
Cahier des normes pour le programme : Administration de bureau- commis

Ce cahier des normes est approuvé pour les deux étapes du programme Administration de bureau - commis par le ministère de la Formation et des Collèges et Universités (code MCU 42313) pour les programmes offerts par les collèges d'arts appliqués et de technologie de l'Ontario.

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 des programmes, etc. sur la mise en oeuvre de ce programme.
2. Un établissement d'enseignement ou une école peut reproduire ce cahier des 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 ©2002, ministère de la Formation et des Collèges et Universités de l'Ontario, 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 collèges, Unité de la qualité des programmes
Ministère de la Formation et des Collèges et Universités
900 rue Bay
Édifice Mowat , 9^e étage
Toronto ON M7A 1L2
Téléphone: (416) 325-1934
Télécopieur: (416) 327-1853

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.

Le présent document remplace la première publication des normes de ce programme paru en avril 1996.

Veuillez faire parvenir toute demande de renseignements sur les normes de ce programme à l'adresse susmentionnée.

Cette publication est également disponible sur le site Web du ministère :

<http://www.edu.gov.on.ca>

This publication is also available on the Ministry's World Wide Web site at

<http://www.edu.gov.on.ca>

©2002, ministère de la Formation et des Collèges et Universités de l'Ontario.

This document is also available in English.

ISBN 0-7794-3230-4

Remerciements

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

- Les membres du comité de travail sur la révision des normes des programmes en Administration de bureau : Alice Dewolf, consultante; Margaret Dombeck du *Centennial College*; Beth Freuer du *Fanshawe College*; Joan Macarthy du *Algonquin College*; Glenna Mason du *Sunnybrook Health Sciences Centre*; Marcia O’Hearn, présidente du *Ontario Division IAAP*; Sylvia Taus du *Canadore College*.
- Les personnes et organisations qui ont dirigé la révision des normes et la personne détachée qui était à la tête de la révision des normes : Tim Klassen du *George Brown College*.
- Les membres du Conseil des aptitudes génériques (CAG) du CNAPC qui ont élaboré les résultats d'apprentissage des aptitudes génériques, les personnes qui ont animé les sessions de consultation pour participer à l'élaboration des résultats d'apprentissage relatifs aux aptitudes génériques et, plus particulièrement, Robert Mayrand qui a piloté ce dossier auprès des trois collèges de langue française et de la communauté francophone.
- Les membres du Conseil de la formation générale (CFG) du CNAPC qui ont élaboré les buts et objectifs de la formation générale, les nombreuses personnes et organismes qui ont participé aux sessions de consultation et, plus particulièrement, Robert Mayrand qui a piloté ce dossier auprès des trois collèges de langue française et de la communauté francophone.
- Les personnes et organismes qui ont participé aux sessions de révision et d'adaptation des normes en formation professionnelle en langue française, plus particulièrement le personnel scolaire et cadre : Lucie Bergeron et Paulette Lajeunesse du Collège Boréal; Linda Assad-Butcher et Ginette Robillard de La Cité collégiale, ainsi que les membres des comités consultatifs de programme du Collège Boréal et de La Cité collégiale pour leur contribution et appui.

Dans ce document, à des fins de clarté et de simplification, le masculin désigne à la fois les hommes et les femmes.

Table des matières

I.	Introduction	1
	L'initiative d'élaboration des normes des programmes collégiaux	1
	Le cahier des normes	1
	Les normes de programme sont exprimées sous la forme de résultats d'apprentissage	2
	Les résultats d'apprentissage	2
	L'agrément des programmes	2
	L'élaboration des normes de programme	2
	La mise à jour du cahier des normes	3
	La spécificité francophone	3
II	Les résultats d'apprentissage en formation professionnelle	4
	Le préambule	4
	La liste des résultats d'apprentissage en formation professionnelle	5
	Les résultats d'apprentissage en formation professionnelle	6
III.	Les résultats d'apprentissage des aptitudes génériques	15
	La liste des résultats d'apprentissage des aptitudes génériques	16
	Les résultats d'apprentissage des aptitudes génériques	17
IV.	La formation générale	30
	Les exigences de la formation générale	30
	Les buts et les objectifs généraux	31

I. Introduction

Ce document présente les normes du programme Administration de bureau - commis offert par les collèges d'arts appliqués et de technologie de l'Ontario. Ces normes s'appliquent à tous les programmes portant le code MCU 42313, approuvés par le ministère de la Formation et des Collèges et Universités. Le présent document remplace la première publication des normes de ce programme paru en avril 1996 sous le titre Administration de bureau - général.

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 ayant complété un certificat acquièrent la faculté de s'adapter et continuent à apprendre, et de justifier auprès du public la qualité et la pertinence des programmes collégiaux.

La Direction des collèges du ministère de la Formation et des Collèges et Universités a le mandat de l'élaboration et de l'approbation des normes des programmes pour l'ensemble des collèges d'arts appliqués et de technologie de l'Ontario.

