

Épreuve synthèse de programme

Programme : DEC en Techniques de bureautique

Nom candidat(e) :

N° DA :

Date :

Spécialistes de contenu :

.....

Conseillère pédagogique :

Ce travail porte sur les compétences 00VB, 00V6, 00VF et 00UY. Si vous avez une équivalence ou une substitution (ÉQ ou SU) pour 00V6 ou 00UY, informez-en les spécialistes.

Consignes générales

À partir de la mise en situation apparaissant ci-après, vous présenterez un travail dans lequel vous identifierez des problématiques et leurs causes réelles. Vous imaginerez des solutions possibles qui pourraient résoudre les problématiques identifiées. Vous évalueriez les solutions afin de choisir les meilleures soit celles répondant le mieux aux besoins.

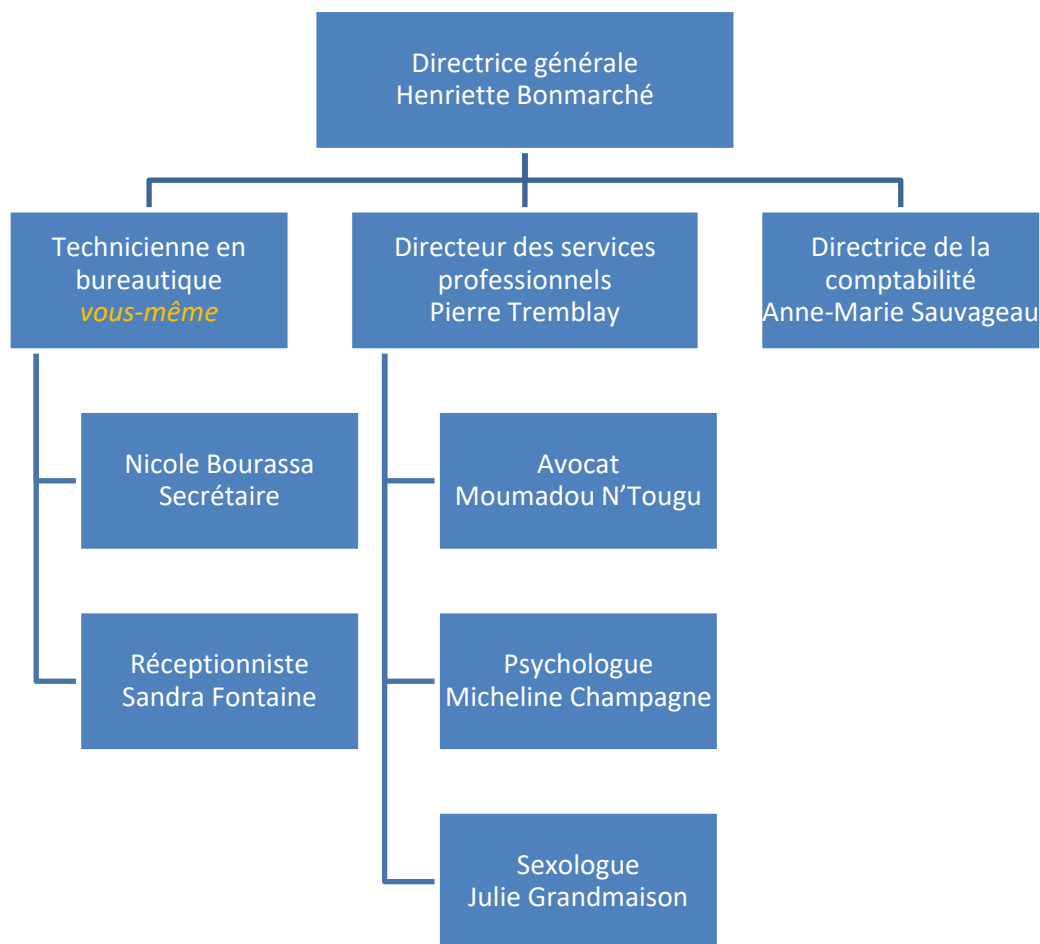
Il est important d'appliquer les notions vues dans le cadre de votre DEC (par exemple, le respect de normes administratives dans la présentation de votre travail et l'utilisation de la méthode de résolution de problèmes).

