

*Actes du 21<sup>e</sup> colloque de l'AQPC*



**6Ey 22**

**Le programme « Information d'affaires » :  
d'un concept à la réalité**

Michèle BERGERON  
Sylvie GARANT



Association québécoise  
de pédagogie collégiale

**aqpc**

## Le programme « Information d'affaires » : d'un concept à la réalité

Michèle BERGERON  
Conseillère pédagogique  
Sylvie GARANT  
Conseillère en information  
Cégep de Jonquière

### Introduction et description de la profession

Les technologies de l'information et des communications se développent à un rythme impressionnant dans l'ensemble de la société. Leurs répercussions à différents niveaux dans notre vie quotidienne sont en train de changer d'une manière importante nos habitudes personnelles, les modèles de fonctionnement de nos organisations et nos pratiques de travail professionnel.

Au cours des prochaines années, il est évident que l'informatique et ses nombreuses formes d'applications continueront de se développer dans tous les secteurs de l'activité économique, ce qui devrait maintenir à des niveaux assez importants les besoins de main-d'œuvre spécialisée dans ce domaine. Les programmes actuels de formation dans le champ de l'informatique sont centrés sur des compétences et des tâches qui sont, de façon générale, très liées à la maîtrise matérielle, technique et logicielle des environnements informatiques. Dans ses études, le ministère de l'Éducation distingue clairement les champs d'utilisation actuels :

- Le développement ;
- Les systèmes et réseaux ;
- L'exploitation ;
- Le soutien à l'utilisateur ;
- L'informatique industrielle.

Cependant, on observe depuis peu le développement d'une nouvelle vision de l'organisation des services informatiques dans les entreprises et dans les grandes industries au Québec. Il s'agit du phénomène de

l'impartition des services informatiques de l'entreprise à des firmes externes spécialisées ou à des bureaux-conseils (ex. : Bell et CGI). Cette nouvelle approche se justifie de plus en plus par le rythme rapide avec lequel évoluent les équipements, les outils et les supports informatiques, par la nécessité de se donner des expertises toujours plus pointues de même que par l'importance, dans les contextes de globalisation des marchés, de réduire les coûts de production.

Cet état de situation est d'ailleurs bien reconnu dans les analyses récentes réalisées par Emploi-Avenir Québec :

*En effet, dans leur recherche d'une productivité accrue et d'une expertise à la fine pointe de la technologie, les entreprises font de plus en plus appel à l'impartition et se tournent vers les bureaux-conseils. Ce phénomène est appelé à prendre de l'ampleur au cours des prochaines années. La réingénierie des processus d'affaires, qui a actuellement cours dans de multiples entreprises, est aussi susceptible de créer des débouchés pour des informaticiens. Plusieurs concepts de réingénierie favorisent la mise en place d'un guichet unique entre le client et l'entreprise. Les employés doivent avoir accès à toutes les informations pertinentes afin de bien servir la clientèle. Ce concept implique souvent des changements importants dans les systèmes d'information. Le rôle de la technologie devient de plus en plus déterminant dans l'évolution des processus d'affaires, ce qui favorise l'embauche de professionnels dans les services informatiques des entreprises.*

Les entreprises s'inscrivent donc dans des changements en profondeur de l'utilisation de leurs ressources humaines et s'orientent vers de nouvelles cultures d'organisation du travail. Pour ce faire, une nouvelle dimension vient s'ajouter à la tâche de l'information. En plus de manipuler adéquatement les outils et le matériel informatique, son langage et sa pensée doivent maintenant s'orienter vers le contexte des affaires.

Pour répondre rapidement à ces besoins de formation en émergence et pour faire suite à une démarche du ministère de l'Éducation visant à développer une formation *Fast Track*, le Cégep de Jonquière a mis sur pied le programme « Information d'affaires » conduisant à l'obtention d'une attestation d'études collégiales (AEC). Et, pour ce faire, il a travaillé en étroite collaboration avec les milieux de travail de la région.

### Analyse des tâches

L'analyse de la situation de travail s'est déroulée en deux étapes distinctes. La première avait pour but de fixer les paramètres de base de la fonction de travail et la seconde de valider le projet de formation élaboré à partir des commentaires et suggestions recueillis auprès des gens du milieu.

#### L'analyse de situation de travail

En groupe restreint, il a été convenu que le programme devrait former une personne capable de résoudre des problèmes appliqués à l'information d'affaires, et :

- d'utiliser les outils de communication existants avec les clients actuels, potentiels et les fournisseurs ;
- de recueillir de l'information stratégique permettant d'atteindre la mission et les objectifs de l'entreprise ;
- d'adapter les processus de production en fonction des besoins de marché afin de répondre à la demande.

