

En tête Secrétariat



GUIDE D'APPRENTISSAGE

460-554

CORRIGÉ
À PART
gratuit

GESTION DOCUMENTAIRE

2^e édition

6

SOFAD



En tête *Secrétariat*

GUIDE D'APPRENTISSAGE

460-554

CORRIGÉ
À PART
gratuit

GESTION DOCUMENTAIRE 2^e édition

6

SOFAD

GESTION DOCUMENTAIRE

2^e édition

Ce guide a été réalisé par la SOFAD.

1^{re} édition 2018

Gestion de projets

Stéphanie Roy (2^e édition)

Andrée Thibeault (1^{re} édition)

Brigitte Trudel (1^{re} édition)

Rédaction

Marielle Gosselin,

Centre de formation professionnelle Gabriel-Rousseau
(CSS des Navigateurs)

Consultation pédagogique

Anny Thériault,

Centre de formation professionnelle Pavillon-de-l'Avenir
(CSS de Kamouraska — Rivière-du-Loup)

Chantal Toutant,

Centre de formation professionnelle Bel-Avenir
(CSS Chemin-du-Roy)

Révision linguistique

Claire Gendreau

Correction d'épreuves

Ginette Choinière

Page couverture et conception graphique

Mylène Choquette

Montage infographique

Pige communication (2^e édition)

Ellen Lavoie (1^{re} édition)

© SOFAD, 2022

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 microreproduction, est interdite sans l'autorisation écrite d'un représentant dûment autorisé de la SOFAD.

Tout usage en location ou prêt est interdit sans autorisation écrite et licence correspondante octroyée par la SOFAD.

Nonobstant l'énoncé précédent, la reproduction des activités notées est autorisée uniquement pour les besoins des utilisateurs du guide de la SOFAD correspondant.

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

Dépôt légal – 3^e trimestre 2022

Bibliothèque et Archives nationales du Québec

Bibliothèque et Archives Canada

ISBN: 978-2-89798-057-3 (imprimée)

ISBN: 978-2-89798-059-7 (numérique)

SEPTEMBRE 2022

Table des matières

INTRODUCTION	VI
Présentation	VII
Aperçu du guide	IX
SITUATION DE TRAVAIL 1 Gérer les documents	1
Tâche 1.1 Préparer le classement des documents	4
1.1.1 Classer des documents personnels	6
Tâche 1.2 Prendre connaissance du vocabulaire de la gestion documentaire	9
Les systèmes de gestion électronique des documents	9
Le matériel de classement	10
L'ergonomie	12
Les types d'entreprises	13
Tâche 1.3 Déterminer les caractéristiques d'un document administratif	15
Les supports de conservation	15
Les types de documents	16
Les documents produits ou reçus	17
Les caractéristiques des documents	17
Les renseignements nominatifs	18
Les renseignements administratifs	19
La nature du document en un coup d'œil	20
L'unité administrative	22
Le document principal et le document secondaire	25
La valeur des documents	25
Tâche 1.4 Appliquer les règles relatives à la création de dossiers	27
Les étapes de l'analyse d'un dossier avant sa création	27
ACTIVITÉ NOTÉE 1	30
SITUATION DE TRAVAIL 2 Classer les documents de l'entreprise selon un plan de classification	31
Tâche 2.1 Classer des documents selon différentes méthodes	34
2.1.1 L'ordre numérique	35
2.1.2 L'ordre alphabétique	36
Les noms de personnes comportant des particules ou des préfixes	39

Les noms de personnes de langue étrangère	40
Les noms d'entreprises.....	41
2.1.3 L'ordre alphanumérique	45
2.1.4 L'ordre chronologique	45
Tâche 2.2 Interpréter un plan de classification	49
Le descripteur	49
Tâche 2.3 Attribuer une cote et contrôler la circulation des documents	54
La cote alphabétique.....	54
La cote numérique décimale.....	55
La cote alphanumérique	55
Les facteurs à considérer dans le choix du format d'une cote	56
2.3.1 Modifier un plan de classification	56
2.3.2 L'index	60
2.3.3 La cotation des documents	62
La circulation des dossiers.....	65
ACTIVITÉ NOTÉE 2	66

SITUATION DE TRAVAIL 3 Traiter les documents et utiliser un logiciel pour la gestion documentaire

