

# Nouvelles réalités, nouveaux outils

Colloque annuel de la TRÉAQ-FP – 1<sup>er</sup> juin 2018

# Plan de la présentation

1. De nouvelles réalités
2. De nouveaux outils
3. Coup d'œil sur l'avenir
4. Période de questions

De nouvelles réalités

## Accélération de la révision des programmes d'études

**Secrétariat (5357)** **Production horticole (5348)**  
Conseil technique en entretien et en réparation de véhicules (5346)

**Production animale (5354)** **Ébénisterie (5352)**

**Conseil et vente de voyages (5355)** **Mécanique de machines fixes (5359)**

**Chaudronnerie (5356)** **Pose de systèmes intérieurs (5350)**

**Pose de revêtements de toiture (5351)** **Ferblanterie (5360)**

**Conseil et vente de pièces en équipement motorisé (5347)**

**Mécanique spécialisé d'équipement lourd (5353)** **Calorifugeage (5219)**

**Matelotage (nouveau)** **Assistance à la personne en établissement et à domicile (5358)**

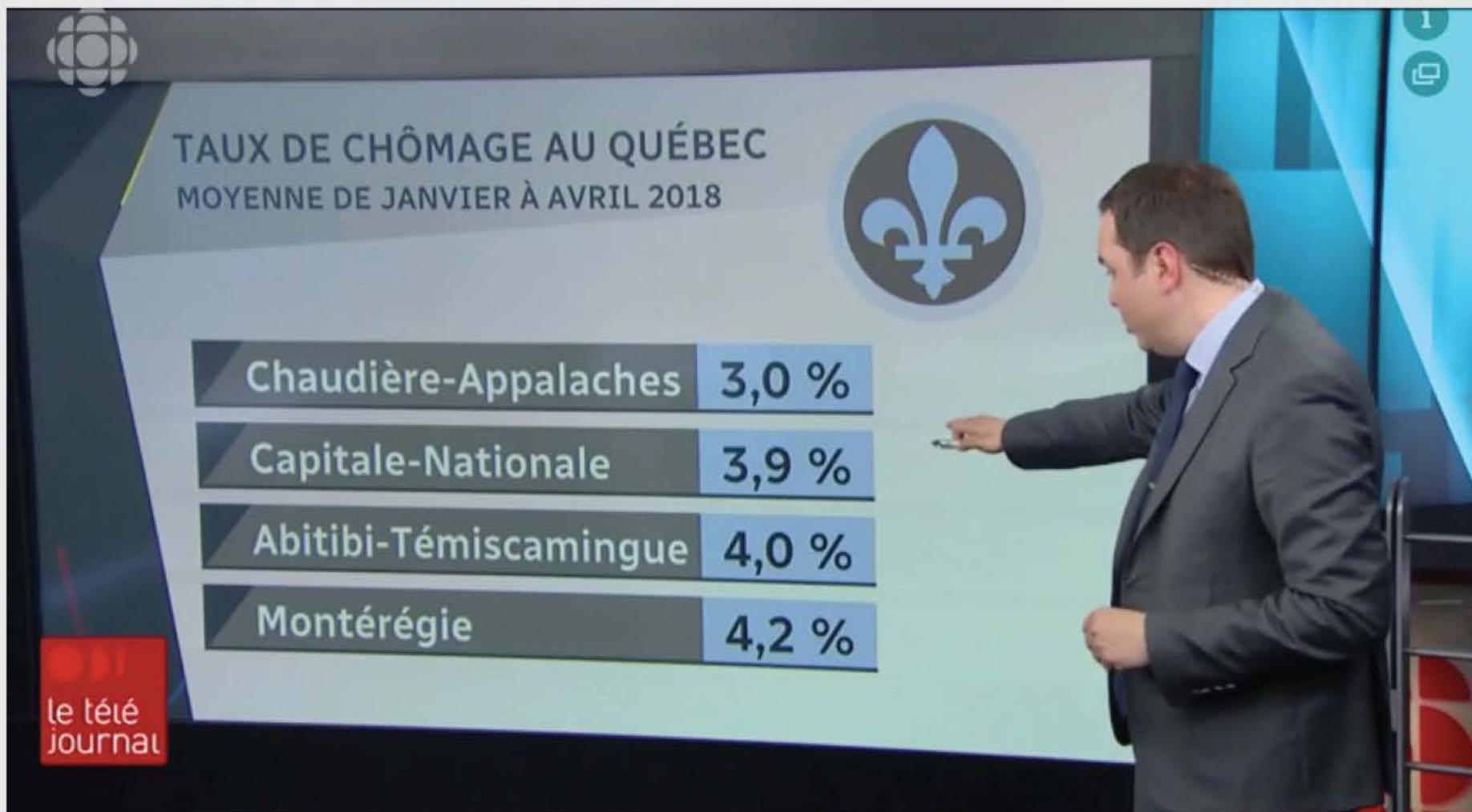
**Techniques d'usinage (5223)** **Lancement d'une entreprise (5264)**