Par la suite, vous présenterez oralement les solutions qui contiennent des automatisations. À la suite de la présentation, il est possible que des questions vous soient posées pour clarifier certains aspects de votre travail.

Mise en situation

Vous venez d'être embauchée à titre de technicienne en bureautique au sein d'un organisme qui offre des services professionnels : la Société d'accueil social et communautaire de ressources adaptées et personnelles. Les services offerts sont ceux d'un avocat, d'un psychologue et d'un sexologue. Le poste que vous occupez est un nouveau poste que le patron vient tout juste de créer car son organisme est en pleine croissance.

Organigramme



Description des diverses fonctions et de l'organisation du bureau

La *directrice générale* est responsable de ce qui a trait à l'immeuble, à la visibilité de l'organisme, à la rentabilité et au développement de son organisme.

La directrice travaille en étroite collaboration avec tous les directeurs et souhaite en faire de même avec vous. Elle se fie beaucoup à l'expertise de tous ses employés. Conséquemment, elle préconise les tâches faites en collaboration entre les services.

Le *directeur des services professionnels* est responsable de la qualité des services offerts par les professionnels et la satisfaction des clients.

Il travaille en collaboration avec la directrice des finances à analyser le nombre d'heures facturables par chaque professionnel et à s'assurer que les rendez-vous concordent avec la facturation. Ils utilisent les

informations colligées par la réceptionniste ou la secrétaire. Les informations sont transmises de diverses façons : oralement, sur Excel, sur un papier manuscrit. Il a fait part récemment à la directrice générale que des erreurs surviennent souvent, notamment que les heures ne sont pas attribuées au bon client. Ces erreurs ont une incidence importante sur plusieurs suivis, entre autres lors de la promotion des services. Le directeur souhaite équilibrer le nombre d'heures de chacun de ses services, et si le nombre d'heures ne correspond pas au nombre d'heures réel à l'agenda du professionnel, il peut faire la promotion d'un service pour lequel l'horaire du professionnel est déjà complet.

Aussi, il transmet une demande des deux professionnelles qui souhaitent chacune avoir une signature personnalisée pour les lettres destinées à leurs patients, visuelle et professionnelle. Aussi elles souhaitent que leurs coordonnées apparaissent dans la signature.

La *directrice des ventes et des finances* est responsable de tout ce qui a trait à la comptabilité générale, au paiement de comptes, à la facturation, aux paies.

Elle utilise les informations transmises par les professionnels pour faire la facturation. Elle génère la facture en utilisant un fichier Excel. Aussi, la directrice de la comptabilité souhaite que la facturation reflète la promotion de la sexologie. Elle aimerait qu'un document automatisé soit créé afin de s'assurer que ce rabais ne soit pas oublié lors de la facturation. Elle est préoccupée de ne pas avoir accès au fichier lorsque celui-ci est ouvert.

Vous êtes la technicienne en bureautique. Il s'agit d'un nouveau poste. L'objectif principal du poste est de coordonner le travail de bureau et l'ensemble des tâches cléricales.

Présentement, toutes les tâches effectuées par l'équipe de bureautique et elles sont faites chacun à sa façon.

La *réceptionniste* reçoit tous les appels de l'organisme et les achemine au bon professionnel. Lorsque les clients appellent pour obtenir des informations générales et que le professionnel n'est pas libre, elle prend les messages. Parfois, elle prend les messages sur un petit papier. Souvent, ces feuilles sont égarées, ce qui entraîne des retards importants. Lorsqu'elle a le temps, elle entre les informations dans un fichier Word ou Excel, selon le service demandé. Souvent, les informations ne sont pas entrées dans le bon fichier et ne sont pas acheminées au bon service.

La *secrétaire* est responsable du classement des dossiers confidentiels des clients. Elle rédige des lettres au besoin et elle vient en support aux directeurs. Elle peut, par exemple, assister aux réunions pour prendre des notes. Également, elle met en pages le bilan annuel mais celui-ci doit toujours être modifié car les données provenant des fichiers Excel ne sont pas mises à jour automatiquement dans le bilan (Word) : elle le fait chaque fois manuellement et des erreurs sont commises lors de la retranscription des données.

Chaque professionnel utilise un style de lettre différente d'un service à l'autre. Il y a parfois des erreurs sur la mise en page qui ne respecte pas les normes administratives, et le choix de signatures personnalisées des professionnels n'est pas respecté.

