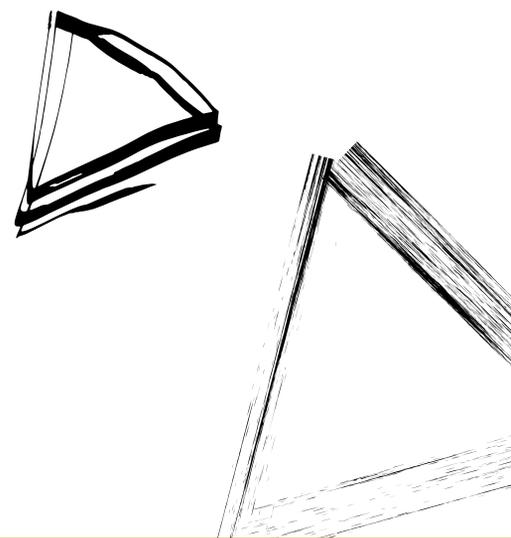


En tête

Secrétariat



GUIDE D'APPRENTISSAGE

460-501

CONFORME
AU NOUVEAU
programme

MÉTIER ET FORMATION

1

SOFAD



En tête *Secrétariat*

GUIDE D'APPRENTISSAGE

460-501

CONFORME
AU NOUVEAU
programme

MÉTIER ET FORMATION

1

SOFAD

METIER ET FORMATION

Ce guide a été réalisé par la Société de formation à distance des commissions scolaires du Québec (SOFAD).

Équipe de production

Chargée de projet et réviseure pédagogique

Andrée Thibeault

Rédactrice

Florence Thibeault-Boily

Réviseure linguistique

Claire Gendreau

Correctrice d'épreuves

Isabelle Rolland

Infographes

Caterina Palmieri (mise en pages)

Mylène Choquette (maquette graphique)

Le métier de secrétaire est traditionnellement exercé par un personnel féminin. C'est pourquoi l'emploi du féminin a été priorisé dans ce guide. Ce choix en facilite la lecture et ne se veut aucunement préjudiciable au lecteur.

© SOFAD 2017

Tous droits de traduction et d'adaptation, en totalité ou en partie, réservés pour tous pays. Toute reproduction par procédé mécanique ou électronique, y compris la micro-reproduction, est interdite sans l'autorisation écrite d'un représentant dûment autorisé de la SOFAD.

Dépôt légal – 2017

Bibliothèque et Archives nationales du Québec

Bibliothèque et Archives Canada

ISBN: 978-2-89493-635-1 (imprimé)

ISBN: 978-2-89493-636-8 (numérique) Septembre 2019

Table des matières

INTRODUCTION	IV
Un aperçu du guide	VII
SITUATION 1 Tout sur le secrétariat	1
TÂCHE 1.1 Le marché du travail	4
1.1.1 La recherche d'informations	7
1.1.2 Les secteurs d'activité	10
TÂCHE 1.2 La nature du travail et les exigences	15
1.2.1 Les compétences requises	20
1.2.2 Les comportements à adopter	25
1.2.3 La santé et la sécurité	29
TÂCHE 1.3 Rencontrer en entreprise un professionnel du métier	31
1.3.1 Demander une rencontre avec un professionnel	32
SITUATION 2 Une formation qui a du sens	35
TÂCHE 2.1 Le programme d'études	38
2.1.1 Les compétences	41
TÂCHE 2.2 Les buts du programme d'études	45
TÂCHE 2.3 L'évaluation des apprentissages	48
SITUATION 3 À l'heure du bilan	53
TÂCHE 3.1 La préparation de la rencontre	56
TÂCHE 3.2 La rencontre	62
TÂCHE 3.3 La production du bilan	64
ACTIVITÉ NOTÉE	67
CORRIGÉ Situation 1	72
Situation 2	75
Situation 3	77
SOURCES ICONOGRAPHIQUES	79

INTRODUCTION

La compétence *Métier et formation* fait partie du programme d'études menant à l'obtention du diplôme d'études professionnelles en secrétariat. Le programme est divisé en 25 compétences totalisant 1485 heures de formation.