Sur une base provisoire, après avoir consulté les partenaires des milieux de travail concernés, nous avons été en mesure de proposer un profil des compétences sur lequel pourrait s'appuyer le développement du programme de formation. Les compétences recherchées se regroupent en quatre volets différents :

- la création d'un environnement informatique ;
- l'exploitation de l'information et de la documentation à partir de supports électroniques ;

- l'interaction efficace dans l'entreprise ;
- la contribution à l'optimisation des processus d'affaires.

### La validation

Un projet de formation a été développé à partir des suggestions récoltées lors de l'analyse de la situation de travail. Le projet a été présenté par la suite à un groupe élargi d'entreprises afin de faire valider l'orientation du projet de formation. Les compétences ont donc été présentées en détaillant les éléments de compétences et les critères de performance pour chaque élément.

Les participantes et participants ont été répartis dans deux ateliers afin de discuter de la pertinence des éléments et critères présentés. Une cote a été attribuée aux compétences ainsi qu'aux critères de performance signifiant la pertinence de retenir ou non l'item et de déterminer son importance relative dans le programme de formation. Certaines sections ont également été bonifiées.

### Buts du programme

#### Description générale du programme

Au Cégep de Jonquière, le programme « *Information d'affaires* » permet aux étudiantes et étudiants de développer une habileté pour effectuer de la recherche d'information à partir de supports électroniques et d'en assurer sa bonne gestion, d'acquérir une forte capacité de communication et une solide autonomie professionnelle. Au plan des compétences spécifiques, un accent particulier est mis également sur le développement du sens de l'observation et du jugement, sur la maîtrise de certains logiciels d'exploitation, sur la capacité à travailler en collaboration avec des équipes diversifiées et à développer un intérêt marqué pour l'entreprise.

Le programme « Information d'affaires » vise à former des personnes capables :

- d'anticiper les changements ;
- de partager une nouvelle vision ;
- de déterminer ce qui est applicable afin d'atteindre la mission et les objectifs de l'entreprise ;
- d'offrir une concertation interactive chez des cadres supérieurs ;
- d'aider à une prise de décision stratégique.

### Débouchés sur le marché du travail

Les entreprises consultées reconnaissent la nécessité d'introduire dans leur équipe de travail, des ressources spécialisées en « Information d'affaires ». Les besoins identifiés de main-d'œuvre dans ce créneau d'activités correspondent à des emplois stratégiques pour le développement de nos petites, moyennes et grandes entreprises. Les nouvelles opportunités offertes par l'ouverture aux marchés internationaux par le commerce électronique sont des occasions uniques d'assurer la croissance des entreprises et le développement de l'emploi chez nous.

D'autre part, ces emplois se situent dans le champ hautement spécialisé de l'utilisation des technologies de l'information, et s'inscrivent très étroitement dans les nouvelles exigences de l'économie mondiale d'optimiser les processus de production et d'augmenter la compétitivité des entreprises.

Les entreprises régionales sont actuellement à la recherche de ce type d'expertise en « Information d'affaires » pour les accompagner efficacement dans les « virages organisationnels » qu'ils implantent graduellement aux différents niveaux de l'entreprise, de la gestion à la production.

Les grandes entreprises nous ont aussi confirmé l'importance de ce type de « ressource stratégique », dans

les orientations de développement de leurs ressources humaines dans le secteur des services informatiques pour une approche d'implantation de « Centre d'affaires intégrées ». Cela nécessitera des ressources nouvelles de même qu'une revalorisation significative des tâches actuellement effectuées par leurs informaticiens.

Depuis quelques années, la région s'est donné une démarche de planification stratégique de son développement économique régional dans un exercice coordonné par le CRCDD (Conseil régional de concertation et de développement).

Le cadre stratégique retenu est particulièrement orienté vers le développement d'une main-d'œuvre spécialisée, sur l'optimisation de nos processus de production par une intégration plus forte des technologies et par une plus grande ouverture sur les marchés d'exportation. Nous croyons que notre projet rejoint très bien ces axes de développement et qu'il peut être un outil structurant pour les entreprises régionales.

Le programme « Information d'affaires » s'articule comme nous l'avons mentionné plus haut, autour de quatre principaux axes de formation et à chacun correspond une série de compétences qui, à leur tour, sont réparties dans des cours.