Tâche 3.1 Interpréter un calendrier de conservation	70
Les délais de conservation	71
Les exigences légales.....	71
Les lois fédérales et provinciales	72
Le document actif.....	72
Le document semi-actif	72
Le document inactif	72
Le calendrier de conservation de la Ville de Beaulieu.....	73
La conservation des documents en fonction de leur valeur	74
La procédure pour déterminer l'état d'activité d'un document.....	77
Tâche 3.2 Procéder au déclassement	80
Le transfert des dossiers de l'état actif à semi-actif	81
Le classement des boîtes.....	82
Le transfert des dossiers de l'état semi-actif à inactif.....	82
La disposition des documents inactifs	83
La destruction des documents.....	83

Tâche 3.3 Effectuer la gestion électronique des documents	94
La gestion électronique des documents.....	95
Le logiciel OneDrive Entreprise pour la gestion documentaire.....	95
Une comparaison entre les deux méthodes de gestion documentaire.....	96
La gestion intégrée de documents.....	97
Le document numérique.....	97
L'arborescence.....	99
La numérisation.....	101
La procédure d'enregistrement d'un document Word en format PDF.....	101
Le classement des documents numériques.....	104
La durée de vie d'un document numérique.....	104
L'état d'activité des documents numériques.....	104
Le stockage dans l'infonuagique (ou dans le nuage).....	105
Le courrier électronique.....	106
Nommer un fichier numérique (efficacement et uniformément).....	106
Les métadonnées.....	107
La procédure d'affichage des propriétés d'un fichier numérique.....	108
La procédure de recherche d'un fichier numérique.....	110
La procédure pour inscrire des mots-clés dans les propriétés d'un fichier numérique.....	111
Les accès et les autorisations.....	112
ACTIVITÉ NOTÉE 3	118
ANNEXES	119
SOURCES ICONOGRAPHIQUES	158

INTRODUCTION

La compétence *Gestion documentaire* 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
460-683	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.

PRÉSENTATION

La compétence générale *Gestion documentaire* est offerte dans le cadre du Programme diplôme d'études professionnelles en secrétariat. Les intentions éducatives de ce programme sont de préserver et de promouvoir la qualité de la langue française, d'accroître la qualité du service à la clientèle, de développer l'intérêt envers l'approfondissement de ses connaissances des outils technologiques, de développer son sens de l'autonomie et de l'initiative.

Les secrétaires d'aujourd'hui sont autonomes et font partie intégrante de toute équipe de gestion. Agissant comme de véritables assistantes, elles secondent les gestionnaires et les professionnels, prennent en charge un ensemble de dossiers et assument de multiples responsabilités. Les compétences à développer pour répondre aux besoins des organisations actuelles sont nombreuses et de plus en plus variées.

Ce guide favorisera le développement de vos compétences en gestion documentaire. Vous apprendrez les principes fondamentaux de la gestion des documents dans les entreprises, privées ou publiques, afin de vous préparer au marché du travail. Vous vous familiariserez avec la terminologie propre à ce domaine. Vous déterminerez les caractéristiques d'un document administratif (types de renseignements véhiculés, confidentialité, importance, valeur, durée de vie, etc.). À l'aide de l'organigramme d'une entreprise, vous identifierez les unités administratives responsables de chaque type de documents.

Vous effectuerez l'ensemble des opérations et des techniques se rapportant à la gestion des documents : création de dossiers, classification selon diverses méthodes, contrôle de la circulation et du cycle de vie des documents.

Vous deviendrez aussi des secrétaires compétentes dans la gestion électronique des documents à l'aide de l'application OneDrive Entreprise offerte dans la suite Office 365. Cette dernière permet de partager et de synchroniser les documents entre les collègues et d'en assurer la sauvegarde. Vous aurez à examiner, à classer et à élaguer des documents numériques ainsi qu'à attribuer des autorisations d'accès aux employés de la municipalité où vous travaillez dans le cadre d'une mise en situation.

QUALITÉ DU FRANÇAIS

Il est à noter que la SOFAD a choisi de rédiger son guide en orthographe traditionnelle. Cependant, la nouvelle graphie ne peut être considérée comme fautive, pas plus que l'ancienne. Les formateurs et les tuteurs doivent donc toujours accepter les deux graphies dans la correction des travaux.

PRÉALABLES REQUIS

Les apprentissages attendus dans ce guide tiennent compte des compétences générales que vous avez précédemment acquises dans le cadre de votre formation en secrétariat. Vous devez aussi connaître la gestion des dossiers et des fichiers dans un environnement Windows.

