



# Aides de bureau

Affaires, finance et administration

Code CNP 1411

Sophie Lemieux



Catalogage avant publication de Bibliothèque et Archives Canada

Lemieux, Sophie, 1982-, auteur

Aides de bureau : affaires, finance et administration, code CNP 1411  
/ Sophie Lemieux.

(Mode emploi)

ISBN 978-2-89567-126-8 (couverture souple)

1. Secrétaires--Orientation professionnelle. I. Centre franco-ontarien  
de ressources en alphabétisation, organisme de publication II. Titre.

HD8039.S58L46 2017

651.3'741

C2016-907477-3

## Édition

Centre FORA

4800, avenue Notre-Dame

Hanmer (Ontario) P3P 1X5

Site Web : [www.centrefora.com](http://www.centrefora.com)

## Commandes

Téléphone : 1 888 814-4422

Télécopieur : 705 524-8535

Courriel : [info@centrefora.on.ca](mailto:info@centrefora.on.ca)

**Auteure** : Sophie Lemieux

**Page couverture et mise en pages** : Sophie Lemieux



Le Centre FORA remercie le ministère de l'Enseignement supérieur et de la Formation professionnelle de son appui financier. Les opinions exprimées dans cette publication ne reflètent pas nécessairement celles du ministère.

**ISBN : 978-2-89567-126-8**

© Centre FORA, 2017

Dépôt légal – 1er trimestre 2017

Bibliothèque et Archives nationales du Québec

Bibliothèque et Archives Canada

Tous droits réservés. © Centre FORA, 2017, pour la présente édition.



# Aides de bureau

---

**Affaires, finance et administration**

Code CNP 7281



# Table des matières

Lexique.....	<a href="#"><u>5</u></a>
Quiz.....	<a href="#"><u>7</u></a>
Mise en situation.....	<a href="#"><u>8</u></a>
Compétences requises.....	<a href="#"><u>9</u></a>
Coup d'œil sur le métier.....	<a href="#"><u>10</u></a>
Aide de bureau.....	<a href="#"><u>11</u></a>
Planification et autogestion.....	<a href="#"><u>12</u></a>
Service à la clientèle.....	<a href="#"><u>13</u></a>
Soutien administratif.....	<a href="#"><u>15</u></a>
Courrier.....	<a href="#"><u>16</u></a>
Matériel de bureau.....	<a href="#"><u>17</u></a>
Compétences en informatique.....	<a href="#"><u>18</u></a>
Compétences de frappe.....	<a href="#"><u>19</u></a>
Lecture et recherche de renseignements.....	<a href="#"><u>20</u></a>
Classement.....	<a href="#"><u>21</u></a>
Confidentialité.....	<a href="#"><u>22</u></a>
Mémorisation.....	<a href="#"><u>23</u></a>
Prise de décisions.....	<a href="#"><u>24</u></a>
Résolution de problèmes.....	<a href="#"><u>25</u></a>
Tâches de comptabilité.....	<a href="#"><u>26</u></a>
Santé et sécurité.....	<a href="#"><u>27</u></a>
Conditions de travail.....	<a href="#"><u>28</u></a>
Employeurs potentiels.....	<a href="#"><u>29</u></a>
Qualifications.....	<a href="#"><u>30</u></a>
Autres métiers à explorer.....	<a href="#"><u>31</u></a>



# Lexique

Mot	Synonyme ou définition
atout	moyen de réussir, chance de succès
charger	imposer ou confier à quelqu'un une responsabilité
compétences de frappe	vitesse de frappe et précision au clavier
comptabilité	système d'organisation de données financières d'une entreprise
confidentiel	informations qui doivent rester secrètes
connexe	étroitement lié, en rapport avec
dépendre de	être lié à quelque chose ou à quelqu'un, en avoir besoin
échéance	date à laquelle une opération doit être réalisée
entente	accord écrit ou verbal
fournitures de bureau	objets de bureau nécessaires à l'exercice du métier
interrompre	empêcher quelqu'un de continuer ce qu'il était en train de faire
inventaire	liste des biens ou produits d'une entreprise
judiciaire	qui a trait à la justice