**Retraitement des dispositifs médicaux (nouveau)** **Carrosserie (5217)**

**Mode et confection de vêtements sur mesure (5345)** **Mécanique de véhicules légers (5154)**

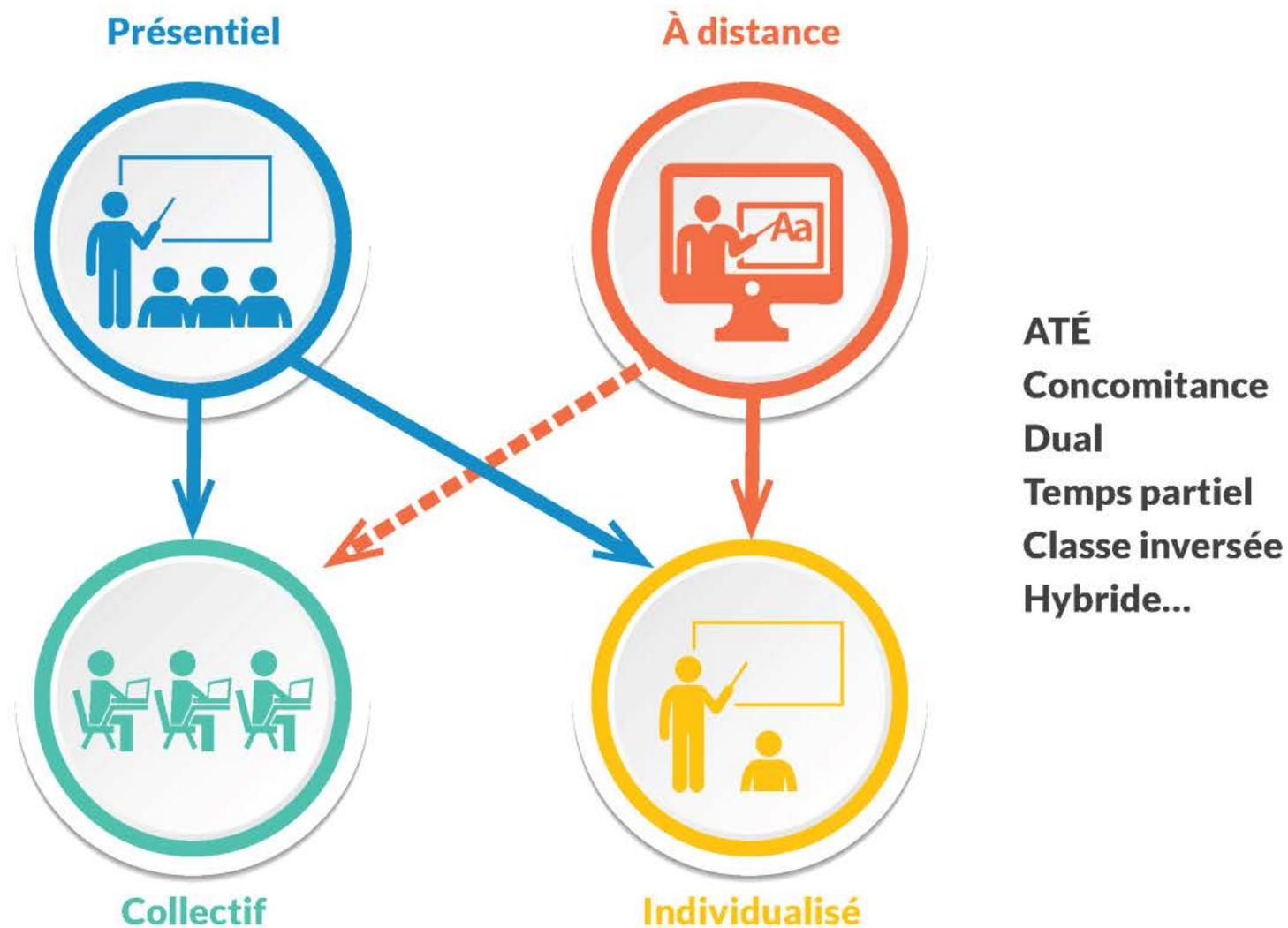
De nouvelles réalités

## Des difficultés de recrutement accrues



De nouvelles réalités

## Des modalités d'enseignement de plus en plus diverses



De nouvelles réalités

## **Des clientèles qui changent**

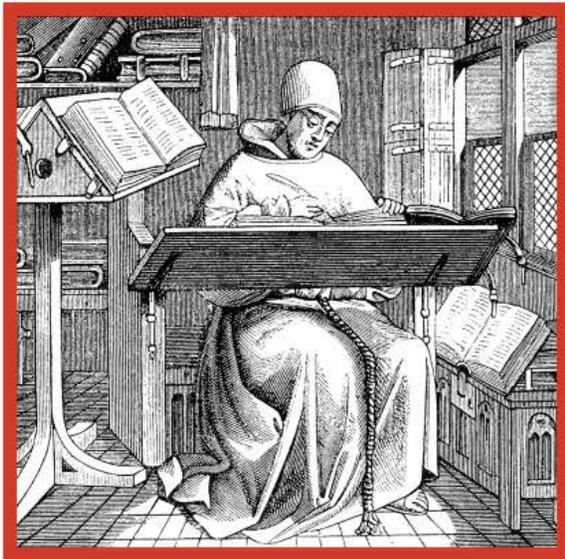


Les CFP commencent à accueillir des élèves qui sont nés au 21<sup>e</sup> siècle, qui ont des façons de vivre et d'apprendre différentes de celles des générations précédentes.

# De nouvelles réalités

## Une révolution numérique

Passage de l'oral à l'écrit ...