Demandes spécifiées par la directrice générale

Vous rencontrez la directrice générale afin qu'elle vous partage ses principales demandes pour les semaines à venir :

1. Elle souhaiterait obtenir un portrait mensuel automatisé des activités de l'organisme. De plus, elle souhaite que ce portrait soit inséré automatiquement dans le bilan annuel, sans qu'il y ait d'erreurs dans la retranscription des données.
2. Cette année, l'organisme fête ses 5 ans d'existence. Par ailleurs, la sexologue fête sa première année d'activités et souhaite remercier les clients qui ont utilisé ses services depuis un an en offrant un rabais de 5 % sur les services utilisés pour la prochaine année.

Pour faire la promotion de ces 2 événements (les 5 ans de l'organisme et le rabais de 5 % de la sexologue), elle souhaite qu'une seule lettre soit acheminée à tous les clients : la lettre devra publiciser le rabais de 5 %, pour les clients de la sexologue, et pour les autres destinataires, soit les clients actuels de l'organisme, la lettre doit uniquement mentionner les 5 ans d'existence de l'organisme. La facturation doit donc refléter ce rabais. Elle aimerait qu'un document automatisé soit créé afin de s'assurer que ce rabais ne soit pas oublié lors de la facturation.

Partie I – Travail écrit

I. Introduction

- Sujet amené : *dans lequel se trouvera un court résumé de la situation;*
- Sujet posé : *qui présentera un court résumé de votre mandat*
- Sujet divisé : *qui énoncera les grandes parties de votre travail*

A - Analyser les besoins

1. En fonction des informations fournies dans la mise en situation, **identifiez** les opérations inefficaces et les problématiques et les demandes des directeurs en décrivant le problème observé.
2. **Déterminez** la solution la plus appropriée, répondant le mieux aux problèmes et aux demandes, et ce, à l'aide des logiciels Word et Excel.

Vous devrez utiliser au minimum **3 automatisations** pertinentes pour chacun des logiciels, qui répondent aux problèmes et demandes (voir en annexe les automatisations suggérées).

3. **Évaluer** vos solutions : expliquez pourquoi ces solutions répondront aux problèmes et aux demandes.

Insérez les informations dans le tableau suivant.

1. Identifier les opérations inefficaces, les problématiques et les demandes des directeurs	2. Déterminer les solutions	3.Évaluer
Décrire le problème observé	Décrire et expliquer les solutions en vue de corriger le problème	Évaluer la pertinence de la solution retenue

B - Planification du travail

1. Présentez chacune des **solutions** choisies (colonne 2 de votre tableau précédent).
2. Expliquez les raisons du choix du logiciel (**justification**).
3. Précisez les **objectifs** visés par chacune d'elles.

Insérez les informations dans le tableau suivant.

1. Solutions	2. Justification du choix du logiciel	3. Objectifs

C – Procéder à l'automatisation de l'opération

1. Procédez à l'automatisation des opérations identifiée à l'étape précédente (à l'aide des logiciels Word et Excel seulement).
- ➔ Vous devrez utiliser au minimum **3 automatisations** pour chacun des logiciels. Les seules automatisations reconnues sont mentionnées en annexe et doivent répondre aux problématiques et aux demandes.
2. Créez les nouveaux outils en portant une attention sur les normes administratives, la qualité du français et l'aspect visuel (allure professionnelle). Vous devez concevoir entièrement tous les outils reliés aux automatisations.
 3. En annexe, présentez les étapes des automatisations créées sous forme de saisies d'écran.
 4. Présentez un calendrier d'implantation ou un diagramme de Gantt établissant les étapes de l'implantation des nouvelles automatisations

D – Vérifier les résultats et suivis

1. Effectuez les tests qui s'imposent : présentez les tests utilisés.
2. Réévaluez les solutions adoptées et les résultats obtenus en fonction de vos objectifs établis à la question 2 de l'étape de la planification.
3. Présentez les moyens utilisés pour évaluer et faire le suivi des outils implantés et évaluez la pertinence de l'automatisation, de même que l'efficacité du guide.

E – Documenter l'automatisation en produisant un guide

Documentez vos automatisations en rédigeant le guide d'utilisation selon les normes de présentation en respectant le code grammatical et orthographique.

