



ÉVALUER. CERTIFIER. CODER.

# RÉFÉRENTIEL PÉDAGOGIQUE

## OUTLOOK 2016



ISOGRAD

• • • • [www.isograd.com](http://www.isograd.com) • • • •

# Tables des matières

|  |           |
|--|-----------|
| <b>Introduction au référentiel pédagogique</b> ..... | <b>2</b>  |
| Le TOSA® .....                                       | 3         |
| Objet du référentiel pédagogique.....                | 3         |
| Une échelle de score unique .....                    | 3         |
| Domaines et sous-domaines de compétences.....        | 4         |
| <br>   |           |
| <b>Niveau 1 - Initial</b> .....                      | <b>5</b>  |
| Synthèse.....  | 6         |
| <br>   |           |
| <b>Niveau 2 - Basique</b> .....                      | <b>7</b>  |
| Environnement / Configuration / Sauvegardes .....    | 8         |
| Messagerie .....                                     | 8         |
| Calendrier et tâches .....                           | 8         |
| Gestion des contacts - notes .....                   | 9         |
| Synthèse.....  | 9         |
| <br>   |           |
| <b>Niveau 3 - Opérationnel</b> .....                 | <b>11</b> |
| Environnement / Configuration / Sauvegardes .....    | 12        |
| Messagerie .....                                     | 12        |
| Calendrier et tâches .....                           | 13        |
| Contacts et notes .....                              | 14        |
| Synthèse.....  | 14        |
| <br>   |           |
| <b>Niveau 4 - Avancé</b> .....                       | <b>17</b> |
| Environnement / Configuration / Sauvegardes .....    | 18        |
| Messagerie .....                                     | 19        |
| Calendrier et tâches .....                           | 20        |
| Contacts et notes .....                              | 20        |
| Synthèse.....  | 20        |
| <br>   |           |
| <b>Niveau 5 - Expert</b> .....                       | <b>23</b> |
| Environnement / Configuration / Sauvegardes .....    | 24        |
| Messagerie .....                                     | 24        |
| Calendrier et tâches .....                           | 25        |
| Contacts et notes .....                              | 25        |
| Synthèse.....  | 25        |

# Introduction au référentiel pédagogique

Pour l'évaluation et la certification TOSA

## Le TOSA<sup>®</sup>

Les tests d'évaluation et de certification TOSA<sup>®</sup> permettent de déterminer le niveau des compétences et les aptitudes d'un candidat sur les logiciels bureautiques et les outils digitaux utilisés dans un environnement professionnel.

Les tests TOSA<sup>®</sup> 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<sup>®</sup> 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<sup>®</sup> 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 présente l'ensemble des compétences évaluées dans les domaines et sous-domaines des tests d'évaluation et de certification TOSA<sup>®</sup> Outlook.

Il précise les compétences techniques attendues pour chaque niveau, et cela dans chacun des quatre domaines de compétences du logiciel Outlook. Il s'agit donc d'un outil d'accompagnement dans l'élaboration de programmes d'enseignement ou de formation adaptés au niveau visé par chaque candidat.

## Une échelle de score unique

L'évaluation et la certification TOSA<sup>®</sup> 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 <sup>®</sup> | Scores TOSA <sup>®</sup> |
|---------------------------|--------------------------|
| <b>Expert</b>             | 876 - 1000               |
| <b>Avancé</b>             | 726 – 875                |
| <b>Opérationnel</b>       | 551 – 725                |
| <b>Basique</b>            | 351 – 550                |
| <b>Initial</b>            | 1 – 350                  |

## Domaines et sous-domaines de compétences

|  |   |
|--|---|
| <p>Environnement /<br/>Configuration /<br/>Sauvegardes</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Connaître l'interface Outlook</li> <li>■ Connaître et personnaliser l'environnement logiciel</li> <li>■ Utiliser les fonctions de base du logiciel</li> </ul>  |
| <p>Messagerie</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Créer et envoyer de courriers</li> <li>■ Joindre des fichiers et des éléments Outlook</li> <li>■ Ajouter une signature</li> <li>■ Utiliser des accusés de réception et de lecture</li> <li>■ Formater des documents</li> <li>■ Créer et gérer des règles et des alertes</li> <li>■ Gérer les messages et la recherche</li> </ul> |
| <p>Calendrier et tâches</p>                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Personnaliser l'affichage</li> <li>■ Gérer le calendrier et les tâches</li> </ul>  |
| <p>Gestion des contacts<br/>et notes</p>                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Créer et gérer des contacts</li> <li>■ Créer et gérer des notes</li> <li>■ Utiliser les fonctions de base du logiciel</li> </ul>   |