Mot	Synonyme ou définition
logiciel	programme informatique qui accomplit une fonction précise (p. ex., traitement de texte; Microsoft Word® est un logiciel)
non-divulgaration	fait de ne pas divulguer ou dévoiler des informations confidentielles
numériser	transformer un document sur papier en un document électronique (balayer, scanner)
politiques	lignes directrices sur la façon de faire quelque chose ou de se comporter
préalable	ce qui doit être fait avant une autre chose
procédure	ensemble de règles qui doivent être respectées
récupérer	retrouver
saisie de données	opération qui consiste à intégrer de l'information dans des bases de données informatisées
tensions musculaires	douleurs dans les muscles
transférer	transmettre quelque chose à quelqu'un
trier	classer, répartir les différents éléments d'un ensemble selon des critères





Réponds «oui» ou «non» aux énoncés suivants :

- Je travaille bien sous pression.
- Je gère mon temps efficacement.
- Je respecte les échéanciers.
- Je suis à l'aise avec la technologie.
- J'ai des compétences de frappe.
- Je suis à l'aise de répondre aux demandes des gens par téléphone ou en personne.
- J'ai de bonnes compétences en lecture.
- J'ai de bonnes habiletés organisationnelles.

**Si tu as répondu «oui» à la majorité de ces questions,  
ce métier est peut-être pour toi!**



## Mise en situation

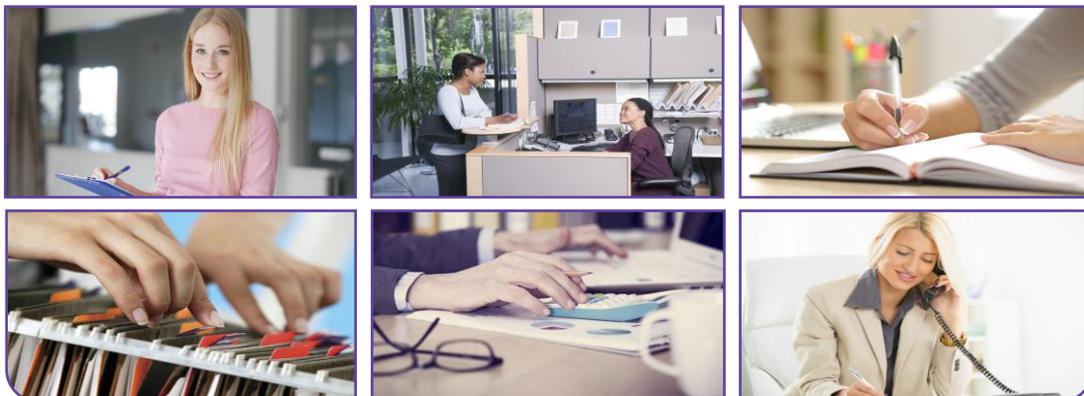


— Salut! Je me nomme Patricia. J'exerce le métier d'aide de bureau depuis plusieurs années. Je mets en pratique mes compétences de frappe et mes habiletés en gestion du temps.

Suis-moi pour avoir un aperçu d'une journée dans le métier d'aide de bureau.



## Compétences requises



- ✓ Mémorisation
- ✓ Lecture et interprétation de documents
- ✓ Prise de décisions
- ✓ Résolution de problèmes
- ✓ Compétences de service à la clientèle
- ✓ Compétences interpersonnelles
- ✓ Gestion du temps
- ✓ Compétences organisationnelles
- ✓ Attention aux détails
- ✓ Gestion du stress
- ✓ Connaissances de logiciels spécifiques



## Coup d'œil sur le métier



L'aide de bureau est responsable de :

- ↳ trier et classer les dossiers
- ↳ faire la saisie de données et de travail à l'ordinateur
- ↳ répondre au téléphone et acheminer les appels aux membres du personnel concernés
- ↳ prendre et distribuer des messages précis
- ↳ télécopier, numériser et photocopier des documents



