

## PROGRAMME DE FORMATION

### Formation à Outlook - 30h de cours particuliers en ligne - Tout niveau - Certification TOSA : Gérer les courriels et la planification avec Outlook

#### ■ OBJECTIFS DE LA FORMATION :

Le stagiaire souhaitant développer ses compétences sur le logiciel Outlook, l'objectif est de lui permettre d'acquérir les savoirs suivants :

- ❖ Maîtriser les fonctionnalités de base.
- ❖ Savoir organiser sa messagerie.
- ❖ Gérer ses contacts.
- ❖ Maîtriser l'outil calendrier.

#### ■ PUBLIC :

Formation tout public, tous métiers

#### ■ PRÉREQUIS :

- ❖ Maîtrise de la navigation et recherche sur les sites web
- ❖ Maîtrise de la messagerie électronique
- ❖ Équipement technique adapté : ligne téléphonique fixe, ordinateur (PC ou MAC) doté d'une carte son, d'une connexion Internet et d'une caméra ou webcam.
- ❖ Posséder le logiciel Outlook.

#### ■ MODALITÉS DE SUIVI ET D'ÉVALUATION :

Le séquençage de la formation diffère en fonction du niveau initial de l'apprenant et du nombre d'heures de la formation.

Les contenus sont également orientés en fonction des objectifs professionnels du stagiaire.

Formation en ligne composée d'une partie en cours individuels et d'une autre basée sur des supports fournis au stagiaire.

Une fois votre inscription réalisée, votre formateur vous contactera dans les 15 jours précédant la date de début de votre formation, date à laquelle le test de niveau d'entrée en formation vous sera transmis..

Des évaluations sont réalisées au cours de votre formation, elles permettront à votre formateur d'adapter les cours et exercices à votre profil. Le professeur vous guide et vous assignera des exercices tout au long de votre période de formation

#### ■ DATES :

Les dates de formation sont renseignées dans le corps de l'email de convocation.

## ■ HORAIRES :

E-learning : Les supports e-learning sont accessibles 7j/7 et 24h/24.

Assistance pédagogique : Disponible du lundi au vendredi de 10h à 18h au 01 84 60 51 77.

## ■ RÉFÉRENTS PÉDAGOGIQUE ET FORMATEURS :

Chaque formation est sous la responsabilité du directeur pédagogique de l'organisme de formation. Le bon déroulement est assuré par les formateurs désignés par l'organisme de formation.

Tous nos formateurs sont sélectionnés pour leur excellence et leurs méthodes pédagogiques.

Les personnes chargées d'assister le bénéficiaire de la formation sont sous la supervision de Christophe Sorel, titulaire d'un Master 2 Entrepreneuriat, Directeur des consultants pédagogiques dédiés aux parcours de formation au sein de Clic Compétences.

## ■ DURÉE :

La durée minimale de l'action de formation est renseignée en page 1 au début du programme.

Elle comprend :

- Des cours particuliers (cours par visioconférence).
- Un parcours e-learning pendant 12 mois.

L'accès au parcours e-learning est transmis une fois les cours particuliers totalement réalisés.

## ■ LIEU :

Formation ouverte à distance réalisée par visioconférence ou en présentiel dans les locaux de l'entreprise ou dans un espace dédié.

Pour les personnes en situation de handicap, nous mettrons tout en œuvre pour vous accueillir ou pour vous réorienter. Vous pouvez nous contacter au 01 84 60 51 77.

## ■ COACHING ET ACCOMPAGNEMENT :

Le stagiaire dispose à tout moment d'un coach pour l'accompagner, tout au long de sa formation :

Tout au long de la formation, le coach dispense des conseils pédagogiques au stagiaire et se tient au courant de sa progression par téléphone, e-mail ou SMS.

Le stagiaire dispose à tout moment d'une hotline téléphonique au 01 84 60 51 77 pour toute question, problème technique ou conseils, il peut également programmer un rendez-vous via notre calendrier de réservation disponible sur [www.clic-competences.fr/rdv](http://www.clic-competences.fr/rdv), ou réaliser une demande d'assistance par email à [cpf@clic-competences.fr](mailto:cpf@clic-competences.fr)

Une fois le test de positionnement validé par le stagiaire au début de sa formation, il peut solliciter son coach pour avoir une démonstration de prise en main par téléphone. Cette démonstration a pour but de le familiariser avec notre outil d'apprentissage et de lui donner des conseils pédagogiques.

A la fin de la formation, le coach fait un bilan pédagogique avec le stagiaire sur ses connexions et progrès réalisés. Nos coaches ont reçu une formation initiale dispensée par le responsable pédagogique. Chaque coach est formé régulièrement sur les nouveautés et mises à jour de l'offre de formation.

Délai de réponse : une assistance sera apportée au stagiaire dans un délai maximum de 48 heures jours ouvrés après l'envoi d'un e-mail à l'adresse suivante : [cpf@clic-compétences.fr](mailto:cpf@clic-compétences.fr).  
Notre hotline téléphonique est disponible du lundi au vendredi de 10h à 18h.