Code	Numéro	Titre des compétences	Durée	Unités
460-501	01	Métier et formation	15	1
460-515	02	Révision de textes en français	75	5
460-526	03	Traitement des textes	90	6
460-534	04	Qualité du français écrit	60	4
460-544	05	Service à la clientèle	60	4
460-554	06	Gestion documentaire	60	4
460-562	07	Production de feuilles de calcul	30	2
460-572	08	Conception de présentations	30	2
460-584	09	Rédaction de textes en français	60	4
460-596	10	Opérations comptables	90	6
460-605	11	Production de lettres	75	5
460-613	12	Création de bases de données	45	3
460-623	13	Gestion de l'encaisse	45	3
460-635	14	Traduction	75	5
460-644	15	Conception de tableaux et de graphiques	60	4
460-656	16	Conception visuelle de documents	90	6
460-666	17	Rédaction de textes en anglais	90	6
460-672	18	Médias numériques	30	2
460-833	19	Interaction en anglais	45	3
460-695	20	Suivi de la correspondance	75	5
460-704	21	Réunions et événements	60	4
460-714	22	Production de rapports	60	4
460-722	23	Soutien technique	30	2
460-733	24	Coordination de tâches multiples	45	3
460-746	25	Intégration au milieu de travail	90	6

Une unité équivaut à 15 heures de formation.

Ce programme conduit au diplôme d'études professionnelles en *secrétariat*.

AVEZ-VOUS LES PRÉALABLES REQUIS ?

La compétence Métier et formation n'exige aucun préalable, c'est-à-dire qu'il ne faut aucune connaissance particulière pour s'y inscrire. Il suffit de satisfaire aux conditions générales d'admission fixées par le Ministère pour le programme d'études Secrétariat. Toutefois, si vous voulez suivre d'autres compétences, assurez-vous qu'elles ne posent aucune condition d'inscription.

ÉVALUATION DE LA COMPÉTENCE

À la fin de cette compétence, vous ne serez pas soumise à une épreuve sous surveillance du ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur. Ainsi, la mention « Réussite » apparaîtra sur le relevé de notes des élèves qui auront participé activement aux activités et qui auront effectué les tâches demandées.

AUX ÉLÈVES DES CENTRES DE FORMATION

L'évaluation est basée sur votre participation aux activités en groupe, sur la collecte de données concernant le métier qui vous intéresse et sur la présentation d'un bilan personnel écrit justifiant ou non votre intérêt à poursuivre votre formation. Les modalités d'évaluation seront précisées par le formateur.

Votre participation nécessite, bien entendu, une présence assidue mais également active. N'hésitez donc pas à interroger votre formateur sur toute question concernant le métier.

Profitez de vos moments libres et des activités en groupe pour échanger sur les différentes facettes du métier. Plus vous en saurez sur le métier, plus vous en aurez une idée précise, et plus il vous sera facile de décider si vous voulez ou non l'exercer.

AUX ÉLÈVES DE LA FORMATION À DISTANCE

Nous vous demandons de faire tous les exercices du guide d'apprentissage, ainsi que l'activité notée désignée. S'il vous reste des interrogations concernant le métier, n'hésitez pas à communiquer avec votre tuteur.

Consultez l'échéancier de travail qui se trouve à la page VIII de ce guide, puis lisez ce qui suit.

Pour une efficacité optimale, nous vous recommandons de suivre le cheminement proposé dans l'échéancier de travail. Celui-ci s'échelonne sur une période de cinq semaines. Il vous permettra de conserver un rythme d'apprentissage soutenu afin d'assimiler progressivement la matière présentée.

ÉTABLISSEZ VOTRE HORAIRE DE TRAVAIL

À l'aide de l'échéancier de travail, déterminez les dates où vous réaliserez chacune des situations et où vous accomplirez l'activité notée, puis inscrivez-les dans la colonne appropriée.

Prenez l'habitude de respecter vos échéances. Si vous n'avez pas terminé une partie à temps, vous devrez y consacrer plus d'heures, sans toutefois perturber votre échéancier de travail.

Quelques pages de la situation

Le numéro de la tâche à accomplir est clairement indiqué.

Un texte sur fond gris suscite une réflexion ou vous interpelle.

Ce pictogramme vous indique que vous devez accomplir cette tâche à l'aide d'internet.

Les contenus sont illustrés par de nombreux exemples pertinents.

Une phrase vous indique toujours le meilleur moment pour comparer vos réponses avec celles du corrigé à la fin du guide.

TÂCHE 1.1

Le marché du travail

Avez-vous choisi le métier qui vous convient ? Comment savoir si le secrétariat est un métier qui correspond à votre personnalité ou à vos compétences ? Pour répondre à ces questions, vous entamerez d'abord une étape exploratoire. Elle vous permettra de mener une réflexion personnelle sur vos préférences, vos aptitudes et vos compétences au regard de ce métier.

