



Vos compétences. Votre différence.

Référentiel pédagogique

Outlook

Table des matières

Introduction au référentiel pédagogique	3
Le Tosa®	4
Objet du référentiel pédagogique	4
Une échelle de score unique	5
Domaines et sous-domaines de compétences	6
À propos de la certification Outlook	6
Niveau 1 - Initial	8
Synthèse	9
Niveau 2 - Basique	10
Environnement / Configuration / Sauvegarde	11
Messagerie	11
Calendrier et tâches	11
Gestion des contacts et notes	11
Synthèse	12
Niveau 3 - Opérationnel	13
Environnement / Configuration / Sauvegarde	14
Messagerie	14
Calendrier et tâches	14
Gestion des contacts et notes	14
Synthèse	15
Niveau 4 - Avancé	18
Environnement / Configuration / Sauvegarde	19
Messagerie	19
Calendrier et tâches	19
Gestion des contacts et notes	19
Synthèse	20
Niveau 5 - Expert	23
Environnement / Configuration / Sauvegarde	24
Messagerie	24
Calendrier et tâches	24
Gestion des contacts et notes	24
Synthèse	25

Introduction au référentiel pédagogique

Pour l'évaluation et la certification Tosa®

Le Tosa®

Les tests d'évaluation et de certification Tosa® permettent de déterminer le niveau des compétences et les aptitudes d'un candidat sur les logiciels bureautiques et les outils numériques utilisés dans un environnement professionnel.

Les tests Tosa® sont ainsi conçus pour valider les compétences professionnelles des candidats souhaitant améliorer leur employabilité (salariés, étudiants, demandeurs d'emploi, personnes en reconversion).

Les évaluations et certifications Tosa® sont des tests adaptatifs, élaborés selon des méthodologies scientifiques (la détermination du score est basée sur l'Item Response Theory (IRT)). Elles délivrent ainsi un diagnostic détaillé sur les compétences de chaque candidat.

La robustesse et la fiabilité des tests Tosa® tiennent donc à l'association d'un modèle mathématique d'analyse de la difficulté et de la pertinence des questions (IRT). C'est un modèle très proche de celui utilisé par le GMAT.

Objet du référentiel pédagogique

Ce référentiel pédagogique s'adresse aux organismes de formation, aux établissements d'enseignement secondaire ou supérieur, et à l'ensemble des structures qui proposent ou souhaitent proposer à leurs étudiants/stagiaires des modules de préparation au passage de la Certification Tosa Outlook, et/ou des tests d'évaluation Tosa Outlook.

Les solutions d'évaluation et de certification Tosa® permettent de situer le niveau de maîtrise des apprenants sur une échelle de score unique, allant de 0 à 1000 pour la certification, et divisée en cinq niveaux, d'« Initial » à « Expert », pour l'évaluation.

L'objet de ce référentiel est donc de préciser les connaissances techniques attendues sur chaque niveau, et dans chacune des quatre grandes catégories de compétences du logiciel Outlook. Il doit ainsi permettre de déterminer les programmes d'enseignement ou de formation les plus adaptés à l'objectif de score d'un apprenant.

Une échelle de score unique

L'évaluation et la certification Tosa® reposent sur une échelle de score unique, traduite en cinq niveaux :

- d'Initial à Expert, pour l'évaluation ;
- de 1 à 1000 pour la certification.