SITUATIONS DE TRAVAIL

Le présent guide est composé de trois situations de travail (ST) qui non seulement vous feront découvrir de nouveaux savoirs, mais vous enseigneront à les

manier avec aisance et à les utiliser avec compétence. Chaque ST est construite sur un même modèle. Elle comporte d'abord une mise en contexte et le mandat qui vous est confié. La ST est ensuite divisée en plusieurs tâches. Chaque tâche est présentée de façon dynamique et motivante. Vous serez guidé étape par étape dans sa réalisation. Votre enseignant ou votre tuteur a pour sa part accès au corrigé de tous les exercices. Faites-lui en la demande lorsque nécessaire.

Sur le site portailsofad.com, retrouvez des exercices supplémentaires interactifs. Une rétroaction automatique vous sera fournie pour chacun.

ÉVALUATION DES APPRENTISSAGES

Le présent guide est accompagné de trois activités notées que vous pourrez télécharger sur le site portailsofad.com. Vous trouverez tous les renseignements nécessaires dans votre guide au moment opportun.

Les activités notées doivent être soumises à la correction. Vous les remettrez à votre formateur si vous suivez le cours en établissement ou vous les transmettez à votre tuteur si vous étudiez à distance. Dans tous les cas, on vous retournera le document corrigé et annoté.

Les activités notées sont un excellent moyen pour vous aider à reconnaître et à surmonter vos difficultés. La dernière activité notée de ce guide a été élaborée à partir des mêmes critères que ceux de l'évaluation finale du cours. C'est donc un excellent moyen pour vous préparer à l'épreuve finale officielle qui aura lieu sous surveillance, dans un centre d'éducation des adultes.

MATÉRIEL REQUIS

Le matériel de ce module comprend les éléments suivants :

- le guide d'apprentissage *Gestion documentaire* ;
- trois activités notées ;
- un accès au site portailsofad.com.

QUELQUES CONSEILS

Nous vous demandons de faire tous les exercices du guide d'apprentissage ainsi que les activités notées prévues. Vérifiez soigneusement vos réponses avec le corrigé et, au besoin, revoyez la matière pour vous assurer de l'avoir bien comprise avant de passer à une tâche suivante.

S'il vous reste des interrogations, n'hésitez pas à demander des explications à votre formateur ou à votre tuteur.

La durée approximative de la formation est évaluée à 60 heures de travail. Établissez un horaire d'étude en tenant compte non seulement de vos besoins, mais aussi de vos obligations familiales, professionnelles ou autres. Respectez autant que possible l'horaire que vous avez choisi.

APERÇU DU GUIDE

Les pages d'ouverture

La page de titre présente le numéro et le titre de la situation de travail.



La mise en situation décrit le contexte de réalisation dans lequel vous effectuez les différentes tâches permettant d'acquérir la compétence.

Le mandat résume ce qui vous est demandé et énumère les tâches que vous aurez à accomplir durant la situation de travail.



La durée totale de l'ensemble des tâches de la situation inclut l'activité notée, s'il y a lieu.

Quelques pages de la situation de travail

Le numéro de la tâche à accomplir est clairement indiqué.

TÂCHE 1.1

Préparer le classement des documents

Lorsque vous effectuez les opérations de classement, vous gardez toujours à votre disposition l'organigramme qui représente la structure et les différents services administratifs de l'entreprise.

L'organigramme sert à situer les gens dans l'entreprise. Il détermine les liens qui existent entre la direction, les employés et les services. Ainsi, un nouvel employé n'a qu'à le consulter pour comprendre rapidement la structure organisationnelle de l'entreprise. C'est un outil très précieux et toutes les entreprises devraient en posséder un.

Examinez l'organigramme de l'entreprise. Cette entreprise compte...

Organigramme
Représentation schématique de la structure administrative d'une entreprise ou d'un organisme, et des rapports qui unissent les postes entre eux.

1.1.1 Classer des documents personnels

Vous recevez sans doute déjà du courrier, des courriels, ou vous possédez des documents importants à la maison. Ceux-ci peuvent contenir des informations personnelles, des renseignements reliés à vos dépenses, à des garanties sur des produits, etc. La première tâche que vous aurez donc à exécuter est celle du classement de vos documents personnels.