Les cahiers des normes

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

- les résultats d'apprentissage de la formation professionnelle;
- les résultats d'apprentissage des aptitudes génériques; et
- les buts et objectifs de la formation générale.

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

Chaque collège d'arts appliqués et de technologie offrant 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/intérêts régionaux.

Les normes de programme sont exprimées sous la forme de résultats d'apprentissage

Les normes de la formation professionnelle et des aptitudes génériques sont exprimées sous la forme de résultats d'apprentissage.

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 vu comme un tout. Ils décrivent les éléments du rendement qui démontrent qu'un apprentissage significatif a été réalisé par les personnes ayant complété un certificat du programme, et vérifié.

Les normes assurent des résultats comparables pour les personnes ayant complété un certificat 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

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

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. *À ne pas confondre avec les objectifs d'apprentissage.* La performance des apprenants doit être évaluée en fonction des résultats d'apprentissage et non des éléments de performance.

L'agrément des programmes

Le ministère de la Formation et des Collèges et Universités a l'autorité d'agréer les programmes collégiaux. Cette évaluation provinciale vise à déterminer si les personnes ayant complété un certificat du programme ont atteint les résultats d'apprentissage prescrits dans le cahier des normes.

L'élaboration des normes de programmes

Le gouvernement de l'Ontario a décrété que tous les programmes d'études collégiales postsecondaires devraient, en plus de la formation professionnelle, viser un ensemble plus large d'aptitudes génériques. Cette combinaison devrait assurer que les personnes ayant complété un certificat possèdent les aptitudes requises pour réussir leur vie professionnelle et personnelle.

L'élaboration des normes professionnelles repose sur un vaste processus de consultation auquel participent des personnes et organismes du domaine: employeurs, associations professionnelles,

personnes ayant complété un certificat, apprenants, personnel scolaire et cadre, représentants de divers établissements, etc.

La mise à jour du cahier des normes

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 et des aptitudes génériques ainsi que des buts et objectifs de la formation générale. Pour vous assurer que cette version du cahier des normes est la plus récente, veuillez communiquer avec le ministère de la Formation et des Collèges et Universités à l'adresse indiquée au début de ce document.

La spécificité francophone

Les normes d'un programme offert en langue française peuvent différer des normes d'un programme offert en langue anglaise.

De façon générale, les normes d'un programme de langue française sont sensiblement similaires à celles d'un programme offert en anglais. Par contre, la révision des normes des programmes offerts en français a, dans certains cas, entraîné une adaptation visant une meilleure réponse 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 des aptitudes génériques, l'un portant sur l'anglais et l'autre portant sur l'affirmation culturelle.

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

II. Les résultats d'apprentissage en formation professionnelle

Les personnes ayant complété un certificat du programme Administration de bureau - commis doivent démontrer qu'elles ont atteint en matière de formation professionnelle les neuf résultats d'apprentissage sous mentionnés ainsi que les résultats d'apprentissage des aptitudes génériques et les exigences de la formation générale.

Le préambule

Les collèges de langue française d'arts appliqués et de technologie de l'Ontario offrent divers programmes d'études postsecondaires en Administration de bureau dont celui de commis et celui d'adjoint administratif, pour lesquels des normes ont été élaborées. Les personnes ayant complété avec succès le programme Administration de bureau - commis reçoivent un certificat et ce programme peut mener à la poursuite d'études spécialisées en vue d'un diplôme en Administration de bureau-adjoint administratif.

Bien que l'énoncé des trois fonctions clés du commis et d'adjoint administratif touche aux mêmes domaines, soit l'organisation du travail, des lieux et du milieu de travail, le traitement de l'information et la communication, le travail du commis s'effectue à un niveau moins avancé et moins complexe que celui de l'adjoint administratif et sous-entend un niveau de responsabilité limité. Dans le document, nous utilisons le terme «lieu de travail» pour refléter l'éventail de milieux de travail où les personnes ayant reçu un certificat ou un diplôme en Administration de bureau peuvent exercer leurs fonctions.

Le présent document énonce les résultats d'apprentissage préparés pour les programmes Administration de bureau - commis.

Administration de bureau - commis

La liste des résultats d'apprentissage en formation professionnelle

La personne ayant complété un certificat a démontré de façon fiable son aptitude à :

- 1. appliquer ses compétences pour l'organisation et la coordination des tâches afin de réaliser son travail dans les délais prescrits;**
- 2. récupérer et gérer les données et l'information à partir de diverses sources électroniques et sur papier;**
- 3. traiter l'information relative aux communications orales, écrites et électroniques;**
- 4. noter les données relatives à l'enregistrement des données comptables en respectant l'échéancier indiqué et en ayant recours aux modèles de présentation, aux méthodes et aux logiciels appropriés;**
- 5. préparer des documents d'affaires exacts, en utilisant la technologie informatique disponible et en respectant les échéanciers indiqués;**
- 6. utiliser ses aptitudes relationnelles pour accomplir ses tâches, participer au travail d'équipe et projeter une image professionnelle de l'entreprise;**
- 7. effectuer des recherches concernant des ressources ou des services et préparer des rapports à l'appui en faisant appel à des techniques de présentation orale et écrite et à la technologie appropriée;**
- 8. utiliser le réseau Internet et des outils connexes afin de réaliser des recherches;**
- 9. appliquer ses compétences en administration de bureau afin d'accroître l'efficacité des opérations sur les lieux de travail.**

Les résultats d'apprentissage en formation professionnelle

1. *La personne ayant complété un certificat a démontré de façon fiable son aptitude à :*

appliquer ses compétences pour l'organisation et la coordination des tâches afin de réaliser son travail dans les délais prescrits.