## **Niveau 1 - Initial**

Entre 1 et 350 points

Le niveau initial pour un test d'évaluation ou un score compris entre 1 et 350 points 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 /<br>Configuration /<br>Sauvegardes | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Lancer Outlook</li> <li>✓ Reconnaître l'interface : identifier le ruban, connaître le volet de navigation et ses principaux dossiers (Courrier, Calendrier, Contacts)</li> </ul> |
| Messagerie  | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Afficher les messages</li> </ul>   |
| Calendrier et tâches                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Afficher le calendrier</li> </ul>  |
| Gestion des contacts et notes                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Afficher les contacts</li> </ul>   |

## **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 / Sauvegardes

### Interface Outlook

Le candidat identifie la barre d'outils Accès rapide ainsi que le ruban. Il est capable de se déplacer dans un volet de navigation, d'afficher chaque dossier de sa boîte de réception et d'en afficher chaque message.

Il connaît l'usage des principaux dossiers types de la boîte de réception : Brouillons, Éléments envoyés, Éléments supprimés, Boîte d'envoi, Courrier indésirable. Il connaît également les principaux dossiers (Courrier, Calendrier, Contacts).

## Messagerie

### Création et envoi d'un message

Le candidat sait afficher un message reçu, soit directement via le volet de lecture, soit en affichant individuellement le message.

Il sait répondre à un message, créer un nouveau message, saisir l'adresse d'un ou plusieurs destinataires et l'envoyer.

### Mise en forme d'un message

Le candidat sait exploiter la plupart des boutons du groupe Texte simple sous l'onglet Message afin d'effectuer la mise en forme élémentaire d'un message. Il peut notamment choisir différents types de police, modifier la taille des caractères et les attributs d'un texte (gras, italique, souligné), ainsi que sa casse. Il est également capable d'appliquer une couleur ou un surlignage au texte.

Il est capable de gérer l'alignement du texte d'un paragraphe et d'augmenter et réduire le retrait d'un texte.

Il sait vérifier l'orthographe du texte.

## Calendrier et tâches

### Affichage du calendrier

Le candidat sait afficher son propre calendrier, par jour, semaine ou mois.

### Création et enregistrement d'une entrée de calendrier

Le candidat sait créer un rendez-vous simple dans son calendrier, en précisant l'objet, l'emplacement, les heures de début et de fin.

### Réception d'une invitation à une réunion

Le candidat sait reconnaître une invitation pour une réunion à conserver dans son calendrier, et sait l'accepter ou la refuser.

## Gestion des contacts - notes

### Affichage des contacts

Le candidat sait afficher tous ses contacts sous format cartes de visite ou sous format Liste.

### Ajout et Suppression de contacts

Le candidat sait supprimer un contact personnel.

Il peut créer de nouveaux contacts personnels avec toutes les indications de base (Nom, adresses de messagerie, numéros de téléphone, etc.).

Il est capable d'ouvrir une fiche contact existante, afin d'en voir le détail et éventuellement la modifier.

## Synthèse

| Domaines  | Compétences   |
|---|---|
| Environnement /<br>Configuration /<br>Sauvegardes | <b>Interface Outlook</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Identifier la barre d'outils Accès rapide et le ruban</li> <li>✓ Connaître le volet de navigation</li> <li>✓ Connaître les principaux dossiers (Courrier, Calendrier, Contacts)</li> </ul>  |
| Messagerie  | <b>Création et envoi d'un message</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Lire un message</li> <li>✓ Écrire un message</li> </ul> <b>Mise en forme d'un message</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Mettre en forme un message électronique</li> <li>✓ Vérifier l'orthographe du texte</li> </ul> |
| Calendrier et tâches                              | <b>Affichage du calendrier</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Afficher le calendrier</li> </ul> <b>Création et enregistrement d'une entrée de calendrier</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Créer un rendez-vous simple dans son calendrier</li> </ul>                                      |