## ■ E-LEARNING FACULTATIF :

Un support de cours (plateforme e-learning) facultatif sera proposé à l'apprenant pour lui permettre de travailler en autonomie sur des manipulations de tout niveau. Les accès à la plateforme e-learning sont transmis à la fin de la formation une fois que toutes les heures de cours sont réalisées. Les différents thèmes abordés sont listés ci-dessous :

### ❖ Outlook 2021 modules tout niveau : CPF

- Prise en main.
- Réception de messages et impression.
- Réponse, transfert et mise en forme de messages.
- La sécurité sous Outlook.
- Contacts et carnet d'adresses.
- Gérer ses messages électroniques.
- Calendrier et rendez-vous.
- Calendrier et réunions.
- Gérer les tâches.
- Les différentes attaques informatiques.

## ■ COURS PARTICULIERS EN LIGNE :

### ❖ Présentation d'Outlook :

- Découvrir les fonctionnalités de base.
- Rédiger et envoyer ses messages.
- Créer sa signature.
- Gérer les pièces jointes.
- Rédiger en mode brouillon.

### ❖ Organisation :

- Ajouter des dossiers et déplacer les messages.
- Partager un dossier.
- Catégoriser les messages.
- Consulter, imprimer et supprimer des messages.
- Mettre en place un message d'absence.
- Organiser et archiver ses messages.
- Le mode Conversation.
- Regrouper des messages.
- Créer des règles.

### ❖ Contact :

- Création d'un contact depuis un message.
- Création et édition des adresses et des listes de distribution.
- Afficher et exporter ses contacts.
- Créer une tâche et l'affecter à un contact.

### ❖ Calendrier :

- Prise en main du calendrier.
- Ajouter et éditer un rendez vous, une alarme et un événement périodique.
- Gestion d'un calendrier périodique.
- Importer et exporter le calendrier.
- Répéter automatiquement un événement.

Le support de formation sera remis au stagiaire en fin de formation.

## ■ RESSOURCES PÉDAGOGIQUES :

Il est conseillé au stagiaire de fournir un travail personnel régulier entre les séances de formation. Le stagiaire dispose de ressources pédagogiques, documents et exercices fournis par le formateur.

À la fin de chaque cours, le formateur indiquera les tâches à effectuer par le stagiaire, au travers de liens postés sur l'espace cours du stagiaire.

Au début de chaque cours, le formateur vérifie avec le stagiaire que ces tâches ont bien été effectuées.

## ■ ENCADREMENT :

Les formateurs qui dispensent les cours par téléphone sont des professionnels confirmés dans la formation à but professionnel pour un public d'adultes.

Tous nos formateurs comptabilisent au moins 2 ans d'expérience en milieu professionnel et sont diplômés.

Ils ont été individuellement sélectionnés pour leur qualité de pédagogue et font l'objet d'une évaluation permanente.

## ■ CALENDRIER DES COURS :

Les formateurs contacteront les élèves afin de connaître leurs créneaux et réserver avec eux les plages de cours. En cas d'annulation, le professeur devra être prévenu en amont selon ses modalités.

Le stagiaire organise son travail en ligne en fonction de ses besoins, mais également en fonction des impératifs et créneaux de connexion imposés par son employeur.

## ■ SUIVI ET ÉVALUATION DE TRAVAUX ACCOMPLIS PAR LE STAGIAIRE :

La première session de formation fait l'objet d'un test initial de niveau. Puis, les connaissances du stagiaire sont contrôlées grâce à des tests qui jalonnent la formation de l'apprenant tout au long de son processus d'apprentissage (contrôle continu). Ces tests ont lieu à la fin de chaque session.

Le niveau du stagiaire ainsi que ses progrès et son niveau d'assiduité sont ainsi réévalués lors de chaque session.

Ces données sont accessibles, à tout moment, au stagiaire comme au formateur et au coach qui suivent le stagiaire. Ils permettent d'apprécier le niveau obtenu par le stagiaire en comparaison avec son niveau initial.

Les ressources étudiées lors des sessions de travail sont enregistrées et consultables par le stagiaire et le formateur, et ce via des interfaces spécifiques. Les données relatives à ces sessions (durée de connexion, résultats) sont mises à jour quotidiennement. Ces données sont exportables.

## ■ SUIVI DE L'EXÉCUTION :

- Attestation d'assiduité mentionnant les objectifs, la nature et la durée de l'action et les résultats de l'évaluation des acquis de la formation.
- Relevé des connexions, signé par un représentant de l'organisme de formation indiquant :
- La date de l'action et les heures de début et de fin d'utilisation du programme.
- La dénomination du ou des modules suivis.
- Attestation de réalisation des unités, signée par un représentant de l'organisme de formation, détaillant les travaux finalisés en cohérence avec le programme de formation.

## ■ APPRÉCIATION DES RÉSULTATS EN FIN DE FORMATION :

- Recueil individuel des attentes du stagiaire.
- Questionnaire d'auto-évaluation des acquis en début et en fin de formation.
- Évaluation continue durant la session.
- Remise d'une attestation de fin de formation.
- Questionnaire d'évaluation de la satisfaction en fin de formation.

## ■ CERTIFICATION TOSA :

Un test de fin de formation sanctionne la formation.

