

Référentiel de compétences de la certification "Gérer les courriels et la planification avec Outlook" (Tosa)

Modalités d'évaluation

Test numérique adaptatif Tosa.

- Typologies de questions : activités interactives (relier, glisser-déposer, cliquer sur zone, listes déroulantes, etc.), QCM et exercices de mises en situation rencontrées en entreprise via des exercices de manipulation d'un ou plusieurs logiciels dans leur environnement
- Format du test : 20 questions – 60 minutes , Questions réparties sur l'ensemble des 5 domaines.
- Algorithme : adaptatif (le niveau des questions s'adapte au niveau du candidat)
- Scoring mathématique IRT (Item Response Theory) : score sur 1000.
- Conditions de passage de la certification : en ligne, surveillance en présentiel par un examinateur ou à distance par proctoring

Critères d'évaluation

Chaque niveau de maîtrise est déterminé en fonction de la complexité de la tâche et du degré d'autonomie de l'individu qui réalise cette tâche.
Les niveaux sont catégorisés de Basique à Expert

Important : Pour les candidats visant la reconnaissance d'un socle de compétences professionnelles et l'obtention de la certification "Gérer les courriels et la planification avec Outlook" (Tosa) , le seuil minimal de l'équivalent du niveau 2 (Basique Tosa) est requis.

		Niveau Basique (Score Tosa 351-550)	Niveau Opérationnel (Score Tosa 551-725)	Niveau Avancé (726-875)	Niveau Expert (Score Tosa 876-1000)
Domaines	Compétences	<p>L'individu utilise les fonctionnalités de base d'Outlook dans son quotidien professionnel. Il gère ses emails avec une certaine aisance, utilise le calendrier pour planifier des événements standards, et peut créer et gérer des tâches simples. Il configure également les options de base comme les réponses automatiques sans nécessiter d'assistance, tant que les tâches restent clairement définies et sans complications techniques.</p>	<p>L'individu applique des compétences intermédiaires dans Outlook pour une gestion efficace de la messagerie, des calendriers, des tâches, et des contacts dans la majorité des situations courantes. Il sait utiliser des règles pour automatiser la gestion des emails, partager des calendriers, et gérer les délégations de tâches. Il travaille de manière autonome, résolvant les problèmes courants et optimisant son organisation .</p>	<p>L'individu déploie des compétences avancées et créatives dans l'utilisation d'Outlook pour gérer des communications complexes et des projets dans un cadre professionnel exigeant. Il utilise des fonctionnalités sophistiquées telles que la gestion avancée des droits d'accès, l'intégration poussée avec des systèmes CRM, et la personnalisation extensive via des add-ins et macros.</p>	<p>L'individu utilise de manière experte les fonctionnalités d'Outlook pour optimiser ses communications et son organisation dans toutes les situations courantes. Il maîtrise des fonctions avancées comme la gestion des groupes de contacts, l'intégration d'Outlook avec d'autres applications Office, et l'utilisation poussée des options de personnalisation du calendrier et de la messagerie. Il peut former les autres sur l'utilisation efficace d'Outlook.</p>

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.	Personnalise le ruban et la barre de navigation selon les préférences personnelles pour optimiser l'efficacité et l'organisation dans la gestion des emails et des calendriers professionnels.	Adapte les options d'affichage et crée des vues personnalisées pour des tâches spécifiques telles que le suivi des projets en cours, la gestion des priorités de la journée, ou l'organisation des réunions récurrentes.	Intègre des fonctionnalités avancées telles que les règles de messagerie automatisées, les raccourcis clavier personnalisés, et les compléments d'Outlook, dans l'interface pour améliorer l'efficacité.	Développe des solutions personnalisées pour maximiser la productivité à travers l'interface utilisateur. Développe des solutions personnalisées sur Outlook, telles que des macros VBA, des scripts PowerShell, et l'intégration d'API tierces, pour maximiser la productivité à travers l'interface utilisateur.
	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.	Ajoute des comptes de messagerie de base pour regrouper tous les emails, facilitant ainsi leur gestion.	Configure des options de sécurité et de confidentialité selon les directives standards pour protéger ses informations professionnelles et assurer une utilisation sécurisée de sa messagerie Outlook.	Gère plusieurs comptes et configure des paramètres avancés de sécurité pour garantir la protection des données sensibles et assurer une gestion efficace et sécurisée des communications professionnelles dans Outlook.	Optimise les paramètres de synchronisation et de sécurité pour les environnements professionnels. Implémente des stratégies de sécurité complexes et personnalisées pour différents comptes.
	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.	Archive des emails et des données pour libérer de l'espace de stockage et organiser les communications de manière efficace, facilitant ainsi l'accès aux informations importantes quand cela est nécessaire.	Gère l'archivage automatique des données pour optimiser les performances. Configure les paramètres de performance pour réduire les temps de chargement et améliorer la réponse.	Intègre des pratiques de gestion des données pour maintenir l'efficacité du système en assurant la cohérence, la sécurité et la disponibilité des informations stockées dans les archives.	Crée des politiques d'archivage personnalisées pour répondre aux besoins de conformité et de gestion des données.
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.	Utilise des fonctions de mise en forme simples et gère les pièces jointes efficacement.	Implémente des réponses automatiques pour informer les expéditeurs de son absence et configure des signatures électroniques personnalisées pour une identification professionnelle.	Conçoit des modèles d'email pour différentes communications standards, tels que les réponses aux demandes de renseignements, les confirmations de rendez-vous ou les notifications d'événements, en utilisant des fonctionnalités avancées telles que les champs de fusion et les éléments graphiques.	Automatise les réponses et interactions basées sur des scénarios spécifiques à l'entreprise en développant des règles avancées de traitement des emails, en intégrant des scripts personnalisés ou des flux de travail automatisés.
	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.	Trie les emails dans des dossiers de base.	Crée des règles pour automatiser le tri et la gestion des messages. Catégorise les emails et utilise des filtres avancés pour optimiser l'organisation.	Analyse les habitudes de messagerie en utilisant des outils avancés tels que les fonctionnalités de suivi des performances dans Outlook ou des outils d'analyse de données tiers, afin d'optimiser l'organisation et la recherche des emails.	Intègre des solutions de gestion de contenu avancées pour améliorer l'efficacité de la boîte de réception en centralisant et en organisant les documents et les informations associés aux emails.
	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.	Configure des règles simples pour gérer les messages entrants et sortants.	Optimise les flux de travail par l'automatisation des tâches récurrentes.	Intègre des actions personnalisées dans les règles pour des réponses automatisées.	Conçoit des systèmes d'automatisation interconnectés pour gérer la communication et les tâches administratives.