|  |  |
|--|--|
|  | <p><b>Réception d'une invitation à une réunion</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Consulter une invitation à une réunion</li> <li>✓ Répondre à une invitation pour une réunion</li> </ul>  |
| <p>Gestion des contacts<br/>et notes</p> | <p><b>Affichage des contacts</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Afficher des contacts</li> </ul> <p><b>Ajout et suppression des contacts</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Supprimer et ajouter des contacts</li> </ul> |

## **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 / Sauvegardes

### Navigation dans Outlook

Le candidat est capable de comprendre l'utilité de l'ensemble des onglets du ruban (Accueil, Envoi/Réception, Dossier, Affichage) que ce soit pour le courrier, le calendrier, les contacts, les tâches et les notes.

### Gestionnaire d'absence

Le candidat qui utilise Exchange sait utiliser le gestionnaire d'absence, et ainsi prévoir une réponse automatique qui sera automatiquement envoyée durant un laps de temps défini à la réception d'un élément Outlook.

### Personnalisation de l'affichage de la liste des messages

Le candidat est capable de choisir ou non d'afficher le volet de lecture et de choisir son emplacement. Il sait classer ses messages selon différents critères (par date, par objet...). Il est capable d'ajouter des colonnes afin de choisir d'autres critères d'affichage et de classement.

### Création de nouveaux dossiers

Le candidat sait créer de nouveaux dossiers dans sa boîte de réception afin d'y classer les messages reçus. Il est capable de trier les dossiers par ordre alphabétique et sait les mettre en favoris.

### Options d'impression

Le candidat est capable d'utiliser la fonction d'impression rapide pour imprimer toutes sortes d'éléments (messages, entrées de calendrier, fiches contact, notes). Il sait aussi gérer les options d'impression concernant un message ou une fiche contact, il peut en faire des fichiers au format PDF.

## Messagerie

### Création d'un message

Le candidat connaît les onglets spécifiques à un nouveau message ainsi que leur utilité. Il est donc capable de choisir un format (HTML, Texte brut et Texte enrichi), il connaît la spécificité de chacun d'eux et les conséquences chez le destinataire. Il est capable de joindre un document à son message, mais aussi un élément Outlook (un message, une entrée de calendrier, une fiche contact).

Il sait appliquer un indicateur d'importance au message via le groupe Indicateurs. Il peut également demander un accusé de réception et/ou un accusé de lecture et il sait faire la différence entre ces deux options.

Il connaît la signification des champs CC et CCI et sait les utiliser.

### **Gestion des messages**

Le candidat est capable de répondre à un message, mais aussi de le transférer. Il sait classer ses messages, les déplacer dans d'autres dossiers.

### **Création de règles simples**

Le candidat sait créer des règles simples à partir des mails reçus. Il sait en particulier créer une règle pour déplacer automatiquement dans un dossier défini un mail reçu d'un expéditeur particulier.

### **Suppression des messages et vidage de la corbeille**

Le candidat sait supprimer des messages et vider la corbeille. Il sait vérifier la taille de sa boîte à lettres en particulier s'il travaille avec Exchange.

### **Courrier indésirable**

Le candidat sait reconnaître la plupart des courriers indésirables (spam et mail de phishing). Il est apte à bloquer un expéditeur douteux, à l'aide du menu contextuel. Il en comprend les conséquences.

### **Recherches**

Le candidat est capable de faire des recherches parmi les mails reçus ou envoyés, dans n'importe quel dossier, selon certains critères, comme le contenu, ou l'expéditeur.

## **Calendrier et tâches**

### **Personnalisation de l'affichage**

Le candidat sait aisément modifier l'affichage de son calendrier selon ses besoins : affichage uniquement de la journée, de la semaine de travail, des sept prochains jours. Il sait également choisir quelles sont les heures de travail par défaut pour lesquelles il est disponible.