Éléments de performance :

- établir un ordre de priorité;
- planifier l'exécution des tâches en respectant le plan de travail;
- accepter la responsabilité des tâches assignées dans le contexte d'une équipe;
- faire preuve de souplesse en ce qui a trait aux imprévus;
- utiliser des outils de gestion du temps et des systèmes de rappel manuels et électroniques;
- organiser les installations, le matériel, les fournitures et les services appropriés pour la tenue de réunions et les activités connexes, conformément aux tâches et aux responsabilités attribuées;
- coordonner les rendez-vous et les réunions de façon efficace;
- organiser son espace de travail;
- appliquer ses connaissances en ergonomie afin d'améliorer la santé et la sécurité au travail.

2. *La personne ayant complété un certificat a démontré de façon fiable son aptitude à :*

recupérer et gérer les données et l'information à partir de diverses sources électroniques et sur papier.

Éléments de performance :

- identifier le matériel et les fournitures nécessaires à la gestion des données électroniques et sur papier;
- respecter les lois et les règlements régissant la protection de la vie privée, la manipulation, la conservation et la destruction des documents;
- classer les documents dans les dossiers appropriés;
- récupérer un dossier dans un bref délai;
- tenir à jour des dossiers électroniques et sur papier de façon méthodique.

3. *La personne ayant complété un certificat a démontré de façon fiable son aptitude à :*

traiter l'information relative aux communications orales, écrites et électroniques.

Éléments de performance :

- écouter;
- valider et suivre les directives données de vive voix et par écrit;
- prendre note des communications, saisir et mettre en page le procès-verbal ou le compte rendu des réunions;
- utiliser le système téléphonique, le courrier électronique et les systèmes de messagerie;
- utiliser la terminologie de la langue des affaires pour les communications orales, écrites et électroniques;
- préparer et acheminer l'information aux personnes appropriées en utilisant l'équipement et le matériel requis;
- appliquer de façon professionnelle les techniques de l'accueil;
- remplir divers formulaires afin de noter les communications et de favoriser l'échange de l'information sur les lieux de travail;
- déterminer les méthodes appropriées de distribution électronique et sur papier pour les communications internes et externes;
- préparer les communications internes et externes pour leur diffusion en respectant les normes de mise en page.

4. *La personne ayant complété un certificat a démontré de façon fiable son aptitude à :*

noter les données relatives à l'enregistrement des données comptables en respectant l'échéancier indiqué et en ayant recours aux modèles de présentation, aux méthodes et aux logiciels appropriés.

Éléments de performance :

- interpréter et suivre des instructions orales et écrites;
- préparer des textes et des documents comportant des données relatives à l'enregistrement des données comptables;
- identifier, rechercher et utiliser des documents de référence;
- utiliser le langage des termes comptables généralement reconnus;
- tenir une petite caisse;
- préparer de façon appropriée les documents relatifs aux transactions financières;
- faire des calculs et en vérifier l'exactitude;
- mettre en pratique ses aptitudes en transcription et en correction d'épreuve;
- transcrire, saisir et mettre en version finale des documents;
- respecter les délais pour l'exécution des tâches et des projets;
- utiliser les logiciels appropriés afin de réaliser les tâches assignées;
- évaluer les besoins et être à l'affût des nouvelles ressources en logiciels.

5. *La personne ayant complété un certificat a démontré de façon fiable son aptitude à :*

préparer des documents d'affaires exacts en utilisant la technologie informatique disponible et en respectant les échéanciers indiqués.

Éléments de performance :

- prendre note des renseignements et suivre les directives;
- utiliser la terminologie de la langue des affaires;
- identifier, rechercher et utiliser des documents de référence;
- mettre en pratique ses aptitudes en traitement de texte et chiffriers électroniques;
- corriger des textes en utilisant des outils variés;
- appliquer les règles de grammaire, d'orthographe et de ponctuation;
- mettre en pratique ses aptitudes en transcription et en correction d'épreuve;
- organiser son espace de travail;
- saisir et mettre en page de la correspondance, des rapports et des documents en traitant des données écrites, orales et numériques, et en respectant le protocole épistolaire;
- préparer un document final à partir d'une ébauche en respectant les délais prescrits;
- utiliser des logiciels simples pour le traitement des bases de données;
- utiliser un logiciel intégré pour la production de documents complexes;
- utiliser efficacement divers logiciels sur les lieux de travail.