## Aide de bureau



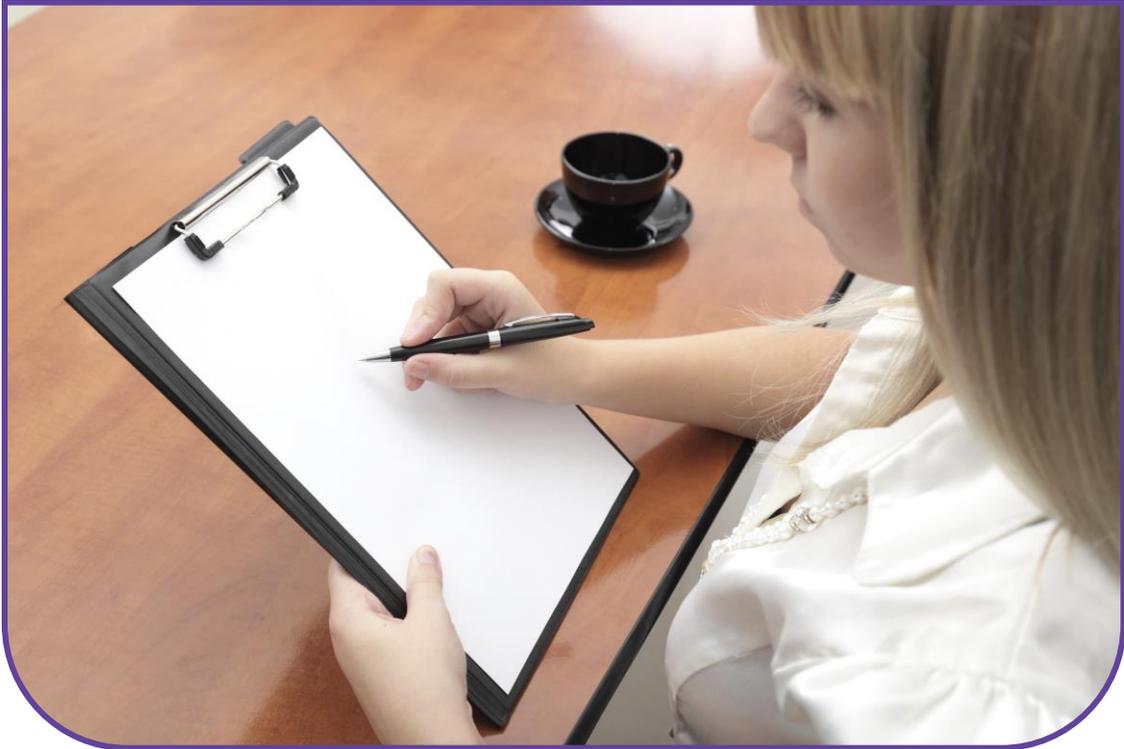
L'aide de bureau effectue une variété de fonctions de soutien administratif.

Cette personne effectue des tâches de réceptionniste et d'autres tâches de bureau.

L'aide de bureau accomplit parfois d'autres tâches connexes selon les besoins du superviseur.



## Planification et autogestion



L'aide de bureau organise et planifie son temps selon les priorités de l'employeur.

Cette personne doit établir une liste des priorités et des tâches à accomplir durant sa journée. Cette liste peut l'aider à terminer les tâches les plus importantes en premier.

Les tâches peuvent être répétitives. Elles sont souvent interrompues par des appels téléphoniques ou par des demandes prioritaires de l'employeur.