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.	Crée des rendez-vous simples dans le calendrier Outlook en spécifiant la date, l'heure et la localisation.	Gère efficacement les événements et les rendez-vous dans le calendrier Outlook en ajoutant des détails supplémentaires tels que des rappels et des participants.	Personnalise les rendez-vous et les événements dans le calendrier Outlook en utilisant des fonctionnalités avancées telles que la catégorisation, les répétitions et les pièces jointes.	Optimise la gestion des événements et des rendez-vous dans le calendrier Outlook en intégrant des fonctionnalités avancées telles que la synchronisation avec d'autres calendriers, la création de réunions récurrentes complexes et la gestion avancée des invitations et des réponses.
	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.	Planifie des réunions simples en utilisant l'outil de calendrier d'Outlook et en envoyant des invitations aux participants.	Organise efficacement des réunions dans Outlook en gérant les réponses des participants et en modifiant les détails des réunions.	Configure des réunions récurrentes et personnalise les options avancées telles que les rappels et les autorisations dans Outlook.	Effectue des suivis approfondis des réunions en utilisant des fonctionnalités avancées telles que le suivi des actions, la gestion des ressources et l'intégration avec d'autres outils de productivité dans Outlook.
	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.	Crée et gère des tâches simples et des rappels en utilisant l'outil de gestion des tâches dans Outlook, en spécifiant les détails de la tâche et en définissant des rappels pour ne pas oublier les échéances importantes.	Attribue des tâches à d'autres utilisateurs dans Outlook en spécifiant les détails de la tâche, les dates limites et les responsabilités.	Utilise des outils avancés pour la gestion des priorités et des délais. Intègre des tâches avec d'autres applications pour un suivi en temps réel.	Analyse et optimise les workflows pour automatiser les processus, rationaliser les flux de travail et améliorer l'efficacité d'une équipe.
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.	Organise les contacts en groupes pour faciliter la communication.	Gère les informations de contact avancées et les partage avec des collègues.	Intègre les contacts avec des systèmes CRM pour un accès et une gestion centralisés.	Développe des solutions personnalisées dans Outlook pour la gestion des relations clients et des contacts en intégrant des fonctionnalités avancées telles que la personnalisation des formulaires de contact, l'automatisation des interactions avec les clients, et l'intégration avec d'autres outils de gestion de la relation client (CRM)
	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.	Crée des notes simples pour un usage personnel.	Organise les notes en catégories pour une récupération facile. Synchronise les notes entre différents dispositifs et utilisateurs.	Intègre les notes avec d'autres applications dans un processus de flux de travail complexe, en utilisant des fonctionnalités avancées telles que l'intégration avec des outils de gestion de projet ou des applications de prise de notes tierces.	Exploite pleinement les capacités de gestion des notes dans Outlook en développant des techniques avancées pour créer, modifier et organiser les notes de manière efficace, en utilisant des fonctionnalités avancées telles que la catégorisation, la recherche avancée et la synchronisation avec d'autres appareils
	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.	Intègre les contacts de base dans Outlook pour faciliter l'utilisation de la messagerie et du calendrier en permettant l'accès rapide aux informations de contact lors de la rédaction d'emails ou de la création d'événements.	Exploite les informations de contact dans Outlook pour améliorer la planification et la communication en associant les contacts aux événements du calendrier et en utilisant les fonctionnalités de recherche pour trouver rapidement les informations de contact nécessaires.	Intègre de manière les contacts dans les autres modules d'Outlook en personnalisant les champs de contact, en créant des listes de distribution dynamiques et en utilisant les fonctionnalités de filtrage avancées.	Exploite pleinement les informations de contact dans tous les modules d'Outlook en utilisant des outils avancés tels que l'intégration avec les outils de gestion de la relation client (CRM) et la synchronisation avec d'autres plateformes.