... puis de l'écrit à l'imprimé



... puis de l'imprimé au numérique



De nouvelles réalités

## Des clientèles qui changent

« Nous passons d'un monde où le pouvoir informatique était limité à un autre où il est presque sans limites, et où la véritable rareté est maintenant l'attention humaine. »

(Satya Nadella, DG de Microsoft)



De nouvelles réalités

**Une amélioration de la capacité à passer rapidement  
d'une tâche à l'autre**



De nouvelles réalités

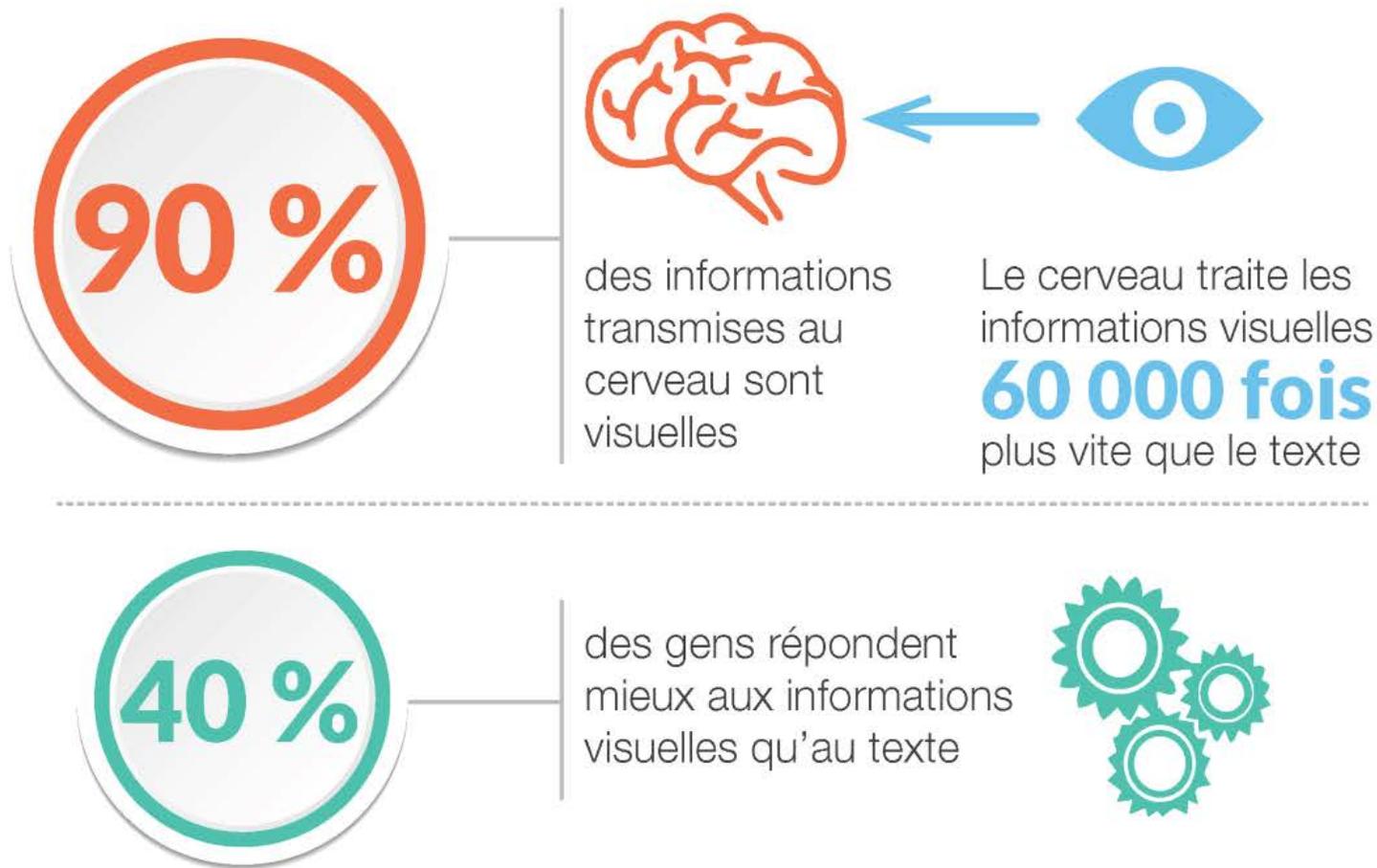
## Le recours à une gamme plus étendue de sources d'apprentissage



De nouvelles réalités

## Les élèves demandent plus de stimuli que seulement du texte

➤ Couleur et images



De nouvelles réalités

**Les élèves demandent plus de stimuli que seulement du texte (suite)**

➤ **Contenu multimédia : Audio et vidéo**



En 2019, la vidéo représentera 80 % du trafic Internet selon une étude de Cisco, l'importante entreprise informatique américaine.

De nouvelles réalités

## La volonté d'être acteur plutôt que spectateur



De nouvelles réalités

## De la cohorte à l'individu



« One size does  
**NOT** fit all. »



Nouveaux programmes

Nouvelles modalités...

Nouvelles clientèles

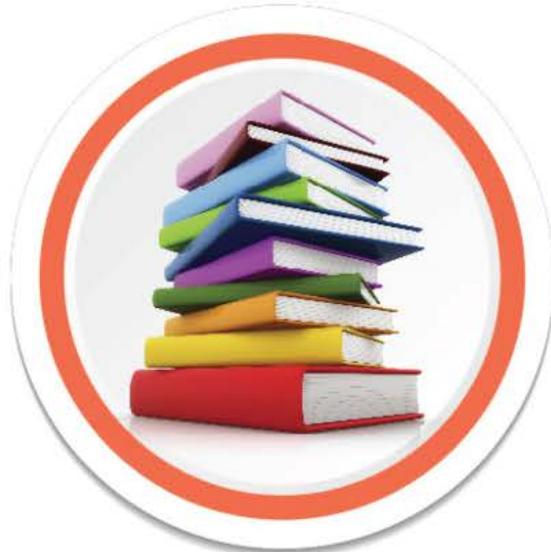
**La seule chose qui est désormais permanente dans les CFP, c'est le changement !**

De nouveaux outils

## Du manuel papier aux ressources numériques



**Papier**



Le papier est l'unique véhicule des savoirs.