Grâce à un travail d'enquête, vous explorerez les possibilités que ce métier vous offre : les secteurs du marché du travail qui pourraient vous intéresser plus particulièrement et les perspectives d'emploi. Après avoir analysé toutes les informations recueillies, vous aurez sûrement encore quelques questions. Vous noterez alors celles-ci dans une grille qui vous servira au moment de la rencontre avec une personne spécialisée dans le domaine.

Avant toute chose, commencez par établir un plan de travail pour cette première compétence. Vous aurez besoin d'environ sept heures pour compléter cette situation. Il est recommandé de travailler au moins deux périodes par semaine. Vous pouvez prendre le nombre de semaines que vous voulez, cependant deux autres situations sont à venir et elles pourront vous demander encore plus de temps ! Maintenant, réalisez votre première démarche exploratoire.

Visitez le webpographe de la compétence et accédez au site du Gouvernement du Québec répertorié sous : Emploi Québec.

- Cliquez sur Explorer un métier ou une profession.
- Dans la zone de recherche « par MOT CLÉ », tapez le nom du métier que vous avez choisi (p. ex. secrétaire), puis lancez la recherche.

Ce site vous permettra de mieux connaître le métier qui vous intéresse en vous fournissant différentes informations sur les éléments tels le salaire, les besoins dans votre région, la formation à suivre, les tâches et autres.

- Parmi les résultats affichés, cliquez sur celui qui correspond à votre métier (ou qui s'y apparente).

N.B. METIER OU PROFESSION ? On utilise indifféremment l'un ou l'autre de ces termes pour désigner les emplois en secretariat.

4 METIER ET FORMATION

EXEMPLE

Nom de l'étudiante : Catherine Bédard

Fonction actuelle : Étudiante en secrétariat

Résumé : Étudiante autonome actuellement inscrite à la formation professionnelle en secrétariat à la Société de formation à distance des commissions scolaires du Québec. Parfaitement bilingue, je sais travailler avec une personne consociencieuse et travaillante.

Historique d'emploi :

- Commiss de bureaux
Cabinet d'associés Rolland & Associés
Depuis mai 2016
 - Entrée de données dans le logiciel maison
 - Numérisation de documents
 - Remplacements à la réception
 - Accueil des visiteurs
 - Réception et transfert des appels téléphoniques
 - Ouverture des dossiers physiques et numériques
- Cassière
Épicerie du coin
Janvier 2015 à mai 2016
 - Accueil des clients
 - Balayage des articles à la caisse ; traitement des paiements en espèces et par cartes de crédit et de débit
 - Service à la clientèle
 - Compabilisation de la caisse à la fin de la journée

Éducation : Diplômée d'études professionnelles en secrétariat (DEP) Formation en cours depuis 2016
Diplômée d'études secondaires (DES) 2010-2015

Montrez-moi votre emploi actuel, même si ce n'est pas à la présente formation.

Écrivez en deux ou trois lignes votre situation actuelle. Décrivez brièvement vos compétences et les qualités qui vous distinguent sur le marché de l'emploi.

Insérez les photos, les diplômes et les formations que vous avez complétées ou êtes en voie de terminer.

32 Que prévoit la loi en matière de congédiement sans cause juste et suffisante ?

33 Comparez vos réponses avec celles du CORRIGÉ.

Les risques du métier

Contrairement à ce que vous pouvez croire, il existe des risques qui peuvent avoir un impact négatif sur la santé ou la sécurité d'une personne occupant un poste en secretariat.

Les blessures sont très fréquentes. Par exemple, le travail à l'écran peut occasionner des douleurs au dos et à la nuque. On associe ces douleurs à une position inadéquate. Ces maux engendrent généralement des troubles musculo-squelettiques, qu'on reconnaît par leur terminaison en « -ite » : bursite, tendinite, lésion myofasciale et épicondylite, quatre termes médicaux dont la terminaison en « -ite » signifie une maladie de nature inflammatoire.

Sachez qu'il existe des règles d'**ergonomie** liées à un poste de travail à l'écran. D'ailleurs, vous apprendrez ces règles tout au long de votre formation en secretariat.

Ergonomie

Savoir ce qu'on pense à adopter le travail à l'ordinateur. Une posture d'ergonomie est une position du corps qui permet d'accomplir une tâche.

- Les coudes, les poignets et les avant-bras doivent être maintenus parallèles au plancher.
- La tête doit être droite et légèrement penchée par en avant.
- Les courbes forment un angle en 90 degrés par rapport à l'axe du corps.
- Le bras doit se reposer à la hauteur de son yeux ou un peu en dessous.