Le classement des documents personnels peut être très simple si vous avez adopté une méthode rigoureuse. Par contre, cette tâche peut être rendue difficile si les documents s'empilent sur votre bureau ou votre comptoir depuis plusieurs semaines, voire des mois.

Un document personnel, c'est toute information ou tout écrit, fichier ou souvenir que vous avez reçu ou produit.

N. B.
Il existe une différence entre les verbes *classer* et *classifier*. Lorsqu'on classe un document, on le range selon la **cote** qui lui a été donnée. Par contre, classifier un document signifie qu'on lui octroie une cote à l'aide du **plan de classification** de l'entreprise.

1 Nommez au moins dix documents personnels que vous possédez à la maison.

- _____
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____

Cote
Code désignant la catégorie d'un document. Elle peut être numérique, alphanumérique ou alphabétique.

Descripteur
Titre de rubrique, dans un plan de classification, qui est utilisé pour identifier le contenu d'un document.

Plan de classification
Liste de mots ou de groupes de mots accompagnés d'une indication numérique, alphabétique ou alphanumérique, qui sert au classement des documents d'une entreprise. Chaque **descripteur** du plan de classification est accompagné de sa cote de classification.

» Comparez vos réponses avec celles du CORRIGÉ. ✓

6 GESTION DOCUMENTAIRE

Les termes qui peuvent être plus difficiles à comprendre sont définis dans la marge de la page. Les définitions utilisées dans le guide sont inspirées en grande partie du logiciel *Antidote*.

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

Évidemment, les documents personnels n'ont pas tous la même durée de vie. Certains pourront être détruits après quelques mois ou quelques années, tandis que d'autres devront être conservés toute la vie.

2 Pour vous aider à remplir le tableau suivant, consultez la webographie de la compétence, disponible à l'adresse portailsofad.com et accédez à la rubrique « Durée de conservation des documents/Description » sur le site du gouvernement du Québec. Pour chacun des documents du tableau, indiquez à l'aide d'un crochet s'il doit être conservé ou détruit.

DOCUMENT PERSONNEL	À CONSERVER	À DÉTRUIRE
a) Facture d'électricité (d'il y a 4 ans)		
b) Facture de cellulaire (d'il y a 1 an)		
c) Facture de réparation (de votre ancienne automobile)		
d) Relevé de compte bancaire (du mois dernier)		
e) Déclaration de revenus (de l'an passé)		
f) Certificat de naissance		
g) Relevé de notes (de la dernière session)		
h) Contrat d'achat de votre maison		
i) Reçu de taxes municipales (d'il y a 6 ans)		
j) Diplôme d'études secondaires		
k) Testament		

Le co

Le cour
autre
en lu
le s
co
d

Le classement des documents personnels peut s'effectuer de diverses façons. La façon la plus simple est de créer des catégories (des grands titres ou des sujets) et, si nécessaire, des sous-catégories, et de classer les documents dans une chemise portant le nom de chaque catégorie. Parfois, l'achat d'une pochette de classement ou pochette-classeur (chemise à dos extensible) peut faciliter la tâche, car les catégories sont déjà créées.



Une phrase vous indique le meilleur moment pour comparer vos réponses avec celles du corrigé, qui se trouve maintenant sur le portail.

être co
autres fichiers
Quelques critères doivent être

- Éviter les caractères spéciaux et les symboles « * % & @, etc. ».
- Remplacer les espaces entre deux termes par un trait d'union « - », ajouter une majuscule à chaque nouveau mot ou un trait d'union « - », ou encore, ne mettre aucune séparation « bonnes pratiques ».
- Éviter les accents. (é, è, à, ù, î, etc.).
- Utiliser la forme « AAAAMMJJ » pour les dates.
- Proscrire l'utilisation d'une phrase complète.

EXEMPLE

- Le fichier Word du compte rendu du conseil d'administration du 25 novembre 2018 pourrait être nommé de cette façon : CA_CR_20181125.docx ou CA_CR_2018-11-25.docx.
- Le fichier Excel du budget annuel 2018 pourrait être nommé de cette façon : Budget_annuel_2018.xlsx ou BA_2018.xlsx.

Les contenus sont illustrés par de nombreux exemples pertinents.

Les contenus sont souvent présentés sous forme de tableaux pour faciliter la compréhension.