Niveaux Tosa®	Scores Tosa®
Expert	876 - 1000
Avancé	726 – 875
Opérationnel	551 – 725
Basique	351 – 550
Initial	1 – 350

Domaines et sous-domaines de compétences

Environnement / Configuration / Sauvegarde	■ Connaître l'interface Outlook ■ Connaître et personnaliser l'environnement logiciel ■ Utiliser les fonctions de base du logiciel
Messagerie	■ Créer et envoyer de courriers ■ Joindre des fichiers et des éléments Outlook ■ Ajouter une signature ■ Utiliser des accusés de réception et de lecture ■ Formater des documents ■ Créer et gérer des règles et des alertes ■ Gérer les messages et la recherche
Calendrier des tâches	■ Personnaliser l'affichage ■ Gérer le calendrier et les tâches
Gestion des contacts et notes	■ Créer et gérer des contacts ■ Créer et gérer des notes

À propos de la certification Outlook

La certification Outlook de Tosa s'appuie sur une base de données de plus de 90 questions. Elle est composée de 20 questions et dure 1 heure. L'algorithme s'adapte à chaque réponse des candidats pour ajuster le niveau de difficulté des questions jusqu'à atteindre la définition exacte du niveau des candidats en calculant la limite haute de leurs compétences.

Le test étant adaptatif, la série de questions que reçoit chaque candidat est par conséquent unique pour chaque test. Cette unicité permet une évaluation plus précise du niveau de chaque candidat. Elle limite également la tricherie et la mémorisation de questions sur différents passages.

Notre plateforme permet aux candidats de passer la certification en classe, dans un centre

d'examen agréé ou à distance grâce à nos solutions intégrées de surveillance en ligne asynchrone.

Nos solutions de surveillance à distance offrent une flexibilité supplémentaire à l'administrateur et au candidat, en permettant de passer la certification n'importe où et à n'importe quel moment. Le candidat n'a besoin que d'une connexion Internet, d'un ordinateur équipé d'une webcam et d'un microphone en état de marche.

La certification Tosa_Outlook est délivrée avec un score (entre 1 et 1000), correspondant à un niveau (Initial, Basique, Opérationnel, Avancé, ou Expert). Il n'y a pas d'exigence pour être éligible à la certification, mais nos recommandations pour être bien préparé le jour de l'examen sont les suivantes :

- ❖ Passer au moins une évaluation adaptative Tosa Outlook pour estimer votre niveau et vous familiariser avec le format du test.
- ❖ Utiliser les tests d'entraînement gratuits sur notre site web pour vous entraîner
- ❖ Suivre des cours d'e-learning ou de formation (la durée moyenne par niveau est de 10 à 15 heures par certification).

Parce que le niveau de compétences d'un candidat évolue en fonction de l'utilisation qui est faite du logiciel, les diplômes de certification Tosa sont valables trois ans à compter de leur date d'émission. Par ailleurs, de nouveaux logiciels et de nouvelles versions de logiciels sortent chaque année, et les compétences doivent par conséquent être mises à jour. Pour cette raison, on ne peut légitimement certifier un niveau de compétences numériques pour plus de trois ans. Limiter la validité de la certification renforce la nécessité de l'apprentissage tout au long de la vie et du développement professionnel.

Les certifications Tosa peuvent être repassées lorsqu'elles sont expirées. Les candidats désireux d'améliorer leur score et leur niveau peuvent également repasser l'examen à tout moment.

Niveau 1 – Initial

Entre 1 et 350 points

Le niveau Initial pour un test d'évaluation ou un score compris entre 1 et 350 pour la certification est le niveau le plus bas sur l'échelle de score Tosa®. Il correspond au niveau d'un candidat qui n'a que très peu utilisé Outlook ou qui n'a des notions que très parcellaires et limitées du fonctionnement de l'application.

L'obtention du niveau Initial signifie que le candidat connaît peu, voire pas du tout, les fonctionnalités, même simples d'Outlook, et qu'il ne peut l'utiliser dans un environnement professionnel.

Synthèse

Domaines	Compétences
Environnement / Configuration / Sauvegarde	 Lancer Outlook  Reconnaître l'interface : identifier le ruban, connaître le volet de navigation et ses principaux dossiers (Courrier, Calendrier, Contacts)
Messagerie	 Afficher les messages
Calendrier et tâches	 Afficher le calendrier
Gestion des contacts et notes	 Afficher les contacts

Niveau 2 – Basique

Entre 351 et 550 points

Préalablement à l'acquisition des compétences du niveau Basique, le candidat aura maîtrisé les compétences du niveau Initial.