Sachez reconnaître les signaux que votre corps vous envoie, associez les maux aux gestes et corrigez les routines de votre poste de travail. Trouvez des mesures pour diminuer les inconforts, définissez des priorités et testez des solutions. Bien, ne restez pas assise aux signaux de détresse de votre corps.

30 METIER ET FORMATION

La rubrique « Ergo » suggère une bonne posture à adopter pour le poste de travail, ou dans toute autre situation où vous exercez votre métier.

Les termes qui peuvent être plus difficiles à comprendre sont définis dans la marge de la page.

La rubrique « N. B. » attire votre attention sur une observation importante.

Les contenus sont souvent présentés sous forme de tableaux et accompagnés d'exemples pour faciliter la compréhension.

LISTE DES TÂCHES ET DESCRIPTION DES OPÉRATIONS

TÂCHE	OPÉRATIONS
Rédiger la Correspondance et en assurer le suivi.	<ul style="list-style-type: none"> — Prendre des notes sur le contenu à rédiger. — Composer le texte. — Mettre en page, vérifier et corriger le texte. — Effectuer des envois massifs par courrier traditionnel ou électronique. — Tenir à jour les fichiers électroniques de messagerie.
Répondre aux clients.	<ul style="list-style-type: none"> — Donner le nom de l'entreprise. — Accueillir le client et l'orienter sur ses besoins. — Acheminer l'appel ou fournir l'information. — Prendre un message et l'acheminer à qui de droit. — Effectuer un suivi si nécessaire.
Gérer l'agenda du directeur.	<ul style="list-style-type: none"> — Vérifier les disponibilités. — Prendre les rendez-vous. — Annuler ou confirmer les rendez-vous. — Aider les parties concernées. — Effectuer des réservations de salles, de restaurants ou toute autre réservation. — Planifier les besoins pour les rencontres.
Effectuer des opérations comptables.	<ul style="list-style-type: none"> — Effectuer un suivi des factures que les clients doivent payer. — Facturer les clients. — Payer les factures des fournisseurs. — Préparer la paie. — Passer les écritures comptables et tenir à jour le grand livre. — Préparer les dépôts. — Effectuer des conciliations bancaires.
Tenir à jour l'inventaire des fournitures.	<ul style="list-style-type: none"> — Tenir un inventaire des fournitures. — Rédiger les bons de commande. — Recevoir les biens et vérifier la facture. — Faire le suivi. — Ranger les fournitures.
Effectuer la gestion des documents.	<ul style="list-style-type: none"> — Trier les documents. — Rechercher, ouvrir et trier le courrier. — Numériser des documents. — Ouvrir ou fermer un dossier. — Archiver des documents dans le système de gestion documentaire.

1 Tout sur le secrétariat **37**

Ces flèches signalent que les informations se poursuivent sur la page suivante.

À la fin de la situation 3, ce pictogramme indique que vous avez à effectuer une activité qui sera notée. Vous devez remettre cette activité pour correction.

Activité notée : Mon bilan.

Vous devez maintenant transmettre l'activité notée.

Rendez-vous sur le site de la SOFAD à l'adresse <http://cours.sofad.qc.ca/ressources> et téléchargez le document sous la rubrique Formation professionnelle. Récupérez votre document intitulé « Activité notée : Mon bilan. » Remettez-le bien rempli à votre formateur, ou faites-le parvenir à votre tuteur selon les modalités prévues lors de votre inscription. N'oubliez pas que cette évaluation sommative ne vous sera pas remise : faites-en une copie si vous désirez conserver le parcours que vous avez réalisé.

3 À l'heure du bilan **67**

Quelques pages de la situation

Le numéro de la tâche à accomplir est clairement indiqué.

Un texte sur fond gris suscite une réflexion ou vous interpelle.

Ce pictogramme vous indique que vous devez accomplir cette tâche à l'aide d'internet.

Les contenus sont illustrés par de nombreux exemples pertinents.

Une phrase vous indique toujours le meilleur moment pour comparer vos réponses avec celles du corrigé à la fin du guide.

TÂCHE 1.1

Le marché du travail

Avez-vous choisi le métier qui vous convient ? Comment savoir si le secrétariat est un métier qui correspond à votre personnalité ou à vos compétences ? Pour répondre à ces questions, vous entamerez d'abord une étape exploratoire. Elle vous permettra de mener une réflexion personnelle sur vos préférences, vos aptitudes et vos compétences au regard de ce métier.