**Papier / Numérique**



Le papier est le principal véhicule des savoirs ; les ressources numériques sont un complément agréable.

**Numérique / Papier**



Le numérique est le principal véhicule des savoirs ; le papier joue une fonction d'aide-mémoire.

# Un exemple : le programme de secrétariat



# Les élèves ont une attention moindre L'intérêt s'éveille avec la nouveauté

- Textes variés
- Textes courts
- Ton personnel

### Le secteur économique

De façon générale, l'ensemble des activités économiques d'un pays est divisé en trois grands secteurs : le secteur primaire, le secteur secondaire et le secteur tertiaire. La figure suivante vous donne un aperçu de ces secteurs et propose des exemples de domaines d'activité qui les composent. Vous pourriez être embouté dans l'un ou l'autre de ces milieux de travail.

**Les secteurs économiques**

**Primaire**  
Ce secteur correspond essentiellement aux activités d'exploitation des ressources naturelles.  
Par exemple : l'agriculture, l'extraction minière, de pétrole ou de gaz, la foresterie, l'élevage, la pêche, l'aquaculture, la chasse et la pêche.

**Secondaire**  
Ce secteur regroupe les activités de transformation des ressources naturelles et de fabrication de biens. On l'appelle parfois secteur industriel ou manufacturier.  
Par exemple : la construction, les biens publics, le transport, les biens textiles, le vêtement, la production hydroélectrique, les papeteries, les imprimeries, la fabrication automobile ou commerciale de biens composés de diverses matières, etc.

**Tertiaire**  
Ce secteur est lié à la vente de produits et aux services offerts à la population. On l'appelle parfois le secteur des services.  
Par exemple : les services gouvernementaux, les soins de santé et d'assistance sociale, l'enseignement, les services comptables ou financiers, la culture, les loisirs, l'hôtellerie, la restauration, le commerce de gros ou de détail, etc.

Pour s'adapter à la réalité de notre province, Emploi-Québec réunit les deux secteurs (dont les travailleurs sont les moins nombreux) et seconde dans même secteur. Les activités économiques québécoises sont donc réparties dans deux grands secteurs et plusieurs sous-secteurs.

**1. Secteur de la production de biens :**

- fabrication;
- construction;
- autres industries productrices de biens (agriculture, foresterie, pêche, etc. et extraction de gaz, ambars publics).

**2. Secteur des services :**

- services à la production (commerce de gros, transport et entreposage);
- finance, assurances, immobilier et location; services professionnels, scientifiques et techniques, services aux entreprises, bâtiments et de santé;
- services à la consommation (commerce de détail, information, culture et loisirs, hébergement, services de restauration et autres services);
- services gouvernementaux (services d'enseignement; soins de santé et assistance sociale; administration publique).

**24** **SECRETARIAT COMPÉTENCE + DOSSIER 1** **Compétence**

### Une administration publique ou privée ?

Organisations publiques et entreprises privées sont disponibles à votre accès au de leur personnel administratif. Vous vous en doutez, ces deux types d'employés ont des intérêts différents et ne poursuivent pas les mêmes caractéristiques. Le type d'administration est l'élément principal qui permet de les différencier. Les tableaux suivants résument ce que les distingue l'un de l'autre.

	Organisations publiques	Entreprises privées
<b>administration</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ils n'ont de but, que le bien de leur pays ou d'une province.</li> <li>• Emploi-Québec, l'Agence canadienne de l'énergie, le Service de l'assurance maladie, le Service de l'immigration, le Service de l'éducation et de l'enseignement supérieur sont des exemples d'organisations publiques.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ils n'ont autre but que de faire profiter les actionnaires ou les propriétaires qui investissent les sommes nécessaires à sa création, à son administration, à sa gestion et à son expansion.</li> <li>• Commerce de gros ou de détail, bureaux de logiciels, centres et services de fitness sont des exemples d'entreprises privées.</li> </ul>
<b>salaires</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ils cherchent à offrir les meilleurs services de la communauté à qui elle fournit des biens et des services.</li> <li>• Ils ont l'obligation, c'est-à-dire la capacité à ne pas être de déficit.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ils cherchent à réaliser un bénéfice ou à réaliser un profit.</li> <li>• Ils ont la liberté de leur faire des profits.</li> </ul>

**La répartition de l'emploi par secteurs d'activité en 2015**

**Stratégie**

Pour chacun des secteurs économiques, nommez au moins deux organisations québécoises qui en font partie. Le fait de trouver des exemples concrets vous aidera à mieux comprendre ce qui distingue ces secteurs d'activité.