### **Création d'un rendez-vous et d'une réunion**

Le candidat fait la différence entre une réunion et un rendez-vous, il connaît les onglets de la fenêtre Rendez-vous ou Réunion ainsi que l'utilité de chacun d'eux. Il sait créer une réunion, en invitant des participants et en joignant des documents et éléments Outlook. Il connaît les options Obligatoire/Facultatif ainsi que les options d'affichage du rendez-vous (Occupé, Provisoire, Absent). Il sait ajouter un rappel sonore.

Par ailleurs, le candidat sait gérer les invitations qu'il a faites lui-même. Il sait exactement quelles personnes ont accepté, refusé ou qui n'ont pas encore répondu.

### **Réception d'une invitation**

Lorsqu'il reçoit une invitation, il est capable de l'accepter ou de la refuser. Il est également capable de la transférer à une autre personne.

## Contacts et notes

### Gestion des contacts

Le candidat fait la différence entre ses contacts personnels et le carnet d'adresses de l'entreprise (LDAP). Il est capable de rechercher un contact afin de l'utiliser dans la messagerie ou dans le calendrier.

### Personnalisation de l'affichage

Le candidat sait ajouter les colonnes nécessaires afin de classer ses contacts avec ses propres critères, il sait aussi regrouper ses contacts par critères. Via la fenêtre d'affichage des contacts, il est capable d'utiliser un ou plusieurs contacts pour la création d'éléments (nouveau message ou nouvelle réunion).

### Création de notes

Le candidat sait créer une note et la formater. Il est également capable de la transférer à une autre personne.

## Synthèse

| Domaines   | Compétences  |
|--|--|
| <p>Environnement /<br/>Configuration /<br/>Sauvegardes</p> | <p><b>Navigation dans Outlook</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Comprendre l'utilité de l'ensemble des onglets du ruban</li> </ul> <p><b>Gestionnaire d'absence</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Utiliser le gestionnaire d'absence</li> <li>✓ Prévoir une réponse automatique</li> </ul> <p><b>Personnalisation de l'affichage de la liste des messages</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Afficher ou non le volet de lecture</li> <li>✓ Choisir son emplacement</li> <li>✓ Classer ses messages selon différents critères (par date, par objet...)</li> <li>✓ Ajouter des colonnes</li> </ul> <p><b>Création de nouveaux dossiers</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Créer de nouveaux dossiers dans la boîte de réception</li> <li>✓ Trier les dossiers par ordre alphabétique</li> <li>✓ Mettre les dossiers en favoris</li> </ul> |

|                   |  |
|-------------------|--|
|                   | <p><b>Options d'impression</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Imprimer un message</li> <li>✓ Gérer les options d'impression concernant un message ou une fiche contact</li> <li>✓ Créer des fichiers au format PDF</li> </ul>  |
| <p>Messagerie</p> | <p><b>Création d'un message</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Connaître les onglets d'un nouveau message et leur utilité</li> <li>✓ Choisir un format de message en connaissant la spécificité de chacun d'entre eux</li> <li>✓ Joindre un document et un élément Outlook</li> <li>✓ Appliquer un indicateur d'importance au message</li> <li>✓ Demander un accusé de réception et/ou un accusé de lecture</li> <li>✓ Utiliser les champs CC et CCI</li> </ul> <p><b>Gestion des messages</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Répondre à un message</li> <li>✓ Transférer un message</li> <li>✓ Classer des messages</li> </ul> <p><b>Création de règles simples</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Créer des règles simples à partir des mails reçus</li> </ul> <p><b>Suppression des messages et vidage de la corbeille</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Supprimer des messages</li> <li>✓ Vider la corbeille</li> <li>✓ Vérifier la taille de la boîte à lettres</li> </ul> <p><b>Courrier indésirable</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Reconnaître un courrier indésirable</li> <li>✓ Bloquer un expéditeur douteux</li> </ul> <p><b>Recherches</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Faire des recherches simples selon avec critères (contenu, expéditeur, etc.)</li> </ul> |