Environnement / Configuration / Sauvegarde

La gestion de l'environnement, de la configuration et de la sauvegarde Outlook au niveau Basique mobilise des compétences pour de se repérer dans l'environnement Outlook. Le candidat peut naviguer entre ses courriers, son calendrier et ses contacts.

Application métier : Par exemple sur un poste d'assistant.e administratif, ces compétences lui sont utiles pour se repérer et naviguer dans le logiciel Outlook : lire et répondre à ses emails, consulter son agenda et ceux de ses collaborateurs, identifier les coordonnées de ses contacts.

Messagerie

Le paramétrage de la messagerie Outlook au niveau Basique mobilise des compétences pour rédiger ou répondre à un email en utilisant les formules adaptées.

Application métier : Par exemple sur un poste d'assistant.e administratif, ces compétences sont utiles pour rédiger des emails et utiliser les outils utiles pour les mettre en forme.

Calendrier et tâches

La gestion du calendrier et des tâches Outlook au niveau Basique mobilise des compétences pour envoyer ou répondre à une invitation de réunion.

Application métier : Par exemple sur un poste d'assistant.e administratif, ces compétences permettent de consulter et effectuer des tâches simples sur un calendrier Outlook (positionner des rendez-vous, répondre à des invitations pour des réunions, etc.).

Gestion des contacts et notes

La gestion des contacts et des notes Outlook au niveau Basique mobilise des compétences pour organiser de manière simple ses contacts et en consulter la liste.

Application métier : Par exemple sur un poste d'assistant.e administratif, ces compétences lui permettent de consulter la liste de ses contacts et la gérer de manière simple (ajout et suppression de contacts) ce qui lui permet de tenir un listing de contacts à jour sans doublon ou contacts inutiles.

Synthèse

Domaines	Compétences
Environnement / Configuration / Sauvegarde	Interface Outlook - Identifier la barre d'outils Accès rapide et le ruban - Connaître le volet de navigation - Connaître les principaux dossiers (Courrier, Calendrier, Contacts)
Messagerie	Création et envoi d'un message - Lire un message - Écrire un message Mise en forme d'un message - Mettre en forme un message électronique - Vérifier l'orthographe du texte
Calendrier et tâches	Affichage du calendrier - Afficher le calendrier Création et enregistrement d'une entrée de calendrier - Créer un rendez-vous simple dans son calendrier Réception d'une invitation à une réunion - Consulter une invitation à une réunion - Répondre à une invitation pour une réunion
Gestion des contacts et notes	Affichage des contacts - Afficher des contacts Ajout et suppression des contacts - Supprimer et ajouter des contacts

Niveau 3 – Opérationnel

Entre 551 et 725 points

Préalablement à l'acquisition des compétences du niveau Opérationnel, le candidat aura maîtrisé les compétences du niveau Basique.

Environnement / Configuration / Sauvegarde

La gestion de l'environnement et de la configuration et de la sauvegarde Outlook au niveau Opérationnel mobilise des compétences pour gérer les réponses automatiques lors de ses absences du bureau. À ce niveau, le candidat sait également personnaliser l'affichage de la liste des messages afin de les classer de façon optimale ainsi que personnaliser ses dossiers pour les classer de manière organisée.

Application métier : Par exemple sur un poste de secrétaire, sa connaissance de l'environnement Outlook lui permet d'effectuer les paramétrages nécessaires pour une gestion efficace de sa boîte de messagerie électronique (création, organisation et tri de dossiers, gestionnaire d'absence, etc.).

Messagerie

Le paramétrage de la messagerie Outlook au niveau Opérationnel mobilise des compétences pour gérer les contenus et destinataires d'un message électronique mais aussi pour gérer le classement et la recherche de ses messages, selon l'expéditeur ou le dossier concerné. À ce niveau, le candidat sait contrôler les contenus de ses messages pour éviter les courriels indésirables.