## Service à la clientèle



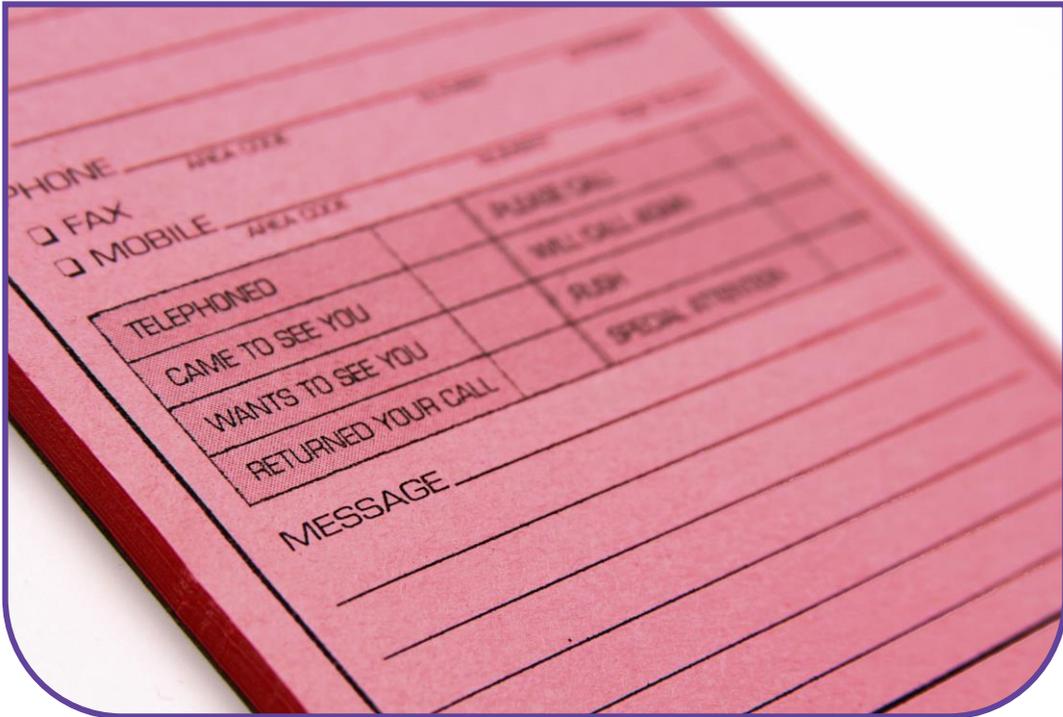
L'aide de bureau exerce plusieurs tâches de service à la clientèle.

Ces tâches incluent :

- répondre aux appels téléphoniques entrants
- acheminer les appels à la bonne personne
- accueillir, diriger et aider les clients
- fournir des renseignements aux employés et aux clients



## Service à la clientèle



L'aide de bureau répond au téléphone et achemine les appels aux membres du personnel concernés.

Cette personne doit prendre les messages et les transmettre aux collègues et aux clients à l'oral et par écrit.

L'aide de bureau doit aussi saluer et accueillir les clients. Elle doit donc diriger les gens ou répondre à leurs questions, selon leurs besoins.



## Soutien administratif



Les tâches de bureau peuvent inclure :

- le tri du courriel
- le classement de dossiers
- les photocopies
- l'utilisation du courriel
- l'organisation de rendez-vous
- la tenue d'un calendrier d'activités variées
- la saisie et la rédaction de lettres



## Courrier



L'aide de bureau reçoit, trie et distribue le courrier entrant.

Cette personne est chargée de surveiller les courriels entrants. Elle doit aussi répondre ou acheminer les messages au besoin.

De plus, elle prépare le courrier sortant pour la distribution externe.



## Matériel de bureau



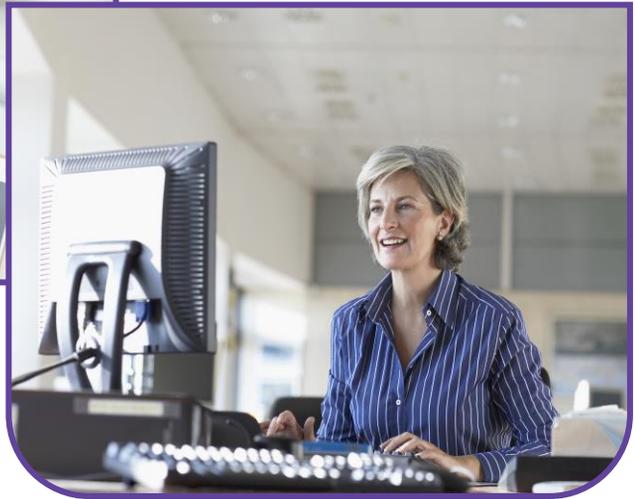
L'aide de bureau doit avoir de l'expérience concrète.  
Elle doit être capable d'utiliser l'équipement de bureau  
de façon sécuritaire.

Cette personne doit savoir utiliser ou apprendre à utiliser :

- un ordinateur
- un téléphone à plusieurs lignes
- un photocopieur
- un scanner
- un télécopieur



## Compétences en informatique



Les connaissances informatiques sont un atout dans le métier d'aide de bureau.