**1. Secteurs primaire et secondaire (secteur de la production de biens et de services) :**

**2. Secteur tertiaire (secteur des services) :**

**La touche professionnelle**

La polyvalence des touches-à-tout est un terme d'usage qui désigne une personne qui a des connaissances générales et une curiosité naturelle forte de vous une personne qui aime apprendre ? Ces aspects de votre personnalité peuvent constituer un avantage sur le marché du travail. En effet, plusieurs domaines d'activité peuvent vous convenir. En discutant de la polyvalence ainsi que de la persistance à la tâche, vous ferez le bonheur de votre employeur... et le vôtre aussi !

**25** **SECRETARIAT COMPÉTENCE + DOSSIER 1** **Compétence**

### Les organismes à but non lucratif

Avant de clore cette section, il est pertinent de signaler les organismes à but non lucratif (OBNL) ou organismes sans but lucratif (OSBL). Ils consistent en un regroupement d'au moins trois personnes qui mettent sur pied une entreprise privée afin de poursuivre une mission dont le but est national, patriotique, religieux, philanthropique, charitable, scientifique, artistique, social, professionnel, athlétique ou sportif. De plus, comme leur nom l'indique, les OBNL n'ont pas comme objectif de faire des profits ni de permettre aux gestionnaires de s'enrichir personnellement. Ces organismes tiennent leurs revenus de subventions, de dons et de l'argent récolté lors de leurs activités. En effet, ils peuvent faire payer leurs biens ou leurs services, mais le profit doit correspondre à un défrayement des dépenses nécessaires à leurs activités, et les profits doivent être utilisés uniquement pour accomplir la mission qu'ils se sont donnée. Ainsi, aucun de leurs membres ne peut passer dans les revenus à des fins personnelles. Ainsi, leurs employés peuvent être bénévoles ou salariés. L'Accueil Borneau, Centasid, Opération Enfant Soleil et le CMEQ sont des exemples d'OBNL.

**ACTIVITÉ 1.1**

**Privée ou publique ?** Entrez le temps requis pour l'activité.

Associez les énoncés suivants à une entreprise privée, à une organisation publique, à une société d'État ou à un organisme à but non lucratif. Écrivez le chiffre correspondant à votre choix de réponse.

Entreprise privée  Organisation publique  Société d'État  Organisme à but non lucratif

- J'appartiens à un gouvernement, mais je suis administrée de façon à générer certains profits.
- J'ai deux propriétaires et trois employés saisonniers.
- Mes profits ne servent qu'à accomplir la mission que je me suis donnée.
- Mes employés sont souvent appelés « fonctionnaires ».
- Mon but principal est de réaliser le plus de profits possible.
- J'ai fait des profits n'est pas mon objectif principal.
- Je cherche à défendre les intérêts du public.
- Je suis une multinationale qui compte de nombreux actionnaires.

Noter le temps restant consacré à l'activité.  Initials de votre responsable

**Stratégie**

N'hésitez pas à prendre des notes en marge de texte ou à souligner des passages importants à vos yeux. Cela vous aidera à structurer votre pensée et à mieux intégrer la matière à l'étude. Pour en savoir plus sur la prise de notes et améliorer vos techniques, consultez l'activité supplémentaire qui vous est offerte dans le Microthèque.

**26** **SECRETARIAT COMPÉTENCE + DOSSIER 1** **Compétence**

Les élèves demandent plus de stimuli que seulement du texte

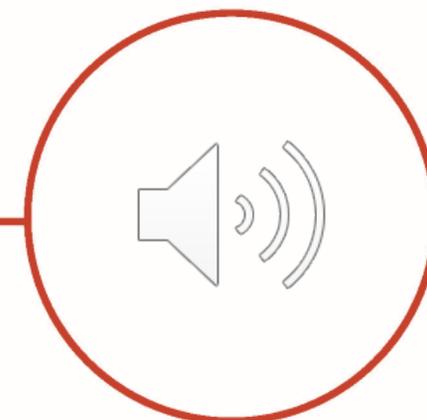
## ➤ Exemples d'usage de fichiers audio

b) Examinez la grille d'évaluation qui suit.

c) Écoutez successivement les trois conversations et prenez des notes afin de pouvoir remplir la grille.

d) Pour chacune des questions, indiquez si chaque réceptionniste fait l'action mentionnée.

Critère	Sandrine		Marilou		Carole	
	Oui	Non	Oui	Non	Oui	Non
<b>Empressement</b> La réceptionniste répond-elle rapidement à son interlocuteur (à la première ou à la deuxième sonnerie) ?	<input type="radio"/>					
<b>Mention de son nom et de celui de l'entreprise</b> La réceptionniste nomme-t-elle clairement son nom et celui de son organisation dans sa formule d'accueil ?	<input type="radio"/>					
<b>Choix des mots</b> La formule d'accueil de la réceptionniste est-elle adaptée au moment de la journée (bonjour ou bonsoir, selon le cas) ?	<input type="radio"/>					
<b>Qualité de la voix</b> La réceptionniste a-t-elle une voix et un ton agréables et adaptés à la situation ?	<input type="radio"/>					
<b>Prononciation</b> A-t-elle un bon débit et une bonne articulation ?	<input type="radio"/>					
<b>Politesse</b> Fait-elle preuve de politesse en s'adressant à son interlocuteur, entre autres en le faisant patienter, le cas échéant ?	<input type="radio"/>					
<b>Personnalisation</b> Mentionne-t-elle le nom de son interlocuteur à partir du moment où elle le connaît ?	<input type="radio"/>					
<b>Respect du protocole</b> Fournit-elle la bonne information à son interlocuteur et le dirige-t-elle vers le bon service, le cas échéant ?	<input type="radio"/>					
<b>Formule de salutation</b> Met-elle fin à l'appel à l'aide d'une formule de salutation appropriée ?	<input type="radio"/>					
<b>Conclusion de l'appel</b> Raccroche-t-elle après le client ?	<input type="radio"/>					
<b>Qualité d'écoute</b>						



## Les élèves demandent plus de stimuli que seulement du texte (suite)

### ACTIVITÉ 3.4



#### Produire une lettre de réclamation d'une correction de facture

Estimez le temps requis pour l'activité.