Application métier : Par exemple sur un poste de secrétaire, ces compétences sont nécessaires pour paramétrer sa messagerie et rédiger des messages et les faire parvenir à ses différents destinataires en gérant les champs de confidentialité.

Calendrier et tâches

La gestion du calendrier et des tâches Outlook au niveau Opérationnel mobilise des compétences pour gérer l'affichage de son calendrier et de ceux partagés par ses collègues.

Application métier : Par exemple sur un poste de secrétaire, ces compétences sont utiles pour naviguer dans le calendrier Outlook et en gérer les options ainsi que l'affichage. Il(elle) peut par exemple préparer des réunions et inviter des participants.

Gestion des contacts et notes

La gestion des contacts et des notes Outlook au niveau Opérationnel mobilise des compétences pour organiser son carnet d'adresses et personnaliser l'affichage des contacts.

Application métier : Par exemple sur un poste de secrétaire, ces compétences sont utiles pour personnaliser l’affichage de ses contacts par critère et pour créer des notes afin d’organiser de manière optimale sa messagerie.

Synthèse

Domaines	Compétences
Environnement / Configuration / Sauvegarde	Navigation dans Outlook
	Comprendre l'utilité de l'ensemble des onglets du ruban
	Gestionnaire d'absence
	- Utiliser le gestionnaire d'absence - Prévoir une réponse automatique
	Personnalisation de l’affichage de la liste des messages
	- Afficher ou non le volet de lecture - Choisir l'emplacement du volet de lecture - Classer ses messages selon différents critères (par date, par objet...) - Ajouter des colonnes
	Création de nouveaux dossiers
	- Créer de nouveaux dossiers dans la boîte de réception - Trier les dossiers par ordre alphabétique - Mettre les dossiers en favoris
	Options d'impression
	- Imprimer un message - Gérer les options d'impression concernant un message ou une fiche contact - Créer des fichiers au format PDF

Messagerie	Création d'un message - Connaître les onglets d'un nouveau message et leur utilité - Choisir un format de message en connaissant la spécificité de chacun d'entre eux - Joindre un document et un élément Outlook - Appliquer un indicateur d'importance au message - Demander un accusé de réception et/ou un accusé de lecture - Utiliser les champs CC et CCI Gestion des messages - Répondre à un message - Transférer un message - Classer des messages Création de règles simples - Créer des règles simples à partir des mails reçus Suppression des messages et vidage de la corbeille - Supprimer des messages - Vider la corbeille - Vérifier la taille de la boîte à lettres Courrier indésirable - Reconnaître un courrier indésirable - Bloquer un expéditeur douteux Recherches - Faire des recherches simples selon avec critères (contenu, expéditeur, etc.)
Calendrier et tâches	Personnalisation de l'affichage - Afficher uniquement le jour ou la semaine de travail - Choisir les heures de travail par défaut Création d'un rendez-vous et d'une réunion

	👤 Connaître les onglets de la fenêtre Rendez-vous ou Réunion et leur utilité 👤 Inviter des participants 👤 Connaître les options Obligatoire/Facultatif 👤 Connaître les options d'affichage du rendez-vous (Occupé, Provisoire, Absent) Réception d'une invitation 👤 Accepter ou refuser une participation à une réunion
Gestion des contacts et notes	Gestion des contacts 👤 Faire la différence entre les contacts personnels le carnet d'adresse LDAP 👤 Rechercher un contact Personnalisation de l'affichage 👤 Ajouter les colonnes nécessaires 👤 Classer ses contacts avec d'autres critères 👤 Regrouper les contacts par critères 👤 Utiliser l'affichage des contacts pour la création d'éléments Création de notes 👤 Créer une nouvelle note et la formater

Niveau 4 - Avancé

Entre 726 et 875 points

Préalablement à l'acquisition des compétences du niveau Avancé, le candidat aura maîtrisé les compétences du niveau Opérationnel.