|   |   |
|---|---|
| <p><b>Calendrier et tâches</b></p>          | <p><b>Personnalisation de l’affichage</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Afficher uniquement le jour ou la semaine de travail</li> <li>✓ Choisir les heures de travail par défaut</li> </ul> <p><b>Création d’un rendez-vous et d’une réunion</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Connaître les onglets de la fenêtre Rendez-vous ou Réunion et leur utilité</li> <li>✓ Joindre un document et un élément Outlook</li> <li>✓ Inviter des participants</li> <li>✓ Connaître les options Obligatoire/Facultatif</li> <li>✓ Connaître les options d’affichage du rendez-vous (Occupé, Provisoire, Absent)</li> </ul> <p><b>Réception d’une invitation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Accepter ou refuser une participation à une réunion</li> </ul> |
| <p><b>Gestion des contacts et notes</b></p> | <p><b>Gestion des contacts</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Faire la différence entre les contacts personnels le carnet d’adresse LDAP</li> <li>✓ Savoir rechercher un contact</li> </ul> <p><b>Personnalisation de l’affichage</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ajouter les colonnes nécessaires</li> <li>✓ Classer ses contacts avec d’autres critères</li> <li>✓ Regrouper les contacts par critères</li> <li>✓ Utiliser l’affichage des contacts pour la création d’éléments</li> </ul> <p><b>Création de notes</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Créer une nouvelle note et la formater</li> </ul>  |

## **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 / Sauvegardes

### Création d'un nouveau compte

Le candidat sait créer un nouveau compte à partir d'une adresse mail. Il sait faire la différence entre un compte POP, un compte IMAP et un compte Exchange.

### Gestion des fichiers de données (PST) et Archivage

Le candidat sait gérer les fichiers de données : création de nouveaux fichiers, sauvegarde, transfert. Il sait définir le fichier de données par défaut.

Par ailleurs, il sait utiliser l'archivage automatique de façon à obtenir une sauvegarde régulière et automatique de ses données.

### Utilisation des catégories

Le candidat sait gérer tous ses éléments Outlook (Courriers, éléments de calendriers, contacts) grâce aux catégories et aux couleurs. Il est capable de générer des tris et des filtres grâce à ces catégories, il sait ajouter de nouvelles catégories et modifier celles existantes.

### Indicateurs de suivi et actions rapides

Le candidat comprend le fonctionnement des indicateurs de suivi et il sait en ajouter afin d'assurer un suivi à ses messages, pour lui-même mais aussi pour les destinataires. Il sait également en ajouter à un contact afin d'indiquer une action à faire concernant ce contact. Il sait gérer tous ces suivis via la liste des tâches.

De plus, le candidat connaît les actions rapides. Il sait les créer et les utiliser.

### Gestionnaire d'absence

Le candidat qui utilise Exchange sait utiliser le gestionnaire d'absence d'une manière avancée : prévoir une réponse automatique pour ses collègues et une autre pour les mails extérieurs à son organisation. Il est également capable de gérer des règles spécifiques durant son absence, comme par exemple transférer les messages de certaines personnes à une autre personne.

### Délégation et partage

Dans une organisation qui fonctionne avec Exchange, le candidat est capable de partager les éléments Outlook avec les personnes de la même organisation. Il sait afficher le calendrier de ses collègues. Il sait également utiliser la délégation autorisant ainsi une personne à gérer son courrier électronique et ses invitations aux réunions.

Le candidat connaît la fonction de délégué et il sait agir pour la personne dont il est délégué, en fonction des autorisations dont il dispose.

## **Personnalisation de l'environnement et l'affichage**

Le candidat sait personnaliser l'interface du logiciel en créant des onglets ou en masquant ceux qui lui sont moins utiles. Il peut notamment afficher l'onglet Développeur. Il est également capable de personnaliser la barre d'outils Accès rapide.

## **Messagerie**

### **Options avancées**

Le candidat sait exploiter les options avancées de messagerie, telles que différer la livraison du message ou la programmer et utiliser les boutons de votes. Il sait également modifier l'aspect du message en utilisant un thème ou un papier à lettres.

### **Recherches**

Le candidat est capable de faire des recherches de toutes sortes selon des critères précis. Il connaît l'onglet de Recherches, et il sait parfaitement l'utiliser. Via cet onglet, il sait faire des recherches en fonction de dates précises ou d'un laps de temps, en fonction de l'indicateur et de l'importance, selon la taille du mail et en fonction des pièces jointes éventuelles.