6. *La personne ayant complété un certificat a démontré de façon fiable son aptitude à :*

utiliser ses aptitudes relationnelles pour accomplir ses tâches, participer au travail d'équipe, et projeter une image professionnelle de l'entreprise.

Éléments de performance :

- communiquer poliment et fournir des renseignements appropriés, sous forme écrite, orale et électronique, touchant diverses situations;
- identifier et appliquer les principes d'éthique professionnelle dans le traitement des renseignements confidentiels;
- appliquer les principes de service à la clientèle;
- s'approprier la mission de l'entreprise et en faire la promotion;
- déterminer son rôle dans le lieu de travail et ses liens avec la structure et les fonctions d'une organisation;
- trouver et présenter des moyens appropriés de résoudre divers problèmes et conflits touchant ses rapports avec la direction, ses collègues et le public;
- travailler de façon autonome;
- collaborer efficacement aux projets collectifs.

7. *La personne ayant complété un certificat a démontré de façon fiable son aptitude à :*

effectuer des recherches concernant des ressources ou des services et préparer des rapports à l'appui en faisant appel à des techniques de présentation orale et écrite, et à la technologie appropriée.

Éléments de performance :

- appliquer diverses techniques de recherche;
- étudier et comparer des ressources ou des services variés;
- compiler et organiser l'information;
- préparer des recommandations appropriées pour le choix des ressources ou des services;
- appliquer ses aptitudes en rédaction et en relecture;
- présenter le résultat de ses recherches.

8. *La personne ayant complété un certificat a démontré de façon fiable son aptitude à :*

utiliser le réseau Internet et des outils connexes afin de réaliser des recherches.

Éléments de performance :

- communiquer par courrier électronique avec d'autres personnes (entre collègues ou entre correspondants externes);
- appliquer les principes de déontologie commerciale lors de l'utilisation des logiciels et dans les communications Internet;
- effectuer efficacement des travaux de recherche en ayant recours au réseau Internet;
- choisir des moteurs de recherche appropriés en fonction de l'information requise;
- utiliser efficacement divers moteurs;
- évaluer les besoins et être à l'affût des nouvelles ressources en logiciels.

9. *La personne ayant complété un certificat a démontré de façon fiable son aptitude à :*

appliquer ses compétences en administration de bureau afin d'accroître l'efficacité des opérations sur les lieux de travail.

Éléments de performance :

- assurer la gestion des documents, des données et de l'information;
- utiliser de façon efficace et efficiente son temps et les autres ressources matérielles;
- utiliser de façon efficace et intègre les ressources physiques, matérielles et technologiques;
- communiquer efficacement avec ses collègues de travail, la direction, les clients et les fournisseurs;
- élaborer et maintenir des relations de travail professionnelles avec la clientèle, les fournisseurs, les collègues et la direction;
- préparer des documents clairs, structurés et sans erreur;
- s'adapter professionnellement aux changements structurels et organisationnels;
- adopter une approche pro-active face à sa croissance professionnelle en élaborant un plan de carrière qui comporte des objectifs et des stratégies.

III. Les résultats d'apprentissage des aptitudes génériques

Toutes les personnes ayant complété un certificat du programme Administration de bureau - commis doivent démontrer qu'elles ont atteint les treize résultats d'apprentissage des aptitudes génériques sous mentionnés, ceux de la formation professionnelle ainsi que les exigences de la formation générale.¹

¹ Les résultats d'apprentissage des aptitudes génériques sont communs à tous les programmes collégiaux d'un an. Pour plus d'information vous pouvez consulter le document *Résultats d'apprentissage des aptitudes génériques applicables aux programmes d'un an des collèges d'arts appliqués et de technologie de l'Ontario*. CNAPC : Mai 1996.

La liste des résultats d'apprentissage des aptitudes génériques

La personne ayant complété un certificat a démontré de façon fiable son aptitude à :

- 1. communiquer de façon claire et précise en utilisant la forme écrite ou orale adaptée au besoin et à la situation;**
- 2. interpréter l'information, les instructions, les requêtes et les idées;**
- 3. faire des opérations mathématiques pour résoudre des problèmes courants;**
- 4. utiliser la technologie informatique et autres outils technologiques nécessaires à l'accomplissement d'une tâche;**
- 5. interagir avec les autres, en groupe ou en équipe, pour établir des relations de travail efficaces;**
- 6. résoudre les problèmes à l'aide de diverses stratégies;**
- 7. recueillir et choisir l'information récente, pertinente et utile pour mener à bien les tâches requises;**
- 8. gérer son temps et d'autres ressources pour atteindre ses objectifs;**
- 9. assumer la responsabilité de ses actes;**
- 10. évaluer ses aptitudes, ses connaissances, ses attitudes et ses expériences en vue de parfaire son perfectionnement personnel et professionnel dans le but d'obtenir un emploi;**
- 11. reconnaître les situations nécessitant de nouvelles aptitudes et connaissances et déterminer ses besoins en matière d'apprentissage;**
- 12. communiquer oralement et par écrit en anglais;**
- 13. affirmer en tant que Francophone ses droits et sa spécificité culturelle et linguistique.**

Les résultats d'apprentissage des aptitudes génériques

1. *La personne ayant complété un certificat a démontré de façon fiable son aptitude à :*

communiquer de façon claire et précise en utilisant la forme écrite ou orale adaptée au besoin et à la situation.