À l'aide d'un logiciel de traitement de texte, rédigez la réclamation à laquelle renvoie la mise en situation suivante. Assurez-vous de respecter les étapes de la démarche de rédaction, notamment en ce qui a trait à la préparation d'un plan général. Remettez votre lettre à votre responsable de formation.



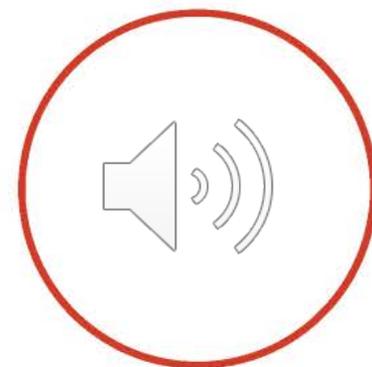
Vous êtes l'adjointe administrative de madame Lorraine Larose, comptable agréée. Cette dernière vous donne des directives verbales quant à une réclamation qu'elle veut que vous rédigiez, en date du 7 mai 20XX.



Le logo (avec l'adresse de l'entreprise) se trouve dans la Médiathèque.



Munissez-vous de vos écouteurs afin de prendre connaissance des propos de madame Larose dans la Médiathèque. Prévoyez aussi un exemplaire de plan de rédaction ou un calepin pour prendre des notes afin de réaliser votre lettre conformément aux consignes.



Les élèves demandent plus de stimuli que seulement du texte (suite)

## ➤ Exemples d'usage de fichiers vidéo

### *La touche professionnelle*

#### Des savoirs à partager

Quelle est l'importance de l'accueil et de la communication dans la qualité du service offert par une secrétaire? Deux réceptionnistes partagent leur expérience avec vous dans un extrait vidéo portant sur ce sujet. Pendant le visionnement de leur témoignage, n'hésitez pas à noter les éléments que vous jugez pertinents.



---

---

---

---

---

---

Les élèves veulent être actifs dans leur apprentissage

- Insertion d'activités à intervalles courts et réguliers pour que l'élève demeure actif
- Réflexion pour amorcer l'apprentissage par des tâches, plutôt que par des notions théoriques

**OUVERTURE DE DOSSIER**

Logik Informatik s'installe dans des nouveaux locaux. Écrivez le temps requis pour l'activité.

Le but de cette activité est de vous permettre de vous familiariser avec le classement des documents. Certaines questions pourraient vous sembler plus difficiles au départ, et cela est tout à fait normal. L'ensemble de ce guide est constitué de manière à vous outiller adéquatement en cette matière.

Logik Informatik est une entreprise spécialisée dans le domaine de l'information qui exerce ses activités commerciales dans la région de Mont-Québec depuis 12 ans. Comme l'entreprise connaît une croissance importante, elle prévoit l'embauche de ressources humaines additionnelles, et peut-être même la création d'une nouvelle équipe en recherche et développement. Ses locaux étant devenus trop étroits pour accueillir l'ensemble de son personnel, Logik Informatik a décidé de louer de nouveaux locaux, plus fonctionnels.

Karen Tachibana est la directrice générale de l'entreprise. Son adjoint, Kevin Béliveau, est aussi son associé. Pour faciliter le déménagement, ils veulent réduire la masse imprimable de documents accumulés au fil des ans par leurs employés. Par la même occasion, ils parlent de revoir leur système de gestion documentaire afin d'en améliorer le rendement.

Ce matin, les deux associés naviguent sur le Web afin de trouver du mobilier et des fournitures de bureau pour aménager leurs nouveaux locaux. Ils sont particulièrement soucieux d'assurer la sécurité des lieux et d'offrir à chaque membre du personnel un environnement de travail ergonomique. De plus, ils doivent prévoir l'entreposage en lieu sûr de documents d'archives.

- Une salle gestion documentaire permet d'encadrer le traitement de tous les documents d'une organisation au cours de leur cycle de vie. Cochez les éléments de la liste ci-dessous qui, à votre avis, sont liés à cette gestion.
  - Prise de notes préalable à la rédaction d'un document
  - Création d'un document
  - Modification d'un document
  - Croix du type d'aligement d'un document
  - Diffusion d'un document
  - Inscription d'une cote de classement sur un document
  - Calcul du coût de l'inspection d'un document
  - Dépôt d'un document dans une enveloppe postale
  - Archivage d'un document
  - Destruction d'un document

2. Quels principaux avantages Logik Informatik pourra-t-elle tirer d'une gestion documentaire plus performante?

3. Quel type de documents croyez-vous que les dirigeants de Logik Informatik souhaitent entreposer?

4. Nommez deux règles à respecter pour éviter des blessures dans un local d'archives.

5. Connaissez-vous des méthodes de classement de dossiers? Notez-les.

6. a) Classez par ordre alphabétique les mots suivants :

Mots à classer	Votre classement alphabétique
Classe	
Classe	
Clavertige	
Classification	
Clavier	
Classement	
Classe	
Classifier	
Cote	
Courier	
Cotation	
Courriel	

L'extraît de lettre suivant vous présente un exemple d'une lettre de correction d'erreur.

