externes.**

**11. aider à l'organisation et à la coordination des réunions et des dispositions à prendre pour les déplacements.**

*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.*

## Résultats d'apprentissage de la formation professionnelle

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

**se comporter de manière professionnelle et respecter les lois pertinentes, les normes et les codes de déontologie.**

### Éléments de performance

- fournir des commentaires et accepter les commentaires d'une manière positive, respectueuse et professionnelle;
- se conformer aux lois pertinentes, aux normes administratives et aux codes de déontologie reliés au domaine de l'administration de bureau;
- appliquer les principes d'éthique aux situations qui surviennent en milieu de travail, y compris en ce qui concerne le traitement des informations confidentielles;
- maintenir la confidentialité et la sécurité des renseignements personnels et organisationnels acquis dans le cadre du travail;
- faire preuve de discernement, de tact et de discrétion dans le traitement de renseignements sensibles;
- être autonome et faire preuve d'initiative;
- agir de façon responsable et être responsable de ses propres actions;
- aménager son espace de travail en appliquant ses connaissances en ergonomie et les directives sur la santé et la sécurité (p.ex., la *Loi de 1990 sur la santé et la sécurité au travail*);
- identifier et rechercher des activités de perfectionnement professionnel menant à l'amélioration du rendement au travail et des possibilités d'avancement professionnel;
- identifier l'évolution des besoins et des ressources dans le domaine de l'administration de bureau et s'y adapter;
- avoir une apparence et un comportement professionnels et bien représenter l'organisation;
- agir avec honnêteté et intégrité.

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

**préparer les horaires et coordonner des tâches selon les délais prescrits et les priorités établies.**

### **Éléments de performance**

- s'adapter à l'évolution des priorités et des échéanciers;
- compléter les tâches telles qu'assignées et en assumer la responsabilité;
- utiliser et mettre à jour des listes de contacts, des calendriers et des systèmes de rappel;
- organiser les installations, le matériel, les services et les fournitures appropriés en appui aux réunions et aux activités connexes, notamment la prise de notes;
- coordonner et confirmer les rendez-vous et les réunions;

*accomplir plusieurs tâches en même temps et respecter les délais.*

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

**recevoir, traiter et distribuer les communications en milieu de travail afin d'aider à la circulation de l'information.**

### **Éléments de performance**

- pratiquer l'écoute active afin de s'assurer de sa compréhension de l'information reçue;
- préparer, réviser et modifier les communications écrites;
- répondre aux requêtes reçues en temps opportun;
- utiliser des systèmes téléphoniques, des systèmes de messagerie vocale, le courrier électronique et ses connaissances des outils de collaboration en ligne et des médias sociaux dans une variété de situations;
- utiliser un langage, un style et un ton appropriés aux communications dans le monde des affaires, tant à l'oral qu'à l'écrit, ainsi que dans les communications électroniques;
- composer des messages et de la correspondance d'affaires de manière claire, succincte, professionnelle et en temps opportun;
- interpréter les communications reçues afin de déterminer les mesures appropriées à prendre;
- remplir divers formulaires afin de consigner les communications et favoriser la circulation de l'information;
- appliquer des règles et des filtres, et créer les répertoires nécessaires à l'organisation des courriels;
- faire preuve de discernement, de tact et de discrétion dans le traitement de l'information confidentielle et sensible en milieu de travail;
- utiliser les méthodes appropriées de diffusion électronique et sur papier d'une variété de communications internes et externes;
- utiliser les méthodes appropriées de diffusion électronique et sur papier pour une variété de communications internes et externes;
- préparer les communications internes et externes pour leur diffusion en respectant les normes appropriées de mise en page, et en utilisant des techniques de relecture afin de respecter les normes qualité et les exigences prévues par la loi, c'est-à-dire la *Loi canadienne anti-pourriel* de 2014.