### **Création et utilisation des signatures**

Le candidat est capable de créer une ou plusieurs signatures, avec l'ajout éventuel d'un logo ou d'un objet graphique quelconque. Il sait choisir la signature par défaut, que ce soit pour les nouveaux messages ou pour les réponses ou transferts. Il sait également générer une carte de visite qu'il peut envoyer à ses destinataires.

### **Règles et alertes**

Le candidat de niveau avancé sait parfaitement utiliser les règles et alertes. Il sait en particulier créer une règle à partir d'une règle vide afin de la personnaliser de bout en bout. Il sait utiliser la majeure partie des conditions proposées, il les comprend et connaît les concepts relatifs à un message, tels l'en-tête d'un message, ou ses propriétés. Il sait également gérer les exceptions et en comprend la plus grande partie.

### **Courrier indésirable**

Le candidat est à même de gérer le courrier indésirable. Il reconnaît parfaitement tout mail douteux et sait utiliser les options du courrier indésirable, à savoir créer des filtres automatiques de différents niveaux, ajouter des expéditeurs à bloquer ou approuvés.

### **Outils de nettoyage**

Le candidat sait parfaitement gérer la taille de sa boîte à lettres (en particulier s'il est sous Exchange) et il sait utiliser les outils de nettoyage proposés par Outlook. Il est donc capable de supprimer ses mails en fonction de leur date, et également en fonction de leur poids. Il est également capable de conserver ces mails en les dissociant de leurs pièces jointes trop importantes.

## Calendrier et tâches

### Création de rendez-vous avec périodicité

Le candidat a l'habitude de créer des réunions et il maîtrise la notion de périodicité permettant de créer des séries de réunion. Il sait définir et modifier les dates de fin de la série, il sait en limiter le nombre d'occurrence, il sait également modifier ou supprimer une seule réunion d'une série.

### Gestion des tâches

Le candidat sait tout à fait gérer les tâches, à savoir le suivi des actions prévues. Il sait aussi affecter des tâches à d'autres personnes de son organisation. Il sait diviser la tâche en sous-tâches afin de l'affecter à plusieurs personnes, il sait également créer des tâches répétitives.

### Impression du calendrier

Le candidat de niveau avancé connaît toutes les options d'impression de son calendrier ou du calendrier de la personne dont il est délégué. Il sait éditer le calendrier pour une journée complète, ou bien pour une semaine ou un mois. Il en connaît les différents styles (Mémo, dépliants, etc.).

## Contacts et notes

### Création de listes de distribution

Le candidat est capable de créer des listes de distribution à partir de ses contacts. Il sait comment et où les stocker et il sait comment ajouter les contacts aux listes. Il est également capable de partager des listes avec ses collègues et de les utiliser pour envoyer des mails ou des invitations à des réunions.

## Synthèse

| Domaines   | Compétences  |
|--|--|
| <p>Environnement /<br/>Configuration /<br/>Sauvegardes</p> | <p><b>Création d'un nouveau compte</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Créer un nouveau compte à partir d'une adresse mail</li> <li>✓ Distinguer un compte POP, un compte IMAP et un compte Exchange</li> </ul> <p><b>Gestion des fichiers de données et archivage</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Gérer des fichiers de données</li> <li>✓ Créer des fichiers</li> <li>✓ Sauvegarder des fichiers</li> <li>✓ Transférer des fichiers</li> </ul> |