Grâce à un travail d'enquête, vous explorerez les possibilités que ce métier vous offre : les secteurs du marché du travail qui pourraient vous intéresser plus particulièrement et les perspectives d'emploi. Après avoir analysé toutes les informations recueillies, vous aurez sûrement encore quelques questions. Vous noterez alors celles-ci dans une grille qui vous servira au moment de la rencontre avec une personne spécialisée dans le domaine.

Avant toute chose, commencez par établir un plan de travail pour cette première compétence. Vous aurez besoin d'environ sept heures pour compléter cette situation. Il est recommandé de travailler au moins deux périodes par semaine. Vous pouvez prendre le nombre de semaines que vous voulez, cependant deux autres situations sont à venir et elles pourraient vous demander encore plus de temps ! Maintenant, réalisez votre première démarche exploratoire.

Visitez la webographie du cours et accédez au site répertorié sous : **Tout sur le secrétariat** (<http://toutsecretaire.com>).

- Dans la zone de recherche « par MOT CLÉ », tapez le nom du métier que vous avez choisi (p. ex. secrétaire), puis lancez la recherche.

Ce site vous permettra de mieux connaître le métier qui vous intéresse en vous fournissant différentes informations sur les éléments tels le salaire, les besoins dans votre région, la formation à suivre, les tâches et autres.

- Parmis les résultats officiels, cliquez sur celui qui correspond à votre métier (ou qui s'y apparente).

4 METIER ET FORMATION

Les termes qui peuvent être plus difficiles à comprendre sont définis dans la marge de la page.

La rubrique « N. B. » attire votre attention sur une observation importante.

Les contenus sont souvent présentés sous forme de tableaux et accompagnés d'exemples pour faciliter la compréhension.

LISTE DES TÂCHES ET DESCRIPTION DES OPÉRATIONS

TÂCHE	OPÉRATIONS
Rédiger la Correspondance et en assurer le suivi.	<ul style="list-style-type: none"> Prendre des notes sur le contenu à rédiger. Composer le texte. Mettre en page, vérifier et corriger le texte. Effectuer des envois matériels par courrier traditionnel ou électronique. Tenir à jour les fichiers électroniques de messagerie.
Répondre aux clients.	<ul style="list-style-type: none"> Donner le nom de l'entreprise. Accueillir le client et l'informer sur ses besoins. Acheminer l'appel ou fournir l'information. Prendre un message et l'acheminer à qui de droit. Effectuer un message et l'acheminer à qui de droit.
Gérer l'agenda du directeur.	<ul style="list-style-type: none"> Vérifier les disponibilités. Prendre les rendez-vous. Annuler ou confirmer les rendez-vous. Aider les parties concernées. Effectuer des réservations de salles, de restaurants ou toute autre réservation. Planifier les besoins pour les rencontres.
Effectuer des opérations comptables.	<ul style="list-style-type: none"> Effectuer un suivi des factures que les clients doivent payer. Facturer les clients. Payer les factures des fournisseurs. Préparer la paie. Passer les écritures comptables et tenir à jour le grand livre. Préparer les dépôts. Effectuer des conciliations bancaires.
Tenir à jour l'inventaire des fournitures.	<ul style="list-style-type: none"> Tenir un inventaire des fournitures. Rédiger les bons de commande. Recevoir les biens et vérifier la facture. Faire le suivi. Effectuer des conciliations bancaires.
Effectuer la gestion des documents.	<ul style="list-style-type: none"> Ranger les fournitures. Trier les documents. Recueillir, ouvrir et trier le courrier. Numérotier des documents. Ouvrir ou fermer un dossier. Archiver des documents dans le système de gestion documentaire.

1 Tout sur le secrétariat **17**

Ces flèches signalent que les informations se poursuivent sur la page suivante.

EXEMPLE

Nom de l'étudiante: Catherine Béland

Fonction actuelle: Étudiante en secrétariat

Résumé: Étudiante autonome actuellement inscrite à la Société formation professionnelle en secrétariat à la formation de formation à distance des commissions scolaires du Québec. Parfaitement bilingue, je suis une personne consciencieuse et travaillante.