**Objet : Rectification des prix de votre commande**

Monsieur,

Nous avons le regret de vous annoncer que nous ne pourrions pas vous livrer les produits commandés aux prix mentionnés dans votre lettre du 2 mai 2005.

En effet, nous avons commandé deux éditions de notre catalogue, considérant, les prix que nous vous avons indiqués sont ceux de l'an dernier. Vous pourriez donc obtenir des articles commandés aux prix suivants :

- Article SR-2030, parti d'articles de bureau, 60 cm : 39,95 \$ chacun.
- Article SR-5624, parti de gammes King of Low, 30 cm : 11,50 \$ chacun.
- Article DR-4433, parti d'articles de bureau, 30 cm : 24,99 \$ chacun.
- Article SR-4231, parti d'articles de bureau, 15 cm : 10,99 \$ chacun.
- Article SR-3667, parti de présélection en pots, 25 cm de diamètre : 22,99 \$ chacun.

Vous ne nous excuser de ces erreurs. Nous espérons vivement que conséquences qui en découleront vous touchent le moins possible. Surtout par ailleurs, que nous continuons de vous considérer comme un fidèle client. C'est pourquoi nous nous engageons de comprendre que ce situation est bien indépendante de notre volonté.

Veuillez agréer, Monsieur, l'assurance de nos sentiments les meilleurs.

20

SECRETARIAT COMPÉTENCE 4 • DOSSIER 1

**ACTIVITÉ 3.6**

Préparez une lettre de correction d'erreur. Écrivez le temps requis pour l'activité.

À l'aide d'un logiciel de traitement de texte et à partir de tous les renseignements que contient le message ci-dessous, rédigez une lettre de correction d'erreur. Cliquez pour une disposition à un alignement. Assurez-vous de respecter les étapes de la démarche de rédaction, notamment en ce qui a trait à la préparation d'un plan général. Remettez votre lettre à votre responsable de formation.

Nous sommes le 14 février 2005. Vous êtes Geneviève Lamoureux et vous travaillez pour le cabinet d'avocats Labranche et Forestier. Votre supérieure, madame Agnès Labranche, vous a envoyé un courriel contenant les directives relatives pour que vous rédigez et mettiez en forme une lettre de correction d'erreur. Le courriel se trouve à la page suivante.

21

SECRETARIAT COMPÉTENCE 4 • DOSSIER 1

154

SECRETARIAT COMPÉTENCE 4 • DOSSIER 1

Objet : Rectification des prix de votre commande

Monsieur,

Nous avons le regret de vous annoncer que nous ne pourrions pas vous livrer les produits commandés aux prix mentionnés dans votre lettre du 2 mai 2005.

En effet, nous avons commandé deux éditions de notre catalogue, considérant, les prix que nous vous avons indiqués sont ceux de l'an dernier. Vous pourriez donc obtenir des articles commandés aux prix suivants :

- Article SR-2030, parti d'articles de bureau, 60 cm : 39,95 \$ chacun.
- Article SR-5624, parti de gammes King of Low, 30 cm : 11,50 \$ chacun.
- Article DR-4433, parti d'articles de bureau, 30 cm : 24,99 \$ chacun.
- Article SR-4231, parti d'articles de bureau, 15 cm : 10,99 \$ chacun.
- Article SR-3667, parti de présélection en pots, 25 cm de diamètre : 22,99 \$ chacun.

Vous ne nous excuser de ces erreurs. Nous espérons vivement que conséquences qui en découleront vous touchent le moins possible. Surtout par ailleurs, que nous continuons de vous considérer comme un fidèle client. C'est pourquoi nous nous engageons de comprendre que ce situation est bien indépendante de notre volonté.

Veuillez agréer, Monsieur, l'assurance de nos sentiments les meilleurs.

154

SECRETARIAT COMPÉTENCE 4 • DOSSIER 1

154

SECRETARIAT COMPÉTENCE 4 • DOSSIER 1

Objet : Rectification des prix de votre commande

Monsieur,

Nous avons le regret de vous annoncer que nous ne pourrions pas vous livrer les produits commandés aux prix mentionnés dans votre lettre du 2 mai 2005.

En effet, nous avons commandé deux éditions de notre catalogue, considérant, les prix que nous vous avons indiqués sont ceux de l'an dernier. Vous pourriez donc obtenir des articles commandés aux prix suivants :

- Article SR-2030, parti d'articles de bureau, 60 cm : 39,95 \$ chacun.
- Article SR-5624, parti de gammes King of Low, 30 cm : 11,50 \$ chacun.
- Article DR-4433, parti d'articles de bureau, 30 cm : 24,99 \$ chacun.
- Article SR-4231, parti d'articles de bureau, 15 cm : 10,99 \$ chacun.
- Article SR-3667, parti de présélection en pots, 25 cm de diamètre : 22,99 \$ chacun.

Vous ne nous excuser de ces erreurs. Nous espérons vivement que conséquences qui en découleront vous touchent le moins possible. Surtout par ailleurs, que nous continuons de vous considérer comme un fidèle client. C'est pourquoi nous nous engageons de comprendre que ce situation est bien indépendante de notre volonté.