<b>PROFIL GÉNÉRAL DES COMPÉTENCES À DÉVELOPPER</b> <b>RÉSoudre DES PROBLÈMES APPLIQUÉS À L'INFORMATION D'AFFAIRES</b>			
<b>Créer des modèles informatiques adaptés aux analyses d'affaires</b>	<b>Exploiter l'information et la documentation sur des supports électroniques</b>	<b>Interagir de façon efficace dans l'entreprise</b>	<b>Contribuer à l'optimisation des processus et des analyses d'affaires</b>
1. Exploiter les ressources informatiques générales. 2. Choisir des outils propres aux processus et aux besoins d'affaires. 3. Intégrer de façon optimale les systèmes de communication électronique.	1. Effectuer une veille intégrée dans les domaines d'affaires sur l'auto-route de l'information. 2. Traiter efficacement l'information et la documentation recueillies dans les domaines d'affaires.	1. S'initier à l'organisation et au fonctionnement de l'entreprise. 2. Adapter son intervention aux particularités du milieu du travail. 3. Communiquer en anglais avec une certaine aisance en utilisant des formes d'expression d'usage courant. 4. Communiquer avec aisance en anglais des affaires. 5. Communiquer clairement avec les différents usagers-clients.	1. Produire des documents administratifs. 2. Respecter les lois et les règlements du commerce international. 3. Réaliser une veille intégrée dans un domaine d'affaires. 4. Assurer son intégration au milieu du travail.

### ***La création de modèles informatiques adaptés aux analyses d'affaires***

Il s'agit, d'une part, de développer chez l'élève sa capacité à exploiter des ressources informatiques, notamment par la configuration et la préparation du poste de travail, l'utilisation fonctionnelle des réseaux et la capacité à résoudre des problèmes de fonctionnement. D'autre part, l'élève apprend aussi à choisir des outils d'accès propres aux processus et aux besoins d'affaires et à optimiser l'intégration des systèmes de communication.

### ***L'exploitation de l'information et de la documentation sur des supports électroniques***

L'exploitation de l'information et de la documentation à partir de supports électroniques exige de l'élève d'effectuer une veille intégrée à partir de l'autoroute de l'information, de recueillir l'information et d'en assurer la gestion. Par la suite, l'élève doit interpréter l'information et la documentation retenues pour les communiquer.

### ***L'interaction efficace dans l'entreprise***

L'interaction dans l'entreprise exige de l'élève qu'il communique en français et en anglais, selon les critères de qualité, l'information et la documentation recueillies avec les différents usagers-clients et les personnes en place dans l'organisation. Pour ce faire, l'étudiant ou l'étudiante doit reconnaître les structures organisationnelles et les différents canaux d'information. Le défi : une interaction maximale.

### ***La contribution à l'optimisation des processus***

Cette composante exige que l'élève contribue à l'optimisation du processus et des analyses d'affaires de par son intérêt marqué pour la progression de l'entreprise. Concrètement, l'élève produit des avis sur l'évolution du marché, reconnaît les lois et les règlements du commerce, etc.

### ***L'intégration en milieu de travail***

Un programme de formation dans le domaine « Information d'affaires » n'est complet que s'il permet à l'élève de se retrouver dans un contexte où il doit collaborer avec

une équipe et un milieu de travail spécifique aux différentes étapes de la résolution de problèmes appliqués à l'informatique. L'intégration en milieu de travail à l'aide d'un projet et d'un stage permet aux élèves de transférer leurs apprentissages tout au long de leur formation en se conformant aux exigences de l'entreprise et aux contraintes des technologies disponibles.

### ***La durée de la formation***

Le programme est d'une durée de 1 095 heures, soit de 36 1/3 unités. Il se donne selon une formule intensive d'une durée d'environ douze mois.

Les cours sont répartis en trois blocs de formation construits pour favoriser une progression dans le programme et assurer les liens entre les cours.

### ***Les intentions éducatives***

La personne formée en Information d'affaires sera en mesure de résoudre des problèmes appliqués à l'information d'affaires. Le programme vise à former une personne capable :

- d'utiliser les outils de communication existants avec les clients actuels, potentiels et les fournisseurs ;
- de recueillir de l'information stratégique permettant d'atteindre la mission et les objectifs de l'entreprise ;
- d'acheminer l'information pertinente à chacun des secteurs de l'entreprise ;
- d'adapter les processus de production en fonction des besoins du marché afin de répondre à la demande.