Environnement / Configuration / Sauvegarde

La gestion de l'environnement et de la configuration et de la sauvegarde Outlook au niveau Avancé mobilise des compétences pour créer des comptes utilisant différents protocoles d'hébergement et les catégoriser. Partager et déléguer différentes tâches et éléments dans le cadre d'un travail collaboratif. Le candidat sait suivre et gérer les tâches communes à son organisation dans un but de partager de l'information.

Application métier : Par exemple sur un poste de responsable des achats, ces compétences lui permettent de gérer ses fichiers, ses dossiers et de configurer son calendrier ainsi que de le partager.

Messagerie

Le paramétrage de la messagerie Outlook au niveau Avancé mobilise des compétences pour modifier l'aspect d'un message en utilisant les options avancées du logiciel ou de l'application Outlook et programmer son envoi. Il permet également de retrouver un message selon sa date, son importance ou encore sa taille. À ce niveau, le candidat sait créer sa ou ses signatures de mail en vue de s'adapter aux différents interlocuteurs.

Application métier : Par exemple sur un poste de responsable des achats, ces compétences sont utiles pour paramétrer et configurer Outlook afin d'être efficace dans son utilisation. Il(elle) sait également gérer son calendrier et le partager.

Calendrier et tâches

La gestion du calendrier et des tâches Outlook au niveau Avancé mobilise des compétences pour mettre à jour et effectuer le suivi de son calendrier et de ceux partagés par ses collègues.

Application métier : Par exemple sur un poste de responsable des achats, ces compétences lui permettent de gérer son calendrier mais également d'accéder à celui de ses collaborateurs. Il(elle) peut positionner des réunions avec ses clients et avoir recours aux séries de réunions pour organiser le suivi de ses dossiers.

Gestion des contacts et notes

La gestion des contacts et des notes Outlook au niveau Avancé mobilise des compétences pour créer et utiliser une liste de distribution.

Application métier : Par exemple sur un poste de responsable des achats, ces compétences lui permettent de gérer les listes de distribution pour cibler ses envois d'emails.

Synthèse

Domaines	Compétences
Environnement / Configuration / Sauvegarde	Création d'un nouveau compte - Créer un nouveau compte à partir d'une adresse mail - Distinguer un compte POP, un compte IMAP et un compte Exchange Gestion des fichiers de données et archivage - Gérer des fichiers de données - Créer des fichiers - Sauvegarder des fichiers - Transférer des fichiers Utilisation des catégories - Utiliser les catégories de couleurs pour classer et filtrer les éléments Outlook Indicateurs de suivi et actions rapides - Ajouter des indicateurs de suivi aux messages, contacts, et entrée de calendrier - Créer une action rapide Gestionnaire d'absence - Prévoir une réponse automatique aux personnes de son organisation différente des personnes extérieures Délégation et partage - Partager ses éléments (calendrier en particulier) - Utiliser la délégation Personnalisation l'environnement et l'affichage - Personnaliser le ruban et la barre d'outils Accès rapide

Messagerie	Options avancées ✎ Programmer l'envoi ✎ Différer l'envoi ✎ Utiliser les boutons de vote ✎ Utiliser le papier à lettre et les thèmes Recherches ✎ Utiliser l'onglet Recherches ✎ Faire des recherches avancées en utilisant tout type de critère Création et utilisation des signatures ✎ Créer une ou plusieurs signatures, avec ou sans un logo ✎ Choisir une signature par défaut Règles et alertes ✎ Créer une règle personnalisée à partir d'une règle vide Courrier indésirable ✎ Utiliser les options de courrier indésirable (expéditeurs bloqués et autorisés) Outils de nettoyage ✎ Supprimer des courriers en fonction de critères de date et de poids
Calendrier et tâches	Création de rendez-vous avec périodicité ✎ Créer des séries de réunions ✎ Modifier des séries de réunions ✎ Supprimer une réunion de la série de réunions Gestion des tâches ✎ Suivre des actions à faire ✎ Affecter des tâches à d'autres personnes Impression du calendrier