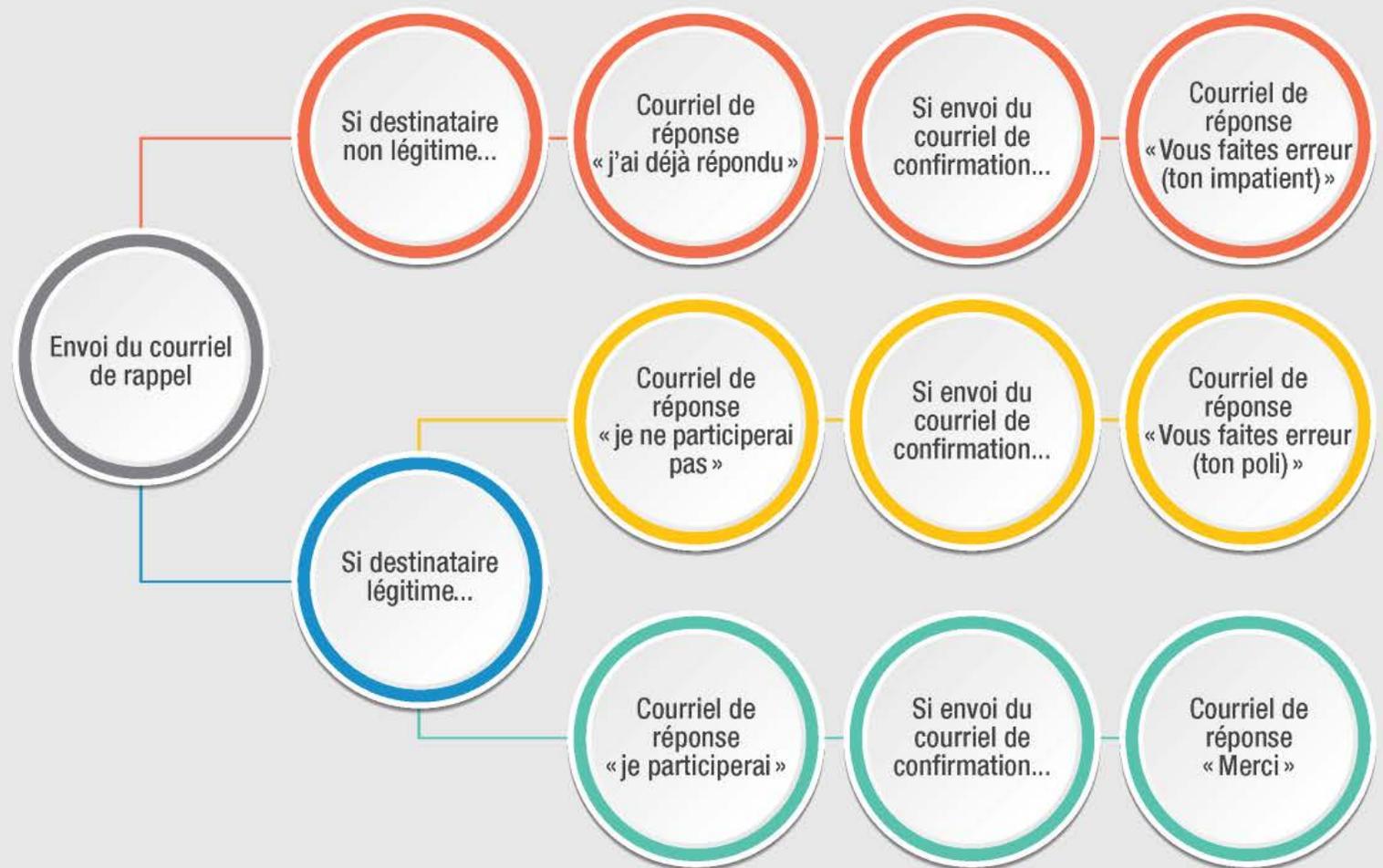
Veuillez agréer, Monsieur, l'assurance de nos sentiments les meilleurs.

154

SECRETARIAT COMPÉTENCE 4 • DOSSIER 1

Les élèves veulent être actifs dans leur apprentissage (suite)

## ➤ Utilisation d'automatismes pour l'apprentissage des communications par courriel





## Un aperçu de l'avenir...



Vidéo 360° et  
réalité augmentée



## Un aperçu de l'avenir... (suite)

**TIC-FP**



## Un aperçu de l'avenir... (suite)



### Chamilo

- Simplicité d'utilisation
- Près de **41 000** portails actifs en production dans 192 pays
- **18 millions** d'utilisateurs
- Le nombre de nouvelles installations a dépassé Moodle depuis 3 ans
- Classée premier LMS libre en terme de **convivialité** (Capterra 2017)



### TIC-FP

- **Gratuit**
- Sans installation ou configuration de LMS
- Soutien technique inclus
- **3847** cours
- **2900** enseignants
- **16 100** élèves

# Un aperçu de l'avenir... (suite)

## L'offre du CEMEQ



Un ENA gratuit, libre et qui ne demande aucune installation ou soutien de la part des CS.



- Guide
- Exercice
- Corrigé
- Animation
- Vidéo
- Affiche
- Image
- Plan
- Autre
- Diaporama
- Lien Internet



Les commissions scolaires du Québec



Le marché du travail



## Questions ? Commentaires ?

Pour vous inscrire et faire l'essai de TIC-FP, rendez-vous à l'adresse suivante :

[ticfp.qc.ca](http://ticfp.qc.ca)

Pour en savoir plus sur la collection en secrétariat :

[téléchargez la brochure pédagogique](#)

***Merci de votre attention !***