Explication :

Pour communiquer de façon claire et précise, les personnes ayant complété un certificat auront à se servir du moyen écrit ou oral correspondant le mieux aux buts à atteindre. Les personnes ayant complété un certificat auront appris à analyser leur public, à identifier les besoins et à y répondre par le message le plus approprié. Ils communiqueront à l'aide des conventions et du style requis, veilleront à ce que leur message soit précis et clair, et apporteront des corrections si nécessaire.

Éléments de performance :

- planifier et organiser les communications en fonction du but à atteindre et du public à qui on s'adresse;
- intégrer de l'information cohérente et nécessaire au message;
- s'assurer que le message est conforme aux conventions du format choisi (par exemple, note de service, courrier électronique, rapport hebdomadaire, exposé formel);
- utiliser un langage et un style adaptés au public à qui on s'adresse et aux buts à atteindre;
- revoir le message, corriger les erreurs de fond et de forme;
- employer un ton, volume et rythme de voix adaptés au public à qui on s'adresse;
- se servir efficacement des aptitudes d'écoute et de lecture pour obtenir la rétroaction à la communication;
- répondre à la rétroaction oralement ou en utilisant d'autres moyens.

2. *La personne ayant complété un certificat a démontré de façon fiable son aptitude à :*

interpréter l'information, les instructions, les requêtes et les idées.

Explication :

Pour répondre aux messages provenant de nombreuses sources, il faut être capable de les recevoir et de les comprendre. Les personnes ayant complété un certificat auront appris à lire, écouter et comprendre les messages. Le rôle important que joue l'information dans les situations personnelles et professionnelles nécessite que les personnes ayant complété un certificat soient capables d'interpréter et de comprendre les documents produits par d'autres et de le prouver en rédigeant des rapports précis (sous divers formats) ou en accomplissant les tâches associées aux messages.

Éléments de performance :

- choisir des stratégies afin de lire, d'écouter et d'observer efficacement (par exemple, prise de notes, filtrage, schémas conceptuels, outils de concentration, demandes de précisions);
- préciser ce qui a été lu, entendu et observé;
- présenter un rapport écrit ou verbal précis sur ce qui a été lu, entendu et observé;
- donner un aperçu des arguments utilisés à l'appui des demandes;
- distinguer entre les faits et opinions des documents utilisés à l'appui des demandes;
- citer la source de l'information, des idées et des concepts;
- suivre les instructions;
- mener à bien les tâches requises en suivant les directives reçues et des critères bien définis.

3. *La personne ayant complété un certificat a démontré de façon fiable son aptitude à :*

faire des opérations mathématiques pour résoudre des problèmes courants.

Explication :

Pour s'acquitter des tâches courantes, personnelles et professionnelles, il faut savoir utiliser les techniques mathématiques afin d'arriver à des solutions précises. Les personnes ayant complété un certificat auront appris à identifier les tâches et problèmes nécessitant de faire appel aux mathématiques, à appliquer les techniques mathématiques (concepts, conventions, stratégies et opérations), et à vérifier les résultats de leurs applications.

Éléments de performance :

- reconnaître les situations où l'usage des mathématiques est nécessaire;
- prévoir les réponses;
- faire des opérations mathématiques élémentaires;
- utiliser des calculettes pour faire des calculs mathématiques;
- vérifier qu'il n'y ait pas d'erreurs dans les calculs et trouver les réponses aux problèmes.

4. *La personne ayant complété un certificat a démontré de façon fiable son aptitude à :*

utiliser la technologie informatique et autres outils technologiques nécessaires à l'accomplissement d'une tâche.

Explication :

Les personnes ayant complété un certificat doivent être capables de savoir quand l'utilisation des ordinateurs et autres technologies permet de mener à bien les tâches quotidiennes et de résoudre les problèmes. Les personnes ayant complété un certificat auront démontré qu'ils sont capables de se servir des outils technologiques convenant à certaines tâches quotidiennes.

Éléments de performance :

- utiliser les fonctions de base d'un système d'exploitation (charger, sauvegarder, extraire);
- choisir la technologie la plus appropriée pour mener la tâche à bien;
- utiliser les logiciels, l'équipement et les outils correctement et selon l'éthique pour mener à bien des tâches ordinaires;
- utiliser efficacement plusieurs outils technologiques (par exemple, télécopieurs, systèmes de messagerie vocale, magnétoscopes).