Pour accomplir ses tâches, cette personne doit connaître les types de logiciels suivants :

- les traitements de texte
- les tableurs
- le système d'exploitation Windows
- les navigateurs Internet
- les logiciels de courriel
- les agendas
- les logiciels de présentation



## Compétences de frappe



Le métier d'aide de bureau dépend fortement des compétences de frappe.

Les employeurs cherchent des candidats qui ont déjà ces compétences.

En général, cette personne doit pouvoir taper entre 35 et 40 mots par minute.



## Lecture et recherche de renseignements



L'aide de bureau doit faire beaucoup de lecture durant sa journée. Cette personne doit lire et retenir l'information :

- des manuels
- des lettres
- des courriels
- d'autres documents administratifs
- des notes de service
- des messages téléphoniques
- des politiques et des procédures

Elle doit aussi trouver et interpréter des renseignements comme :

- des listes
- des horaires
- des formulaires
- des dossiers de clients
- des tableaux
- des catalogues
- des factures



## Classement



L'aide de bureau doit trier et classer des documents selon un système de classement établi.

Cette personne doit être habile à trouver et récupérer des documents dans les divers dossiers.

Une méthode fréquente d'organisation est le classement alphabétique.



## Confidentialité



L'aide de bureau doit souvent lire, photocopier ou classer des documents. Souvent, ces documents contiennent des renseignements confidentiels.

L'employeur pourrait exiger que l'aide de bureau signe une entente de confidentialité et de non-divulgateion.

Voici des exemples de certains renseignements qui doivent rester privés et confidentiels :

- les renseignements personnels des clients et des employés
- les listes de clients
- les méthodes de l'entreprise
- les salaires



## Mémorisation



La mémoire est une capacité très utile pour le métier d'aide de bureau.

Il faut souvent mémoriser :

- des codes
- des numéros de telephone
- des noms
- des combinaisons
- des prix de produits et de services

Des listes ou même des trucs peuvent aider à se rappeler cette information.



## Prise de décisions



L'aide de bureau doit souvent prendre des décisions durant une journée de travail.

Cette personne peut avoir à décider :

- s'il faut interrompre son patron pour un appel téléphonique
- de la durée des rendez-vous à prévoir selon les besoins des clients
- des fournitures de bureau à commander



## Résolution de problèmes



La capacité de raisonner et de résoudre des problèmes est une compétence importante dans tout métier.

L'aide de bureau pourrait avoir à régler les problèmes concernant :

- le matériel de bureau qui ne fonctionne pas, comme le photocopieur
- les rendez-vous annulés à la dernière minute
- les demandes ou les questions pour lesquelles un employé ne connaît pas la réponse



## Tâches de comptabilité



L'aide de bureau doit aussi avoir des compétences de base en comptabilité.

Grâce à ces compétences, l'aide de bureau peut :

- prendre l'inventaire des fournitures de bureau et passer des commandes
- préparer des factures
- préparer des dépôts bancaires
- traiter des reçus, des dépenses et d'autres formulaires
- compter l'argent de la petite caisse de l'entreprise



## Santé et sécurité



L'aide de bureau doit connaître les principales marches à suivre en matière de santé et sécurité au bureau.

Il faut en tout temps respecter les règles de sécurité de l'entreprise.

Cette personne doit connaître :

- les marches à suivre en cas d'incendie
- les risques associés aux produits chimiques (SIMDUT)
- la procédure à suivre pour signaler un accident



## Conditions de travail



L'aide de bureau passe de longues heures en position assise. Utiliser un ordinateur peut causer des tensions musculaires.

Le titulaire du poste est souvent situé dans un bureau occupé par d'autres personnes. Cela signifie qu'il peut y avoir des interruptions constantes.

Les nombreux détails associés à ce poste peuvent causer du stress et de la fatigue mentale ou émotionnelle.