II. Conclusion

En au moins 2 paragraphes, présentez la synthèse de votre travail, une auto-critique et une ouverture sur d'autres possibilités de solution s'il y a lieu.

III. Annexes et bibliographie

Présentez les documents pertinents à votre travail en annexe. Présentez les références dont vous vous êtes servis dans la bibliographie, en respectant les normes administratives.

Partie II - Présentation orale du travail

Lors d'une présentation virtuelle, à l'aide du logiciel de présentation PowerPoint, vous devez présenter oralement votre plan d'action pour la réorganisation du travail à la directrice générale et la directrice de la comptabilité. Plus précisément, vous devez :

- ➔ Vous présenter et présenter le contexte de la mise en situation;
- ➔ Adapter votre présentation à l'auditoire (vous présentez votre plan d'action aux deux directrices de l'organisme);
- ➔ Respecter le temps d'environ 20 minutes.
- ➔ Utilisez les techniques d'animation qui s'imposent afin de rendre votre exposé intéressant, structuré et vivant.

Partie III – Assurer son intégration au marché du travail et son cheminement professionnel (00V6)

Si vous avez une substitution (SU) ou une équivalence (EQ), vous n'avez pas à faire cette partie.

- ✓ Présentez votre CV et votre lettre de présentation professionnelle.
- ✓ Des questions vous seront posées sur votre cheminement à la RAC et sur vos expériences professionnelles.

Questions posées

- ✓ Quelle a été votre plus grande réalisation dans vos emplois?
- ✓ Quelles sont vos principales forces ?
- ✓ Décrivez une situation qui illustre une de vos forces?
- ✓ Que faites-vous pour améliorer un de vos points à améliorer?
- ✓ Si je parlais à un de vos collègues que me dirait-il sur vous?
- ✓ Pour quelle raison avez-vous entrepris de faire votre DEC?
- ✓ Quel est votre objectif de carrière dans 5 ans, dans 10 ans?

- ✓ Mise en évidence de ses forces, de ses faiblesses et de ses limites; (/15)
- ✓ Présence de l'information demandée; (/15)
- ✓ Mise en évidence de son vécu personnel et professionnel; (/20)
- ✓ Préparation adéquate du portfolio. (/50)

Partie IV – Documents à remettre

- Le travail écrit et la présentation PowerPoint doivent être remis en version électronique (par courriel) aux deux spécialistes de contenu. Si la taille des documents est trop élevée, vous pouvez utiliser [WeTransfer](#).
- L'envoi courriel doit inclure tous les documents créés pour les automatisations.



Portez une attention particulière à la qualité de la langue ainsi qu'à la qualité de la présentation de vos documents. Démontrez vos compétences associées à ces éléments.

GRILLE DE RELECTURE

1. **Travail écrit** répondant aux problématiques de la mise en situation. Ce travail doit respecter :
 - a. les normes administratives d'un rapport administratif;
 - b. les **normes de présentation** (allure professionnelle).
2. **Présentation orale** : Le PowerPoint de votre présentation doit être remis en même temps que votre travail.
3. Cette **grille de relecture** remplie.

Utilisez cette grille pour vérifier si votre travail correspond aux **critères de correction**. Cochez la case lorsque vous avez vérifié la conformité de tous les éléments.

TRAVAIL ÉCRIT	
Points à observer – analyse, planification, automatisation, implantation et validations des résultats	
Analyse et planification du travail	
Tâches	OUI
J'ai mis en évidence les problématiques relevées dans la mise en situation.	o
J'ai établi de façon précise les résultats à atteindre par des objectifs clairs.	o
J'ai justifié la pertinence des automatisations.	o
J'ai planifié le moyen de comparer les résultats escomptés avec les résultats atteints en fonction des objectifs.	o
Automatisations et implantation	
Tâches	OUI
J'ai procédé à l'automatisation des tâches de façon optimale.	o
J'ai utilisé plus de 3 automatisations différentes pour chacun des logiciels (parmi les automatisations proposées en annexe de ce document).	o
J'ai présenté une stratégie d'implantation selon les solutions retenues.	o
J'ai vérifié la faisabilité de la stratégie ou du plan d'action présenté.	o