|                   |   |
|-------------------|---|
|                   | <p><b>Utilisation des catégories</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Utiliser les catégories de couleurs pour classer et filtrer les éléments Outlook</li> </ul> <p><b>Indicateurs de suivi et actions rapides</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ajouter des indicateurs de suivi aux messages, contacts, et entrée de calendrier</li> <li>✓ Créer une action rapide</li> </ul> <p><b>Gestionnaire d'absence</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Prévoir une réponse automatique aux personnes de son organisation différente des personnes extérieures</li> </ul> <p><b>Délégation et partage</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Partager ses éléments (calendrier en particulier)</li> <li>✓ Utiliser la délégation</li> </ul> <p><b>Personnalisation l'environnement et l'affichage</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Personnaliser le ruban et la barre d'outils Accès rapide</li> </ul>      |
| <p>Messagerie</p> | <p><b>Options avancées</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Programmer l'envoi</li> <li>✓ Différer l'envoi</li> <li>✓ Utiliser les boutons de vote</li> <li>✓ Utiliser le papier à lettre et les thèmes</li> </ul> <p><b>Recherches</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Connaître et utiliser l'onglet Recherches</li> <li>✓ Faire des recherches avancées en utilisant tout type de critère</li> </ul> <p><b>Création et utilisation des signatures</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Créer une ou plusieurs signatures, éventuellement avec un logo</li> <li>✓ Choisir une signature par défaut</li> </ul> <p><b>Règles et alertes</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Créer une règle personnalisée à partir d'une règle vide</li> </ul> <p><b>Courrier indésirable</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Utiliser les options de courrier indésirable (expéditeurs bloqués et autorisés)</li> </ul> |

|                                      |   |
|--------------------------------------|---|
|                                      | <p><b>Outils de nettoyage</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Supprimer des courriers en fonction de critères de date et de poids</li> </ul>   |
| <p>Calendrier et tâches</p>          | <p><b>Création de rendez-vous avec périodicité</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Créer des séries de réunions</li> <li>✓ Modifier des séries de réunions</li> <li>✓ Supprimer une réunion de la série de réunion</li> </ul> <p><b>Gestion des tâches</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Suivre des actions à faire</li> <li>✓ Affecter des tâches à d'autres personnes</li> </ul> <p><b>Impression du calendrier</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Utiliser l'impression avancée du calendrier sous différents formats</li> <li>✓ Éditer le calendrier</li> </ul> |
| <p>Gestion des contacts et notes</p> | <p><b>Création de listes de distribution</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Envoyer un mail ou une invitation à une réunion à un groupe de contacts issus d'une liste de distribution</li> </ul>  |

## **Niveau 5 - Expert**

Entre 875 et 1000 points

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

## Environnement / Configuration / Sauvegardes

### **Création et personnalisation d'un compte**

Le candidat est capable de créer un compte, quel qu'en soit le type de compte, en toute autonomie. Il peut également gérer les profils et les modifier si nécessaire.

### **Personnalisation de l'environnement**

Le candidat possède une maîtrise complète de l'environnement d'Outlook. Il connaît toutes les possibilités de personnalisation disponibles via le backstage (Onglet Fichier) et il sait les exploiter, que ce soient les options concernant le courrier, le calendrier, les contacts, la recherche, la langue, etc. Il sait également utiliser les éventuels compléments.

### **Indicateurs de suivi avec rappel et les actions**

Le candidat maîtrise parfaitement les indicateurs de suivi, et a une parfaite compréhension des fonctions de date. Il sait entre autres ajouter des indicateurs via une règle. Par ailleurs, il sait ajouter un rappel sonore à un indicateur.

Il connaît la fonction du clic rapide permettant de choisir l'indicateur par défaut.

De plus, le candidat possède une maîtrise totale des actions rapides qu'il sait créer en utilisant toutes sortes de fonctionnalités.

### **Délégation**

Le candidat maîtrise toutes les possibilités de la délégation. Il sait accorder des autorisations, quelles qu'elles soient, y compris les autorisations permettant à l'autre personne de créer des messages en son nom. Il connaît en détail les niveaux d'autorisations et il est capable de modifier les autorisations d'un délégué.

### **Flux RSS**

Le candidat est capable de configurer Outlook pour récupérer des flux RSS auquel il souhaite s'abonner. Il sait les lire, les gérer et les supprimer. Il connaît également les options de synchronisation.

## Messagerie

### **Modèle de courrier électronique**

Le candidat est familiarisé avec les formulaires et les modèles de courrier électronique. Il peut créer des modèles OFT, les utiliser et les distribuer. Il peut utiliser des formulaires.

### **Recherches**

Il peut faire des recherches plus précises en utilisant toutes sortes de critères. Il connaît, en plus de l'onglet Recherche, la boîte de dialogue Recherche avancée qui permet de rechercher

absolument partout dans Outlook.

Par ailleurs, le candidat connaît la fonction des Dossiers de recherche, et il sait parfaitement l'utiliser.