	- Utiliser l'impression avancée du calendrier sous différents formats - Éditer le calendrier
Gestion des contacts et notes	Création de listes de distribution Envoyer un email ou une invitation à une réunion à un groupe de contacts issus d'une liste de distribution

Niveau 5 - Expert

Entre 876 et 1000 points

Préalablement à l'acquisition des compétences du niveau Expert, le candidat aura maîtrisé les compétences du niveau Avancé

Environnement / Configuration / Sauvegarde

La gestion de l'environnement et de la configuration et de la sauvegarde Outlook au niveau Expert mobilise des compétences pour maîtriser les indicateurs de suivi et toutes les possibilités de délégation afin de gérer rapidement l'information. À ce niveau le candidat peut configurer de manière optimale les flux RSS pour être alerté sur l'évolution d'un ou plusieurs domaines professionnels.

Application métier : Par exemple sur un poste d'assistant.e de direction, ces compétences sont utiles pour faire un usage et un traitement optimal de son courrier et de son calendrier dans Outlook.

À ce niveau, le candidat peut former sur le logiciel.

Messagerie

Le paramétrage de la messagerie Outlook au niveau Expert mobilise des compétences pour créer et envoyer des formulaires ou des modèles d'email au format OFT. À ce niveau, le candidat maîtrise la création d'images ou de liens hypertexte dans un message afin de se conformer à la charte de son entreprise.

Application métier : Par exemple sur un poste d'assistant.e de direction, ces compétences lui permettent de paramétrer Outlook pour en faire un usage optimal et personnaliser sa messagerie grâce aux différents outils disponibles (signature électronique, utilisation de multimédia, rédaction, réception, envoi et tri du courrier, etc.).

À ce niveau, le candidat peut former sur le logiciel.

Calendrier et tâches

La gestion du calendrier et des tâches Outlook au niveau Expert mobilise des compétences pour importer et exporter les informations depuis un calendrier dans une perspective de gestion optimale de son temps.

Application métier : Par exemple sur un poste d'assistant.e de direction, ces compétences lui permettent de gérer efficacement le calendrier de sa direction. Il(elle) peut organiser les rendez-vous et les réunions, mettre en place des indicateurs de suivi de tâches et ainsi optimiser son temps.

À ce niveau, le candidat peut former sur le logiciel.

Gestion des contacts et notes

La gestion des contacts et des notes Outlook au niveau Expert mobilise des compétences sur le mappage ainsi que sur l'importation et l'exportation des contacts.

Application métier : Par exemple sur un poste d'assistant.e de direction, ces compétences lui permettent d'importer ses données dans le Gestionnaire de contacts professionnels depuis d'autres fichiers.

À ce niveau, le candidat peut former sur le logiciel.