5. *La personne ayant complété un certificat a démontré de façon fiable son aptitude à :*

interagir avec les autres, en groupe ou en équipe, pour établir des relations de travail efficaces.

Explication :

Pour travailler en groupe ou en équipe dans un milieu de travail ou dans sa vie personnelle, il faut pouvoir interagir efficacement avec les membres du groupe. Les personnes ayant complété un certificat auront démontré qu'ils sont capables d'identifier et de mener à bien diverses tâches dont ils doivent s'acquitter à titre individuel et en tant que membres du groupe. Les personnes ayant complété un certificat auront aussi démontré qu'ils sont capables de tenir compte des autres et de répondre à leurs attentes.

Éléments de performance :

- travailler avec le groupe ou l'équipe pour préciser les tâches à accomplir;
- préciser ses rôles et les remplir comme il faut;
- faire part de ses idées, opinions et offrir des renseignements tout en respectant l'avis des autres;
- agir équitablement envers les autres membres du groupe ou de l'équipe;
- participer à l'évaluation que fera le groupe des progrès accomplis et des interactions.

6. *La personne ayant complété un certificat a démontré de façon fiable son aptitude à :*

résoudre les problèmes à l'aide de diverses stratégies.

Explication :

Pour résoudre une variété de problèmes et mener à bien diverses tâches, les personnes ayant complété un certificat devront avoir acquis les aptitudes et stratégies de pensée leur permettant de savoir ce qu'il faut faire pour résoudre divers problèmes. Ils devront choisir et appliquer la technique appropriée à chacune des situations. Les personnes ayant complété un certificat seront aussi capables de développer leurs propres aptitudes à la pensée créatrice pour trouver d'autres façons de répondre à une situation.

Éléments de performance :

- préciser la nature du problème;
- choisir les aptitudes et stratégies de pensée (par exemple, pensée inductive et déductive, remue-méninges, groupement) qu'on pourrait utiliser pour résoudre un problème;
- trouver des solutions en utilisant certaines aptitudes et stratégies précises;
- évaluer l'efficacité des stratégies choisies.

7. *La personne ayant complété un certificat a démontré de façon fiable son aptitude à :*

recueillir et choisir l'information récente, pertinente et utile pour mener à bien les tâches requises.

Explication :

Mener à bien des tâches nécessite souvent de l'information que l'on pourra utiliser comme justificatif. Les personnes ayant complété un certificat doivent donc être capables d'accéder à de l'information récente, pertinente et utile et de s'en servir efficacement. Ils auront appris et utilisé des stratégies leur permettant de trouver une gamme de renseignements appropriés, et sauront choisir et trier l'information pertinente. Cette information pourra leur servir par la suite à prendre leurs décisions et à faciliter l'accomplissement des tâches.

Éléments de performance :

- déterminer la nature de l'information requise;
- consulter et recueillir diverses sources d'information (par exemple, certaines personnes, des textes, des bases de données, des bibliothèques et des réseaux électroniques);
- recueillir l'information auprès de sources appropriées;
- choisir les éléments pertinents, importants et utiles de l'information recueillie;
- enregistrer l'information en se servant de formats établis;
- citer la source de l'information.

8. *La personne ayant complété un certificat a démontré de façon fiable son aptitude à :*

gérer son temps et d'autres ressources pour atteindre ses objectifs.

Explication :

Pour atteindre des objectifs, autant dans leur vie personnelle et professionnelle, les personnes ayant complété un certificat doivent savoir utiliser temps, argent, espace et autres ressources souvent limitées aussi efficacement que possible. Ils auront appris à planifier et à prévoir des moyens efficaces d'atteindre leurs objectifs, ainsi qu'à utiliser des outils leur permettant d'atteindre ces objectifs.

Éléments de performance :

- se fixer des objectifs raisonnables et réalistes;
- utiliser des outils de planification habituels (par exemple, budgets, calendriers) pour atteindre les objectifs;
- utiliser les ressources (par exemple, temps, argent, information, systèmes d'appui) efficacement pour accomplir les tâches;
- surveiller le déroulement du processus et la réalisation des objectifs et apporter les corrections nécessaires.

9. *La personne ayant complété un certificat a démontré de façon fiable son aptitude à :*

assumer la responsabilité de ses actes.

Explication :

Pour prendre position et mener à bien les tâches requises, les personnes ayant complété un certificat doivent assumer la responsabilité de leurs actes. Ils auront démontré leur capacité d'expliquer ce qu'ils font et ce qui les motive. Les personnes ayant complété un certificat auront tenu compte de l'importance de l'influence de leurs valeurs, croyances et opinions sur leurs actes.

Éléments de performance :

- déterminer les conséquences de ses actes;
- relever les problèmes engendrés par ses actes et apporter les corrections nécessaires;
- évaluer la rétroaction et en tenir compte.