Ex. :

NOM	1 ^{re} UNITÉ	2 ^e UNITÉ	3 ^e UNITÉ
Dung Le Dao	Dung	Le	Dao
Bich Tam Ha	Bich	Tam	Ha
Lan Pham	Lan	Pham	
Lien Pham	Lien	Pham	
Khanh Nguyen Tuan	Khanh	Nguyen	Tuan

Résultat du classement de cette liste par ordre alphabétique :

Bich Tam Ha
Dung Le Dao
Khanh Nguyen Tuan
Lan Pham
Lien Pham

Les noms d'entreprises

Un nom d'entreprise est encore souvent composé de plusieurs unités. À l'occasion, le nom est écrit avec un prénom.

3 a) Dans le tableau ci-dessous, séparez chaque nom comportant des particules en unités de classement.

NOM	1 ^{re} UNITÉ	2 ^e UNITÉ	3 ^e UNITÉ
Antoine de LaDurantaye			
Weston McDonald			
Esther De Koninck			
José Dos Santos			
Pierre Du Breton			
Keven O'Farrell			
Dan O'Brien			
Chelsea McDuff			
Benedict O'Reilly			

b) Classez les noms de cette liste par ordre alphabétique.

- _____
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____

Astuce
Résumé des règles de classement
Si vous avez un doute, il vous suffit de consulter le tableau qui présente le Résumé des règles de classement (pages 47-48).

La rubrique « Astuce » présente un petit truc pratique pour faciliter la réalisation d'un exercice.

Les noms de personnes de langue étrangère

Le classement des noms de personnes de langue étrangère peut s'avérer difficile lorsque vous ne pouvez pas distinguer le prénom du nom de famille. La séparation en unités de classement s'effectue alors selon l'ordre dans lequel le nom vous a été donné. Aussi, les règles de classement demeurent les mêmes que celles énoncées précédemment.

La loi prévoit plusieurs exceptions. Par exemple, un organisme peut vous refuser l'accès à de l'information si sa divulgation avait un impact négatif sur les relations intergouvernementales, des négociations entre organismes publics, l'administration de la justice ou la sécurité publique.

De plus, l'accès à certains types de documents peut vous être refusé, par exemple: une opinion juridique, une recommandation, des notes personnelles inscrites sur un document, un brouillon, des documents protégés par le secret professionnel, des renseignements personnels confidentiels, etc. Parfois, l'organisme peut vous permettre l'accès à certains documents, après avoir rayé des passages contenant des informations qui ne doivent pas être divulguées.

Les entreprises privées sont quant à elles tenues de respecter la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*. Cette loi a pour objet d'établir des règles particulières à l'égard des renseignements personnels sur autrui qu'une personne recueille, détient, utilise ou communique à des tiers à l'occasion de l'exploitation d'une entreprise. Elle s'applique à ces renseignements quelle que soit la nature de leur support et quelle que soit la forme sous laquelle ils sont accessibles: écrite, graphique, sonore, visuelle, informatisée ou autre.

Consultez la webographie de la compétence, disponible à l'adresse portailsofad.com pour en connaître davantage sur la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*.

La gestion électronique des documents ne fait pas exception. Des autorisations d'accès sont aussi données à certaines personnes, responsables de la transmission de l'information contenue dans les documents. Vous verrez ce sujet lors de la prochaine situation.

Activité notée 2

 Vous devez maintenant transmettre l'activité notée 2.

Rendez-vous sur le site de la SOFAD à l'adresse portailsofad.com et téléchargez le document intitulé *Activité notée 2*.

Remettez-le bien rempli à votre formateur, ou faites-le parvenir à votre tuteur selon les modalités prévues lors de votre inscription.

À la fin des situations 1, 2 et 3, ce pictogramme indique que vous devez effectuer une activité qui sera notée.

GESTION DOCUMENTAIRE

2^e édition

UN GUIDE D'APPRENTISSAGE
DE LA COLLECTION

En
tête
Secrétariat

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

Le guide d'apprentissage **Gestion documentaire** 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 *Effectuer la gestion documentaire*:

- classer des documents;
- créer des dossiers;
- traiter des documents actifs, semi-actifs et inactifs.

Le guide **Gestion documentaire** est composé de trois situations de travail:

- 1** Gérer les documents;
- 2** Classer les documents de l'entreprise selon un plan de classification;
- 3** Traiter les documents et utiliser un logiciel pour la gestion documentaire.

Le guide et le corrigé (PDF) ainsi que des ressources complémentaires en format numérique sont disponibles en ligne sur portailsofad.com.