Validation des résultats et suivi	
Tâches	OUI
J'ai vérifié l'efficacité des automatisations et procédé à des tests ou je les ai prévus.	☐
J'ai vérifié l'atteinte des objectifs et des résultats attendus.	☐
J'ai prévu un moyen pour mesurer le degré d'efficacité du changement créé par l'implantation des automatisations.	☐
J'ai apporté les corrections nécessaires ou je les ai prévues.	☐

Points à observer – Qualité rédactionnelle, normes administratives et français écrit	
Tâches	OUI
J'ai établi les liens nécessaires entre les paragraphes (utilisation de marqueurs de relation ou mots de liaison).	☐
J'ai choisi les mots justes et les tournures de phrases appropriées : ➤ Emploi de termes clairs et précis; ➤ Emploi des phrases à la forme impersonnelle; ➤ Respect de la syntaxe.	☐
Tâches	OUI
J'ai respecté les normes de rédaction en présentant chacune des parties: ☐ Une introduction; ☐ Un développement (un paragraphe par idée); ☐ Une conclusion; ☐ Une bibliographie et des annexes au besoin.	☐
La structure du travail a été mis en forme sous forme de rapport d'allure professionnelle.	☐
J'ai réglé correctement tous les paramètres selon les normes administratives : ➤ Pagination, marges, paragraphes; ➤ En-têtes et pieds de pages; ➤ Page titre, table des matières, liste des tableaux et graphiques au besoin.	☐

<i>Points à observer – Qualité rédactionnelle, normes administratives et français écrit</i>	
PRÉSENTATION ORALE	
Tâches	OUI
J'ai conçu une présentation PowerPoint qui respecte ces critères: ☐ Diapositives dont le texte est bien lisible (diapositives pas trop surchargées); ☐ Transition simple; ☐ Navigation optimale (avec des hyperliens au besoin); ☐ Allure professionnelle	☐
J'ai préparé une présentation orale qui respecte les règles: ☐ Adaptation à l'auditoire : à cette fin, vérifiez à qui vous devez vous adresser selon la mise en situation mentionnée dans vos consignes; ☐ Utilisation des termes précis et d'un niveau de langage professionnel; ☐ Liens entre les différentes parties : prévoyez des liens explicatifs entre les diapositives introduction ou contexte, présentation des problématiques, des solutions, etc., et la conclusion (avec retour sur les objectifs); ☐ Animation de la présentation : ○ prévoyez des gestes et des déplacements pour accentuer ou ponctuer votre présentation; ○ portez une attention aux contacts visuels; ○ puisque le stress augmente le débit, apprenez à vous concentrer sur votre respiration afin de contrôler le débit, mais aussi les intonations, la projection et la modulation de la voix, l'articulation, etc.	☐
J'ai pratiqué à quelques reprises la présentation orale afin de m'assurer de mon aisance et de vérifier que je respecte le temps alloué.	☐

PRÉSENTATION MATÉRIELLE DU TRAVAIL	
Tâches	OUI
J'ai présenté toutes les parties du travail selon les consignes: ☐ Travail écrit; ☐ PowerPoint; ☐ Grille de relecture.	☐
Les documents sont présentés de façon professionnelle et respectent les normes administratives (mise en page d'allure professionnelle).	☐
J'ai remis tous les documents – travail écrit et présentation PowerPoint – en respect des règles : ➤ De grammaire; ➤ D'orthographe d'usage; ➤ De ponctuation.	☐

Annexe – liste des automatisations suggérées pour le travail

(Vous devez utiliser au moins 3 automatisations pour chaque logiciel)

Word

- ✓ Correction automatique
- ✓ Quickpart
- ✓ Insertion de champs calculés
(autres que ceux déjà existants, dont l'insertion de la date)
- ✓ Formulaire (avec champs calculés et paramétrés)
- ✓ Publipostage avancé (avec règle)
- ✓ Modèle
- ✓ Macro
- ✓ Liens hypertextes et signets (dans les outils créés seulement)

Excel

- ✓ Validation de données
- ✓ Mise en forme conditionnelle
- ✓ RECHERCHEV
- ✓ Tableau croisé dynamique
- ✓ Macro avec bouton
- ✓ SI imbriqué
- ✓ Liens hypertextes
- ✓ Collage de données avec liaison