10. *La personne ayant complété un certificat a démontré de façon fiable son aptitude à :*

évaluer ses aptitudes, ses connaissances, ses attitudes et ses expériences en vue de parfaire son perfectionnement personnel et professionnel dans le but d'obtenir un emploi.

Explication :

Pour se préparer aux changements dans leur vie personnelle et professionnelle, les personnes ayant complété un certificat doivent évaluer leurs réalisations et leurs aptitudes. Ils auront appris à réfléchir à ce qu'ils ont fait et appris, à résumer leurs aptitudes de façon à ce qu'elles présentent un intérêt et soient utiles pour d'éventuels employeurs et sur le plan personnel.

Éléments de performance :

- résumer ses aptitudes, connaissances, attitudes et expériences avec rigueur et réalisme;
- se présenter en utilisant le format mettant le mieux en valeur ses aptitudes, connaissances, attitudes et expériences (par exemple, curriculum vitae, portfolio, entrevue, page d'accueil au W3);
- analyser la rétroaction aux présentations faites sur soi.

11. *La personne ayant complété un certificat a démontré de façon fiable son aptitude à :*

reconnaître les situations nécessitant de nouvelles aptitudes et connaissances et déterminer ses besoins en matière d'apprentissage.

Explication :

Les personnes ayant complété un certificat sauront reconnaître que leurs aptitudes sont applicables à toute une gamme de situations changeantes, nouvelles et inattendues. Ils auront démontré leurs aptitudes à réfléchir à ce qu'ils peuvent faire, à faire correspondre ces aptitudes aux nouvelles situations, à identifier les autres aptitudes nécessaires pour être efficaces dans ces nouvelles situations. Ils sauront reconnaître leurs besoins en matière d'apprentissage pour développer ces nouvelles aptitudes.

Éléments de performance :

- évaluer ses aptitudes, ses connaissances et son style d'apprentissage;
- adapter ses aptitudes et connaissances aux nouvelles situations;
- déterminer quelles sont les aptitudes et connaissances à acquérir pour faire face aux nouvelles situations et faire des plans pour y parvenir;
- se fixer des objectifs pour accroître ses aptitudes, ses connaissances et son expérience.

12. *La personne ayant complété un certificat a démontré de façon fiable son aptitude à :*

communiquer oralement et par écrit en anglais.

Explication :

En Ontario, les Francophones doivent maîtriser la langue anglaise pour communiquer oralement et par écrit tant dans leur vie privée que professionnelle.

Éléments de performance :

- utiliser le vocabulaire approprié à une situation;
- appliquer les règles grammaticales de la langue anglaise;
- reconnaître les occasions propices à l'utilisation de ses connaissances en anglais;
- élaborer des stratégies de lecture et d'écoute;
- produire des documents écrits (par exemple., curriculum vitae, notes de service);
- communiquer oralement de l'information (par exemple, face à face, conversation téléphonique).

13. *La personne ayant complété un certificat a démontré de façon fiable son aptitude à :*

affirmer en tant que Francophone ses droits et sa spécificité culturelle et linguistique.

Explication :

Les communautés francophones ontariennes désirent conserver et promouvoir leur héritage culturel et linguistique. Les Francophones des collèges de langue française recherchent la possibilité d'approfondir leur compréhension de cet héritage et d'en apprécier la valeur et l'importance. Les personnes ayant complété un certificat oeuvrent, tant dans la vie privée qu'en milieu de travail, à l'épanouissement de leur culture, de leur langue et à l'affirmation de leurs droits.

Éléments de performance :

- reconnaître les situations où il est utile de défendre ou de promouvoir son identité culturelle;
- définir ses valeurs personnelles en relation avec la communauté francophone mondiale;
- défendre ses droits en tant que membre d'une communauté francophone;
- identifier les occasions propices à la promotion de la culture et de la langue française;
- utiliser des stratégies pour faire face à toute situation où ses droits en tant que Francophone ne sont pas respectés.

IV. La formation générale

Toutes les personnes ayant complété un certificat du programme Administration de bureau - commis doivent démontrer de façon fiable qu'elles ont atteint les exigences relatives à la formation générale ainsi que celles des normes de la formation professionnelle et des aptitudes génériques.

Les exigences de la formation générale

Le gouvernement de l'Ontario a décrété que chaque programme collégial postsecondaire devrait comprendre au moins un cours de formation générale de trois heures par semaine, soit environ 45 heures d'enseignement par étape. Les apprenants devraient toucher à un grand nombre de domaines dans le cadre de leur formation générale et devraient, autant que possible, choisir eux-mêmes leurs cours de formation générale.

Cette exigence relative à la formation générale représente un élément intégral des normes du programme, en plus des résultats d'apprentissage relatifs à la formation professionnelle et aux aptitudes génériques.