Historique d'emploi:

- Commissaire de bureau**
Cabinet d'avocats Rolland & Associés
Depuis mai 2016
 - Entrée de données dans le logiciel mailin
 - Numérisation de documents
 - Remplacement à la réception
 - Accueil des visiteurs
 - Réception et transfert des appels téléphoniques
 - Ouverture des dossiers physiques et numériques
- Cassière**
Épicerie du coin
Janvier 2015 à mai 2016
 - Accueil des clients
 - Balayage des articles à la caisse ; traitement des paiements en espèces et par cartes de crédit et de débit
 - Service à la clientèle
 - Compabilisation de la caisse à la fin de la journée

Éducation: Diplômée d'études professionnelles en secrétariat (DEP) Formation en cours depuis 2016
Diplôme d'études secondaires (DES) 2010-2015

1 Tout sur le secrétariat **9**

À la fin de la situation 3, ce pictogramme indique que vous avez à effectuer une activité qui sera notée. Vous devez remettre cette activité pour correction.

32 Que prévoit la loi en matière de congédiement sans cause juste et suffisante?

33 Comparez vos réponses avec celles du CORRIGÉ.

Les risques du métier

Contrairement à ce que vous pouvez croire, il existe des risques qui peuvent avoir un impact négatif sur la santé ou la sécurité d'une personne occupant un poste en secrétariat.

Les blessures sont très fréquentes. Par exemple, le travail à l'écran peut occasionner des douleurs au dos et à la nuque. On associe ces douleurs à une position inadéquate. Ces maux engendrent généralement des troubles musculo-squelettiques, qu'on reconnaît par leur terminaison en « -ite » : bursite, tendinite, léziomyélite et épicondylite, quatre termes médicaux dont la terminaison en « -ite » signifie une maladie de nature inflammatoire.

Sachez qu'il existe des règles d'**ergonomie** liées à un poste de travail à l'écran. D'ailleurs, vous apprendrez ces règles tout au long de votre formation en secrétariat.

30 METIER ET FORMATION

La rubrique « Ergo » suggère une bonne posture à adopter pour le poste de travail, ou dans toute autre situation où vous exercez votre métier.

Activité notée: Mon bilan.

Vous devez maintenant transmettre l'activité notée.

Rendez-vous sur le site de la SOFAD à l'adresse <http://cours.sofad.qc.ca/ressources> et téléchargez le document sous la rubrique Formation professionnelle. Récupérez votre document intitulé « Activité notée : Mon bilan. » Remettez-le bien rempli à votre formateur, ou faites-le parvenir à votre tuteur selon les modalités prévues lors de votre inscription.

N'oubliez pas que cette évaluation sommative ne vous sera pas remise : faites-en une copie si vous désirez conserver le parcours que vous avez réalisé.

3 À l'heure du bilan **67**

L'échéancier de travail

Nous vous conseillons de travailler au moins deux périodes par semaine. Ainsi, si vous maintenez ce rythme, vous pourrez avoir terminé en cinq semaines.

TRAVAIL À FAIRE	DATE	DURÉE	TERMINÉ
SEMAINES 1 et 2			
Situation 1	_____	_____	<input type="checkbox"/>
SEMAINE 3			
Situation 2	_____	_____	<input type="checkbox"/>
SEMAINES 4 et 5			
Situation 3	_____	_____	<input type="checkbox"/>

Pour recevoir une reconnaissance du ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur pour cette compétence, il faut avoir réalisé toutes les activités du guide ainsi que l'activité notée.

Guide et corrigé (PDF) ainsi que les ressources complémentaires (p. ex. webographie) en format numérique disponibles en ligne sur portailsofad.com.

MÉTIER ET FORMATION

UN GUIDE D'APPRENTISSAGE
DE LA COLLECTION

En
tête
Secrétariat

Les apprentissages des guides de la collection **Entête** sont effectués dans des situations réelles de travail et sauront répondre aux exigences et aux besoins du marché du travail.

Le guide d'apprentissage **Métier et formation** est en tout point conforme au programme d'études professionnelles en secrétariat (DEP 5357) du secteur de formation: administration, commerce et informatique.

Les tâches favorisent l'acquisition des éléments de la compétence
Se situer au regard du métier et de la démarche de formation:

- se sensibiliser à la réalité du métier;
- s'informer sur le programme d'études;
- confirmer son orientation professionnelle.

Le guide **Métier et formation** est composé de trois situations d'apprentissage:

- 1 Tout sur le secrétariat;
- 2 Une formation qui a du sens;
- 3 À l'heure du bilan.

Découvrez notre nouvelle collection **Entête** qui offre un apprentissage stimulant et une formation contextualisée favorisant la réussite scolaire et professionnelle.

Guide et corrigé (PDF) ainsi que des ressources complémentaires en format numérique disponibles en ligne sur **portailsofad.com**

ISBN 978-2-89493-635-1