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

**faire fonctionner le matériel et les technologies de bureau et assurer le soutien quant à leur utilisation.**

### **Éléments de performance**

- offrir de l'appui dans le milieu de travail concernant l'utilisation du matériel de bureau (p.ex., téléphones, imprimantes, scanners, télécopieurs, photocopieurs, appareils mobiles);
- répondre aux demandes d'information liées à l'utilisation et à la portée de logiciels courants utilisés dans un environnement de bureau;

*identifier les changements dans les besoins et les ressources liés au matériel de bureau et aux technologies utilisés en milieu de travail.*

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

**localiser, classer et récupérer des documents et des dossiers\* à partir de diverses sources électroniques et sur papier afin d'appuyer les opérations quotidiennes d'un bureau.**

### **Éléments de performance**

- identifier le matériel et les fournitures nécessaires au classement des documents et aux *systèmes de gestion des dossiers\** d'archivage;
- suivre les procédures qui assurent le respect des lois et des règlements régissant la confidentialité et la protection des renseignements personnels;
- suivre les directives afin d'assurer la sécurité, la conservation et l'accessibilité des dossiers\* stockés;
- classer, récupérer et transférer des dossiers\* électroniques et sur papier selon les normes reconnues en matière de gestion des dossiers\*;
- gérer et maintenir à jour les dossiers\* électroniques et sur papier;
- utiliser un logiciel de gestion de base de données pour la saisie des données et les requêtes simples.

\* *Voir le glossaire*

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

**consigner des données comptables simples selon des modèles de documents établis et à l'aide de méthodes et de logiciels comptables reconnus.**

### **Éléments de performance**

- utiliser la terminologie comptable reconnue;
- appliquer ses compétences en tenue de livres pour consigner de l'information financière en milieu de travail;
- maintenir un système pour le traitement des dépenses de petite caisse (p. ex., feuilles de calcul électroniques);
- traiter les formulaires et compiler leurs données afin de consigner les transactions financières de l'organisation;
- utiliser certains logiciels comptables pour consigner et organiser l'information financière;
- utiliser des tableurs pour effectuer des tâches financières;
- faire des calculs et en vérifier l'exactitude;
- mettre en page les données afin de produire des documents financiers électroniques exacts;
- consigner et mettre à jour les données financières dans les délais prescrits.

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

**produire des documents d'affaires courants à l'aide de la technologie informatique disponible et des normes et modèles de mise en page établis.**

### **Éléments de performance**

- utiliser la terminologie des affaires actuelle;
- déterminer et utiliser les sources et les documents de référence;
- utiliser des logiciels pour traiter l'information, y compris les applications de traitement de texte et de tableurs;
- répondre aux normes établies en matière de vitesse et précision au clavier;
- réviser, sécuriser et partager les documents pendant le processus de révision;
- corriger les épreuves à l'aide d'une variété de techniques;
- respecter les règles de grammaire, de syntaxe, d'orthographe et de ponctuation;
- rédiger la correspondance courante, des lettres, des rapports et des documents à l'aide des logiciels disponibles et des modèles de mise en page établis;
- produire des documents d'affaires en utilisant des techniques de base de l'édition;
- produire des documents conformes aux normes de formatage du domaine et aux lignes directrices de l'organisation en matière d'image de marque;
- respecter les lois relatives à la production de documents d'affaires, y compris la *Loi de 1985 sur le droit d'auteur* du Canada et la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*;
- réviser l'ébauche de documents électroniques et sur papier afin de préparer la correspondance d'affaires définitive;
- respecter les délais de production des documents, des feuilles de calcul électroniques, des rapports et des présentations multimédias;
- s'adapter à l'évolution des technologies.