Et ce, avec une vision d'entrepreneur et de gestionnaire. De plus, elle devra orienter ses efforts de manière à ce que l'entreprise réponde efficacement aux besoins des clients dans les délais requis.

### ***Les conditions d'admission***

Pour être admissible au programme, il faut avoir obtenu un diplôme d'études secondaires (DES) ou avoir une formation jugée suffisante ou être titulaire d'un des diplômes suivants :

- Comptabilité informatisée et finance (ASP) ;
- Comptabilité (DEP) ;
- Informatique (Exploitation du matériel) (DEP) ;
- Soutien informatique (DEP).

De plus, la personne doit satisfaire à l'une des trois conditions suivantes :

- avoir interrompu ses études pendant au moins deux sessions consécutives ou une année ;
- être visé par une entente conclue entre le Collège et un employeur ou par un programme gouvernemental ;
- avoir complété au moins une année post-secondaire échelonnée sur une période d'un an ou plus.

Toute expérience professionnelle ou personnelle pertinente sera considérée lors de la sélection des candidates et candidats. Dans cette perspective, les éléments suivants seront considérés et/ou évalués lors de l'entrevue :

- une connaissance minimale de l'un des systèmes d'exploitation Windows 95, Windows 98, Windows NT, MacOS ;
- une excellente connaissance du français ;
- une bonne connaissance de l'anglais (lecture, écriture, oral) ;
- des aptitudes dans le domaine de l'administration en général.

Seront aussi prises en considération les qualités suivantes :

- l'esprit de synthèse ;
- l'esprit d'équipe ;
- la capacité de communiquer ;
- la capacité d'anticiper des tendances et un intérêt marqué pour l'entreprise.

## La structure du programme

Le programme est composé de 16 cours regroupant 14 compétences à atteindre totalisant 1095 heures incluant un stage en milieu de travail d'une durée de 4 semaines. Le tableau de la page suivante présente la correspondance entre les cours et les compétences.

Le programme utilise l'approche compagnonnage pour favoriser l'acquisition de connaissances pratiques. Cette formule permet à l'élève de faire son apprentissage en relation directe avec l'entreprise à laquelle il est jumelé tout au long de sa formation. Ainsi, toute l'information générée par ces activités pédagogiques peut servir d'outil de travail ou, le cas échéant, de diagnostic utile à l'organisation.

**TABLEAU DE CORRESPONDANCE ENTRE LES COMPÉTENCES ET LES COURS**  
**PROGRAMME : INFORMATION D'AFFAIRES (LCA.3U)**

<b>Énoncé de la compétence</b>	<b>Nombre d'heures</b>	<b>Titre du cours</b>	<b>Nombre d'heures</b>	<b>Pondération</b>
Exploiter les ressources informatiques générales	45	Système d'exploitation informatique	45	1-2-2
Choisir des outils d'accès propres aux processus et aux besoins d'affaires	180	Logiciels de bureau	90	3-3-3
		Logiciels utilitaires	90	3-3-3
Intégrer de façon optimale les systèmes de communication électroniques	90	Systèmes de communication électroniques	90	2-4-3
Effectuer une veille intégrée dans des domaines d'affaires sur l'auto-route de l'information	60	Veille : méthodes et outils	60	1-3-2
Traiter efficacement l'information et la documentation recueillies dans des domaines d'affaires	45	Traitement de l'information	45	1-2-1
S'initier à l'organisation et au fonctionnement de l'entreprise	45	Initiation à l'entreprise	45	2-1-3
Adapter son intervention aux particularités du milieu du travail	45	Adaptation au milieu de travail	45	2-1-2
Communiquer en anglais avec une certaine aisance en utilisant des formes d'expression d'usage courant	75	Anglais des affaires intermédiaire	75	3-2-4
Communiquer avec aisance en anglais des affaires	60	Anglais des affaires avancé	60	1-3-3
Communiquer clairement avec les différents usagers-clients	60	Communication d'affaires	60	2-2-3
Produire des documents administratifs	45	Production de documents d'affaires	45	1-2-2
Respecter les lois et les règlements du commerce international	45	Législation du commerce international	45	2-1-2
Réaliser une veille intégrée dans un domaine d'affaires	180	Projet d'intégration I	90	1-5-1
		Projet d'intégration II	90	1-5-1
Assurer son intégration au milieu de travail	120	Stage en milieu de travail	120	1-7-1
<b>TOTAL</b>	<b>1 095</b>	<b>TOTAL</b>	<b>1 095</b>	<b>27-46-36</b>