Les exigences relatives à la formation générale doivent être remplies conformément aux lignes directrices suivantes :

1. la formation générale dans les collèges se doit de traiter de questions et de préoccupations sociales reliées au vécu de l'apprenant. Les cours de formation générale doivent être conçus de telle sorte que l'apprenant puisse appliquer sa compréhension de questions historiques à la réalité d'aujourd'hui;
2. tous les cours de formation générale offerts dans les collèges doivent être conçus en termes de bienfaits pour les apprenants aux plans de l'épanouissement et de l'enrichissement personnels et aux plans civique et professionnel;
3. la mission des collèges ontariens a pour objet, entre autres, de développer et d'appuyer la formation continue. Cet objectif constitue une composante essentielle de la formation générale.

La formation générale dans les collèges communautaires ontariens se veut une expérience d'apprentissage de niveau postsecondaire ayant pour objet de rendre l'apprenant capable de relever les défis de la famille, de la communauté et du monde du travail. Elle doit également permettre aux apprenants d'approfondir des questions de nature universelle et historique et d'en tirer des leçons applicables aux réalités d'aujourd'hui et de demain. Elle tend à favoriser une attitude positive et un engagement à l'endroit de la formation continue. Elle est dispensée dans le cadre de cours élaborés en conformité avec les principes directeurs, les buts et les objectifs généraux de la formation générale.

Les buts et les objectifs généraux

1. L'esthétique

Compréhension des notions de beauté, forme et goût et du rôle des arts dans la société.

Objectifs généraux :

- faire preuve de sens critique quant au rôle social des arts;
- reconnaître et apprécier le rôle des arts;
- acquérir le sens de la critique en développant et appliquant une grille d'analyse personnelle.

2. Le citoyen

Compréhension de la signification des notions de droits et libertés dans la vie publique et communautaire au Canada.

Objectifs généraux :

- faire preuve de connaissance de la structure et du fonctionnement du gouvernement canadien (les pouvoirs législatifs et judiciaires, la fonction publique), du rôle des élus et des responsabilités des citoyens;
- faire preuve de compréhension des événements importants qui marquent l'histoire canadienne et développer un sens critique éclairé face aux décisions politiques qu'ils entraînent;
- faire preuve de compréhension des questions internationales et de leur impact et reconnaître la place du Canada au sein de la communauté internationale;
- démontrer une compréhension de l'histoire, de son sens ainsi que de l'organisation et du rôle des groupes de bénévoles dans la vie communautaire.

3. La culture

Compréhension de la diversité culturelle, sociale, éthique et linguistique au Canada et dans le monde.

Objectifs généraux :

- acquérir une compréhension du concept d'identité culturelle en faisant des liens entre ses expériences personnelles et l'étude de la culture au sens large;
- acquérir une compréhension de la diversité et de l'interaction des cultures et des sous-cultures dans la société canadienne;
- faire preuve de compréhension à l'endroit de diverses cultures en portant un jugement éclairé sur la façon dont elles tentent de répondre aux questions universelles.

4. La croissance personnelle

Prise de conscience de soi, croissance intellectuelle et bien-être physique, compréhension des autres.

Objectifs généraux :

- se fixer des buts conformes à ses valeurs et ses attentes personnelles;
- appliquer sa compréhension de l'être humain et de son développement à sa vie personnelle et à ses rapports avec autrui;
- intégrer le concept de bien-être à son style de vie;
- se définir en tant qu'apprenant et reconnaître son propre style d'apprentissage.

5. Le social

Compréhension des rapports entre les personnes et la société.

Objectifs généraux :

- faire preuve d'une connaissance éclairée des institutions et de l'organisation sociale de même que des rapports entre les personnes, les groupes et la société;
- faire preuve de jugement éclairé face aux changements et aux problèmes sociaux et reconnaître l'importance de l'engagement personnel au plan social;
- faire preuve d'un jugement éclairé sur les questions et les problèmes sociaux.

6. La science

Compréhension de la contribution et du potentiel de la science dans le développement de la civilisation et des rapports entre les êtres humains.

Objectifs généraux :

- développer une compréhension de l'histoire, de la philosophie, de la contribution, des perspectives et des limites de la science;
- développer une compréhension de la méthode scientifique et de ses applications en mesure quantitative et pour la vérification de lois naturelles.

7. La technologie

Compréhension de l'interrelation entre, d'une part, le développement et l'utilisation de la technologie et, d'autre part, la société et l'écosystème.

Objectifs généraux :

- faire le lien entre les connaissances et les applications technologiques et leur impact sur l'environnement physique et biologique;
- adopter des positions éthiques éclairées sur les questions relatives à la place de l'être humain sur la planète.

8. Le monde du travail

Compréhension de la signification, de l'histoire et de l'organisation du monde du travail et des défis personnels à relever.

Objectifs généraux :

- adopter des critères à l'égard de l'efficacité, l'efficience, l'éthique et les récompenses qui soient conciliables avec la nature changeante du monde du travail;
- appliquer sa connaissance des institutions, de l'histoire et de l'organisation du travail à son rôle et à ses attitudes dans le monde du travail;
- développer une compréhension de la nature changeante du travail et de l'économie.

ISBN 0-7794-3230-4