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

**utiliser ses compétences en matière de relations interpersonnelles et de service à la clientèle de manière à répondre à la diversité et appuyer la vision et la mission de l'organisation.**

### **Éléments de performance**

- utiliser les communications non verbales, verbales, écrites et électroniques de façon respectueuse dans une variété de situations professionnelles;
- adapter son langage et son style de communication afin d'être compris par un large éventail de personnes;
- travailler efficacement et en collaboration dans des milieux multigénérationnels et multiculturels;
- appliquer les principes du service à la clientèle auprès des intervenants internes et externes;
- identifier et gérer ses croyances personnelles en reconnaissant leurs retombées sur les relations interpersonnelles;
- tenir compte de l'impact de son image personnelle et gérer celle-ci de manière à éviter les répercussions sur l'image de l'organisation;
- déterminer les liens professionnels et hiérarchiques au sein de la structure organisationnelle;
- faciliter la résolution d'une variété de problèmes liés au travail avec la direction, les collègues et le public en mettant en application des stratégies de résolution de conflits;
- travailler de façon autonome et collaborer comme membre d'une équipe;
- exercer ses fonctions conformément aux droits et responsabilités en milieu de travail;
- déterminer son rôle au sein de la structure d'une organisation.

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

**compiler des listes de ressources et de services afin de préparer des rapports sommaires.**

### **Éléments de performance**

- appliquer diverses techniques de recherche électronique et sur papier;
- comparer les ressources et les services;
- documenter, compiler et structurer l'information;
- participer à l'élaboration de recommandations concernant le choix des ressources et des services;
- produire des rapports sommaires de base à l'aide d'une variété de logiciels;
- appliquer ses aptitudes en rédaction, en révision et en lecture d'épreuves à la préparation de rapport;
- préparer et faire des présentations efficaces ainsi que préparer la documentation afférente à l'aide des logiciels et de l'équipement appropriés.

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

**sélectionner et utiliser les technologies de l'information pour appuyer les communications auprès des intervenants internes et externes.**

### **Éléments de performance**

- communiquer avec les intervenants internes et externes grâce à l'utilisation du courrier électronique et à la présence en ligne;
- récupérer des renseignements particuliers à l'échelle internationale en utilisant divers outils de recherche sur Internet;
- appliquer les principes de déontologie commerciale, de rédaction d'affaires et d'étiquette en matière de communication en ligne;
- choisir et utiliser les technologies de l'information appropriées au milieu de travail, y compris les médias sociaux, comme Twitter, Facebook, YouTube, LinkedIn;
- contribuer aux sites de l'entreprise sur les médias sociaux en affichant un contenu précis, opportun et pertinent;
- maintenir à jour des ressources en ligne pour les intervenants;
- utiliser les technologies de l'information de façon appropriée et en conformité avec les directives de l'organisation sur les communications et l'utilisation des médias sociaux;
- respecter toutes les lois pertinentes concernant la protection de la vie privée et la *Loi canadienne anti-pourriels* (LCAP) de 2010, lors des communications avec les intervenants;
- identifier les changements dans les besoins et les ressources concernant les technologies de l'information utilisées en milieu de travail.

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

**aider à l'organisation et à la coordination des réunions et des dispositions à prendre pour les déplacements.**

### **Éléments de performance**

- identifier les exigences nécessaires aux réunions et aux déplacements;
- organiser et coordonner les installations, le matériel, les services, notamment les services de traiteur, et les fournitures;
- aider à la coordination et la distribution de la documentation d'accompagnement pour les réunions en face-à-face et en ligne, y compris les procès-verbaux précédents, l'ordre du jour, le matériel pour les conférenciers, les documents à distribuer, etc.;
- prendre les dispositions nécessaires aux déplacements, y compris le transport et l'hébergement, conformément aux politiques et aux procédures de l'organisation en matière de déplacements;
- traiter les demandes de remboursement de déplacements;
- préparer la documentation nécessaire aux fins de la tenue et du suivi des réunions et de l'organisation des déplacements.