### **Création des signatures et cartes de visite**

Le candidat connaît toutes les façons de créer une signature. Il est capable de créer des signatures très élaborées, avec images et lien hypertexte. Il sait également créer une carte de visite qu'il pourra joindre à ses messages.

### **Gestion des pièces jointes**

Le candidat sait gérer l'envoi de pièces jointes de taille importante. En particulier, il sait envoyer des images en minimisant la taille.

## Calendrier et tâches

### **Gestion experte du calendrier et des tâches**

Le candidat maîtrise totalement l'utilisation du calendrier et des tâches : création de rendez-vous, réunions, avec planification, réservation de ressources, définition des rappels, et même réunion Lync.

Il connaît toutes les personnalisations possibles du calendrier, comme l'affichage des numéros de semaine, l'affichage des jours fériés français et étrangers, le choix du premier jour de travail de la semaine. Il sait gérer les fuseaux horaires. Il sait également créer des rendez-vous au format ICS.

## Contacts et notes

### **Import et export de contacts**

Le candidat est capable d'exporter sa liste de contacts vers un fichier CSV lisible avec Excel par exemple. Il sait aussi importer dans ses contacts des adresses issues d'un fichier CSV. Il comprend ce qu'est le mappage des champs, et il est capable d'utiliser le mappage manuel si nécessaire.

## Synthèse

| Domaines  | Compétences  |
|---|--|
| Environnement /<br>Configuration /<br>Sauvegardes | <p><b>Création et personnalisation d'un compte</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Créer tout type de compte</li> <li>✓ Gérer les profils et les modifier si nécessaire</li> </ul> <p><b>Personnalisation de l'environnement</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Maîtriser l'environnement d'Outlook via l'onglet Fichier</li> <li>✓ Utiliser les compléments</li> </ul> |

|                             |   |
|-----------------------------|---|
|                             | <p><b>Indicateurs de suivi et les actions</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Maîtriser les indicateurs de suivi</li> <li>✓ Ajouter un indicateur via une règle</li> <li>✓ Ajouter un rappel sonore à un indicateur</li> <li>✓ Gérer le clic rapide</li> <li>✓ Maîtriser les actions rapides</li> </ul> <p><b>Délégation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Maîtriser toutes les possibilités de la délégation</li> <li>✓ Accorder des autorisations</li> <li>✓ Connaître en détail les niveaux d'autorisation</li> <li>✓ Modifier les autorisations</li> </ul> <p><b>Flux RSS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Configurer Outlook pour récupérer des flux RSS</li> <li>✓ Lire, gérer et supprimer des flux RSS</li> <li>✓ Connaître les options de synchronisation</li> </ul> |
| <p>Messagerie</p>           | <p><b>Modèle de courrier électronique</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Connaître avec les formulaires et les modèles de courriers électroniques</li> <li>✓ Créer des modèles OFT, les utiliser et les distribuer</li> <li>✓ Utiliser des formulaires</li> </ul> <p><b>Recherches</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Faire des recherches avancées</li> <li>✓ Utiliser la boîte de dialogue Recherche avancée</li> <li>✓ Utiliser les dossiers de recherche</li> </ul> <p><b>Création des signatures et cartes de visite</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Créer des signatures très élaborées avec images et liens hypertexte</li> </ul> <p><b>Gestion de pièces jointes</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Envoyer des images de taille réduite</li> </ul>    |
| <p>Calendrier et tâches</p> | <p><b>Gestion experte du calendrier et des tâches</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Créer des rendez-vous/réunions avec toutes les options existantes</li> </ul>   |

|                                      |  |
|--------------------------------------|--|
|                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Afficher les numéros de semaine, ainsi que les jours fériés français et étrangers</li> <li>✓ Utiliser le format ICS</li> </ul>  |
| <p>Gestion des contacts et notes</p> | <p><b>Import et export de contacts</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Importer et exporter des contacts vers et depuis un fichier CSV</li> <li>✓ Comprendre le mappage des champs</li> <li>✓ Utiliser le mappage manuel</li> </ul> |



[contact@isograd.com](mailto:contact@isograd.com)

• • • • [www.isograd.com](http://www.isograd.com) • • • •