## Employeurs potentiels

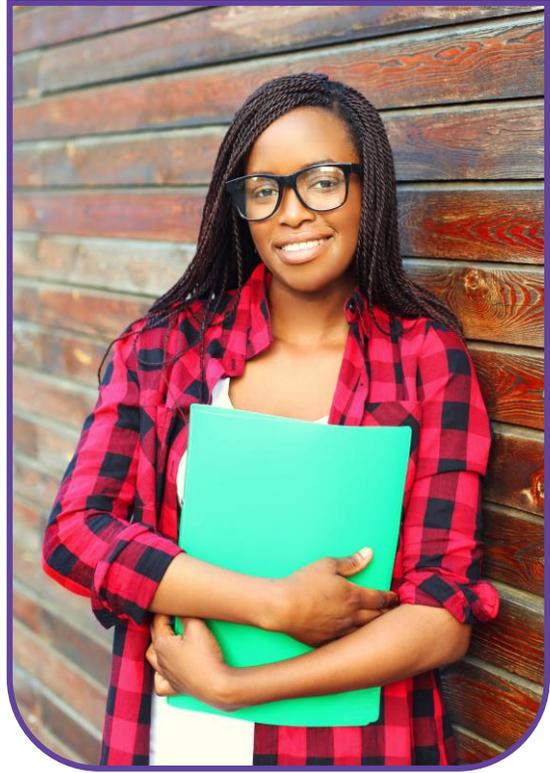


L'aide de bureau travaille dans :

- des bureaux des secteurs public et privé
- des hôtels et des motels
- des hôpitaux
- des établissements éducatifs
- des bureaux de poste



## Qualifications



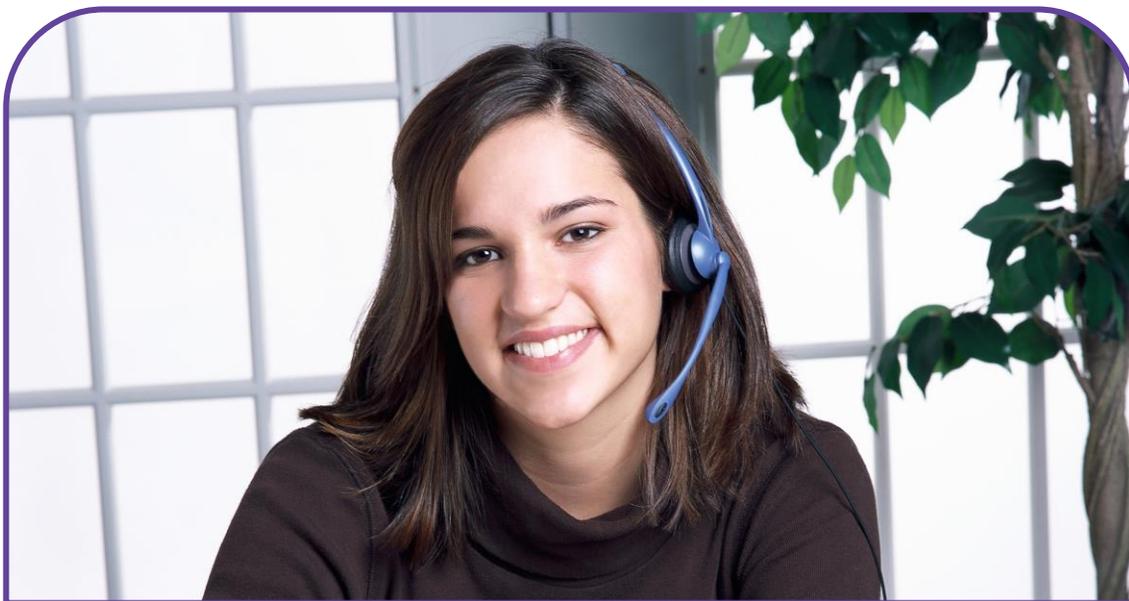
Un diplôme d'études secondaires ou son équivalent est habituellement exigé. L'employeur pourrait aussi exiger un diplôme collégial en administration de bureau.

Une expérience précédente dans le domaine et des compétences informatiques sont un atout.

Une formation supplémentaire peut permettre d'accéder à un poste de supervision ou de gestion de bureau.



## Employeurs potentiels



Les savoir-faire et les compétences acquis par l'aide de bureau peuvent être réinvestis dans d'autres métiers.

Par exemple :

- Réceptionniste
- Commis des services judiciaires
- Commis à la saisie de données
- Commis et assistante dans les bibliothèques
- Adjointe administrative médicale
- Superviseure de commis de bureau et du personnel de soutien administratif
- Technicienne à la gestion des documents
- Commis des services du personnel
- Agente d'administration