# Glossaire

**Dossiers** – Documents, quel qu'en soit le support ou le format, qui ont trait à de l'information qui a été créée, reçue et qui est maintenue par une organisation ou une personne à des fins opérationnelles ou en vertu d'obligations juridiques. Les dossiers comprennent une variété de formats et de supports, y compris les dossiers textuels (notes de service, lettres, documents, dossiers, rapports, contrats, etc.), les dossiers électroniques (courriels, bases de données, données de l'intranet, etc.), les nouveaux moyens de communication (messages instantanés, wikis, blogues, baladodiffusions, etc.), les publications (rapports, magazines), les films, les photographies et les graphiques (texte adapté de la Norme pour les systèmes de gestion électronique des documents et des dossiers, Définitions, Conseil du Trésor du Canada, 2010).

**Système de gestion des dossiers** – Cadre permettant de saisir, de maintenir et de donner accès aux documents au fil du temps, comme l'exige l'organisation dans laquelle il est mis en œuvre et conformément aux pratiques administratives courantes. Les systèmes de gestion de dossiers comprennent les dossiers des praticiens et des utilisateurs; un ensemble de politiques autorisées, les responsabilités assignées, les délégations de pouvoirs, les procédures et les pratiques; les énoncés de politique, les guides de procédures, les directives d'utilisation et autres (texte adapté de Principes et exigences fonctionnelles pour l'archivage dans un environnement électronique, Conseil international des archives, 2008)

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

*Toutes les personnes titulaires d'un diplôme du programme Pratiques en administration de bureau (Certificat d'études collégiales de l'Ontario) doivent démontrer qu'elles ont atteint tous les 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 : <i>Les personnes titulaires d'un certificat ou d'un diplôme doivent démontrer leur capacité à :</i></b>	<b>RÉSULTATS D'APPRENTISSAGE : <i>Les personnes titulaires d'un certificat ou d'un diplôme ont démontré de façon fiable sa capacité à :</i></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>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <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>2. <i>répondre aux messages écrits, oraux et visuels de façon à assurer une communication efficace;</i></li> <li>3. <i>communiquer oralement et par écrit en anglais ;</i></li> </ol>
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>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>exécuter des opérations mathématiques avec précision;</i></li> </ol>

DOMAINES	DOMAINES PRÉCIS : <i>Les personnes titulaires d'un certificat ou d'un diplôme doivent démontrer leur capacité à :</i>	RÉSULTATS D'APPRENTISSAGE : <i>Les personnes titulaires d'un certificat ou d'un diplôme ont démontré de façon fiable sa capacité à :</i>
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>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>appliquer une approche systématique de résolution de problèmes;</i></li> <li>2. <i>utiliser une variété de stratégies pour prévoir et résoudre des problèmes;</i></li> </ol>
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>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>localiser, sélectionner, organiser et documenter l'information au moyen de la technologie et des systèmes informatiques appropriés;</i></li> <li>2. <i>analyser, évaluer et utiliser l'information pertinente provenant de sources diverses;</i></li> </ol>
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>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>respecter les diverses opinions, valeurs et croyances, ainsi que la contribution des autres membres du groupe;</i></li> <li>2. <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>3. <i>affirmer en tant que Francophone ses droits et sa spécificité culturelle et linguistique;</i></li> </ol>

<b>DOMAINES</b>	<b>DOMAINES PRÉCIS : <i>Les personnes titulaires d'un certificat ou d'un diplôme doivent démontrer leur capacité à :</i></b>	<b>RÉSULTATS D'APPRENTISSAGE : <i>Les personnes titulaires d'un certificat ou d'un diplôme ont démontré de façon fiable sa capacité à :</i></b>
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>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>gérer son temps et diverses autres ressources pour réaliser des projets;</i></li> <li>2. <i>assumer la responsabilité de ses actes et de ses décisions.</i></li> </ol>

## IV. La formation générale

*Toutes les personnes titulaires d'un diplôme du programme Pratiques en administration de bureau (Certificat d'études collégiales de l'Ontario) 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 collègues 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.