Ce test de niveau est reconnu comme certification et référencé au répertoire Spécifique (fiche RS6958).

L'outil Microsoft Outlook permet un gain significatif de productivité dans le milieu professionnel. Le logiciel dispose de fonctionnalités qui favorisent la productivité au sein d'une entreprise mais aussi la collaboration. Les compétences sur le logiciel Outlook sont demandées et rencontrées dans les offres d'emploi en tant que logiciel de messagerie professionnelle. Le secteur tertiaire est le plus concerné (secrétaires, assistants de direction, avocats, conseillers bancaires...) mais bien d'autres professions sont susceptibles de devoir utiliser Outlook dans leurs tâches quotidiennes de manière transversale pour leur activité. C'est dans ce contexte de fort besoin en efficacité et en productivité en entreprise que s'inscrit le besoin en compétences d'Outlook.

La certification «**Gérer les courriels et la planification avec Outlook**» (Tosa), de par la robustesse du test mais aussi l'ensemble des domaines couverts (configuration, messagerie, tâches, calendriers, gestion des contacts et des notes...) vient répondre à ce besoin d'identification du niveau de compétences de ses titulaires.

La certification repose sur un test en ligne précis et fiable qui permet l'évaluation complète des compétences des candidat(e)s dans l'utilisation d'Outlook. A l'issue du test, le candidat se voit attribuer un score (0 à 1000), correspondant à un niveau (Initial, Basique, Opérationnel, Avancé ou Expert).

En dessous du score de 351 points, le candidat se verra attribuer une attestation de passage de la certification. Ce niveau ne valide cependant pas l'obtention de la certification.

Les niveaux Basique, Opérationnel, Avancé et Expert permettent quant à eux au titulaire de la certification de faire valoir ses compétences dans la gestion d'Outlook et d'attester de son opérationnalité selon son profil et l'emploi qu'il exerce.

Test adaptatif en ligne

Algorithme adaptatif : le niveau des questions s'adapte au niveau du candidat tout au long du déroulement du test

Scoring mathématique IRT (Item Response Theory) : score sur 1000

Format du test : 20 questions – 60 minutes

Date de principe du passage de l'examen : Dans les 15 jours suivants la date de fin de formation. L'inscription à la certification est réalisée directement avec votre conseiller pédagogique une fois la date de fin de la formation passée.

## ■ CORRESPONDANCES DES COMPÉTENCES ÉVALUÉES - OUTLOOK TOSA - RS6958 :

### Domaine 1 : Environnement / Configuration

1.1 Personnaliser l'interface et les vues : adapter le ruban, la barre de navigation et les affichages, en personnalisant les paramètres pour optimiser l'efficacité de l'utilisateur, afin de faciliter la gestion des tâches dans Outlook.

1.2 Configurer et sécuriser les comptes : ajouter et gérer les comptes de messagerie, en configurant les paramètres de sécurité et de confidentialité, afin d'assurer la sécurité et la confidentialité des communications.

1.3. Gérer les performances et l'archivage : améliorer la vitesse de fonctionnement d'Outlook, en gérant efficacement la taille des boîtes aux lettres via l'archivage, afin d'optimiser la performance et l'efficacité du programme.

### Domaine 2 : Messagerie

2.1. Composer, envoyer et gérer des messages : créer et envoyer des messages, en appliquant une mise en forme avancée et en gérant les accusés de réception et les réponses automatiques, afin d'assurer une communication fluide et professionnelle.

2.2. Organiser et gérer la boîte de réception : trier, filtrer et rechercher des messages, en utilisant des dossiers et des catégories pour organiser efficacement la messagerie, afin de faciliter l'accès et la gestion des informations.

2.3. Automatiser des tâches par des règles : utiliser des règles pour automatiser les actions courantes, telles que le tri des emails et la gestion des spams, en configurant les règles adéquates, afin de gagner du temps et améliorer l'efficacité de la gestion des messages.

### Domaine 3 : Calendrier et tâches

3.1 Gérer des événements et des rendez-vous : créer et personnaliser les rendez-vous et événements dans le calendrier, en ajustant les paramètres nécessaires, afin d'organiser efficacement les emplois du temps et faciliter la gestion des événements.

3.2 Planifier et effectuer des suivis de réunions : organiser les réunions, en envoyant des invitations et en gérant les réponses, afin de planifier efficacement les événements et faciliter la gestion des réunions récurrentes.

3.3 Gérer des tâches : Créer et suivre les tâches, en définissant les priorités et les rappels, afin de gérer efficacement les to-do lists et assurer le respect des échéances.

#### **Domaine 4 : Gestion des contacts et notes**

4.1 Créer et organiser des contacts : ajouter, modifier et gérer les contacts, en créant des groupes de contacts, afin de faciliter la communication et l'organisation des échanges.

4.2 Utiliser et gérer des notes : créer, modifier et organiser les notes, en utilisant les fonctionnalités adaptées, afin de garantir une gestion efficace de l'information.

4.3 Intégration des contacts dans les autres modules : exploiter les informations de contact, en les intégrant dans la messagerie et le calendrier, afin de faciliter la planification et la communication.