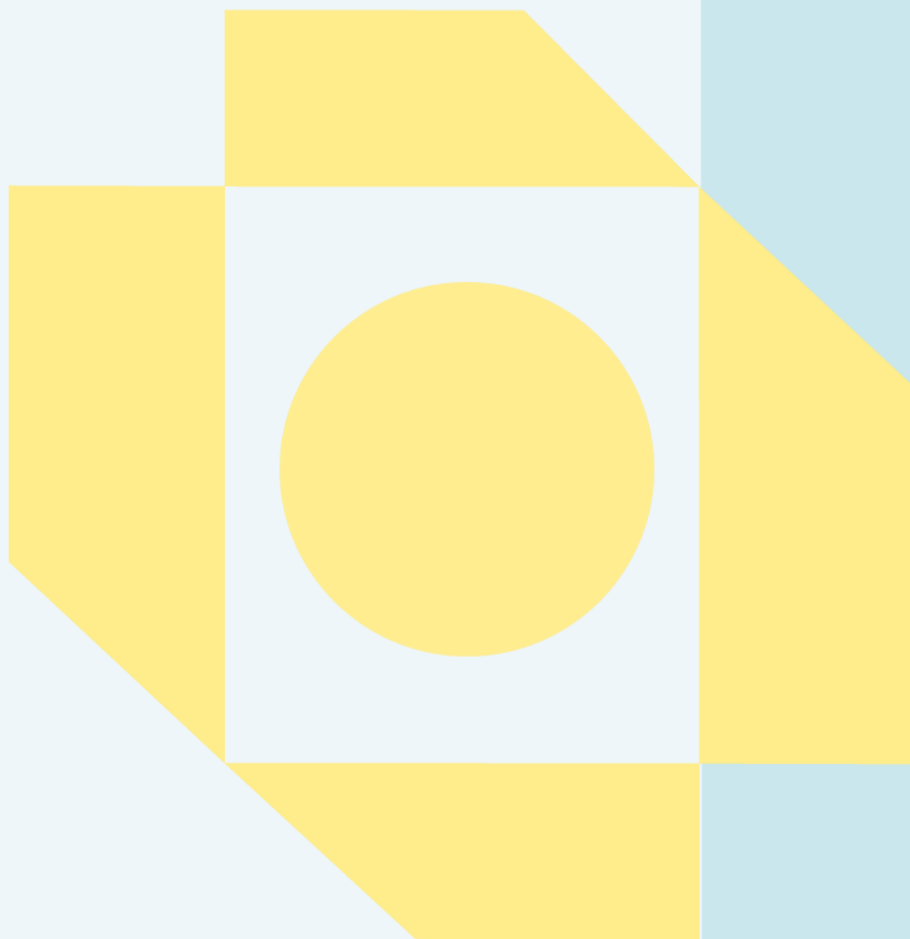
Synthèse

Domaines	Compétences
Environnement / Configuration / Sauvegarde	Création et personnalisation d'un compte - Créer tout type de compte - Gérer les profils et les modifier si nécessaire Personnalisation de l'environnement - Maîtriser l'environnement d'Outlook via l'onglet Fichier - Utiliser les compléments Indicateurs de suivi et les actions - Maîtriser les indicateurs de suivi - Ajouter un indicateur via une règle - Ajouter un rappel sonore à un indicateur - Gérer le clic rapide - Maîtriser les actions rapides Délégation - Maîtriser toutes les possibilités de la délégation - Accorder des autorisations - Connaître en détail les niveaux d'autorisation - Modifier les autorisations Flux RSS - Configurer Outlook pour récupérer des flux RSS - Lire, gérer et supprimer des flux RSS - Connaître les options de synchronisation

Messagerie	Modèle de courrier électronique - Connaître les formulaires et les modèles de courriers électroniques - Créer des modèles OFT, les utiliser et les distribuer - Utiliser des formulaires Recherches - Faire des recherches avancées - Utiliser la boîte de dialogue Recherche avancée - Utiliser les dossiers de recherche Création des signatures et cartes de visite - Créer des signatures très élaborées avec images et liens hypertexte Gestion de pièces jointes - Envoyer des images de taille réduite
Calendrier et tâches	Gestion experte du calendrier et des tâches - Créer des rendez-vous/réunions avec toutes les options existantes - Afficher les numéros de semaine, ainsi que les jours fériés français et étrangers - Utiliser le format ICS
Gestion des contacts et notes	Import et export de contacts - Importer et exporter des contacts vers et depuis un fichier CSV - Comprendre le mappage des champs - Utiliser le mappage manuel



Vos compétences. Votre différence.



contact@isograd.com
www.tosa.org

Toute reproduction interdite